

---

# L'évaluation du programme de réinsertion professionnelle à la Société de l'assurance automobile du Québec

# Plan de présentation

---

- 1- Le régime d'assurance
- 2- Le programme
- 3- La politique d'évaluation de programme
- 4- L'évaluabilité du programme
- 5- Le cadre d'évaluation
- 6- Les systèmes d'information
- 7- Le calendrier d'évaluation
- 8- L'implantation de l'évaluation
- 9- Conclusion

# 1. Le régime d'assurance automobile

---

Indemnité de décès

Frais de santé

Indemnité de  
remplacement  
de revenu

Et autres...

Réadaptation

Programmes de  
réinsertion  
sociale  
scolaire  
professionnelle

# 2. Le programme

## 2.1 Historique

---

- ◆ Services de support à la réinsertion professionnelle offerts depuis la création du régime en 1978
- ◆ 1986 : Mémoire axé sur les services
- ◆ 1990 : Modification législative majeure
- ◆ 1996 : **Programme de réinsertion professionnelle**
- ◆ 1997 : Implantation du programme
- ◆ 1998 : Adoption du **cadre d'évaluation**

## 2. Le programme

### 2.2 But de l'écriture du programme

---

**Harmoniser** les pratiques de réadaptation en matière de réinsertion professionnelle avec celles de la détermination d'un emploi à une personne accidentée

## 2. Le programme

### 2.3 Clientèle visée

---

- ◆ Toute personne accidentée potentiellement capable de travailler mais qui ne peut retourner à son emploi en raison d'incapacités causées par l'accident

## 2. Le programme

### 2.4 Données sur la clientèle

---

- ◆ N. demandes d'indemnité par année: 28 500
- ◆ N. envois en réadaptation: 2 160
- ◆ N. avec réinsertion professionnelle: 1 200
- ◆ Portrait type du client en réadaptation

# 2. Le programme

## 2.5 Contenu du programme

---

1  
CLIENTÈLE

2  
OBJECTIFS

3  
ACTIVITÉS

4  
PRINCIPES  
DIRECTEURS

5  
PROCESSUS

6  
RESPONSABILITÉS

7  
ÉVALUATION  
DES RÉSULTATS

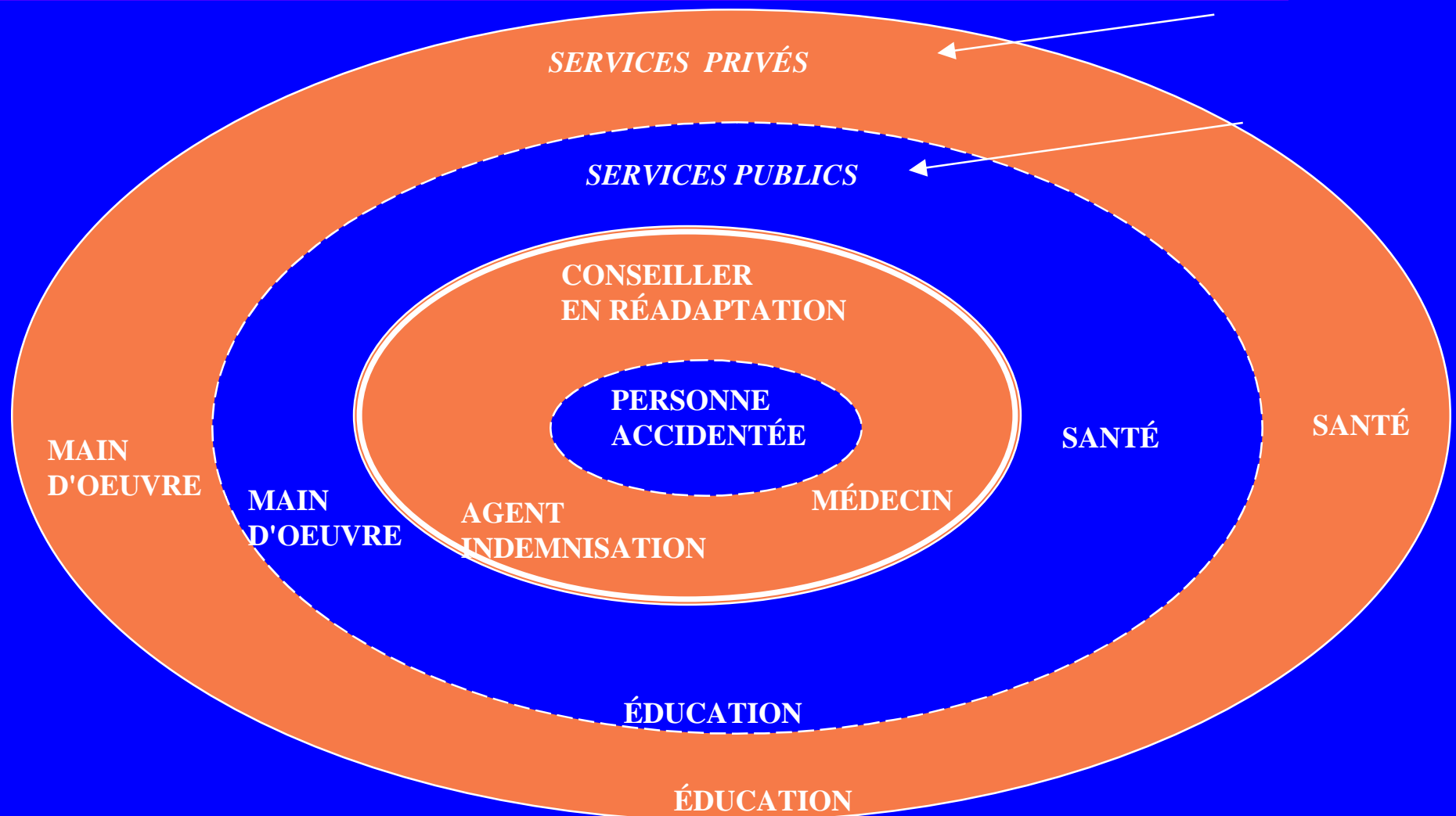
## 2. Le programme

### 2.6 Objectif général et objectifs spécifiques

- ◆ Objectif général:
  - Objectif légal en termes d'autonomie
- ◆ Objectifs spécifiques:
  - Habiletés très spécifiques

# 2. Le programme

## 2.7 Acteurs



# 2. Le programme

## 2.8 Étapes du processus

---

- ➊ Dépistage
- ➋ Évaluation des restrictions à l'emploi
- ➌ Évaluation des capacités résiduelles de travail
- ➍ Choix de l'emploi à déterminer
- ➎ Développement des aptitudes au travail
- ➏ Soutien à l'intégration au travail
- ➐ Suivi lors du retour à l'emploi

## 2. Le programme

### 2.9 Principes directeurs

---

- ◆ Correspondent à des intentions, à des aspects de la pratique qu'on souhaite améliorer ou développer

## 3- La politique d'évaluation de programme

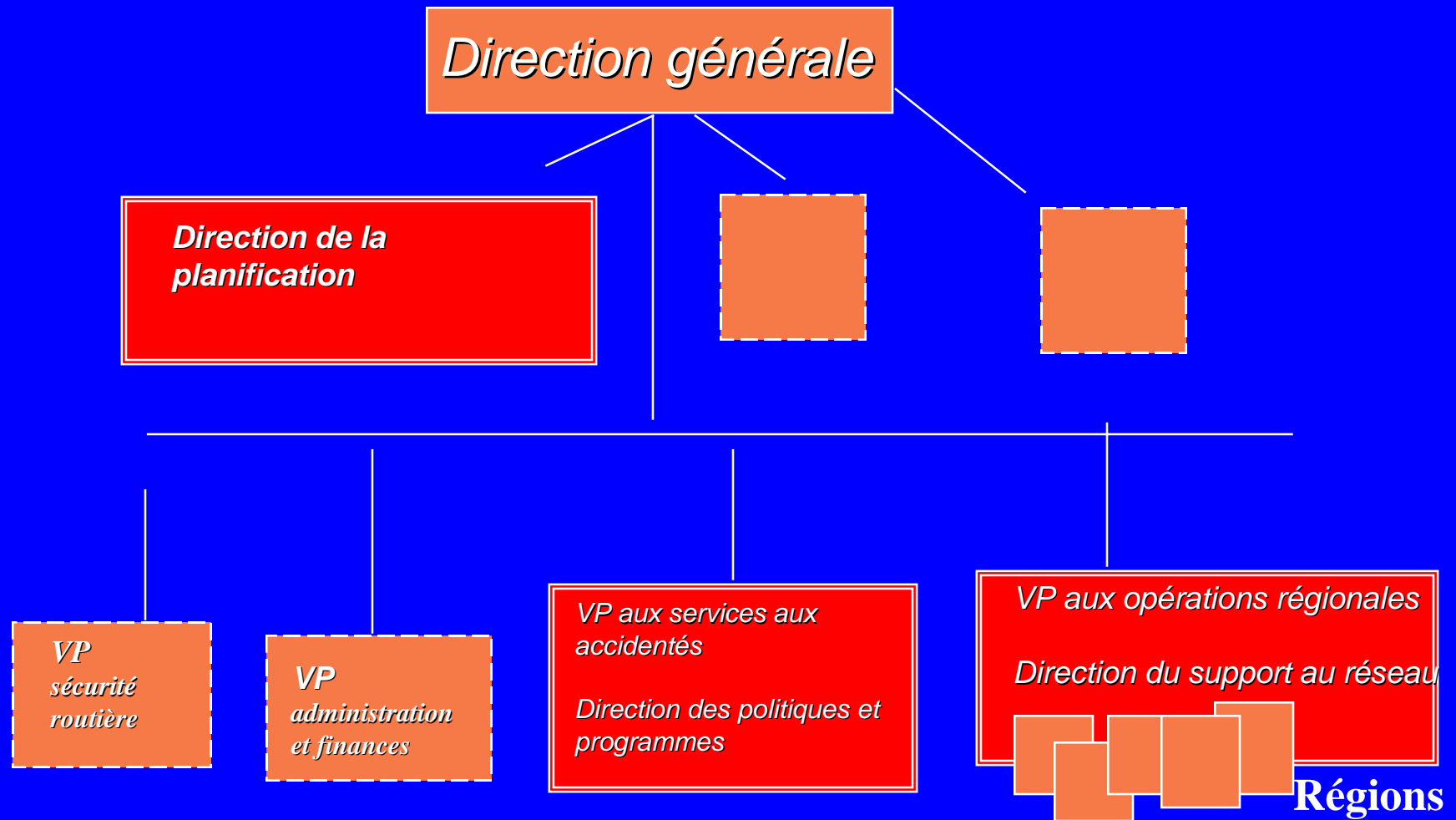
### 3.1 Buts

---

- ◆ Buts:
  - Évaluer l'Offre de services
  - Servir à la prise de décision et faire évoluer l'Offre de services
- ◆ Acceptée au Comité de direction en juin 1996

# 3. La politique d'évaluation de programme

## 3.2 Structure organisationnelle



## 3. La politique d'évaluation de programme

### 3.3 Culture par rapport à l'évaluation

---

- ◆ Craintes d'être jugé
- ◆ Augmentation de la tâche
- ◆ Est-ce que ça va servir?
- ◆ Peur qu'on interprète mal les résultats (trompe-l'oeil)
- ◆ Obligation d'une vision globale pour prise de décision

# 4. L'évaluabilité

## 4.1 Préalables

---

- ◆ Comprendre le programme
- ◆ Dégager les résultats visés pour la clientèle
  - » objectifs clients
- ◆ Dégager les résultats visés en terme d'amélioration du processus
  - » objectifs services
- ◆ Constats sur l'évaluabilité

# 4. L'évaluabilité

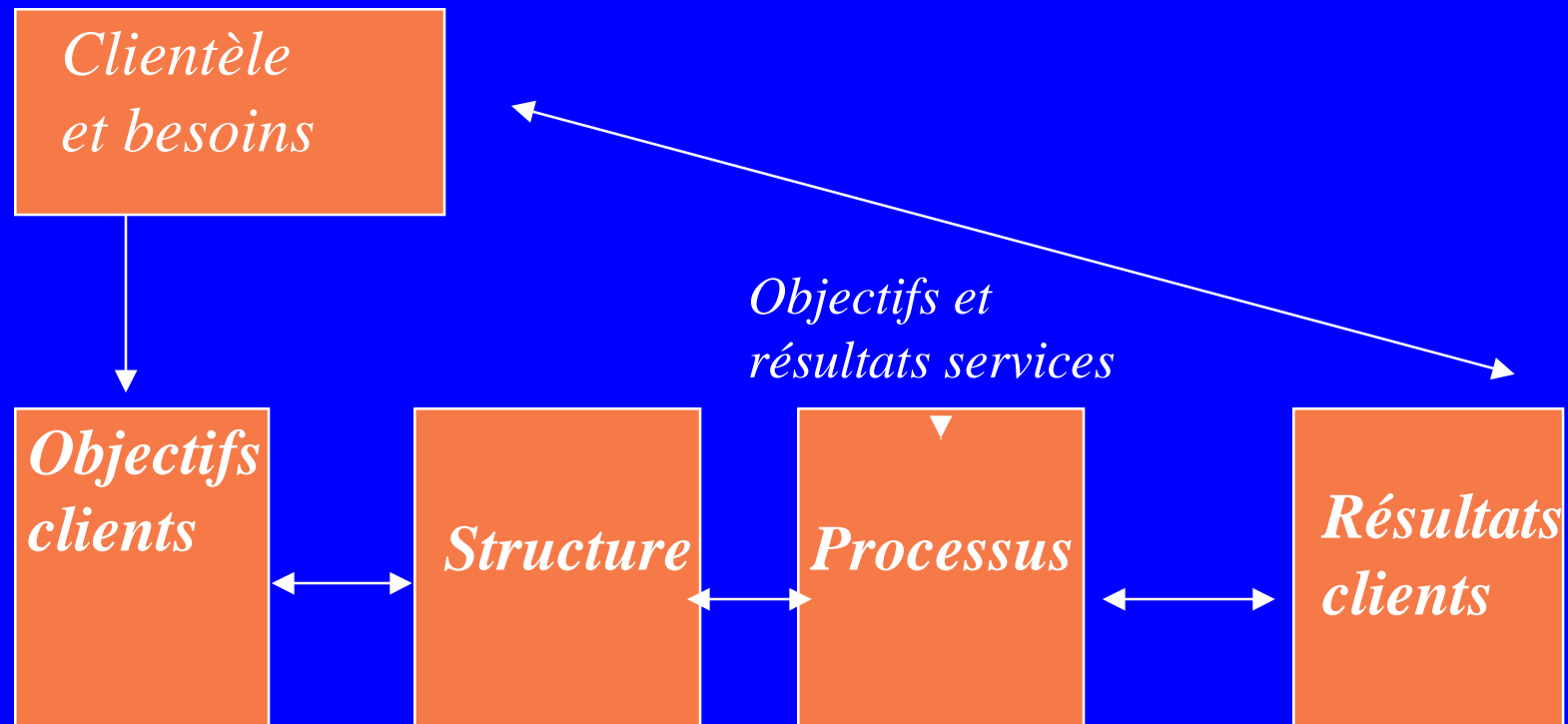
## 4.2 Alternatives à l'absence de normes

---

- ◆ À déterminer par consensus
- ◆ Sinon, à déterminer à la suite de mesures comparatives sur une base longitudinale

# 4. L'évaluabilité

## 4.3 Schématisation du programme



# 5. Le cadre d'évaluation

## 5.1 Questions d'évaluation

---

- ◆ **Efficacité**

- » résultats clients et services (processus)

- ◆ **Efficiences**

- » coûts directs + indirects / résultats

- ◆ **Effet**

- » sur le retour au travail

# 5. Le cadre d'évaluation

## 5.2 Efficacité résultats clients

---

### ◆ Critères et indicateurs

#### – La capacité de travail

- » n.de personnes qui ont récupéré leur capacité du moment de l'accident
- » n.de personnes qui ont développé une nouvelle capacité

#### – L'occupation d'un emploi pendant l'année qui suit la détermination de l'emploi

- » n. de personnes avec fin d'indemnités de remplacement de revenu pendant l'année

# 5. Le cadre d'évaluation

## 5.3 Efficacité résultats services

---

### ◆ Critères et indicateurs

#### – Précocité

- » délais accident-début du plan de réinsertion professionnelle
- » délais début-fin de plan de réinsertion professionnelle

#### – Concertation

- » nombre de dossiers avec concertation des partenaires internes
- » nombre de dossiers avec emploi ciblé conforme à la loi

#### – Efficacité

- » nombre de dossiers avec analyse des avantages (financiers et autres) pour le client et la Société

# 5. Le cadre d'évaluation

## 5.4 Efficience (rendement)

---

### ◆ Critères et indicateurs

#### – Coûts/Résultats clients et services

- » montants versés en frais de réadaptation
- » montants versés en frais d'indemnité de remplacement du revenu

# 5. Le cadre d'évaluation

## 5.5 Effet

---

### ◆ Critères et indicateurs

- Le retour sur le marché du travail

- » n. de personnes qui occupent un emploi compétitif plus d'une année après la fin du processus

## 6. Les systèmes d'information

---

Données:

- ◆ développées pour le paiement des frais d'indemnisation
- ◆ disponibles, pas nécessairement accessibles
- ◆ très incomplètes
- ◆ coûts de développement

# 7. Le calendrier de réalisation

---

- ◆ État de situation antérieure
  - » En cours (déc.1999)
- ◆ Processus ( Formatif)
  - » Clientèle admise à compter de mars 1999.
- ◆ Résultats (Sommatif)
  - » Évaluation en 2002 pour clientèle admise à compter de mars 1999
- ◆ Effet
  - » Après 2002 (enquête)

# 8. L'implantation de l'évaluation

## 8.1 Effets observables

---

Compréhension commune de:

- ◆ **ce qu'est un programme**
- ◆ **du niveau de précision requis des objectifs**
- ◆ **de l'importance d'un état de situation et du besoin à l'origine d'un programme**
- ◆ **de la nécessité d'un arrimage entre les programmes**
- ◆ **de la nécessité de suivre les programmes**

# 8. L'implantation de l'évaluation

## 8.2 Stratégies

---

### ◆ À l'interne

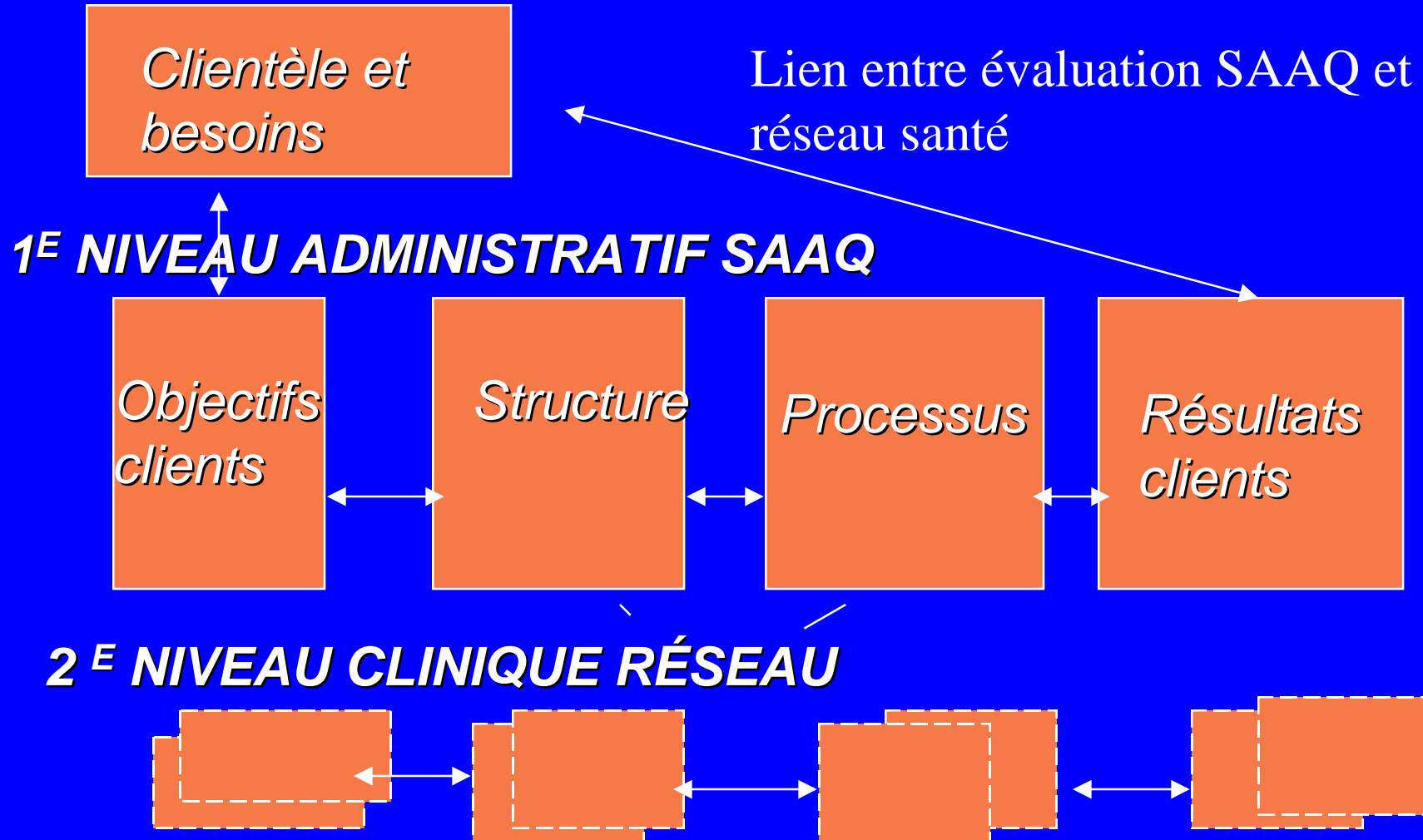
- Beaucoup de rencontres informelles
- Utilisation des tables d'échange
- Acceptation de compromis, place à la négociation
- Information, visibilité

### ◆ À l'externe

- Positionnement de l'évaluation SAAQ par rapport à l'évaluation dans le réseau de la santé

# 8. L'implantation de l'évaluation

## 8.3 Liens internes externes



# 9. Conclusion

---

Pour que les résultats soient une boussole

- ◆ Partenariat essentiel
- ◆ Art du compromis
- ◆ Vision à long terme
- ◆ Bonne dose d'humilité...

.....qu'en pensez-vous?

---

*«Aussi audacieux soit-il d'explorer  
l'inconnu, il l'est plus encore de remettre  
en question le connu »* Walter Kasper

**MERCI!**

