

ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ À LA STRUCTURE DE COMMUNICATION

OUTIL 2

Outil préparé par Bastien Beauchesne pour l'évaluation de la démarche Prendre soin de notre monde (PSNM) de la Table de concertation régionale sur les saines habitudes de vie de en Chaudière-Appalaches

bbeauchesne@thule-
evaluation.com

DESCRIPTION : cet outil permet de tester notre structure de communication, d'identifier ses forces et ses faiblesses et de répondre à la question : est-ce que les accès à notre réseau de partage d'information sont efficaces et clairs?

MEILLEUR MOMENT D'IMPLANTATION DE L'ÉVALUATION : après l'implantation d'une structure de partage d'information ouverte ou de partage d'information régulière (bulletin d'information, blogue, etc.)

RESSOURCES : demande une personne responsable des communications et une autre personne qui mène l'évaluation.

NIVEAU DE DIFFICULTÉ : moyen.

Questions évaluatives : combien de temps une information prend-elle pour atteindre la cible de communication? Est-ce que les critères de filtres et de sélection de l'information pertinente sont efficaces et clairs?

DEVIS D'ÉVALUATION BASÉ SUR LE MODÈLE DU

« **CLIENT MYSTÈRE** » : on teste notre structure de communication en observant le parcours que doit suivre un partenaire ou un client avant d'obtenir soit une réponse, soit un partage.

PROCESSUS : tout d'abord, le responsable de l'évaluation identifie 2 à 3 projets, partenaires ou initiatives qui veulent intégrer le réseau de communication ou de partage de Prendre soin de notre monde (PSNM). Dans un deuxième temps, le responsable monte aussi un « faux projet », qui ne devrait pas être partagé par PSNM, afin de s'assurer que celui-ci soit bel et bien « bloqué » par les mécanismes de sélection de la structure de communication.

Ensuite, le responsable de l'évaluation attribue à ces projets des « points d'entrée traditionnels », soit un site web, une information présente sur une affiche, etc. Les projets peuvent recevoir des points d'entrée différents ou le même point d'entrée.

Après un certain moment, le responsable de l'évaluation demande au responsable des communications les informations suivantes, pour évaluer différents aspects :



- Combien de temps fut nécessaire pour qu'un projet cherchant à intégrer la structure de communication soit accepté et intégré aux structures de PSNM?
- Jusqu'où le faux projet s'est-il rendu avant de se faire bloquer ou avant qu'un gestionnaire responsable soit informé de son existence?
- Est-ce que les critères de sélection sont simples et bien compris?
- Est-ce qu'un point d'entrée est plus efficace qu'un autre?

Note : évaluation de l'accessibilité à la structure de communication :

- Test du « partenaire secret », où l'évaluateur essaie, par 3 ou 4 points d'entrée différents, de faire partager une activité ou de faire circuler une documentation à l'intérieur du réseau.
- Possibilité d'introduire des variables de contrôle : 6 tentatives, avec 2 projets différents, et 3 points d'entrée différents.
- Critères d'évaluation : simplicité, rapidité, portée, respect des critères de sélection, intégration au réseau de communication, accompagnement post-partage.
- Indicateurs :
 - temps écoulé entre la première communication et l'intégration à la structure de communication;
 - capacité des critères de sélection à filtrer le faux projet;
 - comparaison dans la vitesse d'intégration selon le point d'entrée.

Note importante : demande une personne aux communications ou une personne dédiée au test. Processus relativement lourd à réaliser sans trajectoires de communication clairement établies.

LES STRATÉGIES GAGNANTES DANS L'ANALYSE DES DONNÉES RECUEILLIES

Porter attention aux acteurs et à leurs intérêts.

Participation des différentes parties prenantes dès le début de la démarche.

Adaptation de la communication aux différents auditoires.

Tenir compte des résistances et trouver des solutions.

Accompagner le changement (en faire le suivi).

Engagement formel des bonnes personnes (celles qui ont le pouvoir de mettre en œuvre les changements).

Ne pas oublier la nécessité de produire les résultats en temps opportun.

Schématiser le processus d'évaluation.