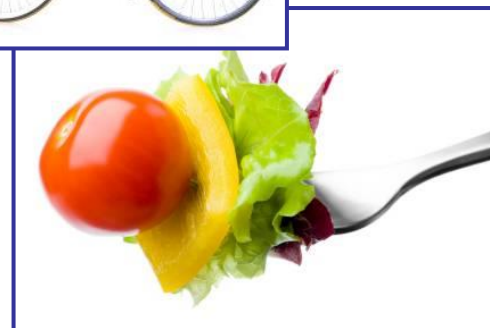


Évaluation participative et formative de représentations et de pratiques en évolution

*Volet réceptivité des milieux
aux offres de service proposées*



RAPPORT-SYNTÈSE

Céline Poissant et Caroline Richard
Service de surveillance, recherche et évaluation
Direction de santé publique et d'évaluation
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière

Conception de l'étude
Céline Poissant

Collecte de données qualitatives,
analyse et rédaction
Céline Poissant
Caroline Richard

Collecte et traitement des données
du sondage téléphonique
Geneviève Marquis

Conception graphique
et mise en page
Micheline Clermont

Source des images
iStockphoto

Comité de lecture

ASSS de Lanaudière (DSPE)
Élizabeth Cadieux
Louise Desjardins
Abdoul Aziz Gbaya

CSSS du Sud de Lanaudière
Caroline Michaud

CSSS du Nord de Lanaudière
Line Coulombe

Comité d'évaluation

ASSS de Lanaudière (DSPE)
Louise Desjardins
Céline Poissant
Caroline Richard

CSSS du Sud de Lanaudière
Éric Amyot
Karine Blais
Caroline Michaud

CSSS du Nord de Lanaudière
Line Coulombe
Pauline Girard

Note : Le genre masculin employé sert à identifier aussi bien les femmes que les hommes. Il permet à la fois d'alléger le texte et de renforcer l'anonymat des informatrices et des informateurs à la source des données.

Cette étude a pu bénéficier d'une subvention conjointe du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière dans le cadre du Programme de subventions en santé publique 2006-2007.



Dépôt légal : Quatrième trimestre 2010
ISBN : 978-2-89669-024-4 (version imprimée)
978-2-89669-025-1 (PDF)
Bibliothèque et Archives Canada
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

MISE EN CONTEXTE

À la suite d'une demande formulée conjointement par des professionnels de la Direction de santé publique et d'évaluation (DSPE) et des deux centres de santé et de services sociaux (CSSS) de Lanaudière, une évaluation portant sur les interventions lanaudoises en promotion des saines habitudes de vie en vue de prévenir les maladies chroniques a été réalisée entre 2006 et 2010. Ces professionnels étaient responsables des activités en la matière développées et offertes par leurs organisations. L'étude comportait deux volets correspondant respectivement aux deux objectifs généraux visés, et ayant conduit à la publication de deux rapports distincts (Poissant, 2010 ; et Poissant et Richard, 2010a).

D'une part, il s'agissait d'évaluer la réceptivité de deux types de milieux (*municipaux¹ et de travail*) à l'égard des services (*interventions et façons de faire, dont l'offre de service*) proposés et réalisés conjointement par les deux CSSS et la DSPE et visant les adultes. D'autre part, l'étude devait établir une base de comparaison pour être en mesure d'apprécier, à moyen terme, l'évolution de l'adoption de l'approche intégrée (*globale et concertée*) des habitudes de vie et des maladies chroniques dans la région de Lanaudière.

On peut noter que le premier objectif traduisait les intérêts initiaux et prioritaires exprimés par les acteurs, alors que le second constituait un complément proposé par le Service de surveillance, recherche et évaluation de la DSPE de Lanaudière au comité d'évaluation.

Il est ainsi apparu que la réceptivité des milieux aux activités proposées pouvait difficilement être abordée indépendamment des changements en cours dans la façon de concevoir, d'organiser et d'offrir ces activités en fonction d'une approche relativement nouvelle et largement préconisée. C'est pourquoi l'approche intégrée (*globale et concertée*) de promotion des saines habitudes de vie, les pratiques en découlant et la réceptivité des milieux aux services proposés ont été considérées dans cette étude comme étant trois dimensions interreliées, prenant place dans un contexte régional particulier.

Le présent document constitue une synthèse portant sur le volet réceptivité des milieux municipaux et de travail aux offres de service proposées. On y résume la méthodologie employée, les résultats obtenus et les principales recommandations formulées à cet égard. Compte tenu des besoins d'informations concrètes et pratiques propres à ces milieux, il a été jugé pertinent d'omettre les résultats concernant le volet de l'adaptation lanaudoise de l'approche. En effet, ces résultats apparaissaient surtout utiles pour les gestionnaires et les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux chargés de mettre en œuvre l'approche intégrée (*globale et concertée*) dans leur mandat de promotion des saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques. On peut noter qu'un autre rapport-synthèse, destiné d'abord à ce public-cible à l'origine du projet d'évaluation, présente globalement les résultats des deux volets (Poissant et Richard, 2010b).

Mentionnons que l'évaluation a été réalisée dans une perspective participative et formative par deux agentes de recherche de la DSPE de Lanaudière. Un comité d'évaluation a ainsi été mis sur pied afin de suivre, de soutenir et de valider les différentes étapes de la démarche. Il était composé d'acteurs directement concernés par les deux objets d'étude, soit des gestionnaires et des intervenants de la DSPE et des CSSS de la région. Les résultats transmis à ces acteurs au fur et à mesure de leur production devaient servir à l'ajustement des pratiques expérimentées.

MÉTHODOLOGIE

La démarche d'évaluation était basée principalement sur une approche qualitative et le recours à trois méthodes de recherche, utilisées de façon combinée et complémentaire. La méthodologie comportait trois phases de collecte des données : des entrevues individuelles (phases I et II), un sondage téléphonique (phase II) et des groupes de discussion (phase III).

¹ Les termes *milieux municipaux* et *municipalités* ainsi que *milieux de travail* et *entreprises* sont utilisés indifféremment dans le présent document. De plus, le terme *entreprise* est souvent employé de façon générique pour désigner à la fois les entreprises (secteur privé) et les organisations (secteur public).

Une première série d'entrevues individuelles (phase I) a été réalisée, en mai et en juin 2007 auprès de onze acteurs des deux CSSS et de la DSPE. D'autres entrevues individuelles (phase II) ont, par la suite, été menées auprès de six milieux de travail (secteur privé et public) et de quatre milieux municipaux de Lanaudière ayant répondu favorablement aux offres de service pour les années 2005-2006 et 2006-2007.

Les entretiens auprès des entreprises se sont déroulés en décembre 2007 et en février 2008, et ceux pour les municipalités en avril et en mai 2008. À cette phase, un sondage téléphonique a également été effectué, en janvier et en février 2008, auprès de 13 milieux municipaux et de 44 milieux de travail n'ayant pas répondu favorablement aux offres de service proposées durant la même période.

Puis, deux groupes de discussion (phase III) ont eu lieu en novembre et en décembre 2008, et ils réunissaient respectivement des participants issus de milieux municipaux et de travail ciblés par les offres de service, ainsi que des représentants de la DSPE et des deux CSSS concernés par les activités en promotion des saines habitudes de vie. La rencontre pour les entreprises a permis de rejoindre six participants, alors que celle pour les municipalités en a rassemblé quatorze.

Les données qualitatives obtenues à chacune des trois phases ont été soumises à une analyse de contenu. Les données quantitatives provenant du sondage téléphonique, comportant surtout des questions fermées, ont été traitées à l'aide du logiciel SPSS®. Les résultats obtenus à chaque étape de l'évaluation ont servi de base à l'élaboration des étapes subséquentes. Au terme de l'évaluation, une analyse globale croisée a été réalisée à partir des résultats des trois phases, dans une perspective de triangulation des sources et des données.

ANALYSE GLOBALE DES RÉSULTATS

Cette partie présente l'analyse globale des résultats qui ont été recueillis aux trois phases de collecte de données de l'étude. Ils concernent spécifiquement les facteurs de réceptivité liés aux contextes, aux milieux et aux pratiques (activités et façons de faire). Dans l'ensemble, les facteurs de réceptivité retenus concernaient autant les milieux municipaux que les milieux de travail. Quelques-uns ont toutefois été identifiés spécifiquement pour les municipalités ou les

entreprises. Des points de vue souvent divergents ont été apportés par les participants, ce qui témoigne de la diversité des milieux et de leurs réalités propres.

FACTEURS DE RÉCEPTIVITÉ LIÉS AUX CONTEXTES

Huit principaux facteurs de réceptivité liés aux contextes ont été identifiés par les participants. Six concernaient à la fois les milieux municipaux et de travail. Il s'agissait du moment où les offres de service étaient envoyées, des situations particulières que connaissaient les milieux, du manque de temps, des orientations politiques favorables, des préoccupations de la société pour les saines habitudes de vie et du contexte économique difficile que subissaient les milieux. De plus, deux autres facteurs concernaient uniquement l'un ou l'autre des deux milieux : la sursollicitation (municipalités) et les crédits d'impôt (entreprises).

Le moment où les offres de service étaient envoyées constituait sans contredit le facteur lié au contexte le plus déterminant.

- **Pour les municipalités**, une invitation envoyée à un mauvais moment dans l'année était considérée comme une contrainte importante. Selon les participants, les offres de service en promotion des saines habitudes de vie n'étaient pas envoyées au moment approprié, car elles étaient diffusées trop tardivement. On jugeait également qu'il manquait de temps entre l'envoi de l'offre de service et le moment où devaient avoir lieu les activités. De plus, pour certains, il fallait du temps pour faire approuver les activités au conseil municipal. On suggérait d'envoyer la planification annuelle aux milieux municipaux une fois par année (juin) afin que les municipalités puissent prévoir les activités à l'intérieur de leur propre programmation annuelle et de leurs budgets respectifs.
- **Pour les milieux de travail**, on identifiait certaines périodes d'indisponibilité en fonction des particularités des diverses entreprises (début de l'année financière, haute saison, etc.). On désirait recevoir les offres de service quelques fois durant l'année. Elles concerneraient certaines activités particulières et seraient envoyées préalablement au moment où elles doivent se dérouler. Des milieux de travail souhaitaient également recevoir la planification annuelle des offres de service afin de pouvoir respecter les échéanciers avant la tenue des événements.

Les situations particulières que connaissent les milieux ont également été mentionnées comme un facteur de réceptivité par la plupart des participants à l'étude. Pour des municipalités et des entreprises, la situation économique des milieux ne semblait toutefois pas être une contrainte.

- **Au palier municipal**, on signalait la fusion des municipalités ou des élections, des limites budgétaires, des ressources humaines limitées, des priorités autres de l'administration municipale, des considérations sur ce que la population pourrait tirer de ces activités ou sur les possibilités de participation d'une population vieillissante, des ententes entre deux municipalités permettant à la population de celle n'ayant plus de service des loisirs d'avoir accès aux activités de la ville voisine.
- **Concernant les milieux de travail**, on constatait que les activités en promotion des saines habitudes de vie étaient mises de côté lorsque ceux-ci vivaient des difficultés reliées à leur fonctionnement, tels des problèmes financiers. De plus, on mentionnait qu'une restructuration interne, une baisse de productivité, une mise à pied d'employés, un surplus de travail de la direction des ressources humaines, une baisse de clientèle, des situations d'urgence et des conditions difficiles concernant la présence au travail représentaient des facteurs moins favorables à la réceptivité.

Le manque de temps représentait une contrainte à la réceptivité des milieux municipaux et de travail.

- **Pour certaines entreprises**, il constituait un des facteurs liés aux contextes ayant le plus d'influence.

La sursollicitation représentait un facteur contraignant pour les milieux municipaux.

- **Les municipalités**, celles de grande taille particulièrement, étaient confrontées à la réception d'un nombre élevé d'offres de service. Selon des participants, il fallait prendre en considération que les milieux municipaux étaient souvent sollicités par divers acteurs et qu'il devenait ainsi difficile pour eux de répondre favorablement aux offres de service.

Les crédits d'impôt étaient un facteur favorable à la réceptivité selon les entreprises.

- **Pour certains milieux de travail**, ils figuraient d'ailleurs parmi les facteurs liés aux contextes les plus importants. Des informateurs souhaitaient recevoir des crédits d'impôt pour une participation aux activités de promotion de saines habitudes de vie. Dans les offres de service, on jugeait pertinent de mettre l'accent sur les crédits d'impôt afin d'attirer l'attention et l'intérêt des entreprises.

FACTEURS DE RÉCEPTIVITÉ LIÉS AUX MILIEUX

Dix principaux facteurs de réceptivité ont été associés aux milieux pour les municipalités et les entreprises. Parmi les plus cités, on retrouvait la personne qui recevait l'offre de service, l'ouverture des milieux participants et le temps nécessaire pour réaliser les activités. Venaient ensuite la mission poursuivie par les milieux, le type de milieu, les horaires de travail et le manque de ressources humaines. Puis, on a mentionné la préoccupation des milieux pour les saines habitudes de vie, la taille des milieux et la structure interne. De plus, pour les entreprises, trois autres facteurs étaient liés aux milieux : l'influence du personnel, le rassemblement du personnel et le manque d'infrastructures.

La personne qui recevait l'offre de service avait une influence déterminante sur la réceptivité des milieux. Selon des informateurs, le rôle de la personne qui recevait l'offre et l'intérêt qu'elle manifestait étaient majeurs dans le processus menant à la prise de décision.

- **Dans des milieux municipaux**, les offres de service devaient être envoyées au service des loisirs ou au directeur général. Le service des loisirs ou le conseil municipal prenait la décision de participer à des activités de promotion de saines habitudes de vie. Pour d'autres, il fallait envoyer les offres de service à la personne responsable de ces dossiers (service des loisirs ou conseiller responsable). Enfin, dans certains cas, il serait plus efficace de procéder de façon protocolaire en adressant l'offre de service au maire ou au directeur général. Celle-ci serait ensuite transmise à la personne responsable, en fonction de l'ouverture manifestée par le conseil municipal qui prenait les décisions.

- **Dans les milieux de travail, les offres de service** devaient être envoyées à la direction générale ou la direction des ressources humaines. En fonction des entreprises, une de ces directions prenait la décision de participer à des activités de promotion de saines habitudes de vie. Par ailleurs, les offres de service pouvaient être envoyées au comité de santé et de sécurité au travail. Pour certaines entreprises, on trouvait efficace de s'adresser à l'employé de l'entreprise directement concerné par le sujet. On jugeait également pertinent de joindre plusieurs personnes dans une même entreprise.

L'ouverture des milieux participants était vue comme un facteur de réceptivité pour les municipalités et les entreprises.

- **Concernant les milieux municipaux**, les avis étaient partagés quant à leur ouverture aux offres de service. Il semblait que d'autres considérations étaient aussi en cause. On a constaté un manque d'ouverture ou une réticence de certaines municipalités de la région (conseils municipaux), par rapport aux offres de service, particulièrement en milieu rural. Cela avait un impact sur le fonctionnement de programmes inter-municipaux. Selon d'autres, une participation insuffisante des citoyens aux activités offertes dans la municipalité influencerait l'ouverture aux offres de service.
- **Les milieux de travail** seraient favorables à la réalisation d'activités de promotion de saines habitudes de vie. Cependant, cela ne semblait pas suffisant pour qu'ils participent d'emblée aux activités proposées dans les offres de service. Le manque d'ouverture des entreprises dépendrait notamment du manque de participation des employés aux activités présentées.

Le temps nécessaire pour réaliser les activités était considéré comme une contrainte pour les milieux municipaux et de travail.

- **En entreprise**, pour certains, le temps nécessaire pour réaliser les activités constituait un facteur principal de réceptivité lié aux milieux.

Les horaires de travail représentaient un facteur de réceptivité pour les entreprises et les municipalités. Il s'agissait d'un des facteurs principaux liés aux milieux pour certaines entreprises.

- **En milieu de travail**, les horaires de travail et les particularités de la production (sur la route, chaîne de production) pouvaient constituer un obstacle à joindre tout le personnel ou du moins limiter la participation des employés à certains types d'activités. En général, les entreprises étaient moins disposées à ce que des activités de promotion de saines habitudes de vie se déroulent pendant les heures de travail. Pour leur part, les employés seraient moins intéressés à participer à des activités après les heures de travail.

- **Dans certaines municipalités**, les avis étaient partagés concernant les horaires de travail. Ils constituaient une contrainte ou non, selon les milieux.

Le manque de ressources humaines était une contrainte pour les milieux municipaux et de travail.

- **Dans les municipalités**, on constatait un manque d'effectifs, d'organiseurs ou de personnes bénévoles, pour la tenue d'activités en promotion de saines habitudes de vie. On avait ainsi besoin de ressources humaines pour soutenir les responsables en loisirs dans les milieux municipaux, notamment pour le volet de la nutrition. On trouvait également ardu de trouver des ressources pour réaliser des activités dans les municipalités. Par ailleurs, certains milieux ne bénéficiaient pas de service ou de technicien en loisirs.

La taille des milieux a aussi été identifiée comme étant un facteur de réceptivité pour les municipalités et les entreprises.

- **En milieu municipal**, on constatait une plus grande réceptivité des municipalités de plus petite taille, ainsi que de celles situées particulièrement au nord de la région. Les ressources y étant plus limitées, les services offerts par la DSPE et les CSSS étaient jugés plus utiles. Dans les municipalités de grande taille, la réceptivité était plus faible compte tenu d'un moins grand intérêt et d'un personnel plus nombreux. On constatait que les réalités des grandes municipalités et leurs besoins à l'égard des offres de service pouvaient différer selon les cas.

- **Dans les milieux de travail**, les petites et les moyennes entreprises semblaient plus favorables à la participation aux activités. On indiquait que leur structure était plus souple, qu'elles disposaient de moins de ressources et qu'elles avaient un plus grand besoin de soutien. Pour d'autres, les milieux de travail plus petits seraient plus centrés sur leur mission première et moins *équipés* pour participer à ce type d'activités. Les plus gros milieux manifesteraient davantage d'intérêt, parce qu'ils bénéficieraient de plus de ressources et de moyens.

La difficulté de rassembler le personnel était un facteur contraignant et représentait un facteur principal de réceptivité lié aux milieux selon certains participants pour les milieux de travail.

- **Pour des entreprises**, il était difficile de rassembler les gens de différents quarts de travail au même moment et dans un même endroit. Pour d'autres, il était plus ardu de réunir le personnel provenant de divers points de service, car si l'un d'eux était visé, les autres étaient désavantagés.

Le manque d'infrastructures constituait également une barrière à la réceptivité et était vu comme un des principaux facteurs liés aux milieux en entreprise.

- **En milieu de travail**, les participants ont signalé le manque de locaux ou des difficultés liées à la disponibilité des locaux. Pour certains, il s'agissait d'un obstacle majeur à la tenue d'activités en promotion des saines habitudes de vie.

FACTEURS DE RÉCEPTIVITÉ LIÉS AUX PRATIQUES (ACTIVITÉS)

Six principaux facteurs de réceptivité liés aux pratiques et relatifs aux activités ont été mentionnés pour les milieux municipaux et de travail. Ils concernaient le type d'activités, de programmes et de services, les coûts engendrés, la gratuité des activités, l'intérêt pour les sujets proposés, la possibilité d'être un bon citoyen corporatif et le manque d'activités relatives à l'alimentation. Pour les milieux de travail, un facteur supplémentaire a été identifié : la possibilité de réduire les coûts d'assurance.

Le type d'activités, de programmes et de services s'avérait le facteur lié aux pratiques (activités) le plus déterminant. Les activités courtes étaient considérées comme une condition qui pouvait beaucoup aider la participation. Dans l'ensemble, on manifestait plus d'intérêt pour les activités ponctuelles qui nécessitaient peu d'investissement.

- **En milieu municipal**, les activités présentées sous forme de programme étaient aussi considérées comme une condition qui favorisait beaucoup la participation. Les activités à long terme, simples et allégées ainsi que les programmes récurrents étaient favorables.

- **Pour les milieux de travail**, on signalait que les entreprises étaient généralement plus ouvertes à des activités peu *lourdes*. Les activités de type transmission d'information par le moyen de matériel promotionnel apparaissaient plus adaptées aux entreprises de production. Cependant, les activités comme des conférences ou des marches pendant l'heure du dîner apparaissaient plus adaptées à un travail de bureau qu'aux particularités de la production en entreprise.

Les coûts engendrés constituaient un facteur de réceptivité pour les municipalités et les entreprises. Ils représentaient un obstacle à la réalisation d'activités en promotion des saines habitudes de vie pour des milieux, alors qu'ils n'étaient pas vus comme une contrainte pour d'autres.

- **Dans les milieux municipaux**, les coûts élevés de publicité pour faire la promotion de l'activité ont notamment été signalés.

- **Concernant les milieux de travail**, les coûts engendrés pour la réalisation d'activités représentaient une contrainte d'après des informateurs. On indiquait que les entreprises étaient généralement plus ouvertes à des activités qui n'engendraient aucun coût.

La gratuité des activités était vue comme une condition très favorable pour les milieux municipaux et de travail.

Le manque d'activités relatives à l'alimentation était un facteur contraignant pour les milieux municipaux et de travail.

- **Dans les municipalités**, les participants affirmaient méconnaître le volet de la nutrition et avoir de la difficulté à l'intégrer concrètement dans leur programmation. Des informateurs jugeaient que les activités qui intégraient l'alimentation de façon officielle étaient facilitantes. La présence d'un intervenant en nutrition était aussi favorable, car les besoins des milieux étaient pris en compte. On proposait une formule *clé en main* pour soutenir les municipalités dans leur programme d'activités. Des participants souhaitaient aussi recevoir de la formation et du soutien en nutrition.

La possibilité de réduire les coûts d'assurance était considérée comme une condition très favorable à la réceptivité en milieu de travail.

- **En entreprise**, la possibilité de réduire les coûts d'assurance semblait constituer un incitatif percutant à la participation.

FACTEURS DE RÉCEPTIVITÉ LIÉS AUX PRATIQUES (FAÇONS DE FAIRE)

Quinze facteurs de réceptivité concernant les pratiques, et spécifiquement les façons de faire, ont été rapportés par les participants pour les milieux municipaux et de travail. Les facteurs les plus révélateurs étaient les incitatifs à la participation, l'adaptation des offres de service aux besoins des milieux, le soutien aux milieux, les moyens de faire parvenir l'invitation, les relances systématiques et la forme des invitations. Par la suite, on retrouvait les rencontres en personne, le réseautage et les arguments de vente. Puis, les autres facteurs étaient : la promotion des activités, les ressources humaines en promotion des saines habitudes de vie, les relations avec les personnes, le contenu des offres de service, les récompenses ou la médiatisation de *bons coups* et le manque de clarté des informations reçues. Pour les milieux de travail, on retrouvait un facteur supplémentaire : le changement de façons de faire la deuxième année.

Les incitatifs à la participation représentaient un facteur de réceptivité important.

- **Pour les municipalités**, le fait que l'on offre un incitatif financier était une condition très favorable à la participation aux activités. Certains proposaient de changer les bourses pour des subventions, alors que d'autres suggéraient d'octroyer des bourses ou des subventions plus élevées. Quelques-uns suggéraient d'offrir du financement particulièrement pour les petites municipalités. On mentionnait que les montants offerts par les CSSS et la DSPE n'étaient pas suffisants pour les plus grosses municipalités. En outre, le fait que les activités soient associées à des concours pouvait aider assez les municipalités à participer à des activités. Des prix rattachés à des concours ou des présents à offrir s'avéraient intéressants.

- **Pour les milieux de travail**, les incitatifs financiers, tels que les bourses, ainsi que les activités combinées à des concours étaient favorables. D'après quelques-uns, les incitatifs financiers étaient importants pour des entreprises, voire nécessaires afin que les gens y participent. Puis, dans l'optique de développer des démarches systématiques plus élaborées, on jugeait important d'offrir des renforcements plus importants.

L'adaptation des offres de service aux besoins des milieux s'avérait un facteur de réceptivité majeur. L'organisation d'activités sur mesure était d'ailleurs vue comme une condition très favorable.

- **Pour les milieux municipaux**, les offres personnalisées étaient positives. On considérait toutefois que les façons de faire gagneraient à être adaptées au fonctionnement, à la taille et à la structure propre des municipalités. Il fallait également tenir compte de l'historique de participation de la municipalité à ces activités et des relations déjà établies entre elle et l'intervenant du CSSS.
- **Les milieux de travail** montraient une ouverture à des offres de service sur mesure ainsi qu'aux offres de service habituelles. Une approche personnalisée pour des entreprises était considérée comme positive. De plus, on trouvait important de bien s'adapter aux divers contextes et besoins des milieux.

Le soutien aux milieux était un facteur influençant la réceptivité des municipalités et des entreprises. Le soutien était jugé utile afin que les milieux ne perçoivent pas les activités proposées comme une surcharge de travail.

- **Concernant les municipalités**, un suivi a été mentionné comme une condition qui aiderait la participation des milieux aux activités. À cet effet, on proposait d'effectuer un suivi de même qu'un bilan en fin d'année auprès des milieux municipaux. Le fait d'offrir la possibilité d'appeler une personne-ressource en cas de besoin était également favorable. On recommandait d'offrir un soutien accru auprès des municipalités. Dans les milieux municipaux, on avait aussi besoin d'obtenir plus de soutien en main-d'œuvre pour les loisirs.
- **En entreprise**, il fallait du soutien pour motiver les participants, ainsi que de l'accompagnement ou une banque de ressources humaines pour organiser des activités. On souhaitait également obtenir de l'information ou de la formation pour mobiliser les *ambassadeurs de la santé* ainsi que les professionnels dans leur rôle auprès du personnel. On désirait aussi recevoir du matériel promotionnel afin de soutenir ces personnes dans les milieux.

Les moyens de faire parvenir l'invitation étaient un facteur influençant la réceptivité des milieux municipaux et de travail.

- **Pour les municipalités**, le meilleur moyen de faire parvenir l'invitation était par la poste ou par la poste avec rappel téléphonique ou électronique. Le recours au courriel pour transmettre les offres de service ou en faire un rappel a été peu abordé.
- **Pour les entreprises**, on considérait que les stratégies de communication devaient être graduelles. On jugeait que le meilleur moyen de faire parvenir l'invitation était par la poste avec rappel téléphonique ou électronique. D'autres ne jugeaient pas opportun qu'il y ait un rappel téléphonique concernant les offres de service. Le courrier électronique ou la poste représentaient aussi des moyens jugés appropriés pour diffuser l'invitation.

Les relances systématiques étaient un facteur favorable à la participation des milieux. Selon certains, les relances auprès des milieux étaient considérées comme nécessaires.

- **Pour les milieux municipaux**, les relances téléphoniques étaient jugées fort utiles afin de leur rappeler la tenue d'une prochaine activité. Ces relances devaient être effectuées de préférence bien avant la tenue des activités, afin que les milieux aient suffisamment le temps de les organiser et de les mettre en place. On suggérait également d'ajouter des rappels dans les offres de service afin d'indiquer le moment où débiterait la prochaine campagne.
- **Pour des milieux de travail**, les rappels deux mois avant la tenue des activités seraient favorables à la participation aux activités. Cela permettrait de bénéficier de temps suffisant pour publiciser l'événement dans le milieu. Ces rappels pourraient être utiles dans le contexte où, plusieurs mois auparavant, les milieux seraient informés de la planification des activités en cours d'année. D'après d'autres, un rappel deux mois avant l'activité n'était toutefois pas suffisant.

La forme des invitations était un facteur de réceptivité pour les milieux.

- **Pour certaines municipalités**, les offres de service devaient présenter des informations détaillées. Pour d'autres, elles devaient proposer seulement des thèmes généraux. Dans ce dernier cas, on proposait d'y inclure un lien qui permettrait d'obtenir des informations supplémentaires. En outre, des participants désiraient une brève description de tous les programmes offerts en promotion des saines habitudes de vie.
- **Concernant les entreprises**, on désirait des invitations détaillées par activité quelque temps avant le moment de leur tenue ou des invitations présentant seulement des thèmes généraux. Certains considéraient que les informations contenues dans les offres de service devaient être succinctes. On suggérait d'y ajouter des informations de type statistique afin de démontrer les avantages et les bénéfices d'une participation des milieux de travail.

Le réseautage était vu comme un facteur favorable pour les milieux municipaux et de travail.

- **Pour les milieux municipaux**, le réseautage représentait une avenue intéressante, voire prometteuse. Le réseautage ou un travail de collaboration entre les municipalités de petite taille pourrait notamment être profitable. Le partage d'idées, d'activités et de ressources pourrait ainsi être soutenant. Selon d'autres participants, le réseautage pourrait être particulièrement pertinent pour les municipalités de grande taille.
- **En milieu de travail**, on croyait que le réseautage serait utile pour rejoindre les entreprises et promouvoir les offres de service. On suggérait d'avoir recours à des ordres ou à des associations offrant des services aux responsables en ressources humaines. On suggérait d'organiser quelques fois durant l'année des rencontres régionales afin de présenter les offres de service.

RECOMMANDATIONS

À lumière des principaux résultats obtenus dans le cadre de l'étude (Poissant et Richard, 2010a), plusieurs recommandations ont été formulées. Les principales recommandations sont présentées dans les prochains paragraphes. Dans l'ensemble, elles concernent autant les milieux municipaux que les milieux de travail et elles sont adressées particulièrement aux gestionnaires et aux intervenants de la DSPE et des CSSS du nord et du sud de Lanaudière, en tant qu'acteurs directement concernés par l'élaboration, l'offre et la réalisation des services dont la réceptivité a été évaluée. Une recommandation est adressée de plus au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

1. *Faire de la sensibilisation dans les milieux visés.* Au sein des municipalités, sensibiliser les élus et le personnel à l'importance des saines habitudes de vie et particulièrement en nutrition. Rejoindre également, dans les milieux municipaux, les collaborateurs concernés par les offres alimentaires ainsi que la population. Proposer des stratégies pour inciter les participants visés dans les milieux municipaux et de travail à prendre part aux activités.
2. *Favoriser le réseautage pour faire la promotion des offres de service et rejoindre les milieux.* Créer un lieu de concertation pour les milieux municipaux en rejoignant également ceux qui ne bénéficient pas de service des loisirs. Solliciter la

collaboration d'organisations offrant des services aux responsables en ressources humaines pour les milieux de travail. Envisager la possibilité d'organiser des rencontres régionales pour présenter les offres de service aux milieux.

3. *Informers les principaux acteurs des milieux, via le MSSS et la DSP régionale, de la tenue des campagnes nationales en promotion des saines habitudes de vie plusieurs mois avant leur déroulement.* Envisager la possibilité de leur transmettre préalablement la planification annuelle de ces campagnes.
4. *Diffuser, dans la mesure du possible, la planification annuelle des activités.* Produire, au minimum, un calendrier incluant une description sommaire des programmes et un lien Internet. Faire parvenir la planification dans les municipalités pour la période estivale afin que les activités puissent être planifiées dans leur programmation et leurs budgets annuels. Prévoir plusieurs mois entre l'envoi de l'offre de service et le moment où doivent se dérouler les activités. Tenir compte, dans la mesure du possible, des périodes d'indisponibilité des divers milieux de travail selon leurs particularités.
5. *S'assurer de faire parvenir les offres de service à la personne concernée dans les différents milieux.*
6. *Maintenir l'envoi postal comme moyen de faire parvenir les offres de service aux milieux.* Considérer la possibilité d'utiliser le courrier électronique particulièrement auprès des milieux de travail. Effectuer des relances systématiques pour inciter les milieux à participer ou leur rappeler la tenue d'activités prochaines.
7. *Proposer des incitatifs financiers plus substantiels aux milieux (bourses ou subventions).* Faire connaître les incitatifs aux milieux de travail et les adapter en fonction des acteurs concernés. Envisager, pour ces milieux, la perspective d'émettre une certification. Favoriser les municipalités de petite taille et envisager la possibilité de les soutenir entre les offres de service. Offrir des récompenses ou médiatiser les réussites des milieux.
8. *Définir explicitement les responsabilités et les rôles de chacune des organisations dans leur engagement vis-à-vis des offres de service (DSPE, CSSS, municipalités et entreprises).* Favoriser la prise en charge des activités en promotion des saines habitudes de vie au sein des milieux.

9. *Proposer, dans les offres de service, des activités courtes et gratuites qui occasionnent un minimum de coûts.* Réviser certains programmes afin d'en améliorer l'accessibilité pour les milieux. Favoriser les programmes récurrents. S'assurer d'inclure, dans les offres de service, une liste d'activités et différents moyens de les mettre en place. Développer un outil présentant les activités réalisées dans la région ou faire une mise à jour d'outils existants.
10. *Améliorer le volet nutrition dans les offres de service.* Inclure des activités qui intègrent l'alimentation de façon officielle ou par une formule de type clé en main. Assurer le soutien d'un intervenant en nutrition pour les milieux municipaux et de travail. Offrir une formation en nutrition auprès des responsables en loisirs dans les municipalités.
11. *Faciliter l'adaptation des offres de service en fonction des divers besoins des milieux.* Privilégier, dans la mesure du possible, les interventions jugées efficaces, dont les démarches systématiques de planification d'activités. Considérer l'organisation d'activités sur mesure auprès de certains milieux.
12. *Offrir un soutien accru auprès des milieux municipaux et de travail.* Proposer des stratégies pour pallier les situations particulières et les difficultés rencontrées. Considérer le manque d'effectifs et, pour les entreprises, les horaires de travail, la difficulté de rassembler le personnel et le manque d'infrastructures. Effectuer également des suivis et des bilans auprès des milieux.
13. *Accroître le nombre de ressources humaines en promotion des saines habitudes de vie travaillant auprès des milieux municipaux et de travail.*



CONCLUSION

Ce volet de l'évaluation a mis en lumière l'influence de trois types de facteurs sur la réceptivité des milieux municipaux et de travail à l'égard des offres de service proposées par la DSPE et les deux CSSS de Lanaudière en matière de promotion des saines habitudes de vie. Il s'agissait de facteurs liés aux milieux, aux contextes et aux pratiques d'intervention (activités et façons de faire). En ce sens, l'étude a atteint les objectifs concernant le volet portant sur la réceptivité de ces milieux.

Il est important de mentionner, par ailleurs, que la réceptivité des milieux a été évaluée à un moment-clé du début de la mise en œuvre officielle d'une nouvelle approche par les intervenants de la DSPE et des CSSS responsables des offres de service en matière de promotion des saines habitudes de vie. Ces offres de service avaient alors été modifiées en fonction de l'approche dite intégrée, globale et concertée. Les intervenants étaient donc dans un processus d'expérimentation en vue d'y adapter leurs anciennes façons de faire, notamment leurs pratiques de sollicitation des milieux. De plus, ils portaient des représentations différentes de cette approche qui influençaient leurs attitudes respectives à cet égard. En conséquence, il est probable que la réceptivité des milieux ait été influencée par cette situation globale.

Pour ces raisons, il faudrait relativiser les résultats obtenus dans le cadre du volet portant sur la réceptivité des milieux. Il faudrait aussi prendre en considération que la situation a sûrement évolué depuis la collecte des données. Par exemple, les représentations portées par les acteurs se sont sans doute transformées, ce qui a pu se refléter dans les pratiques. De même, les membres du comité d'évaluation ont pu modifier des aspects de leur pratique en cours de démarche, pour tenir compte de certains résultats de l'évaluation dont ils avaient été informés. Dans l'ensemble, on peut penser que ces changements auront été surtout positifs, dans le sens d'une amélioration.

Les résultats de ce volet de l'étude constituent tout de même, pour les gestionnaires et les intervenants des CSSS du nord et du sud et de la DSPE, une source d'informations pertinentes concernant les pratiques mises en œuvre (activités et façons de faire). Somme toute, ces informations demeurent fort éclairantes en vue de la planification de l'intervention. Elles peuvent aider à l'atteinte des objectifs poursuivis dans le Plan d'action régional (PAR) de santé publique et les plans d'action locaux (PAL), au chapitre de la promotion des saines habitudes de vie afin de prévenir les maladies chroniques.

Toute information extraite de ce document devra porter la mention de sa source :

POISSANT, Céline, et Caroline RICHARD. *L'approche intégrée, globale et concertée de la promotion des saines habitudes de vie dans Lanaudière. Évaluation participative et formative de représentations et pratiques en évolution. Volet réceptivité des milieux aux offres de service proposées. Rapport-synthèse*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2010, 12 p.

Les résultats complets de ce volet de l'étude se retrouvent dans le rapport d'évaluation dont la référence est la suivante :

POISSANT, Céline, et Caroline RICHARD. *L'approche intégrée, globale et concertée de la promotion des saines habitudes de vie dans Lanaudière. Évaluation participative et formative de représentations et de pratiques en évolution. Volet réceptivité des milieux aux offres de service proposées*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2010a, 185 p.

Deux autres documents ont été produits dans le cadre de cette étude :

POISSANT, Céline. *L'approche intégrée, globale et concertée de la promotion des saines habitudes de vie dans Lanaudière. Évaluation participative et formative de représentations et de pratiques en évolution. Volet adaptation lanauoise de l'approche*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2010, 212 p.

POISSANT, Céline, et Caroline RICHARD. *L'approche intégrée, globale et concertée de la promotion des saines habitudes de vie dans Lanaudière. Évaluation participative et formative de représentations et de pratiques en évolution. Volets adaptation lanauoise de l'approche et réceptivité des milieux aux offres de service proposées. Rapport-synthèse*, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2010b, 20 p.



On peut se procurer un exemplaire de ces documents en communiquant avec :

La Direction de santé publique et d'évaluation
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière
245, rue du Curé-Majeau, Joliette (Québec) J6E 8S8
Téléphone : 450 759-1157 ou sans frais, 1 800 668-9229, poste 4294

La version PDF de ces documents est disponible à la section *Documentation*, sous la rubrique *Publications* du site de l'Agence au www.agencelanaudiere.qc.ca.

Pour toute information supplémentaire relative au présent document, veuillez contacter :

Caroline Richard au 450 759-1157 ou sans frais, au 1 800 668-9229, poste 4456 ou par courriel à : caroline_richard@ssss.gouv.qc.ca

À la condition d'en mentionner la source, la reproduction de ce document à des fins non commerciales est autorisée.