

Contents:

- Évaluation des résultats des clients du Programme d'intervention en milieu hospitalier de l'Association canadienne pour la santé mentale, Section d'Ottawa p.3
- An Evaluation of the Delivery of Dialectical Behaviour Therapy by the Pinecrest Queensway Community Health Centre's Assertive Community Treatment Team p.5
- Program Evaluation Interview with Terry Hunt p.7
- Centre for Research on Community Services Advisory Committee p.9
- Excellence en évaluation avec Terry Hunt p.10
- Looking After Children (LAC) – Good Parenting, Good Outcomes p.13
- News and Updates p.13



Bonjour and Hello!

Professors, researchers and staff have been busy with the academic schedule and the many projects and research activities since the last publication of Impact. We are happy to report that the hectic pace has resulted in a number of achievements, including community presentations, completion of applied research projects, the initiation of new research endeavors, and many opportunities for community engagement. This issue of Impact highlights a sampling of these many and diverse activities.

A major focus in this issue, and an implicit theme in our mission, is program evaluation. In Terry Hunt's article, questions, such as the definition of program evaluation, its relationship to training, the core competencies of its practitioners, and its role in service effectiveness are discussed. On a similar note, with the collaboration of the Centre for Research on Community Services, the Faculties of Social Sciences and Education launched, in September 2006, a new Graduate Certificate Program in Program Evaluation at the University of Ottawa. Congratulations go out to the virtually "full house" of some 20 students now enrolled in this challenging endeavor. The inauguration of this

program greatly assists in resolving the widening gap between the demand for the critical knowledge and skills represented by this field and the paucity of trained and competent evaluation professionals.

In our continuing quest for excellence, the Centre for Research on Community Services has recently taken a giant step by having the Faculty of Education join with the Faculty of Social Sciences and School of Psychology as a co-sponsor of the Centre. This development will increase the interdisciplinary scope of the Centre and provide additional resources to accomplish its mission.

Finally, your newsletter will be undergoing some changes in the future. Impact will become more succinct and more frequent, with editions three times per year, in the fall, winter and spring. You can look forward to the next issue in the Winter of 2007.

As always, your comments and questions are welcome and can be directed to dvincent@uottawa.ca.



© Meagan Miller

Le centre de recherche sur les services communautaires (CRSC) a la mission de faire de la recherche et d'offrir de la formation pour contribuer à l'essor des services sociaux et de santé efficaces destinés aux populations vulnérables au sein des communautés.

Our mission is to conduct research and provide training that will contribute to the development of effective health and social services for vulnerable populations in the community.



Bonjour and Hello!

Depuis la sortie du dernier numéro d'*Impact*, les professeurs, les chercheurs ainsi que l'ensemble du personnel ont été très occupés en raison de l'horaire des cours et des projets et activités de recherche. Nous sommes heureux d'annoncer que ce rythme effréné a permis de réaliser des présentations communautaires, l'achèvement de projets de recherche appliquée, le développement de nouveaux secteurs de recherche et de nombreuses possibilités d'engagement communautaire. Ce numéro d'*Impact* met en lumière un échantillon de ces nombreuses et diverses activités.

Le présent numéro traite particulièrement d'un sujet qui rejoint implicitement notre mission, soit l'évaluation de programme. L'article de Terry Hunt aborde des thèmes tels que la définition du programme d'évaluation, sa relation à la formation ainsi que les compétences essentielles de ceux et celles qui la dispensent et son rôle

dans le cadre de l'efficacité du service. Dans le même esprit, avec la collaboration du Centre de recherche sur les services communautaires, les facultés des Sciences sociales et de l'Éducation de l'université d'Ottawa ont mis sur pied, en septembre 2006, un nouveau programme de deuxième et troisième cycles en évaluation de programmes. Nos félicitations vont directement à la première cohorte de près de 20 étudiants nouvellement inscrits dans ce programme.

Dans le cadre de notre recherche constante de l'excellence, le Centre de recherche sur les services communautaires a récemment fait un pas de géant en permettant aux facultés de l'Éducation, des Sciences sociales et de Psychologie d'unir leurs efforts et d'agir à titre de cocommanditaires du centre. Ce développement favorisera la vision interdisciplinaire du centre et fournira des ressources additionnelles qui l'aideront à remplir sa mission.

En terminant, votre bulletin d'information subira quelques modifications. *Impact* deviendra plus concis et plus fréquent avec trois parutions par année, à l'automne, à l'hiver et au printemps. Ne manquez pas le prochain numéro dont la sortie est prévue en hiver de 2007. Comme toujours, nous apprécions vos questions et commentaires; n'hésitez pas à nous les soumettre à l'adresse suivante : dvincen@uottawa.ca.



Évaluation des résultats des clients du Programme d'intervention en milieu hospitalier de l'Association canadienne pour la santé mentale, Section d'Ottawa

Dr. Tim Aubry

Les chercheurs du Centre de recherche sur les services communautaires (CRSC) de l'Université d'Ottawa ont récemment terminé l'évaluation des résultats obtenus par les clients ayant reçu des services du Programme d'intervention en milieu hospitalier offert par la Section d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM Ottawa) au cours des 18 premiers mois d'existence du programme. Ce programme offre un soutien communautaire personnalisé aux personnes qui reçoivent leur congé d'une unité de soins psychiatriques ou de l'urgence d'un hôpital d'Ottawa.

L'évaluation a porté sur les résultats obtenus dans les domaines de l'utilisation des services, du fonctionnement et de la qualité de vie. L'étude consistait à recueillir des données sur les résultats du client à son entrée dans le programme et à sa sortie, ou au bout d'un an. Le processus de collecte des données comportait une évaluation du fonctionnement des clients effectuée par le travailleur d'approche de même que des entrevues menées elles aussi par les travailleurs d'approche auprès

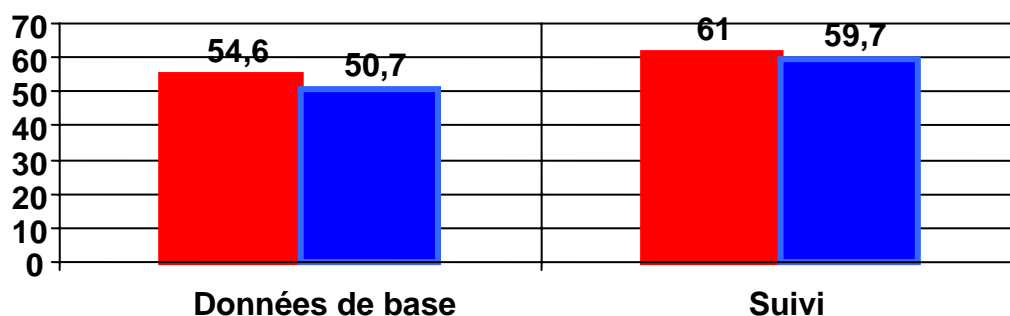
des clients pour connaître leur auto-évaluation. Lorsque la chose était possible, des comparaisons ont été établies entre les résultats des clients du programme d'intervention en milieu hospitalier et ceux des participants au projet d'Ottawa de l'Initiative d'évaluation des programmes communautaires de santé mentale qui reçoivent des soins standard, incluant des services de repérage actif en logement de l'ACSM Ottawa.

L'évaluation des résultats démontre qu'un bon nombre de changements positifs se sont produits chez les clients du programme d'intervention en milieu hospitalier pendant la période où ils recevaient des services. Ces améliorations sont survenues dans les trois domaines examinés par l'évaluation, à savoir l'utilisation des services, le fonctionnement et la qualité de vie.

Les résultats constatés dans le domaine de l'utilisation des services indiquent que le nombre de jours d'hospitalisation des clients qui recevaient des services d'intervention en milieu hospitalier a diminué sensiblement, pour descendre à moins de la moitié de ce qu'il était (c.-à-d. 39 jours d'hospitalisation par année au départ et 15 jours par année au con't.

<< les clients des services d'intervention en milieu hospitalier ont vu beaucoup d'aspects liés à leur fonctionnement s'améliorer considérablement >>

Scores moyens sur l'Échelle de fonctionnement social Multnomah pour les clients du Programme d'intervention en milieu hospitalier¹ et les clients du Groupe de soins standard de l'IEPCSM²



■ Soins st. IEPCSM
■ PIMH

¹Le suivi du groupe du Programme d'intervention en milieu hospitalier a été effectué soit au départ des clients ou un an après leur entrée dans le programme.

²Le suivi du Groupe de soins standard de l'IEPCSM a été effectué 9 mois après le début de la participation des clients à

Évaluation des résultats des clients du Programme d'intervention en milieu hospitalier de l'Association canadienne pour la santé mentale, Section d'Ottawa



moment du suivi). Une augmentation du pourcentage de clients qui observent leur régime médicamenteux a également été notée. Aucun changement dans le nombre d'hospitalisations ou dans le nombre de visites à l'urgence n'a cependant été constaté. La diminution du nombre de jours d'hospitalisation en dépit du maintien de la fréquence des épisodes hospitaliers porte à croire que l'existence de services de soutien dans la communauté, comme ceux offerts par le programme, réduit la durée des hospitalisations plutôt que de les prévenir.

Les résultats de l'évaluation ont également permis de découvrir que les clients des services d'intervention en milieu hospitalier ont vu beaucoup d'aspects liés à leur fonctionnement s'améliorer considérablement. En particulier, les résultats démontrent une



© Meagan Miller

réduction du degré de sévérité des symptômes, une diminution de la prévalence des problèmes de consommation d'alcool, une augmentation du nombre de clients engagés dans des activités éducatives, et un niveau accru d'adaptation sociale. L'ampleur des améliorations sur le plan de l'adaptation sociale est relativement grande et comparable à celles constatées chez les clients de l'Initiative d'évaluation des programmes communautaires de santé mentale qui recevaient des soins standard. Il semble que le soutien communautaire, même offert par le biais de services d'approche pour une courte période seulement (c.-à-d. moins d'un an), peut avoir pour effet d'améliorer sensiblement le fonctionnement global de la personne.

Les clients des services d'intervention en milieu hospitalier se sont dits plus satisfaits de leur situation financière et de leurs activités quotidiennes. Les mesures de la qualité de vie dans l'étude effectuée pour l'Initiative d'évaluation des programmes communautaires de santé mentale ont donné des résultats similaires pour les clients recevant des soins standard, lesquels ont également indiqué ressentir une satisfaction accrue à l'égard de leur situation financière et de leurs activités quotidiennes. Malgré les changements positifs constatés dans ces domaines, les clients du

con't

Programme d'intervention en milieu hospitalier ont exprimé leur insatisfaction à l'égard de leurs finances, de leurs relations sociales, de leurs relations familiales et de leur santé au moment de l'entrevue de suivi.

L'étude comportait certaines limites, notamment le stade précoce du programme au cours duquel les résultats ont été examinés, l'absence de données de comparaison avec un groupe n'ayant pas bénéficié du traitement, l'absence de données de suivi sur les clients après leur départ du programme pour déterminer si les progrès accomplis ont été maintenus, et la taille relativement petite de l'échantillon. Des recommandations ont été formulées pour améliorer le programme en fonction des conclusions de l'évaluation des résultats obtenus par les clients. Le rapport sur les conclusions de l'évaluation du Programme d'intervention en milieu hospitalier de l'ACSM Ottawa peut être consulté à l'adresse suivante :

<http://www.socialsciences.uottawa.ca/crcs/eng/publ.a.sp?type=mentalhealth>.

This article was originally published in the May 2006 CMHA Ottawa newsletter.

An Evaluation of the Delivery of Dialectical Behaviour Therapy by the Pinecrest Queensway Community Health Centre’s Assertive Community Treatment Team

Eleanor Riesen

This project was a collaboration between the Centre for Research on Community Services and the Pinecrest Queensway Community Mental Health Centre’s (PQCHC) ACT team to evaluate a new approach to working with clients who have Borderline Personality Disorder (BPD). The members of this ACT team were serving several clients with BPD and it became evident fairly quickly that the staff found this population challenging for a number of reasons. They demanded more time and attention than many other clients; in particular they required more crisis management which the practitioners found taxing. As well, there were a number of closed doors in the community with respect to resources for these people. Furthermore, many of their supports in the community were feeling angry and exhausted. It became evident that what was required was a single approach for working with this group of clients. The approach that was chosen was Dialectical Behaviour Therapy (DBT), and included individual therapy sessions, group skills training, telephone contact, and therapist consultation.

After providing DBT to their clients for over a year, a decision was made to conduct a formative evaluation of this treatment approach in collaboration with the Centre for Research on Community Services. Four main

evaluation questions were addressed:

1. (a) What is the program logic model of delivering DBT within ACT at PQHCS? (b) Is the program logic model valid?
2. Is DBT being delivered within ACT at PQHCS to the intended population?
3. Is DBT being implemented within ACT at PQHCS as planned?
4. If DBT continues to be offered by the ACT team at PQHCS, how could it be improved?

In order to answer these questions all members of the ACT team at the time of the evaluation were interviewed and a qualitative analysis of the data revealed the following:

- The program logic model was well modelled after the DBT treatment manual (Linehan, 1993b).
- Many of the outcomes of the program logic model are validated in the research literature
- The intended activities were essentially delivered as planned
- ACT team members believe that a number of their client needs have been met through the DBT program.
- ACT team members believe that the philosophy of DBT fits well with ACT, in most, but not all, ways

- There is a great deal of variation in the extent to which the ACT team members have been educated with respect to DBT, which impacts on their confidence and perceived competence in delivering DBT services
- Several factors were identified as important to the future success of the delivery of DBT within ACT. These include:
 - Continued use of the education budget of ACT for ongoing training of ACT staff in DBT
 - Continued commitment and enthusiasm of key team members to DBT
 - Continued access to external DBT experts
- Several needs were also identified, in particular relating to ongoing DBT education for members of the ACT team.

Based on the findings of the evaluation, the following recommendations were proposed:

1. If DBT is to continue to be offered within ACT at PQHCS, it is recommended that a formal DBT education process be put in place that includes:

con’t

Developed by Dr. Marsha Linehan, Dialectical Behaviour Therapy targets the emotional, cognitive, behavioural, and interpersonal problems experienced by persons with Borderline Personality Disorder. There is evidence based on well-controlled treatment studies that this form of treatment is beneficial for clients with borderline personality disorder. There are four primary components in DBT treatment:

- Individual therapy sessions
- Group skills training
- Telephone contact
- Therapist consultation



An Evaluation of the Delivery of Dialectical Behaviour Therapy by the Pinecrest Queensway Community Mental Health Centre's Assertive Community Treatment Team

con't



- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. Mandatory education for all members of the team at a regular interval, which includes part-time staff and staff who have been away on leave; b. A regular review of the expectations of on-call staff regarding DBT clients; c. An education process that includes learning strategies that take into consideration the various learning styles of the team members. A number of suggestions were made including: observation of service delivery based on the DBT approach (directly or on videotape), an opportunity to practice DBT skills with supervision, review of the work sheets and self-learning materials; d. Regular evaluation of team need for additional information and training. | <ul style="list-style-type: none"> a. Time to read during work hours; b. Relief workers during the educational process; c. Appropriate reading material for team members for various levels of understanding of the DBT process. <p>3. It is recommended that special efforts be made to enhance the comfort of all team members in working within a DBT approach. This could include:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Supervision opportunities following on-call experiences with DBT clients; b. An awareness that not all team members will be equally familiar with DBT and ongoing explicit explanation of interventions are helpful. <p>4. It is recommended that the team be aware of the importance of support in delivering DBT, and that steps be taken to ensure that all members of the</p> | <p>team are included in this support process. These steps could include:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Continue to have a knowledgeable external resource available for regular consultation on integrating DBT in ACT with clients; b. Continue the weekly meetings of the skills coaches and facilitator; c. Include other team members including on-call staff in a regular support meeting focusing on DBT work with ACT client <p>5. It is recommended that the ACT team at PQHCS set an explicit limit on the number of clients with Borderline Personality Disorder earmarked for receiving DBT, taking into account their experience to date with the demands associated with offering DBT and the internal resources available for serving this population.</p> |
|--|---|---|



Program Evaluation Interview with Terry Hunt

Mr. Terry Hunt is Senior Director, Centre of Excellence for Evaluation at Treasury Board Secretariat of Canada (TBS). Prior to joining the Results Based Management Directorate at TBS in 2003, Mr. Hunt was Senior Director, Communications and Integration for the Comptrollership Modernization Directorate. Beyond communicating the contents of Modern Comptrollership through a variety of activities, Mr. Hunt led a research agenda to identify management best practices and participated in the development of the Management Accountability Framework, which is now used by all Deputy Ministers to publicly report on the stewardship of resources. Mr. Hunt joined TBS in 1999 where he led the Service Improvement Initiative (SII) implementation team. This involved creating the SII policy framework, the "Guide on Improving Client Satisfaction", as well as the redesign of the Common Measurements Tool (CMT). Mr. Hunt joined the public service in 1990 as an evaluation research assistant in the Department of Indian Affairs and Northern Development (DIAND), where he held a series of positions culminating as Senior Evaluation Manager.



Earlier this spring, the Centre of Research on Community Services had an opportunity to interview Terry Hunt on the subject of *program evaluation*. We are pleased to present this interview below:

1) What, in your opinion, is Program Evaluation, and what makes a person qualified as a Program Evaluator?

There are a variety of definitions of what program evaluation is. In my opinion, program evaluation can be defined as the systematic collection of information about a program's activities and outcomes that provide evidence-based information on its effectiveness and value. This definition of evaluation is particularly relevant in the current federal context of strengthened oversight and management.

Regarding a person's qualifications for evaluation work, there is currently no form of certification for evaluators. Studies have shown that people employed as evaluators come from a variety of backgrounds with a variety of skills. It is interesting to note that on the whole, evaluators

have a high level of education with the majority having a Masters level degree.

Ensuring evaluators are qualified and have sufficient background training and experience to conduct high quality evaluations is an area where I believe the federal government can play a significant role. There has been considerable work completed on evaluator knowledge and skill competencies and we at TBS wish to build upon this important body of knowledge. A recent discussion paper prepared for TBS by Professors Cousins and Aubry from the Centre for Research on Community Services at the University of Ottawa is helping us explore options for a credentialing system for evaluators, both within and external to government.

2) Today, we often hear about the focus on "outcomes" and

"impacts". How does Program Evaluation relate to these terms?

You raise a very interesting question. As I am sure you are aware, there has been considerable focus over the last number of years within the federal government on the achievement of results. This focus remains strong and a key element of how we continue to do business.

We currently have in place a TBS Management, Resources and Results Structure Policy which supports the development of a government-wide approach to the collection, management, and reporting of financial and non-financial performance information. Program evaluation plays a critical role, not only in assessing the ability of a program or policy to achieve its intended results, but capturing this important performance information.



Program Evaluation Interview with Terry Hunt

con't

It is one of my responsibilities to ensure that the role of evaluation in the context of performance management is properly understood and implemented in order to strengthen public sector management and accountability.

3) With our three levels of government and varied service delivery models (government, for-profit, nonprofit, etc.), how does the role of program evaluator differ by government level or service-delivery model?

I believe the evaluation function should be consistent and not dependent on the level of government or service delivery model. Essentially, the core evaluation issues of relevance, performance, alternatives, and management issues and improvements should be assessed in a way that is neutral, evidence-based and strategic.

Where I believe evaluations can differ is from the perspective of the individual program or policy being evaluated. For example, if you have a small program with low materiality and risk, there should be different evaluation tools to evaluate this program from a large, high-risk program. We are currently working on

developing a suite of tools to address this very issue.

4) How is Program Evaluation different from other approaches, such as internal audits?

I like to use the term “complimentary” when I describe the role of program evaluation in the context of other government oversight activities. For example, when comparing evaluation with audit, audit focuses on financial attestation, compliance, assurance and risk (are we doing things well) while evaluation addresses program effectiveness and value (are we doing the right things).

In the context of the proposed Federal Accountability Act, evaluation and audit work synergistically to strengthen accountability and oversight in government.

5) What are the barriers to achieving effective Program Evaluation?

We recently conducted a number of studies which explored a variety of issues associated with program evaluation. They include reports by Peter Aucoin on expenditure management and its link to evaluation, T.K Gussman on re-orienting the evaluation function to support expenditure management, and

Professor Kenneth Kernaghan on professional ethics and standards for the evaluation community in the Government of Canada. The reports are available on our TBS Centre for Excellence for Evaluation website (<http://www.tbs-sct.gc.ca/eval>).

Essentially our research found that evaluation is viewed as an important function in the federal government but its role and ability to contribute are impaired by a number of factors, of which the most pressing is access to trained individuals. This need for professional evaluators, will only grow over time.

We are currently strengthening the evaluation function in the context of a renewed TBS Policy on Evaluation. We will be introducing a range of evaluation tools to enable higher quality, targeted, and timely information and wish to increase the professionalism of evaluation through credentialing and a targeted learning agenda.

6) Can the relationship between the federal government and the university sector in the context of evaluation be strengthened?

Absolutely. As I previously mentioned, TBS commissioned University of Ottawa Professors Cousins and Aubry to prepare a *con't*



Program Evaluation Interview with Terry Hunt

con't.

discussion paper that examined the relationship between the federal government and the university sector in the context of improving evaluation quality assurance.

We are very pleased with the results of this research. Cousins and Aubry report the possibility of government-university relationships to be many and varied. They include developing pilot projects in universities of graduate

certificate programs in program evaluation, and developing Centre of Excellence in Program Evaluation located at Canadian universities. This discussion paper will be available on the TBS Centre for Excellence for Evaluation website in June (<http://www.tbs-sct.gc.ca/eval>).

7) What is the future of program evaluation in Canada, in your opinion?

The future is very bright. In fact, I believe the need for the evaluation function is more relevant now than it has ever been in the past. The recent federal budget makes the direct link between effective expenditure management and results and value-for-money. Evaluation is the most effective means for addressing these information needs. But to do it right, we have to partner with universities to ensure an appropriate supply of qualified evaluators.



Centre for Research on Community Services Advisory Committee

David R. Vincent



A meeting of the Centre for Research on Community Services Advisory Committee held on January 30, 2006. Members present, from left to right, back row are Mary Jelinic, (standing in for Michael Allen), Tim Aubry, Kevin Barclay, Bob Flynn and Alex Cullen.

Front Row (left to right): Terry Hunt, Melissa Dickey and Brad Cousins.

The Advisory Committee provides advice to CRCS on the research, evaluation and training needs of organizations that provide services to vulnerable populations. Its membership is made up from representatives that include health, government and social organizations from the local, provincial and national levels whose experience, knowledge and skills enable them to provide effective counsel on the development of the Centre.

Excellence en évaluation avec Terry Hunt

M. Terry Hunt est le directeur principal du Centre d'excellence en évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Avant de se joindre à la Direction de la gestion axe sur les résultats en 2003, il a occupé le poste de directeur principal des communications et de l'intégration de la Direction de la modernisation de la fonction de contrôleur. Outre diverses activités de communications liées à la fonction de contrôleur moderne, il a également dirigé des recherches sur les pratiques exemplaires de gestion et il a pris part à l'élaboration du Cadre de responsabilisation de gestion que tous les sous-ministres utilisent pour rendre compte de la gérance des ressources. M. Hunt est entré en fonction au SCT en 1999 pour diriger l'équipe de mise en oeuvre de l'Initiative d'amélioration des services (IAS). Il a été notamment chargé de créer le cadre stratégique de l'IAS, de produire le Guide d'amélioration de la satisfaction de la clientèle et de restructurer l'outil de mesures communes (OMC). M. Hunt est devenu membre de la fonction publique en 1990. Il a d'abord été adjoint à la recherche en évaluation au ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada où il a par la suite exercé différentes fonctions dont celles de gestionnaire principal de l'évaluation



1) À votre avis, qu'est-ce que l'évaluation de programme et qu'elles sont les qualifications requises pour être évaluateur de programme?

Il en existe plusieurs définitions. Selon moi, on peut définir l'évaluation de programme comme une collecte systématique de données sur les activités et les résultats d'un programme, lesquelles fournissent des renseignements, fondés sur des données probantes, sur l'efficacité et la valeur du programme. Cette définition de l'évaluation est particulièrement pertinente dans le contexte de surveillance et de gestion renforcées actuellement en vigueur au gouvernement fédéral.

En ce qui concerne les qualifications que doit posséder une personne pour accomplir le travail d'évaluation, il n'existe, pour le moment, aucune forme de certification pour

obtenir le titre d'évaluateur. Des études montrent que l'expérience et les compétences des personnes employées comme évaluateurs sont variées. Il est intéressant de constater que, dans l'ensemble, les évaluateurs présentent un haut degré de scolarisation et que la plupart détiennent un diplôme de maîtrise.

Je crois que le gouvernement fédéral peut jouer un rôle majeur lorsqu'il s'agit de s'assurer

que les évaluateurs sont qualifiés et possèdent une formation et une expérience suffisantes pour réaliser des évaluations de haut niveau. Un grand travail a été accompli en ce qui a trait aux connaissances et aux compétences des évaluateurs et, au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), nous voulons miser sur cette importante source de savoir. À l'aide d'un document de travail *con't*



Monsieur Terry Hunt

Excellence en évaluation avec Terry Hunt

con't.

préparé récemment par les professeurs Cousins et Aubry du Centre de recherche en services communautaires de l'Université d'Ottawa pour le compte du SCT, nous étudions à fond les différentes options de création d'un système d'accréditation pour les évaluateurs, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement.

2) Ces temps-ci, nous entendons souvent parler de la place de premier choix accordée aux « résultats » et aux « répercussions ». En quoi l'évaluation de programme est-elle liée à ces termes?

Votre question est très intéressante. Vous savez certainement qu'au cours des dernières années, l'attention du gouvernement fédéral s'est tournée vers l'obtention de résultats. Cet objectif demeure fondamental et constitue un élément clé pour la continuité de notre travail.

La Politique sur la Structure de gestion des ressources et des résultats (SGRR) actuellement en vigueur au SCT soutient la mise en oeuvre d'une approche globale, à l'échelle du gouvernement, visant la collecte, la gestion et la transmission de données

concernant le rendement financier et non financier. L'évaluation de programme joue un rôle essentiel, non seulement parce qu'elle permet d'évaluer la capacité d'un programme ou d'une politique à produire les résultats escomptés, mais également d'enregistrer cette précieuse information concernant le rendement financier et non financier. L'évaluation de programme joue un rôle essentiel, non seulement parce qu'elle permet d'évaluer la capacité d'un programme ou d'une politique à produire les résultats escomptés, mais également d'enregistrer cette précieuse information concernant le rendement.

Il m'incombe de m'assurer que le rôle de l'évaluation en ce qui a trait à la gestion du rendement est bien compris et mis en application afin de renforcer les mécanismes de gestion et de reddition de compte dans le secteur public.

3) Si l'on tient compte de nos trois ordres de gouvernement et des nombreux modèles de prestation de services (gouvernemental, à but lucratif, sans but lucratif, etc.), en quoi le rôle de

l'évaluateur de programme diffère-t-il selon l'ordre de gouvernement ou le modèle de prestation de services concerné?

Je crois que la fonction d'évaluation devrait être la même, peu importe l'ordre de gouvernement ou le modèle de prestation de services. Pour l'essentiel, l'évaluation des principales questions liées à la pertinence, au rendement, aux options, à la gestion et aux améliorations à apporter devrait être réalisée de manière neutre et stratégique et être fondée sur des données probantes.

Je crois cependant qu'il peut y avoir une différence selon le programme ou la politique à évaluer. Par exemple, s'il s'agit d'un petit programme dont l'importance relative est faible et qui présente peu de risques, les outils d'évaluation devraient être différents de ceux utilisés pour évaluer un programme d'importance à risque élevé. Nous sommes en train de mettre sur pied une série d'outils pour régler cette question particulière.

4) En quoi l'évaluation de programme diffère-t-elle d'autres approches comme les vérifications internes?



Excellence en évaluation avec Terry Hunt

con't

J'aime bien parler de complémentarité lorsque je décris le rôle de l'évaluation de programme par rapport aux autres activités de surveillance du gouvernement. Par exemple, si l'on compare l'évaluation et la vérification, on peut dire que la vérification est centrée sur l'attestation financière, la conformité, l'assurance et le risque (faisons-nous bien les choses). L'évaluation, quant à elle, porte sur l'efficacité et la valeur du programme (faisons-nous les bonnes choses).

Dans le cadre de l'avant-projet de loi fédéral sur l'imputabilité, l'évaluation et la vérification travaillent en synergie pour renforcer les mécanismes de reddition de comptes et de surveillance au sein du gouvernement.

5) **Quels sont les obstacles à la réalisation d'une évaluation de programme efficace?**

Nous avons récemment mené une série d'études dans lesquelles de nombreuses questions liées à l'évaluation de programme ont été analysées. Parmi ces études se trouvent des rapports de Peter Aucoin sur la gestion des dépenses et son lien avec l'évaluation, de T.K Gussman sur la réorientation de la fonction d'évaluation pour soutenir la gestion des dépenses et des rapports du professeur Kenneth Kernaghan sur l'éthique et les normes

professionnelles de la collectivité de l'évaluation du gouvernement du Canada. On peut consulter ces rapports sur le site du Centre d'excellence en évaluation (<http://www.tbs-sct.gc.ca/eval>). Nos recherches ont essentiellement montré que l'évaluation est considérée comme une fonction importante au sein du gouvernement fédéral, mais qu'un certain nombre de facteurs diminuent la portée de son rôle et de sa contribution, le plus urgent étant l'accès à des individus formés pour cette tâche. Ce besoin d'évaluateurs professionnels ne fera que grandir avec le temps.

Nous travaillons actuellement à renforcer la fonction d'évaluation dans le cadre du renouvellement de la Politique d'évaluation du SCT. Nous introduirons une série d'outils visant à assurer que l'information transmise soit ciblée, de grande qualité et d'actualité et nous espérons augmenter le professionnalisme des évaluations grâce à la certification et à un programme d'apprentissage ciblé.

6) **Est-ce que lien entre le gouvernement fédéral et le secteur universitaire**

pourrait être renforcé pour ce qui touche l'évaluation?

Certainement. Comme je l'ai déjà dit, le SCT a commandé un document de travail aux professeurs Cousins et Aubry de l'Université d'Ottawa ayant pour but d'analyser la relation entre le gouvernement et le secteur universitaire dans le cadre de l'amélioration du processus d'assurance qualité en matière d'évaluation. Nous sommes très heureux des résultats de cette recherche. MM. Cousins et Aubry font état de nombreuses relations possibles entre le gouvernement et les universités et ce, dans divers domaines. Leurs propositions comprennent notamment la mise en œuvre d'un projet pilote de certificat de deuxième cycle en évaluation de programme et la création de Centres d'excellence en évaluation de programme dans les universités canadiennes. Il sera possible de consulter ce document de travail sur le site du Centre d'excellence du SCT à partir du mois de juin (<http://www.tbs-sct.gc.ca/eval>).

7) **À votre avis, quel est l'avenir de l'évaluation de programme au Canada?**

con't



Excellence en évaluation avec Terry Hunt

con't

L'avenir est radieux. En fait, je crois que la fonction d'évaluation est plus pertinente en ce moment qu'elle ne l'a jamais été. Le dernier budget fédéral établit un lien direct entre une

gestion efficace des dépenses, les résultats obtenus et l'optimisation des ressources. L'évaluation est le moyen le plus efficace de répondre aux besoins d'information.

Cependant, pour bien effectuer cette évaluation, nous devons établir un partenariat avec les universités pour nous assurer un nombre suffisant d'évaluateurs qualifiés.

Looking After Children (LAC) – Good Parenting, Good Outcomes

Shaye Moffat

Looking After Children (LAC) is an international initiative in child welfare which aims to promote optimal outcomes for children in foster care. The Ontario LAC project (OnLAC) is an ongoing community-university partnership, with two goals: implementation in local Children's Aid Societies (CASs) across Ontario, and evaluating the success and child-level outcomes of the LAC implementation process.

LAC focuses on the following seven core developmental dimensions: health, education, identity, family and social relationships, social presentation, emotional and behavioural

development, and self-care skills. These dimensions are measured annually using LAC's operationalized instrument, the Assessment and Action Record (AAR). The age-appropriate AAR is completed during a series of conversations in which the foster parent, child welfare worker, and the child/young person in-care are engaged.

The project is now operating under a contract from the Ontario Association of Children's Aid Societies, with funding from the Ministry of Children and Youth Services. OnLAC has recently been approved for dissemination across all 53 CASs in the

province of Ontario. By December 2007, all plans of care for those living in substitute placements for 12 months or longer, must be based on the information captured by the AAR.

Along with the publication of articles and annual confidential reports for CASs, the principle investigator presented papers at the 7th International Looking After Children Conference in Australia in the summer of 2006. The OnLAC team is currently continuing to capture agency data and work with the various partners to focus on positive outcomes and foster resilience in children in care.



News and Updates

Communities That Care Meeting at U of O

On September 8, 2006, representatives from the communities of Prescott-Russell, the City of Ottawa and the Federal government met at the University of Ottawa to have a discussion with Harrie Jonkmann and Marjorie Steketee from the Netherlands. Harrie and Marjorie have been involved in implementing Communities That Care (CTC) for a number of years. Following the Ottawa meeting, the Netherlands' contingent flew to the University of Washington at Seattle to engage in further collaborations. CTC is a recognized approach to prevent crime and related problems and to promote positive youth development. See the item above (CRCS and the United Way: Communities That Care) for further information on CTC.



News and Updates Noon-Hour Colloquia

During the months of March and May, two noon hour colloquia were sponsored by the Centre for Research on Community Services. These sessions were attended by members of the community as well as the university.

On March 16, Marcela Olavarria and Alexandre



Belanger (seen lower left) presented on *Standards and Self Assessment of Organizational Cultural Competence*. The focus of this discussion was on the identification, at an organizational level, of standards related to cultural competence, and tools to evaluate these competencies. More information on this can be found on our website at <http://www.sciencesociales.uottawa.ca/crcs>

Raymond Leblanc (seen lower right) and Ruma Paruthi presented on *Long-term Housing for Adults with Intellectual Disabilities: The*

Live-Work-Play project, on May 10. The Live-Work-Play approach provides persons with intellectual disabilities with greater independence and self-determination with the incorporation of appropriate supports to optimize independence in living.



New Book Acknowledgement

David R. Vincent

Looking After Children has become an important vehicle for promoting resilience (i.e., good outcomes in spite of serious threats to development) in child welfare. This book captures the most significant reviews of a variety of research, new empirical findings, and useful practice and policy suggestions derived from *Looking After Children* and related resiliency-oriented perspectives. Our thanks are extended to Bob Flynn in recognition of his major role in bringing this work to production and in appreciation of the positive impact it will have on so many lives.

It is with great pleasure and satisfaction that the Centre for Research on Community Services acknowledges the 2006 launch of the book, *"Promoting Resilience in Child Welfare"* edited by Robert Flynn, Peter Dudding, and James Barber.

It has always been a challenge for children, living in out-of-home-care, to reach their full potential. The international, *Looking After Children* initiative, has had a profound influence in sharpening the development focus and improved quality of services for children and adolescents who, because of abuse, neglect, extreme poverty, or other circumstances, have had to overcome stifling obstacles.



Promoting Resilience in Child Welfare is available through the University of Ottawa Press.

ISBN: -13:978-07766-3553-8



News and Updates

CRCS and United Way: Communities That Care

On May 19 Bob Flynn spoke to a full house at the Ottawa headquarters of the United Way on the topic, "The New Communities That Care in Canada project (2006 – 2010)". *Communities That Care* (CTC) is considered by some of its proponents to be the international "gold standard" among community-based systems of youth prevention and positive development. CTC has been implemented since 1992 in some 600 U.S. and 50 U.K. communities and in a smaller number of communities in Australia, the Netherlands, and Canada. In the new, expanded CTC in Canada project, funding from the National Crime Prevention

Centre will enable the initiative to implement and evaluate the newest version of CTC (version 3), adapted to the multicultural and bilingual context of six Canadian Communities that include, Hawkesbury, Ottawa, Sudbury, Rockland and Casselman, Ontario and Squamish, British Columbia.



Bob Flynn presents "The New Communities That Care in Canada project (2006 – 2010)" in May.



CRCS at the 6th Annual Conference of the Ontario Business Improvement Area Association

The 6th Annual Conference of the Ontario Business Improvement Area Association was held at the Chateau Laurier Hotel in Ottawa from March 26 to 29, 2006. David Vincent, from the Centre for Research on Community Services, participated in the keynote address with the theme of, "Homelessness: A Solution-Focused Approach". Feedback from the conference evaluation indicated that

session was extremely well received, engaging and informative".



David Vincent presents "Homelessness: A Solution-Focused Approach" at the 6th Annual OBIAA Vibrant Communities conference.

**Centre de recherche
sur les services
communautaires**

**Centre for Research
on Community
Services**



**University of Ottawa
34 Stewart Street
Ottawa, ON
K1N 6N5**

**613-562-5800
ext. 1856**

cracs@uottawa.ca

CRSC



CRCS

We're on the Web!

See us at:

<http://www.sciencessociales.uottawa.ca/cracs>

Liste des employés/Staff List

Robert Flynn	Director CRCS
Brad Cousins	Co-Director CRCS
Tim Aubry	CRCS Senior Researcher & Past Centre Director - Psychology
David Vincent	CRCS Coordinator
Ginette Peterson	Administrative Officer
Meagan Miller	Administrative Assistant - WSP
Tiffany Locke	Administrative Assistant - WSP
Shaye Moffat	Research Coordinator - Ontario Looking After Children Project
Annie Carroll	Administrative Assistant – Ontario Looking After Children Project
Cynthia Vincent	Research Associate –Ontario Looking After Children Project
Jaclyne Smith	Project Coordinator – Court Outreach Program
Sarah Pantin	Clinical Psychology Intern
Rebecca Nemiroff	Graduate Research Assistant
Sarah Birnie	Graduate Research Assistant
Michele La Roche	Evaluation Coordinator – Prescott-Russell Communities That Care Project

CRCS Senior Researchers at the University of Ottawa

Doug Angus – School of Management
Bernie Andrews – Faculty of Education
John Sylvestre – School of Psychology
Betsy Kristjansson – School of Psychology
Ron Melchers – Department of Criminology
Marie Drolet – School of Social Work
Caroline Andrew – School of Political Studies
Raymond Leblanc – Faculty of Education

Marta Young – School of Psychology
Marielle Simon – Faculty of Education
David Smith – Faculty of Education
Colla Jean MacDonald – Faculty of Education
Swee Goh – School of Management
Jeff Keshen – Department of History
David Trumpower – Faculty of Education
Michel Rousseau – Faculty of Education

