



Stage en Évaluation de programmes au Sommet socio-économique pour le développement des jeunes des communautés noires / Observatoire des communautés noires du Québec.

Rapport de stage

**Évaluation de la mise en œuvre du projet « Transformons nos vies »**

Sous la supervision de

**Bélinda BAH**, Directrice de l'Observatoire  
**Stéphane GIRARD**, Conseiller Académique

Par

**Ricaisse AUGUSTIN**

Candidat à la maîtrise en Évaluation de programmes

Montréal, avril 2026

## Table des matières

REMERCIEMENTS .....	iv
LISTE DES TABLEAUX .....	v
LISTE DES FIGURES .....	v
LISTE DES ANNEXES.....	v
RÉSUMÉ.....	vi
INTRODUCTION .....	1
I- DESCRIPTION DE L'ORGANISATION ET DU MANDAT .....	2
1.1. Description du projet évalué .....	3
1.1.1. Description de la problématique .....	3
1.1.2. Raison d'être et objectifs du projet .....	5
1.1.3. Public cible.....	5
1.1.4. Activités principales .....	5
1.1.5. Partenaires impliqués .....	6
1.1.6. Ressources mobilisées.....	6
1.1.7. Modèle logique du projet .....	6
II- RECENSION DES ÉCRITS .....	7
2.1. Bien-être .....	7
2.1.1. Les différentes définitions.....	7
2.1.2. Les facteurs du bien-être .....	8
2.2. Traumatisme .....	10
2.2.1. Définition .....	10
2.2.2. Trouble de stress post-traumatisme.....	10
2.2.3. L'impact multidimensionnel des traumas sexuels.....	11
2.3. Satisfaction.....	12
2.3.1. Définitions.....	13
2.3.2. Les théories de satisfaction .....	13

2.3.3. Modèles de mesure de la satisfaction .....	16
III- MÉTHODOLOGIE .....	20
3.1. Type et approche d'évaluation .....	20
3.2. Objectifs et questions d'évaluation .....	21
3.3. Matrice d'évaluation .....	21
3.4. Méthodes de collecte de données d'évaluation .....	21
3.5. Analyse des données.....	22
3.6. Considérations éthiques.....	23
3.7. Limites.....	24
IV- RÉSULTATS .....	25
4.1. Satisfaction des bénéficiaires .....	25
4.1.1. Taux de satisfaction et de recommandation .....	25
4.1.2. Aspects les plus appréciés par les participantes .....	28
4.1.3. La contribution du projet aux effets immédiats constatés.....	29
4.1.4. Renforcement de la capacité des bénéficiaires.....	31
4.2. Analyse de l'alignement des ateliers à l'objectif du projet .....	32
4.2.1. Conception et alignement institutionnel.....	32
4.2.2. Contribution des ateliers à l'objectif du projet.....	33
4.2.3. Adéquation perçue par les bénéficiaires.....	35
4.2.4. Défis rencontrés et solutions mises en place .....	35
V- DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS .....	37
CONCLUSION .....	40
BIBLIOGRAPHIE .....	41
ANNEXES .....	A

## REMERCIEMENTS

Mes remerciements s'adressent tout d'abord aux responsables de l'Observatoire des communautés noires du Québec du Sommet Jeunes Afro pour m'avoir accordé l'opportunité de réaliser ce stage au sein de leur structure. J'espère que mes compétences ont été à la hauteur de leurs attentes.

De façon particulière, je veux remercier la Directrice de l'Observatoire, Mme Bélanda BAH, qui a assuré ma supervision technique tout au long de ce stage. Ses conseils avisés et son accompagnement constant ont été des piliers essentiels à la pleine réussite de mon mandat.

Je souhaite également exprimer ma profonde gratitude à mon conseiller académique, M. Stéphane GIRARD, pour ses précieux conseils et son encadrement rigoureux. Son soutien et sa motivation m'ont été d'une aide inestimable dans la conduite de mes réflexions.

Mes remerciements vont aussi à la Directrice adjointe de l'Observatoire, Mme Melissa MACENA, pour son soutien administratif efficace et sa collaboration facilitante tout au long de cette expérience.

Je tiens à adresser mes sincères remerciements à toute l'équipe du Sommet Jeunes Afro, incluant l'ensemble des employé.es de l'Observatoire et les membres du projet « Transformons nos vies » pour leur fructueuse collaboration. Travailler à leurs côtés fut un réel plaisir ; chacun et chacune a contribué, par leur expertise et leur accueil, au succès de ce stage.

Enfin, je remercie chaleureusement toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont apporté leur pierre à l'édifice et favorisé le bon déroulement de cette étape importante de mon parcours académique et professionnel.

## **LISTE DES TABLEAUX**

<b>Tableau 1:</b> Les scores des items et les taux obtenus pour chacun des ateliers évalués .....	25
<b>Tableau 2:</b> Verbatim des participantes.....	28

## **LISTE DES FIGURES**

<b>Figure 1:</b> Scores de satisfaction des participantes par atelier.....	27
<b>Figure 2:</b> Taux de satisfaction globale et taux de recommandation des ateliers .....	28
<b>Figure 3:</b> Fréquence de changements positifs par atelier .....	31
<b>Figure 4:</b> Capacités des participantes à faire face à leurs défis après les ateliers .....	32
<b>Figure 5:</b> Répartition de la contribution des ateliers aux effets constatés .....	35

## **LISTE DES ANNEXES**

<b>Annexe 1:</b> Modèle logique	
<b>Annexe 2:</b> Matrice d'évaluation	
<b>Annexe 3:</b> Questionnaire de satisfaction et de perception	
<b>Annexe 4:</b> Note de cadrage pour la collecte de données quantitatives	
<b>Annexe 5:</b> Guide d'entretien à l'intention des participantes	
<b>Annexe 6:</b> Guide d'entretien à l'intention de l'équipe du projet	
<b>Annexe 7:</b> Guide d'entretien à l'intention des facilitatrices	
<b>Annexe 8:</b> Formulaire de consentement	

## RÉSUMÉ

Cette évaluation a été réalisée dans le cadre de l'engagement de l'Observatoire des communautés noires du Québec à soutenir l'innovation et l'amélioration continue au sein des organismes membres du Sommet Jeunes Afro. Elle vise spécifiquement à : apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs par rapport aux activités du projet et mesurer le niveau d'alignement des ateliers par rapport à l'objectif du projet. Pour atteindre ces deux (2) objectifs, un devis mixte a été adopté. Ainsi, les données quantitatives ont été collectées via un questionnaire de satisfaction et de perception, tandis que les données qualitatives ont été recueillies par l'analyse documentaire (documents liés au projet) et des groupes de discussion auprès des parties prenantes (participantes, équipe projet et facilitatrices). Les résultats révèlent un niveau de satisfaction très élevé chez la plupart des bénéficiaires. Ce constat s'appuie sur les taux de satisfaction globale, sur l'intention des participantes à recommander ces activités à leurs pairs, ainsi que sur les témoignages recueillis. L'analyse démontre également un fort alignement des activités de groupe avec les objectifs du projet. Ce succès repose principalement sur trois piliers : une conception centrée sur les besoins réels des femmes, une préparation rigoureuse des ateliers et une approche pédagogique humaine et familiale, créant ainsi un environnement sécuritaire propice à l'apprentissage. Il convient de souligner que cette évaluation se limite aux ateliers de groupe, excluant de fait les séances individuelles ainsi que les dimensions financières et économiques du projet. Les résultats obtenus mettent en évidence la nécessité de maintenir certains aspects tels que: l'analyse clinique des besoins réels des participantes, la concertation en amont entre les formatrices et l'équipe du projet, ainsi que l'approche familiale et humaine adoptée lors des séances. Ils soulignent également la nécessité d'ajuster certains éléments comme la simplification des supports visuels, l'utilisation d'un vidéoprojecteur ou un tableau blanc pendant les séances, et l'allongement de la durée de certains ateliers ou, à défaut, la réduction du programme pour se concentrer sur l'essentiel.

## INTRODUCTION

Le présent document s'inscrit dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre du projet « **Transformons nos vies** ». Les activités de ce dernier sont destinées aux femmes majeures racisées vivant dans les quartiers nord est de Montréal, et plus particulièrement aux femmes francophones survivantes de traumatismes. Son objectif est de favoriser un état de bien-être durable de ces femmes. Suite aux échanges avec les organismes impliqués, cette démarche vise à mesurer le niveau de satisfaction des bénéficiaires ainsi que la cohérence des activités de groupe au regard de l'objectif général fixé.

Ce rapport rend compte du stage effectué au sein de l'Observatoire des communautés noires du Québec, durant la période de juillet 2025 à mars 2026. Le document décrit, dans un premier temps, l'organisation d'accueil et le mandat confié. Il présente ensuite une recension des écrits constituant le socle théorique de l'étude, ainsi que la démarche méthodologique adoptée pour réaliser l'évaluation.

Enfin, les résultats obtenus sont présentés, analysés et accompagnés de recommandations d'amélioration. En conclusion, un bilan synthétique rappelle le mandat initial et les principaux résultats du stage. Les outils de collecte de données (questionnaire et guides d'entretien) et autres informations complémentaires (modèle logique, matrice d'évaluation, note de cadrage et formulaire de consentement) sont disponibles en annexes.

## I- DESCRIPTION DE L'ORGANISATION ET DU MANDAT

Le *Sommet socio-économique pour le développement des jeunes des communautés noires* (Sommet Jeunes Afro) est un réseau de plus de 80 organismes dont la mission est de contribuer à l'essor économique et social du Québec, en se concentrant plus spécifiquement sur l'apport des jeunes des communautés noires. Pour répondre à sa mission, il soutient les organismes membres dans le développement et le déploiement des projets et activités en lien à l'éducation, la justice, la jeunesse, la santé et services sociaux, l'économie et la culture.

En effet, dans le cadre de son plan stratégique de développement, le Sommet a mis sur pied un organe de recherche appelé l'*Observatoire des communautés noires du Québec* qui agit selon quatre (4) axes stratégiques, à savoir : 1) la recherche, 2) la mobilisation et transfert de connaissances, 3) l'éducation/formation et 4) l'expérimentation/évaluation. L'Observatoire est engagé dans la production et diffusion de connaissances sur les réalités des communautés noires du Québec, tout particulièrement des jeunes, dans une perspective de développement socio-économique. Il promeut dans ce cadre une recherche participative. Sa mission principale est de documenter et d'analyser les réalités des communautés noires, particulièrement des jeunes, dans une perspective de développement socio-économique. Il soutient les organismes membres du Sommet Jeunes Afro dans le développement et l'évaluation de leurs projets, dans une perspective d'amélioration continue et d'impact durable. Pour l'année 2024-2025, dans le cadre d'un concours d'initiatives innovantes, plusieurs projets ont été sélectionnés couvrant les domaines de la culture, de la justice environnementale, et de la santé et services sociaux. Ainsi, le projet « *Transformons nos vies* » portant sur la thématique santé et services sociaux a été sélectionné. Ce projet a été retenu par l'Observatoire dans le cadre de son engagement à soutenir l'innovation et l'amélioration continue au sein des organismes membres du Sommet pour sa qualité, ses stratégies de mise en œuvre, ses résultats attendus et en partie pour sa pérennisation. Ce projet est porté par la « *Fondation Enfant Jeunesse Canada* » en partenariat à « *Zen dans ma tête* » qui sont des organismes membres du Sommet Jeunes Afro. C'est dans ce contexte que s'inscrit ce stage en évaluation de programmes pour réaliser – suivant une approche participative – un mandat d'évaluation de la mise en œuvre du projet « *Transformons nos vies* » portant sur la thématique santé et services sociaux.

Dans le cadre de cette mission d'évaluation, sous la supervision directe de la Directrice de l'Observatoire, Bélinda Bah, le stagiaire a participé à toutes les étapes du processus allant de la conception des devis à la réalisation de l'évaluation. Ses contributions s'articulent notamment autour de deux (2) volets :

1. Le processus évaluatif

Participer à la réalisation ou la finalisation des divers livrables généralement associés au projet, tels que le modèle logique, le cadre de suivi et le cadre d'évaluation ; définir la méthodologie, se prononcer sur la faisabilité, estimer les ressources requises et élaborer l'échéancier ; élaborer les outils de collecte et d'analyse de données nécessaires ; procéder à l'analyse des résultats de la collecte de données et formuler des recommandations ; rédiger le rapport d'évaluation et proposer les orientations et les suites à donner quant au maintien, à la réorientation ou à l'amélioration du projet évalué ; rédiger des rapports de synthèse avec recommandations et participer à la présentation des résultats auprès des partenaires et parties prenantes.

2. Le processus administratif.

Préparer et participer à des rencontres de l'axe évaluation ; rédiger le compte rendu et assurer le suivi des rencontres.

## **1.1. Description du projet évalué**

### **1.1.1. Description de la problématique**

Les femmes immigrantes racisées sont confrontées à des inégalités multiples en raison de l'intersectionnalité de leurs identités. Elles rencontrent des défis majeurs dans la société et notamment en ce qui a trait à l'accessibilité des ressources mises à leur disposition (Le Gresley, 2018). Des études sur les violences faites aux femmes, qui préconisent une approche intersectionnelle, révèlent que les femmes immigrantes et racisées rencontrent des biais et des stéréotypes dès qu'elles entreprennent des démarches pour obtenir de l'aide (Le Gresley, 2018). Les femmes les plus marginalisées de la société – notamment les femmes noires – sont particulièrement exposées au risque d'entrer en conflit avec le système judiciaire, car les moyens utilisés par ces femmes pour survivre à des conditions socio-économiques difficiles, au racisme, à l'exclusion sociale et aux violences liées au genre sont parfois des formes de résistance qui peuvent

être interprétées comme des mouvements criminels (Katata, 2021). De plus, ces femmes victimes de violences sont confrontées à certains obstacles qui les empêchent de porter plainte (Thibault et al., 2022). Ces obstacles sont principalement liés à leurs conditions socio-économiques, à leur situation de dépendance, à leur appartenance à une communauté minorisée, à leur parcours migratoire, au racisme, etc. (Thibault et al., 2022). À ce titre, Ingenito (2019) indique qu’

« [...], en dénonçant les violences qu’elles vivent, les femmes racisées ou immigrantes peuvent être prises avec la peur de nuire à leurs communautés ou leurs noyaux familiaux, en alimentant les stéréotypes selon lesquels les hommes de leurs communautés seraient culturellement ou naturellement violents (cela est particulièrement le cas pour les hommes noirs ou arabes). Ainsi certaines choisissent de se taire parce que « dénoncer les situations de violences pourrait provoquer un divorce et, par conséquent, un éclatement de la cellule familiale, si importante dans un processus de migration » (Ingenito, 2019, p. 74) ».

En effet, elles vivent au quotidien avec des traumatismes et l’effet de ces derniers affecte leur santé mentale et physique ainsi que leur capacité à se protéger, à se reconstruire et à s’insérer dans les différentes sphères sociales.

Face à cette situation alarmante, le besoin de passer par-dessus des effets négatifs des traumatismes que subissent ces femmes s’avère crucial. Autrement dit, ces femmes racisées méritent de retrouver leur autonomisation. Pour certains auteurs la promotion de l’autonomisation des femmes comme objectif de développement repose sur un double argument: d’une part, la justice sociale en tant qu’aspect du bien-être voire du développement humain, et d’autre part, la reconnaissance de l’autonomisation comme un levier de transformation (Ellé et Abbé, 2020). La prise de conscience des oppressions et inégalités subies permet aux femmes de renforcer leur pouvoir d’agir, en leur donnant la capacité non seulement de transformer leur propre réalité, mais aussi de modifier les relations qu’elles entretiennent avec les différentes sphères sociales (Ellé et Abbé, 2020). Ainsi, en vue d’apporter un élément de réponse à ce besoin, il est impératif de mettre en place des programmes qui prennent en compte les besoins spécifiques des femmes (soutien psychologique, autonomie, accès aux soins, lutte contre les violences, etc.) tout en tenant compte des facteurs de risque spécifiques aux femmes (violence domestique, discriminations de genre, troubles anxieux et dépressifs, pressions sociales et familiales, etc.).

### **1.1.2. Raison d'être et objectifs du projet**

Le projet répond à un besoin de surmonter les effets négatifs des traumas et un besoin de réduire les écarts de compétences personnelles attendues chez un.e citoyen.ne québécois.e. Son objectif principal était de favoriser un état de bien-être durable des femmes racisées tout en leur offrant des outils concrets pour : développer leur résilience et leur estime de soi; renforcer leurs compétences professionnelles et leur employabilité, finalement s'intégrer avec succès dans la société canadienne tout en surmontant les séquelles des traumatismes.

### **1.1.3. Public cible**

Les activités du projet ont été destinées aux femmes majeures racisées (immigrantes ou non) vivant dans les quartiers nord est de Montréal, soient des femmes francophones survivantes de traumatismes (violence, précarité économique, isolement, discriminations systémiques, etc.) en quête de résilience et d'intégration. Le renforcement de 12 à 15 femmes a été visé par le projet via une cohorte francophone.

### **1.1.4. Activités principales**

La mise en œuvre du projet a reposé sur les grandes activités suivantes :

#### **1. Sélection des participantes et mise en place du cadre**

Le recrutement a été effectué en collaboration avec des partenaires communautaires. Les candidates ont participé à une entrevue de motivation, permettant de constituer une cohorte engagée et cohérente.

#### **2. Organisation de 9 ateliers de groupe à raison d'un atelier par semaine et une cérémonie de graduation**

Une approche intégrée combinant accompagnement psychosocial, développement personnel, expression artistique et réflexion collective a été proposée par chaque atelier. L'objectif était de favoriser l'estime de soi, la résilience et la solidarité.

### 3. **Accompagnement individuel personnalisé**

En parallèle des ateliers, chaque participante a bénéficié d'un suivi individuel adapté à ses besoins, pour approfondir ses apprentissages, surmonter ses obstacles personnels et construire son projet de vie.

### 4. **Mise en place d'événements collectifs**

Des activités complémentaires comme des cercles de parole<sup>1</sup>, des sorties culturelles ou des événements de visibilité ont été prévues pour renforcer le sentiment d'appartenance et l'ouverture au monde.

#### **1.1.5. Partenaires impliqués**

Les partenaires qui ont été impliqués dans le cadre de ce projet sont entre autres :

- ✓ La Fondation Enfant Jeunesse Canada (FEJC)
- ✓ Le Zen dans ma tête : partenaire de formation
- ✓ Des formatrices spécialisées
- ✓ Les bénéficiaires des activités du projet

#### **1.1.6. Ressources mobilisées**

Pour la réalisation de ce projet, des ressources humaines (8 formateurs.trices et 2 coachs féminins, un comité de bénévoles et une coordonnatrice de projet), logistiques (calendrier, locaux des organismes et site internet) et financières ont été mobilisées.

#### **1.1.7. Modèle logique du projet**

En vue de mieux comprendre la relation entre les intrants, les activités et les résultats du projet, un modèle logique a été co-élaboré (*voir annexe I*). À noter qu'il ne s'agit pas d'une théorie proprement dite, mais plutôt une représentation graphique du projet.

---

<sup>1</sup> « Un cercle de parole est un espace d'humanité et de partage dans lequel les participants peuvent s'exprimer librement, chacun leur tour, en ayant la certitude de ne pas être jugés, ni interrompus ». **Source** : <https://loptimisme.com/cercle-de-parole-l'experience-kalima/>

## II- RECENSION DES ÉCRITS

Le projet « *Transformons nos vies* » cible de façon spécifique les femmes survivantes de traumatismes qui sont en quête de résilience et d'intégration. Il vise ainsi à favoriser un état de bien-être durable de ces femmes.

À travers cette évaluation, nous allons apprécier la satisfaction des bénéficiaires et la cohérence des activités par rapport aux objectifs visés. Ainsi, dans cette revue de littérature, il est important d'aborder certains concepts en vue d'établir une base à ce travail. De ce fait, pour bien saisir les nuances et assurer un ancrage conceptuel, nous définirons les concepts de : a) bien-être; b) traumatisme et c) satisfaction.

### 2.1. Bien-être

Loin d'être une notion monolithique, le bien-être se manifeste à travers une pluralité de dimensions. Dans cette section nous allons examiner la complexité du bien-être en explorant ses différentes nuances conceptuelles ainsi que les facteurs qui le façonnent.

#### 2.1.1. Les différentes définitions

L'organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé comme étant un « état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Dans cette définition de l'OMS, le concept bien-être est décrit comme un état de vie réel et accessible que chacun peut chercher à atteindre. Ryff et Keys de leur côté considèrent le bien-être comme étant le fait d'avoir :

« Une bonne estime de soi et une évaluation positive de sa vie, de bonnes relations avec les autres, une sensation de maîtrise sur sa vie et son environnement, la sensation de pouvoir prendre ses propres décisions et d'être autonome, [le pouvoir] de donner un sens à sa vie et de se sentir dans la continuité de son développement personnel » (Ryff et Keys, cités par Aquatias et al., 2008, p.193).

Certains auteurs (Kahneman, Diener et Schwartz (1999)) décrivent le bien-être comme un plaisir, une satisfaction ou un bonheur subjectif et ils supposent qu'un bien-être subjectif apparaît lorsque quelqu'un atteint ses objectifs, quels qu'ils soient, et c'est ce qui le satisfait et le rend heureux (Laguardia et Ryan, 2000). Le bien-être ne se résume pas par l'absence de psychopathologie, mais il implique divers éléments tels : manger, dormir avoir des relations

interpersonnelles, un certain contrôle sur sa vie, une existence satisfaisante et une bonne santé physique (Laguardia et Ryan, 2000). Netz et ses collaborateurs, cités par Aquatias et al., (2008), considèrent le bien être comme étant la résultante de quatre (4) dimensions :

1. Le bien-être émotionnel (les traits et états d'anxiété et de dépression, le stress, la tension, les émotions, etc.);
2. Les perceptions de soi (compétences, estime globale de soi, image du corps, perception de sa condition physique, perception de maîtrise de soi, etc.);
3. Le bien-être physique (douleur, perception des troubles somatiques, etc.) et;
4. Le bien-être perçu (qualité de vie, bien-être subjectif, etc.).

À l'analyse des écrits, il est clair que le bien-être est une notion à la fois complexe et influencée par de nombreux facteurs. Tous les auteurs ci-mentionnés s'accordent sur le fait que le bien-être est un concept complexe, multidimensionnel et évolutif qui ne peut se réduire à une seule dimension. Il implique un équilibre entre les dimensions physiques, psychologiques, sociales, émotionnelles et subjectives. Cependant, Kahneman, Diener et Schwartz (1999) mettent l'accent sur la satisfaction personnelle et émotionnelle. Ryff et Keys (1995) de leur côté, soulignent l'importance du développement personnel et de l'autonomie et finalement Netz et ses collaborateurs (2005) ainsi que Cowen (1994) apportent une vision plus concrète ou structurée. Ainsi, nous retenons la définition de Ryff et Keys (1995) parce qu'elle s'aligne beaucoup plus avec le programme « *Transformons nos vies* » qui vise à améliorer le bien-être des bénéficiaires à travers le renforcement de leur estime de soi, de leurs relations sociales, de leurs aptitudes professionnelles et de gestion personnelle tout en diminuant leur stress.

### **2.1.2. Les facteurs du bien-être**

L'opinion de Germain et al. (2025), en regard des facteurs du bien-être s'inspire du positionnement de Phaneuf (2009). Pour eux, quand de nouvelles familles arrivent au Québec, elles vivent beaucoup de stress qui affecte leur état de bien-être. Non seulement elles doivent s'habituer à un tout nouveau pays (nouvelles règles, culture, langue dans certains cas, etc.), mais en plus, elles sont souvent loin de leurs proches qui leur apportent du soutien. Ce manque de soutien, combiné aux difficultés rencontrées, les rend vulnérables. Pour s'en sortir, ces personnes sont souvent obligées d'accepter des emplois difficiles dans des conditions proches de l'exploitation, et à faire face à la discrimination et aux problèmes familiaux liés à la migration (Germain et al., 2025). Les

résultats de l'enquête longitudinale auprès de la population immigrante indiquent que la part des personnes immigrantes qui rapportent des problèmes psychologiques est d'environ 29% et 16% de ces dernières ont un niveau de stress élevé (Germain et al., 2025).

De manière générale, de nombreux facteurs influencent le bien-être d'une personne. Ces facteurs peuvent avoir un effet positif ou un effet négatif. Bédard et ses collaborateurs (2022) démontrent que les ressources personnelles de base, tel que l'estime de soi, le soutien social, l'inclusion social et les environnements favorables (milieu où les services essentiels sont accessibles) comme étant des facteurs qui ont un impact positif sur le bien-être (Bédard et al., 2022). Les ressources personnelles sont considérées comme des compétences et connaissances que l'individu possède pour répondre quotidiennement aux demandes et défis de la vie. L'estime de soi, quant à lui, permet de procurer un sentiment de bien-être et contribue au développement de bonnes relations interpersonnelles. Un milieu où les services essentiels (garderies, écoles, soins de santé, consultation de professionnels, etc.) sont accessibles est considéré comme un environnement favorable au bien-être car il réduit le stress et les obstacles quotidiens pour les familles et les individus, contribuant ainsi directement à leur qualité de vie et à leur bien-être général (Bédard et al., 2022).

En revanche, certains éléments comme le stress, les inégalités socio-économiques, l'exclusion sociale et les environnements défavorables sont des facteurs qui peuvent avoir un effet négatif sur le bien-être d'une personne (Bédard et al., 2022). Vivre dans des conditions difficiles (tel que, précarité résidentielle ou financière, isolement social et culturel, etc.) sont autant des facteurs qui mettent en péril le bien-être (Bédard et al., 2022). Les résultats de l'étude réalisée par Germain et ses collaborateurs (2025) auprès des femmes ayant signalé une dégradation de leur santé mentale après leur arrivée au Québec, indiquent que l'isolement social est la cause la plus fréquente de la détérioration de la qualité de vie. Ce constat mentionné par environ 60% des participantes montre l'importance cruciale d'un réseau de soutien pour ces personnes (Germain et al., 2025). Germain et ses collaborateurs (2025), ajoutent à ces facteurs, la désillusion face au décalage entre attentes et réalité au Québec, le manque d'emploi, les difficultés familiales, la dépression et la perte de confiance en soi comme des principaux éléments qui contribuent à la dégradation du bien-être.

## **2.2. Traumatisme**

Il existe plusieurs types de traumatismes, dont: les traumatismes physiques, les traumatismes psychologiques et la détresse (Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche du et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2022). Par rapport à la problématique identifiée par le projet, cette section de revue de littérature se concentre sur le traumatisme psychique encore appelé trauma psychologique ou psychosocial.

### **2.2.1. Définition**

Plusieurs définitions sont associées au traumatisme. Selon Crocq (2014), cité par (Boudin, 2017, p. 4), le traumatisme est un « *phénomène d'effraction du psychisme et de débordement de ses défenses par les excitations violentes afférentes à la survenue d'un événement agressant ou menaçant pour la vie et l'intégrité (physique ou psychique) d'un individu qui est exposé comme victime, témoin ou acteur* ». Pour la Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche du et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2022, p. 2), un trauma psychologique ou psychosocial fait référence aux « *dommages temporaires ou permanents causés par une situation de stress extrême* ».

Le constat qu'il est possible de formuler repose sur le fait que ces deux définitions résultent de l'exposition à un événement d'une intensité extrême qui menace ou agresse l'intégrité de l'individu. Il entraîne des conséquences néfastes sous formes de dommages temporaires ou permanentes.

### **2.2.2. Trouble de stress post-traumatisme**

Le gouvernement du Canada définit le trouble de stress post-traumatisme (TSPT) comme étant une condition de santé mentale qui apparaît après qu'une personne a été exposée à un stress psychologique. Il se caractérise par un ensemble de sentiments, de comportements et d'expériences, qui peuvent être déclenchés par un événement psychologiquement traumatisant unique ou par une série d'incidents de ce type (Gouvernement du Canada, 2025).

En matière de typologie, le TSPT peut être simple ou complexe. Le TSPT simple résulte généralement d'un incident unique et délimité dans le temps, comme un accident grave, une catastrophe naturelle ou un viol isolé (Haskell, 2004). En revanche, le TSPT complexe est la conséquence d'une exposition prolongée et/ou répétée à des facteurs de stress extrêmes, le plus

souvent dans le contexte de relations interpersonnelles ou la victime est piégée ou sous le contrôle de l'agresseur (violences domestiques chroniques par exemple) (OMS, 2022). Le TSPT simple se manifeste sous forme de flashbacks, cauchemars et l'évitement tandis que le TSPT complexe se caractérise de manière chronique et marquée par des problèmes de régulation de l'affect, une faible estime de soi, des difficultés à entretenir des relations et à se sentir proches des autres (OMS, 2022). Les symptômes associés au TSPT complexe provoquent des altérations importantes dans plusieurs sphères de la vie, notamment au niveau personnel, familial, social, éducatif ou professionnel (OMS, 2022).

La prévalence canadienne, est d'environ 2 adultes sur 3 (63%) qui ont déclaré avoir été exposés, directement ou indirectement, à un événement potentiellement traumatisant à un moment donné de leur vie (Statistique Canada, 2024). Selon Statistique Canada (2024), l'exposition à un accident de transport était le type d'événement traumatique le plus couramment rapporté (31%). Il était suivi par l'agression physique (18 %), les maladies ou blessures potentiellement mortelles (17 %), ainsi que les catastrophes naturelles et les expériences sexuelles non désirées autres que l'agression sexuelle (15 % chacun). À l'inverse, d'autres événements, comme être détenu en captivité ou causer la mort/des blessures graves à autrui, étaient signalés très rarement (Statistique Canada, 2024).

Bien que la majorité des hommes (60 %) et des femmes (67 %) aient rapporté avoir subi un événement potentiellement traumatisant, la nature de ces événements diffère significativement selon le sexe. Les agressions sexuelles ont été déclarées par 16 % des femmes, soit quatre fois plus que chez les hommes (4 %). D'autres expériences sexuelles non désirées étaient également plus fréquentes chez les femmes (23 % contre 6 % chez les hommes), tout comme l'exposition à une maladie ou blessure potentiellement mortelle (19 % des femmes contre 15 % des hommes). À l'inverse, les hommes étaient plus susceptibles de rapporter l'exposition à des accidents graves (15 % contre 11 % chez les femmes), à un incendie ou une explosion (11 % contre 9 %) ou à des substances toxiques (7 % contre 3 %) (Statistique Canada, 2024).

### **2.2.3. L'impact multidimensionnel des traumatismes sexuels**

Les traumatismes découlant des violences sexuelles et des expériences non désirées, y compris celles survenant dans le cadre de la violence conjugale, engendrent une détresse psychologique et physique profonde chez les victimes (Krauss, 2005; Thomas, 2015). Ces abus

exposent les individus à un processus de victimisation qui désigne le trauma psychologique subi, soulignant que la victime n'est jamais responsable de l'abus (Krauss, 2005). Selon Krauss (2005), l'agression sexuelle est rarement fortuite, elle implique souvent des stratégies calculées de manipulation et de contrôle de la part de l'agresseur pour gagner du pouvoir.

Les répercussions des violences sexuelles et d'autres expériences non désirées sur la santé sont à la fois psychologiques, somatiques et comportementales (Denis et al., 2020; Thomas, 2015). Sur le plan psychique, les victimes sont souvent confrontées à une réduction de la satisfaction sexuelle, à des sentiments intenses de honte, de culpabilité et d'auto-culpabilisation, ce qui entrave la demande d'aide ou le signalement (Denis et al., 2020; Krauss, 2005). Elles peuvent également souffrir de troubles de l'humeur, de troubles anxieux, des troubles du sommeil et même de conduites suicidaires (Thomas, 2015). Selon Thomas (2015), le TSPT est particulièrement fréquent et peut persister des années après une agression sexuelle. Pour faire face au trauma, la victime peut développer des mécanismes d'adaptation comme le clivage et le refoulement, que les thérapeutes doivent respecter pour ne pas forcer une reviviscence prématurée du trauma (Krauss, 2005).

Les conséquences physiques, souvent sous-estimées, incluent des dysfonctionnements sexuels (désir, excitation, orgasme), des problèmes gynécologiques, des douleurs chroniques généralisées, etc. (Denis et al., 2020; Thomas, 2015). Selon Thomas (2015), la violence sexuelle augmente la morbidité générale, le risque de développer des troubles métaboliques, cardiovasculaires, certains cancers et d'autres maladies, ce qui affecte négativement la qualité de vie de la victime. La gravité et la persistance de ces conséquences sont aggravées par des facteurs tels que l'intensité des violences (le viol avec pénétration étant plus destructeur), l'âge lors de l'abus et la coexistence d'autres formes de violence (Denis et al., 2020; Thomas, 2015). La guérison requiert une approche thérapeutique à long terme, centrée sur la personne et intégrant les dimensions psychologiques et sexuelles, surtout dans un environnement sécurisant (Denis et al., 2020; Krauss, 2005).

### **2.3. Satisfaction**

Un grand nombre de recherches et d'évaluation de programmes reposent sur la mesure de la satisfaction et la perception de la qualité de service par les clients/bénéficiaires. Toutefois, les cadres conceptuels et les théories qui définissent la satisfaction des clients/bénéficiaires et qui structurent la mesure de la qualité de service sont loin d'être simples. Ainsi, nous allons définir ce

concept « satisfaction » et passer en revue les principales théories de satisfaction ainsi que des modèles de mesures de la satisfaction client.

### **2.3.1. Définitions**

La définition de la satisfaction varie selon le contexte, mais d'une manière générale, elle se définit comme le « sentiment de bien-être, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on juge souhaitable » (LE Robert, s. d.). Selon Kotler et Keller (2008), cités par Mabika Nzyengui , (2022), la satisfaction se définit comme l'état émotionnel (heureux ou déçu) d'un individu après avoir comparé la performance perçue ou les résultats d'un produit/service à ses attentes.

Ces définitions montrent que la satisfaction est un état psychologique (un sentiment, un jugement) qui peut varier d'un individu à l'autre. Elle dépend non seulement du produit/service, mais aussi de l'humeur, des besoins et des expériences du client/bénéficiaire.

### **2.3.2. Les théories de satisfaction**

Nombreuses sont les théories qui essaient d'expliquer la manière dont les clients portent des jugements en ce qui concerne leur satisfaction. Ces théories peuvent être regroupées en trois (3) grandes catégories, dont : 1) la théorie de la non-confirmation des attentes, 2) la théorie de l'équité et 3) la théorie de l'attribution. Chacune de ces approches est détaillée dans les sections suivantes:

#### **a) Théorie de la non-confirmation des attentes**

La théorie de la non-confirmation des attentes (*Expectation Disconfirmation Theory- EDT*) est développée par Oliver en 1980. Les fondations de ce paradigme ont été posées par des travaux antérieurs, notamment ceux de Anderson Rolph E. (1973) et les recherches préliminaires de Olivier lui-même en 1977 (Olivier, 1980). Cette théorie explique comment les consommateurs évaluent un produit après l'avoir utilisé ou un service après l'avoir reçu. Elle repose sur la comparaison que font les consommateurs entre ce qu'ils attendent d'un produit ou service et sa performance ou sa qualité réelle. Selon Olivier (1980), la non-confirmation est l'écart observé entre les attentes initiales et la performance perçue. En effet, la non-confirmation est le principal déterminant de la satisfaction post-consommation et les attentes sont censées créer un cadre de référence sur lequel on porte un jugement comparatif. Ainsi, les résultats inférieurs aux attentes (non-confirmation négative) sont évalués en dessous de ce point de référence, tandis que ceux supérieurs aux attentes

sont évalués en dessus de cette référence (non-confirmation positive). Selon Lankton et al (2014), cités par Mabika Nzyengui (2022), il est rare que la performance soit égale aux attentes : donc il y a souvent un écart entre la performance et les attentes (non-confirmation).

Pour (Olivier (1980), la non-confirmation négative (performance < attentes) correspond à l'insatisfaction, la non-confirmation positive (performance > attentes) correspond à la satisfaction et lorsque la performance perçue est égale aux attentes, il découle de l'indifférence (une situation neutre). Plusieurs études montrent qu'il existe une relation linéaire positive entre ces deux variables (performance et attentes). Et, le niveau d'insatisfaction (de satisfaction) augmente avec la magnitude de l'infirmité (de la confirmation) des attentes (Ladhari, 2005). En termes de conséquences face à la satisfaction, Olivier (1980) reconnaît explicitement que les expériences de satisfaction influencent l'intention d'achat future.

### **b) Théorie de l'équité**

La théorie de l'équité est construite sur la comparaison entre les coûts engagés (les efforts consentis et les dépenses monétaires par exemple) dans une transaction et les bénéfices attendus pour chaque partie de l'échange (Ladhari, 2005). Suivant cette théorie, il devrait y avoir un rapport de proportionnalité entre les récompenses d'un individu en termes d'échange et ses investissements (Mabika Nzyengui, 2022). Le rapport d'un acheteur est censé comparé à celui d'un vendeur ou à celui d'un autre acheteur qui a acheté le même produit ou a bénéficié le même service, selon cette théorie (Ladhari, 2005). Cette comparaison a façonné la perception du consommateur sur le fait d'avoir été équitablement traité ou non (Ladhari, 2005). Ainsi, le consommateur sera insatisfait s'il juge que son rapport est inférieur à celui d'un autre consommateur, ce qui découle d'un traitement inéquitable.

Nombreux sont les auteurs qui ont confirmé le rôle de l'équité comme antécédent à la satisfaction. Swan et Oliver (1985) soulignent que la satisfaction est déterminée par la non-confirmation et l'équité (Ladhari, 2005). En 1988, Olivier et DeSarbo rapportent que l'équité est le quatrième déterminant le plus significatif pour expliquer la satisfaction après la non-confirmation, la performance et les attentes (Ladhari, 2005). Mabika Nzyengui (2022) souligne que plusieurs études sur l'impact de l'équité sur la satisfaction montrent que l'équité semble avoir un effet modéré non seulement sur la satisfaction mais aussi sur le comportement après avoir acheté un produit ou reçu un service.

### **c) Théorie de l'attribution**

La théorie de l'attribution est utilisée également pour expliquer comment les consommateurs portent des jugements sur leur satisfaction tout en cherchant à identifier les causes. Selon cette théorie, lorsqu'un produit ou un service ne répond pas aux attentes, les consommateurs cherchent naturellement à en identifier les causes (Folkes, 1984, cité par (Ladhari, 2005). Selon Ladhari (2005), ces causes sont classées selon trois dimensions :

1. Attribution de stabilité (temporaire ou stable);
2. Attribution de lieu de causalité (interne ou externe) et;
3. Attribution de contrôle (volontaire ou involontaire).

Pour Folkes, l'attribution est considérée comme un facteur direct influençant la satisfaction ou l'insatisfaction (Ladhari, 2005). Folkes a montré que l'insatisfaction est plus forte lorsque la cause de l'échec est externe, c'est-à-dire attribuée au fournisseur (Ladhari, 2005). Suivant cette théorie, un consommateur ayant reçu un excellent service connaîtra un niveau de satisfaction plus élevé s'il attribue la cause de ce succès à des facteurs internes (par exemple, ses propres efforts et ses compétences) plutôt que s'il l'attribue à des facteurs externes (compétence du fournisseur par exemple). L'étude menée par Olivier et DeSabro (1988), (citée par Amarfii,2018), a confirmé que l'attribution causale d'un résultat (positif ou négatif) est un déterminant clé de la satisfaction des consommateurs. Ainsi, Bitner a élaboré un modèle en 1990 dans lequel il a supposé que les attributions de contrôle et de stabilité jouent un rôle de variable médiatrice entre le décalage perçu par rapport aux attentes et le niveau de satisfaction (Ladhari, 2005). Bitner a pu confirmer à travers une étude empirique que les attributions de contrôle et de stabilité ont effectivement des effets négatifs et significatifs sur la satisfaction (Ladhari, 2005).

Ces trois approches constituent le socle de la psychologie du consommateur et de l'analyse de la satisfaction client. Plutôt que d'appréhender la satisfaction comme un simple résultat binaire, ces théories explorent les mécanismes cognitifs et émotionnels complexes qui mènent un individu à juger une expérience comme positive ou négative. Dans le cadre de cette évaluation, elles forment les bases théoriques nécessaires pour saisir la dimension qualitative de l'expérience des participantes. En croisant ces modèles, nous serons en mesure de donner du sens aux données chiffrées et de mieux interpréter les nuances des résultats quantitatifs.

### 2.3.3. Modèles de mesure de la satisfaction

L'évaluation de la qualité de service constitue un enjeu stratégique majeur, car elle influence directement la satisfaction et la fidélisation des clients. La littérature académique a développé plusieurs instruments de mesure pour appréhender cette notion. Ces outils s'articulent principalement autour de trois approches complémentaires : le modèle SERVQUAL, qui analyse les écarts de perception ; le modèle SERVPERF, qui se concentre exclusivement sur la performance observée; et le modèle de Kano, qui hiérarchise les attributs de service selon leur impact psychologique sur le client. Chacun de ces modèles se présente dans les sections ci-après :

#### a) Le modèle SERVQUAL

Le modèle SERVQUAL repose sur le paradigme de la confirmation des attentes. Selon Mabika Nzyengui (2022), il est développé en 1988 par Parasurman, Zeithaml et Berry. Suivant ce modèle, la qualité de service ne s'évalue pas de manière isolée, mais par le biais de l'analyse des écarts entre les attentes préalables du consommateur et sa perception réelles de la prestation. Cet instrument s'articule autour de 22 items qui sont regroupés en cinq (5) dimensions, dont : 1) la tangibilité, 2) la fiabilité, 3) la réactivité, 4) l'assurance et 5) l'empathie (Mabika Nzyengui, 2022).

Ce modèle a été appliqué dans des contextes sectoriels et géographiques variés. Par exemple, dans le secteur de l'hôtellerie, Yoo et Park (2007) ont mobilisé SERVQUAL pour évaluer la qualité des employés de l'hôtel (Mabika Nzyengui, 2022). Plus récemment, soit en 2019, Mabika Nzyengui ont démontré la pertinence de cet instrument dans le domaine de la santé, notamment dans les centres hospitaliers gabonais (Mabika Nzyengui, 2022). Ces travaux soulignent que l'identification des attentes des clients constitue le point de départ *sine qua non* de toute stratégie de satisfaction. Toutefois, l'universalité de ce modèle fait l'objet de discussions en raison de ses dimensions de la qualité qui pourraient être contingentes au secteur d'activité, nécessitant ainsi une adaptation systémique des construits de mesure selon le cadre de l'étude.

#### b) Le modèle SERVPERF

Face aux critiques adressées au modèle SERVQUAL, Cronin et Taylor (1992) ont introduit l'échelle SERVPERF. Contrairement à l'approche par les « écarts », ce modèle repose sur le postulat que seule la performance réelle perçue par le client détermine la qualité du service. En supprimant la mesure des attentes, les auteurs proposent un instrument plus concis et moins

complexe à administrer (Mabika Nzyengui, 2022). Le débat sur l'efficacité respective des deux instruments a fait l'objet de nombreuses discussions académiques. Selon Mabika Nzyengui (2022), les auteurs de ce modèle ont maintenu leur scepticisme quant à la nécessité d'inclure les attentes des clients, remettant en cause la validité théorique du modèle SERVQUAL. Selon Mabika Nzyengui (2022), cette position est renforcée par les travaux d'autres chercheurs (Lee et ses collaborateurs) vers l'année 2000, dont la comparaison empirique suggère que les résultats obtenus via SERVPERF seraient statistiquement supérieurs et plus stables. Toutefois, selon Mabika Nzyengui (2022), cette approche est nuancée par certains auteurs comme Parasuraman et ses collaborateurs qui soutiennent que l'abandon de la mesure des attentes réduit considérablement le pouvoir explicatif du modèle.

### **c) Le modèle Kano**

Au-delà des mesures directes de performance, la littérature s'est enrichie d'une approche plus nuancée : la classification de Kano. Ce modèle, développé en 1984 par Kano et ses collaborateurs, récuse l'idée que tout attribut de service contribue de manière linéaire à la satisfaction. Suivant ce modèle, certains éléments ne génèrent que de la satisfaction, d'autres seulement de l'insatisfaction, tandis que certains agissent de manière proportionnelle à leur performance (Mabika Nzyengui, 2022). Par le biais d'entretiens qualitatifs, chaque attribut a été soumis à un double scénario : l'un où la performance est optimale et l'autre où elle est absente. Cette analyse a permis de classer les services en plusieurs catégories : unidimensionnels, nécessaires, secondaires ou attirants (Mabika Nzyengui, 2022). Pour Gueye (2018), deux fonctions revêtent une importance stratégique particulière dans ce modèle :

1. Les attributs attirants (facteurs d'excitation): Ils présentent un rendement croissant sur la satisfaction. Leur présence crée une surprise positive et augmente fortement la satisfaction globale, mais leur absence n'est pas perçue comme un défaut par le client (absence de déception).
2. Les attributs unidimensionnels (facteurs de performance): Ils suivent une logique de proportionnalité. Plus la performance sur cet attribut est élevée, plus la satisfaction augmente. À l'inverse, toute baisse de performance entraîne une chute directe de la satisfaction

En somme, cette revue de littérature met en lumière les dimensions des concepts abordés à savoir : le bien-être, le trauma et la satisfaction. Le bien-être est considéré comme le fait d'avoir « Une bonne estime de soi et une évaluation positive de sa vie, de bonnes relations avec les autres, une sensation de maîtrise sur sa vie et son environnement, la sensation de pouvoir prendre ses propres décisions et d'être autonome, ...» (Ryff et Keys, cités par Aquatias et al., 2008, p.193). Il est influencé par plusieurs facteurs qui peuvent en avoir un effet positif ou un effet négatif. Des facteurs comme les ressources personnelles de base, l'estime de soi, le soutien social, l'inclusion sociale et les environnements favorables ont un effet positif sur le bien-être (Bédard et al., 2022). En revanche, le stress, les inégalités socio-économiques, l'exclusion sociale et les environnements défavorables sont des facteurs qui influencent négativement le bien-être (Bédard et al., 2022). Germain et al. (2025) soulignent que l'isolement social est la cause la plus fréquente de la détérioration de la qualité de vie d'une personne; et la désillusion face au décalage entre attentes et réalité du Québec, la dépression, la perte de confiance en soi, etc. sont des principaux éléments ajoutés aux facteurs négatifs du bien-être. En ce qui concerne le trauma psychologique ou psychosocial, il fait référence aux « dommages temporaires ou permanents causés par une situation de stress extrême » (Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2022, p. 2). Ces deux concepts (bien-être et trauma) sont liés directement avec le programme « *Transformons nos vies* » qui a pour objectif général de favoriser un état de bien-être durable des femmes ayant vécues des traumas. Il faut souligner que l'atteinte de cet objectif repose le développement de trois (3) piliers concrets : 1) compétences personnelles (autorégulation, intelligence émotionnelle, etc.), 2) compétences relationnelles (relations avec les gens, communication, etc.) et 3) compétences professionnelles (technologie, IA et cybersécurité, entrepreneuriat, etc.). Ainsi, les écrits liés à ces deux concepts constituent une base théorique solide permettant de mieux apprécier l'alignement des activités par rapport à l'objectif du projet.

La satisfaction quant à elle se définit comme l'état émotionnel (heureux/déçu) d'une personne après avoir comparé la performance perçue ou les résultats d'un produit/service à ses attentes (Mabika Nzyengui, 2022). Elle est expliquée par de nombreuses théories qui sont regroupées en trois (3) catégories : 1) la non-confirmation des attentes, 2) l'équité et 3) l'attribution. La première repose sur la comparaison entre les attentes d'un consommateur ou bénéficiaire et la performance perçue d'un produit ou un service (Olivier, 1980). Suivant cette théorie, les attentes

sont considérées comme un point de référence. Ainsi, on parle de satisfaction (insatisfaction) c'est lorsque la performance est au-dessus (en-dessous) de ce point de référence. En revanche, lorsque la performance est égale aux attentes, on est dans une situation de neutralité (Olivier, 1980). La théorie de l'équité se base sur la comparaison entre les coûts engagés (efforts, dépenses, etc.) dans une transaction et les bénéfices attendus pour chaque partie de l'échange (Ladhari, 2005). Pour Mabika Nzyengui (2022), il devrait y avoir un rapport de proportionnalité entre les récompenses d'un individu en termes d'échanges et ses investissements. Ainsi, un individu qui se voit son rapport inférieur à celui d'un autre individu sera insatisfait en raison d'un traitement inéquitable. La dernière théorie, celle de l'attribution, est utilisée pour expliquer comment les consommateurs portent des jugements sur leur satisfaction tout en cherchant à identifier les causes. Pour Ladhari (2005), l'attribution est un facteur direct qui influence la satisfaction ou l'insatisfaction d'un individu. Suivant cette théorie, un individu ayant reçu un excellent service sera plus satisfait s'il attribue la cause de ce succès à des facteurs internes (ex. : ses propres efforts consentis) que s'il l'attribue à des facteurs externes (ex. compétence du fournisseur). De même, dans le cas d'un mauvais service, il sera plus insatisfait si la cause est liée à des facteurs externes. En conclusion, ces notions théoriques sont nécessaires pour une meilleure appréciation de la satisfaction des bénéficiaires du projet dans la mesure où elles permettent de nuancer les résultats obtenus. Dans la section suivante, nous présentons la démarche méthodologique adoptée pour réaliser ce travail.

### **III- MÉTHODOLOGIE**

Cette section expose le cadre opérationnel et les choix méthodologiques ayant guidé la réalisation de ce travail. Afin de garantir la rigueur et la validité de nos résultats, nous avons structuré notre approche autour de plusieurs axes fondamentaux. Ainsi, nous présentons d'abord le type et l'approche d'évaluation retenus, ainsi que les objectifs et questions d'évaluation. Nous détaillons ensuite la matrice d'évaluation, ainsi que les méthodes de collecte et d'analyse des données mobilisées. Enfin, cette section traite des considérations éthiques adoptées et précise les limites de cette étude.

#### **3.1. Type et approche d'évaluation**

Cette évaluation a été réalisée dans la phase de la mise en œuvre des activités du projet. Elle s'est portée spécifiquement sur la satisfaction des participantes par rapport aux interventions du projet et également sur la cohérence des activités menées lors des ateliers de groupe par rapport aux objectifs visés par le projet. Cette évaluation est dite formative car elle fournit des informations pour l'amélioration du projet tout en fournissant des repères de réajustement. En effet, pour l'évaluation de projets, l'Observatoire préconise une approche participative dans laquelle la participation des parties prenantes, y compris celle des bénéficiaires, est nécessaire tout au long du processus évaluatif. Ainsi, cette évaluation a été réalisée suivant une approche participative où l'équipe en charge a été composée de membres de l'Observatoire, de la Fondation Enfant Jeunesse Canada et de Zen dans ma tête.

De manière concrète, plusieurs séances de travail ont été organisées avec l'équipe du projet, favorisant leur implication directe et significative dans l'élaboration du modèle logique ainsi que dans la définition la portée et des enjeux de l'évaluation. Ce processus de co-construction a permis de renforcer la cohérence interne et la compréhension commune de la démarche. Le devis d'évaluation, les outils de collecte de données à l'intention des participantes ainsi que les livrables ont fait l'objet de validations systématiques par l'équipe du projet. Au cours de ces échanges, la parole de chaque membre de l'équipe a été valorisée, plaçant le consensus au cœur de la démarche. En définitive, cette démarche participative ne s'est pas limitée à une simple collecte de données; mais elle a constitué un véritable levier de renforcement organisationnel.

### **3.2. Objectifs et questions d'évaluation**

#### **a) Objectifs spécifiques de l'évaluation**

Dans le cadre de ce travail, nous cherchions spécifiquement à :

- i. Apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs par rapport aux activités du projet;
- ii. Mesurer le niveau d'alignement des ateliers par rapport à l'objectif du projet.

#### **b) Questions d'évaluation**

Pour atteindre les objectifs spécifiques fixés dans le cadre de cette évaluation, deux (2) questions principales ont été nécessaires. Elles sont les suivantes :

1. Quel est le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs par rapport aux interventions du projet ?
2. Dans quelle mesure les ateliers sont-ils alignés avec l'objectif du projet ?

### **3.3. Matrice d'évaluation**

En vue de garantir la rigueur et la validité des conclusions, une matrice d'évaluation assurant la cohérence entre les questions évaluatives, les indicateurs et les méthodes de collecte a été élaboré (*Voir annexe 2*).

### **3.4. Méthodes de collecte de données d'évaluation**

Pour répondre à la première question de cette évaluation, des données ont été collectées auprès des participantes à travers un questionnaire (*voir annexe 3*) et un groupe de discussion semi-structurée. Compte tenu du faible nombre de participantes directes du projet ( $n < 10$ ), il n'a pas été pertinent de choisir un échantillon. En effet, les données ont été collectées auprès de l'ensemble des participantes. Ainsi, un questionnaire de satisfaction et de perception a été adressé à chaque participante après chaque séance d'atelier en vue de collecter des données liées à leur niveau de satisfaction pour chacun des huit (8) items évalués, aux activités qui leur semblent intéressantes, aux changements observés depuis le projet, etc. Les items ont été évalués sur une échelle de Likert qui varie de 1 à 5, soit de « Pas du tout satisfaite » à « Très satisfaite ». Les données ont été recueillies conformément à la note de cadrage pour la collecte de données quantitatives dans le cadre de cette évaluation (*voir la note de cadrage en annexe 4*). De ce fait, les questionnaires ont

été administrés par un membre de l'équipe – autre que l'animateur.trice – désigné « Collecteur.trice de données ». En plus des données collectées via les questionnaires, des données qualitatives ont été collectées à travers un groupe de discussion avec quatre (4) des participantes (*voir le guide d'entretien en annexe 5*). Ces données sont liées à la pertinence des ateliers, à la satisfaction des participantes et aux changements positifs observés depuis le projet. Lors de ce focus group en présentiel, l'accent a été mis particulièrement sur le vécu des participantes par rapport aux ateliers, sur leurs attentes et sur les changements observés. Le taux de satisfaction globale, le taux de recommandation des activités, les commentaires (verbatim) des répondantes, la récurrence des points positifs et/ou négatifs, les activités perçues comme impactantes, le pourcentage de bénéficiaires percevant un(des) changement(s) positif(s) ainsi que les exemples de changement sont des indicateurs qui ont été utilisés pour mesurer le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs du projet.

Pour répondre à la seconde question de cette évaluation, des documents liés au projet incluant les modules de formation ont été consultés. Les informations qui ont été collectées dans ces documents sont liées aux objectifs du projet et objectifs des séances. De plus, un groupe de discussion – en ligne – a été réalisé avec les membres de l'équipe du projet et un entretien de groupe a été également réalisé avec deux (2) des facilitatrices (*voir les guides d'entretien en annexes*).

L'utilisation de plusieurs méthodes de collecte de données ont permis d'identifier les convergences et les divergences dans les données. Et, les données qualitatives qui ont été collectées ont permis de contextualiser les résultats issus de l'analyse des données.

### **3.5. Analyse des données**

#### **a) Données quantitatives**

Ces données collectées via le questionnaire ont été analysées à partir du logiciel SPSS et le Microsoft Excel a été utilisé pour produire des graphiques liés aux résultats de l'analyse. Cette analyse a été effectuée pour chaque atelier par item évalué, ce qui a permis d'identifier les points forts et les points faibles sans remettre en cause tout l'atelier. Les items ont été évalués sur une échelle de Likert qui varie de 1 à 5. Aux fins d'analyse, les grades 1 et 2 sont considérés comme un état de « insatisfaction », le grade 3 relève d'une indifférence, indiquant une situation « neutre » et les grades 4 et 5 comme un état de « satisfaction ». Pour calculer le taux de satisfaction globale des participantes, les scores de satisfaction (en %) des différents items évalués ont été

préalablement déterminés à partir d'une analyse de fréquence sur SPSS et la formule ci-après a été utilisée :

$$\text{Taux de satisfaction globale} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{\text{Nombre d'items évalués}}$$

$P_i$  : Score de satisfaction de chaque item (%)

Nous avons déterminé également le taux de participantes qui recommanderaient les ateliers à d'autres personnes qui sont dans une situation similaire à la leur en faisant une analyse de fréquence sur SPSS à partir des données collectées pour chaque atelier via le questionnaire.

### **b) Données qualitatives**

Les entretiens de groupe ont été retranscrits. Les données qualitatives ont été regroupées en plusieurs catégories dans un classeur Excel. Pour les données issues des participantes, elles ont été classées en fonction des indicateurs (qualitatifs) de mesure de la satisfaction des bénéficiaires (verbatim, récurrence des points positifs/négatifs, exemples de changement, etc.). Pour celles issues de l'entretien de groupe avec les facilitatrices, elles ont été classées en fonction des points abordés (implication dans le contenu, pertinence et objectifs, adéquation contenu/durée, etc.) et de même pour la classification des données collectées auprès de l'équipe du projet (conception et alignement stratégique, contribution aux objectifs, etc.). De ces catégories identifiées, les mots des répondantes ont été utilisés pour la construction des étiquettes, ce que Baribeau (2009) a appelé la « théorisation enracinée » ou « in vivo ». Et les données issues de l'analyse de la documentation ont été analysées suivants les indicateurs préalablement établis dans la matrice d'évaluation.

### **3.6. Considérations éthiques**

Dans la pratique de l'évaluation, l'éthique est une valeur fondamentale. Dans sa dimension pratique, elle est divisée en trois (3) types: éthique procédurale, éthique relationnelle et éthique situationnelle (Bentayeb, 2025). En ce qui concerne l'aspect procédural, l'EPTC 2 définit deux catégories d'activités qui ne requièrent pas d'évaluation par un comité d'éthique en recherche (CER) :

1. Les études destinées à l'assurance et l'amélioration de la qualité, les activités d'évaluation de programmes et les évaluations de performance (article 2.5);

## 2. Les activités intégrant une pratique créative (article 2.6).

En effet, ce travail qui est bel et bien une activité d'évaluation de programmes est dispensée de l'évaluation par un CER. De ce fait, l'accent a été mis sur l'éthique relationnelle et situationnelle. Ainsi, pour conduire à bien cette démarche évaluative dans le respect de la dignité humaine, un formulaire de consentement a été rédigé à l'intention des participantes et signé par ces dernières. À travers ce formulaire, les participantes ont été libres à exprimer leur volonté de participer ou non dans cette évaluation et elles peuvent retirer leur consentement à tout moment et sans fournir de raison. Elles ont été informées de l'objet et les objectifs de cette évaluation, de ses risques et de ses avantages. Elles ont eu une indication sur les données qui ont été collectées, de la manière dont elles sont gérées ainsi que de la façon dont les résultats de l'évaluation seront partagés. Et, en cas de modification à l'évaluation qui pourrait avoir une incidence sur le consentement des participantes, ces dernières ont été informées. Les données ont été collectées dans l'anonymat, elles sont protégées par les organisations impliquées dans cette démarche évaluative et elles ont été analysées en toute objectivité. De plus, nous avons veillé à agir avec éthique tout au long du mandat, particulièrement lors des échanges avec les participantes et les divers acteurs impliqués dans l'évaluation.

### **3.7. Limites**

En termes de limites, cette évaluation est limitée aux activités de groupe (les ateliers) où la satisfaction des bénéficiaires par rapport à ces activités ainsi que la cohérence de ces dernières par rapport aux objectifs du projet ont été évaluées. Les séances individuelles qui ont été réalisées et les aspects financiers/économiques du projet n'ont pas pris en compte dans le cadre de ce travail. Un autre défi auquel a été exposé cette évaluation, particulièrement la satisfaction des bénéficiaires, est le manque de signification statistique lié à la taille de l'échantillon de répondantes qui est relativement petite. Cela pourrait empêcher la généralisation des conclusions. Il convient de préciser également que les données quantitatives relatives aux trois (3) premiers ateliers (Plan de sécurité, Apprendre à guérir et La Résilience en action) sont exclues de cette évaluation en raison d'un biais de compréhension de l'échelle de mesure (Likert) par les participantes, rendant les résultats non fiables.

## IV- RÉSULTATS

Dans le cadre de cette évaluation, nous avons deux (2) objectifs spécifiques : 1) Apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs par rapport aux activités du projet et 2) Mesurer le niveau d’alignement des ateliers par rapport à l’objectif du projet. Ainsi, les résultats de ce travail vont se présenter par objectif.

### 4.1. Satisfaction des bénéficiaires

#### 4.1.1. Taux de satisfaction et de recommandation

La satisfaction des participantes du projet a été évaluée à travers un ensemble d’éléments (items) touchant des aspects divers qui sont au nombre de huit (8). Les résultats obtenus après analyse sont présentés dans le tableau ci-dessous pour chaque atelier évalué :

**Tableau 1:** Les scores des items et les taux obtenus pour chacun des ateliers évalués

Éléments d’évaluation	Scores (%)					
	Atelier 4	Atelier 5	Atelier 6	Atelier 7	Atelier 8	Atelier 9
Qualité générale de l’atelier	100	77.8	83.3	60	71.4	100
Qualité de l’atelier en matière de contenu et utilité	85.7	100	83.3	60	42.9	85.7
Qualité de l’atelier en matière de pédagogie et de clarté	100	88.9	66.7	80	83.3	85.7
Contenu de l’atelier face aux besoins et attentes des participantes	100	100	66.7	60	85.7	85.7
Compétence de la facilitatrice/animatrice	100	77.8	66.7	60	66.7	100
Durée de l’atelier	83.3	77.8	83.3	60	71.4	85.7
Matériels utilisés (document et présentation) face à l’apprentissage	85.7	77.8	66.7	100	71.4	100
Atmosphère (ambiance) de l’atelier face à l’apprentissage	100	66.7	83.3	40	42.9	100
Taux de satisfaction globale	<b>94.34</b>	<b>83.35</b>	<b>75.00</b>	<b>65.00</b>	<b>66.96</b>	<b>92.85</b>
Taux de participantes qui recommanderaient ces ateliers	<b>80</b>	<b>87.5</b>	<b>66.7</b>	<b>66.7</b>	<b>60</b>	<b>85.7</b>

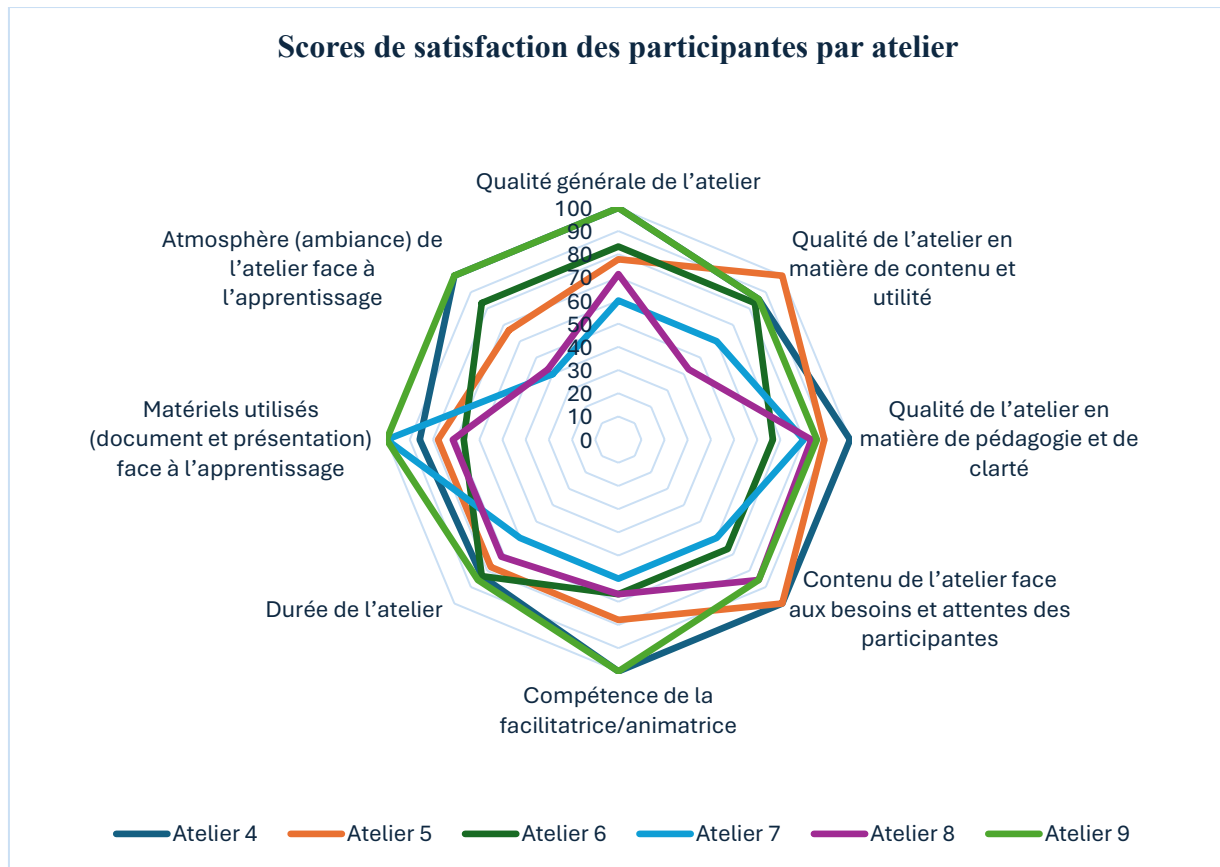
Les résultats obtenus ont pu montrer que le taux de satisfaction globale des ateliers varie de 65 % à 94.34 %. L'atelier 4 (**Prise de parole en public et narration**) et l'atelier 9 (**Bijoux intentionnels**) présentent un excellent taux de satisfaction globale. Plus de 90% des participantes sont satisfaites de ces deux ateliers. Les moins de 10% restantes sont dans une situation qu'on pourrait qualifier de « neutralité ». La majorité d'entre elles (80% pour l'atelier 4 et 85.7 % pour l'atelier 9) recommanderaient ces ateliers à d'autres personnes qui sont dans une situation similaire à la leur. Les 20% (atelier 4) et 14.3 % (atelier 9) restantes restent indifférentes (peut-être oui, peut-être non), et aucune participante n'a exprimé le souhait de ne pas recommander ces ateliers à d'autres personnes. Ces taux de recommandation obtenus réitèrent que les participantes sont très satisfaites de ces deux ateliers.

L'atelier 5 (**Système financier canadien**) présente également un taux de satisfaction globale (83.35 %) très intéressant. Ce dernier indique qu'environ 83 % des participantes sont satisfaites de l'atelier portant sur le système financier canadien et 17% restantes sont indifférentes face à cette activité. Ce niveau de satisfaction constaté est réaffirmé par un taux de recommandation de cet atelier à d'autres personnes qui est également très intéressant (87.5 %) et les 12 % des participantes restantes sont indifférentes par rapport à la recommandation de cet atelier.

L'atelier 6 (**Technologie**) a un taux de satisfaction globale acceptable (75%), ce qui indique que 75% des répondantes sont satisfaites de cet atelier. Son taux de recommandation (66.7 %) témoigne ce constat. Il faut souligner que les 25% des participantes restantes ne sont pas dans une situation d'insatisfaction, mais plutôt dans une situation de neutralité.

Les ateliers 7 (**IA et cybersécurité**) et 8 (**Entrepreneuriat**) présentent les plus faibles taux de satisfaction des participantes, environ 65 %. Ces taux de satisfaction globale insuffisants combinée au taux de recommandation montrent clairement que plus de 30% des participantes de ces deux (2) activités ne sont pas satisfaites. Ce constat peut être expliqué par le fait que la qualité de ces activités en matière de contenu et utilité n'a pas été intéressante par rapport à celle des autres ateliers. De plus, pour la majorité des participantes, ces deux ateliers se sont déroulés dans une atmosphère (ambiance) qui n'a pas été propice à l'apprentissage. Toutefois, selon les informations collectées en groupe de discussion auprès des participantes, la dynamique des ateliers est étroitement liée à leur thématique respective. Ainsi, ces faibles scores obtenues pour l'ambiance du groupe pourraient être expliqués par le fait que ces deux sessions ont exigé une concentration soutenue

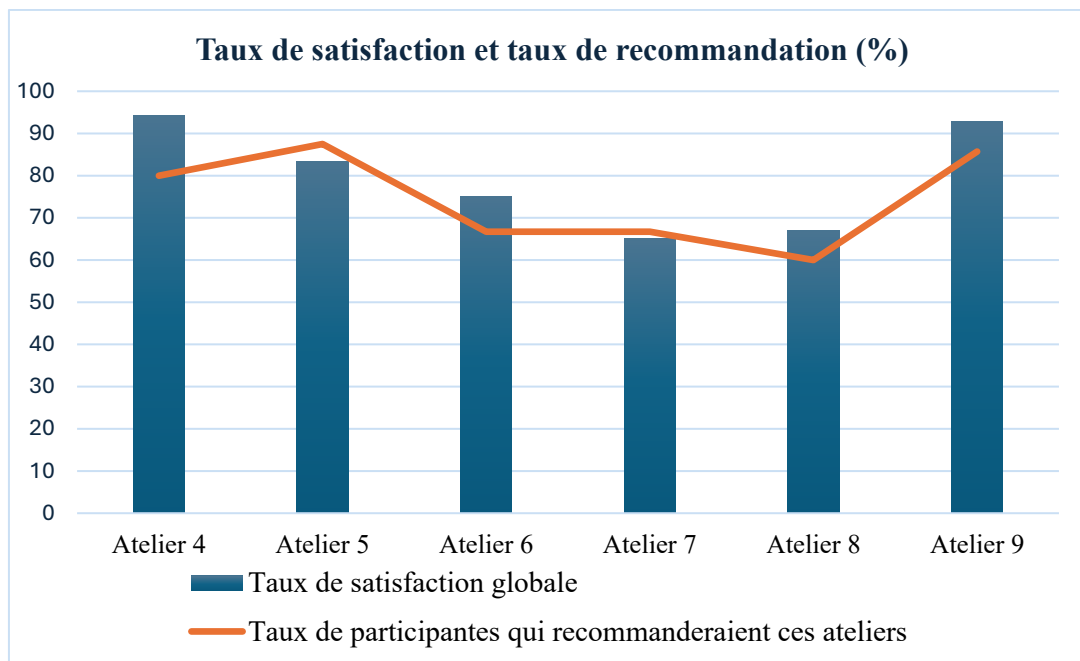
et un climat de travail rigoureux. Ils ont obtenu également des scores les plus faibles pour leur qualité générale, leur durée ainsi que pour la compétence de la facilitatrice. Toutefois, les matériels utilisés (document et présentation) dans le cadre de l'atelier portant sur l'IA et cybersécurité ont beaucoup aidé à l'apprentissage des participantes (voir la figure 1).



**Figure 1:** Scores de satisfaction des participantes par atelier

Il convient de souligner que 40 % des participantes de l'atelier « IA et la cybersécurité » ne sont pas satisfaites du contenu, de l'utilité et de la durée de l'activité, ainsi que de la compétence de l'animatrice. Par ailleurs, moins de 20 % des participantes se disent très insatisfaites de certains aspects de l'atelier lié à l'entrepreneuriat.

Dans la figure ci-dessous (figure 2), la courbe présentant le taux de participantes qui souhaiteraient recommander ces ateliers à d'autres personnes qui sont dans une situation similaire à la leur, épouse plus au moins l'histogramme du taux de satisfaction globale des ateliers.



**Figure 2:** Taux de satisfaction globale et taux de recommandation des ateliers

#### 4.1.2. Aspects les plus appréciés par les participantes

Certains aspects de ces ateliers sont énormément appréciés par les participantes. Les commentaires recueillis s'illustrent entre autres dans le tableau suivant :

**Tableau 2:** Verbatim des participantes

Ateliers	Ce qu'elles disent :
Prise de parole en public et narration (atelier 4)	« [J'ai aimé] comment nous nous présentons devant les autres. », « J'apprécie la façon dont l'animatrice m'a montré comment parler en public. », « Fierté », et « La participation des participantes. ».
Système financier canadien (atelier 5)	« On a appris comment gérer le crédit bancaire. » et « L'interaction entre les animatrices et nous [était très bonne]. ».
Technologie (atelier 6), IA et cybersécurité (atelier 7)	« On apprend à utiliser la technologie. », « [On a apprécié la] patience de l'animatrice et les outils de recherche. ».
Entrepreneuriat (atelier 8)	« Les bonnes idées sur l'entrepreneuriat. » et « [on a apprécié] la façon dont elle nous a fait parler chacun de nous. »

Atelier créatif (atelier 9)	« Proche de collaboration »; « [On a apprécié] la façon dont elle nous a montré de créer des bricolages et les travaux manuels », « tout s’est bien passé ».
-----------------------------	--

Les témoignages des participantes relèvent que le succès de ces ateliers réside dans l’équilibre entre l’acquisition de compétences concrètes (financières, technologiques et entrepreneuriales) et le développement d’une confiance en soi renforcée par une animation inclusive et bienveillante.

#### **4.1.3. La contribution du projet aux effets immédiats constatés**

En termes d’effets immédiats, toutes les répondantes ont confirmé qu’elles ont observé des changements dans leur situation depuis le projet. Dans le cadre de l’atelier portant sur la prise de parole en public et narration, une augmentation d’estime de soi est observée chez 80 % des répondantes. Une amélioration de leurs aptitudes professionnelles et de leurs relations sociales est observée respectivement chez 60 % et 40 % des participantes. La majorité des répondantes, soit 80 %, ont confirmé qu’elles ont moins de stress et plus de motivation. Toutefois, seulement 20 % des participantes ont pu remarquer des changements en termes de prise de conscience de leurs vécus et de leurs croyances limitantes ainsi qu’une meilleure aptitude de gestion personnelle. L’objectif de cet atelier est d’aider les femmes à mieux se connaître, à reconnaître la richesse de leur parcours et à s’exprimer avec assurance.

L’atelier portant sur le système financier canadien (atelier 5) a pour objectif de démystifier le système financier et à outiller nouvelles arrivantes pour une gestion efficace de leurs finances personnelles. Il favorise un accroissement de motivation et une meilleure aptitude de gestion personnelle chez plus de 60 % des participantes. Il aide plus de 37 % des participantes à prendre conscience de leurs vécues ou de leurs croyances limitantes. Il contribue également chez 25 % des participantes dans l’amélioration de leurs aptitudes professionnelles, de leurs relations sociales, de leur estime de soi ainsi que dans la réduction de leur stress.

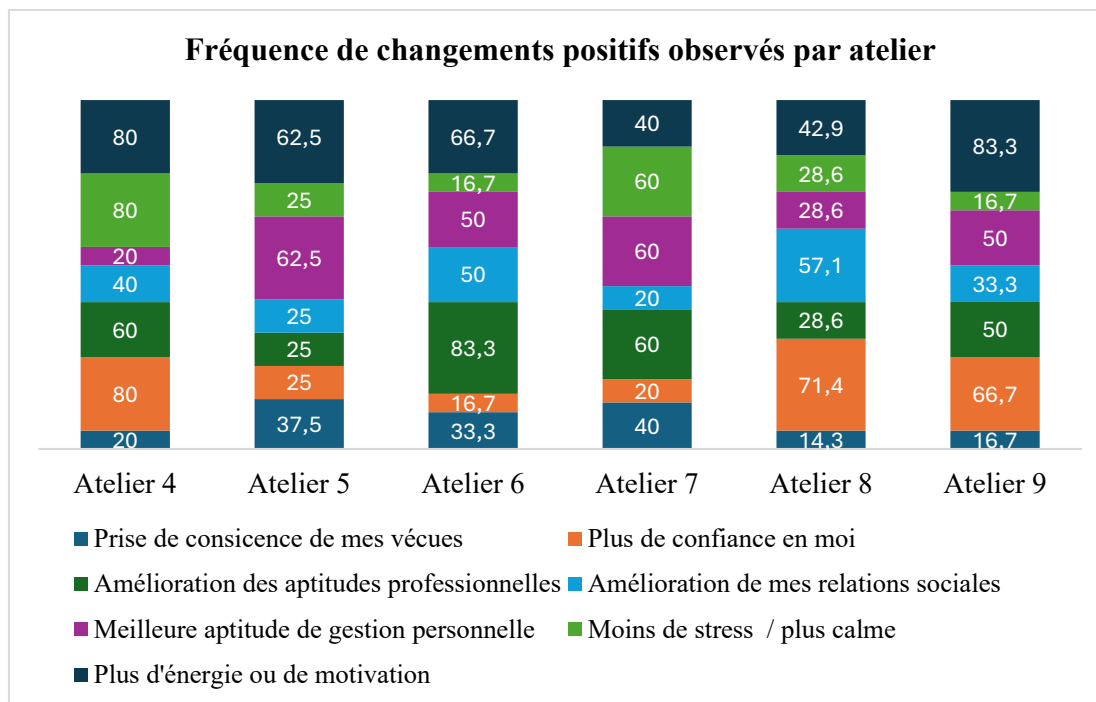
Les ateliers portant sur la technologie et l’intelligence artificielle (AI), participent respectivement à renforcer les aptitudes professionnelles de 83.3 % et 60 % des participantes. Plus de 50 % des participantes en moyenne disent qu’elles ont plus de motivation après ces deux (2) ateliers. L’atelier portant sur la technologie (atelier 6) contribue également à améliorer les relations

sociales et l'aptitude de gestion personnelle de la moitié des participantes. Tandis que celui portant sur AI et cybersécurité (atelier 7) favorise une meilleure aptitude de gestion personnelle et plus de calme chez 60 % des répondantes.

L'atelier portant sur l'entrepreneuriat (atelier 8) contribue à renforcer l'estime de soi de plus de 70 % des participantes et il améliore les relations sociales d'environ 57 % des participantes. L'atelier « Bijoux intentionnels » portant sur les travaux manuels a pour objectif de fabriquer des bijoux qui aident les femmes à souvenir de leur intention. Il participe dans l'augmentation de la motivation d'environ 83 % des bénéficiaires tout en améliorant l'estime de soi chez plus 65 %. Elle contribue également à améliorer les aptitudes professionnelles et de gestion personnelle chez la moitié des répondantes.

L'analyse de la figure ci-dessous (figure 3) permet de constater que l'amélioration des aptitudes professionnelles des participantes et la prise de conscience de leurs vécues ou de leurs croyances limitantes sont beaucoup plus actionnées respectivement par l'atelier portant sur la technologie et sur l'intelligence artificielle. Ce constat est bel et bien logique, car la technologie ne sert plus seulement d'outil, elle booste directement nos aptitudes professionnelles.

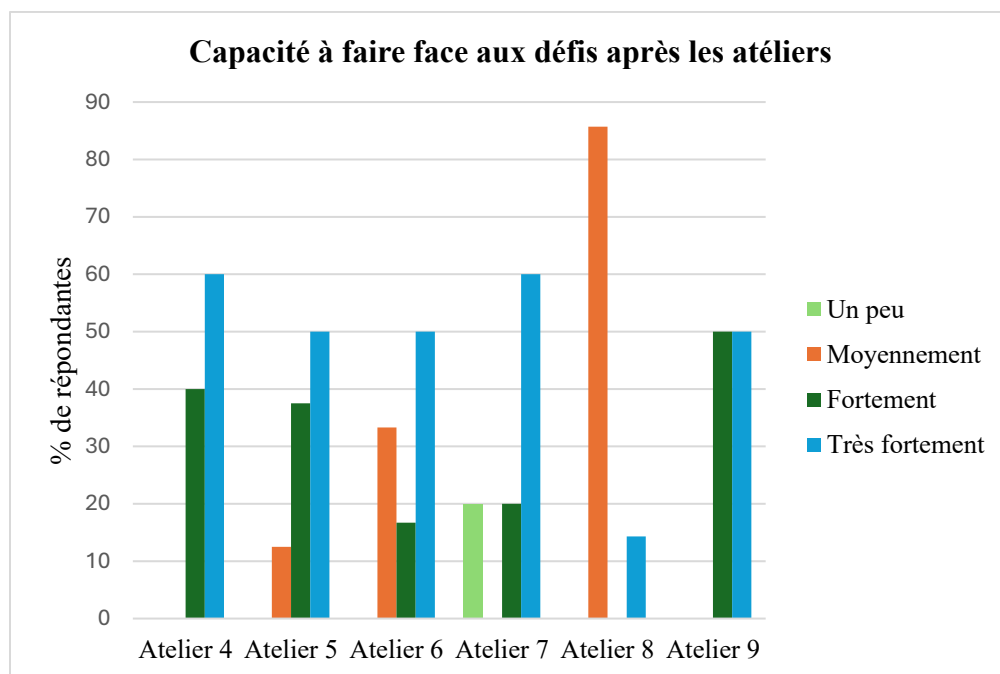
En matière de renforcement d'estime de soi et de diminution de stress, un plus grand nombre de personne est touchée par l'atelier portant sur la prise parole en public et narration. L'atelier portant sur l'entrepreneuriat et celui portant sur les travaux manuels participent beaucoup plus respectivement dans l'amélioration des relations sociales et la motivation des participantes. La figure ci-dessous illustre bien la situation :



**Figure 3:** Fréquence de changements positifs par atelier

#### 4.1.4. Renforcement de la capacité des bénéficiaires

À l'exception de l'atelier « IA et cybersécurité » qui présente des résultats où il y a une faible partie (20%) des participantes qui ont une capacité à faire face à leurs défis en-dessous du niveau moyen, les résultats de l'évaluation ont pu montrer que les ateliers ont contribué à un niveau qui varie de moyen à très élevé dans le renforcement de la capacité des bénéficiaires. L'analyse de ces résultats ont pu montrer que les ateliers « Prise de parole en public et narration » et « Créatif » ont beaucoup plus renforcé la capacité des bénéficiaires directs du projet, car ils ne présentent que des résultats au-dessus du niveau moyen. Ensuite, les ateliers « Système financier canadien » et l'« IA et cybersécurité » présentent de bons résultats en termes de renforcement de capacité des bénéficiaires (80% et plus). À titre indicatif, 40 % des participantes se disent fortement en mesure de faire face à leurs défis après l'atelier 4, tandis que les 60% restantes le sont très fortement. Cependant, l'activité portant sur l'entrepreneuriat, soit l'atelier 8, a contribué au renforcement des capacités de 86 % des bénéficiaires à un niveau moyen, et de 14 % à un niveau très élevé. Les résultats en lien aux capacités des participantes à faire face aux défis après les différents ateliers réalisés dans le cadre de projet sont présentés dans la figure ci-après :



**Figure 4:** Capacités des participantes à faire face à leurs défis après les ateliers

## 4.2. Analyse de l’alignement des ateliers à l’objectif du projet

Le projet « *Transformons nos vies* » visait à favoriser un état de bien-être durable. Pour atteindre cet objectif, un ensemble d’activités ont été réalisées, dont : les activités de groupe (ateliers) et les séances individuelles. Dans les points ci-après, nous présentons une analyse de l’alignement des activités de groupe par rapport à l’objectif susmentionné.

### 4.2.1. Conception et alignement institutionnel

Selon les informations collectées auprès de l’équipe du projet, le projet a été conçu suivant une approche *bottom-up*, c’est-à-dire qu’il n’est pas parti d’objectifs théoriques préétablis, mais d’une analyse critique des besoins réels des femmes. À partir des besoins identifiés, les objectifs spécifiques ont été précisés et regroupés pour s’aligner sur les thématiques émergentes. Nous avons observé un passage de l’objectif général (bien-être durable) à trois piliers concrets : compétences personnelles (autorégulation, intelligence émotionnelle, …); compétences relationnelles (interaction avec les gens par exemple) et compétences professionnelles (IA, technologie, entrepreneuriat, etc.). En entretien de groupe, les facilitatrices ont déclaré qu’il y a eu en amont des séances un travail de concertation entre elles et l’équipe du projet pour saisir le besoin. Ce constat

indique que la préparation des ateliers n'a pas été faite en vase clos, mais en fonction de l'objectif visé.

#### 4.2.2. Contribution des ateliers à l'objectif du projet

Suivant les données de l'équipe, le bien-être durable des bénéficiaires est lié à leur intégration. L'analyse de ces données montre que le projet postule que l'intégration passe par la réduction de l'écart de compétences (personnelles, relationnelles et professionnelles). À ce titre, elle déclare :

« On sait très bien que ce bien être durable [doit] passer par une intégration. Il faut développer des compétences pour que ces femmes immigrantes puissent réduire leurs lacunes dans ces différents domaines ».

Le lien entre les contenus techniques et le succès est validé par le fait que les bénéficiaires se sentent désormais à leur place au Québec :

« Je me sentais toujours comme une étrangère, mais j'ai appris que tout le monde a la même valeur et qu'il y a des lois pour tout le monde [ici au Québec] », indique une participante.

Les ateliers ont chacun apporté leur contribution à l'atteinte de l'objectif du projet. Celui intitulé « **Apprendre à guérir** » a permis d'évacuer les traumatismes par le dessin et la parole tout en aidant à « forger les pensées ». L'atelier « **Plan de sécurité** » a prodigué des conseils concrets de protection, tels que la conservation d'au moins 10 \$ en espèces, la numérisation de documents contre les risques d'incendie, etc. Celui portant sur la « **Prise de parole en public et narration** » a contribué à briser les barrières culturelles (contact visuel) et à réduire le stress. Ainsi, une participante déclare :

« Dans mon pays, face à des supérieurs [...], il est mal vu de regarder son interlocuteur dans les yeux. J'ai appris qu'ici, c'est l'inverse : il faut regarder la personne en face. Cela m'a donné une nouvelle direction très importante ».

Et une autre participante souligne : *[Cet atelier] nous a donné le secret pour se présenter en souriant et en regardant la personne en face; cela m'a donné la force de ne pas stresser* ».

En groupe de discussion, les participantes ont témoigné que l'atelier « **Système financier canadien** » leur a donné des outils concrets pour gérer leurs finances personnelles et éviter les dettes dès l'arrivée. Selon les dires de plusieurs participantes, l'atelier portant sur la « **Technologie** » a contribué dans leur intégration en leur donnant la capacité à prendre seule l'autobus via l'utilisation de GPS (fin de l'isolement géographique) et celui de « **IA et cybersécurité** » favorise une protection concrète contre les arnaques : « *C'est grâce à cette formation que j'ai appris que je ne devais pas fournir mes données personnelles à un inconnu* », déclare une participante. Elles ont indiqué que l'atelier de « **Bijoux intentionnels** » a été source de joie et pourrait constituer le point de départ d'un projet entrepreneurial. Les membres de l'équipe du projet ont confirmé à partir de leur constat et leurs expériences que les activités de groupe sont jugées responsables de 85% à 90 % des effets du programme en créant un espace de confiance indispensable pour que les femmes « absorbent » le contenu.

Certaines observatrices (facilitatrices et équipe projet) ont souligné une évolution marquante chez les participantes : le passage d'une forme de réserve initiale, une « coquille » faite de timidité, à une expression de fierté manifeste en fin de parcours, témoignant directement de l'atteinte des objectifs du projet. Une animatrice confirme d'ailleurs cet impact tangible lors de l'ultime séance :

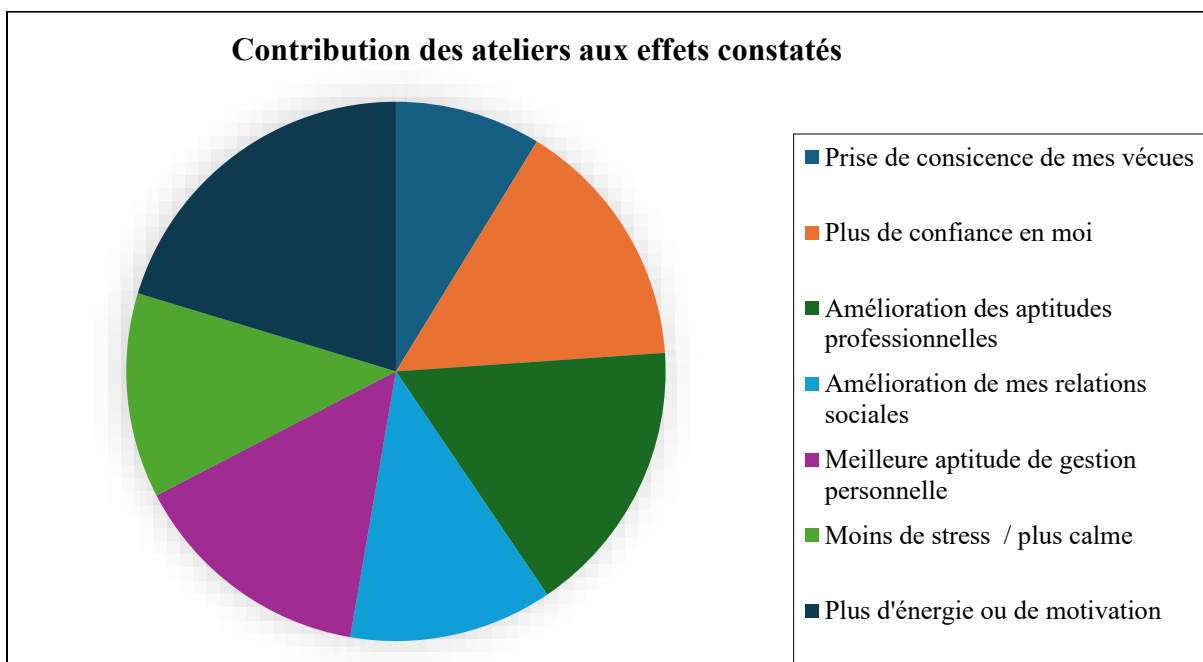
« L'objectif a été pleinement atteint parce que, moi, je suis venue en dernier. Donc, quand je leur ai demandé de faire leur présentation, tu sais, elles étaient capables de se présenter de la bonne façon. ».

L'équipe de coordination rapporte également des témoignages externes recueillis sur les lieux des ateliers, soulignant la transformation visible des participantes. La métaphore des « fleurs qui éclosent » a été utilisée pour décrire cette ouverture. Ce passage de l'isolement à la création d'un véritable tissu communautaire constitue un indicateur clé de succès.

Enfin, l'acquisition de compétences se manifeste tant au niveau du savoir-être (gain de confiance en soi, aisance dans le contact visuel) que du savoir-faire technique (rédaction de courriels, envoi de CV et inscriptions à des formations externes). Ces progrès concrets confirment l'autonomisation progressive des bénéficiaires.

### 4.2.3. Adéquation perçue par les bénéficiaires

À travers les différents ateliers réalisés, le projet aide les participantes dans la prise de conscience de leurs vécues et de leurs croyances limitantes. Il contribue dans l'accroissement de l'estime de soi des bénéficiaires tout en renforçant leur motivation : « *J'ai appris qu'il n'existe aucun obstacle que je ne puisse surmonter.* », soulignent certaines participantes. Il participe dans l'amélioration de l'humeur: « *...je sortais de chez moi triste, mais en repartant d'ici, je me sentais bien.* » ; dans l'amélioration de leurs aptitudes professionnelles et de gestion personnelle ainsi que dans l'amélioration de leurs relations sociales : « *C'est comme une famille. [...] l'une d'entre elles [une animatrice] se surnomme « Mme l'Amour », et ce surnom se reflète dans ses actions.* ». Ainsi, le projet contribue – quasiment à parts égales – dans la réalisation de l'ensemble des effets à court terme visés (voir la figure 5 ci-dessous). Toutefois, l'impact des ateliers sur la prise de conscience des participantes demeure secondaire au regard des autres effets.



**Figure 5:** Répartition de la contribution des ateliers aux effets constatés

### 4.2.4. Défis rencontrés et solutions mises en place

Le projet a dû faire face à deux (2) obstacles principaux : le faible niveau de scolarisation de certaines participantes et la barrière de la langue. Bien qu'il s'agisse d'une cohorte francophone, le français technique et administratif (exemple : Littératie financière) a été souvent trop difficile à comprendre.

Pour surmonter ces difficultés, plusieurs solutions facilitantes ont été déployés par l'équipe. L'adaptation constante des supports (utilisation de visuels, réduction du texte, passage à l'oralité, etc.) a permis de maintenir l'accessibilité pédagogique. Ce passage stratégique de l'écrit à l'oral, soutenu dans certains cas par l'usage du créole haïtien, a permis aux participantes d'exprimer leurs émotions plus librement sans être bloquée par la grammaire française. En fin, la posture d'animation a joué un rôle déterminant. En misant sur la vulnérabilité partagée, les intervenantes ont déconstruit la hiérarchie traditionnelle pour établir une relation humaine :

« [...] me mettre en position de vulnérabilité, déjà, c'est pour qu'on se mette sur le même pied... qu'il n'y ait pas de piédestal entre nous. Je suis un humain, vous êtes un humain, ... », déclare une intervenante.

Cette approche humaine a créé un espace de sécurité psychologique indispensable à l'apprentissage et à l'épanouissement des participantes.

## V- DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS

Cette étude porte sur l'évaluation des activités de groupes réalisés dans le cadre du projet « *Transformons nos vies* ». Elle vise à apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires par rapport aux interventions évaluées et à mesurer le degré d'alignement de ces activités avec les objectifs du projet. Les résultats de cette démarche démontrent que la plupart des bénéficiaires sont satisfaits des activités proposées et que ces dernières sont en étroite adéquation avec les objectifs visés.

L'analyse des résultats révèle une satisfaction globale élevée chez les participantes, comme en témoignent leurs verbatims : « *Ce furent des apprentissages très satisfaisants* » ou encore « *Je suis très satisfaite des activités* ».

Sur le plan théorique, cette satisfaction pourrait s'expliquer d'abord par la théorie de la non-confirmation des attentes (Olivier, 1980) : la performance perçue des ateliers a surpassé les attentes initiales des participantes. Par ailleurs, le sentiment de justice procédurale, lié à la théorie de l'équité, suggère que les participantes ont le sentiment d'avoir reçu une valeur juste en retour de leurs efforts (Folkes, 1984, cité par Ladhari, 2005).

Un point saillant concerne les ateliers « **Prise de parole en public et narration** » et « **Bijoux intentionnels** », qui affichent les meilleurs taux de satisfaction. Selon la théorie de l'attribution, la satisfaction est intensifiée lorsque l'individu attribue le succès à des facteurs internes (Ladhari, 2005). Ici, les participantes perçoivent leur propre implication comme la clé de la réussite, renforçant ainsi leur sentiment d'accomplissement.

Sur l'ensemble des ateliers, la courbe représentant le taux de participantes souhaitant recommander ces activités à leurs pairs épouse sensiblement l'histogramme du taux de satisfaction globale (voir figure 2). Ce constat est conforme à la thèse d'Olivier (1980), laquelle établit que les expériences de satisfaction influencent positivement les intentions de comportement futures.

L'analyse des résultats démontre également que les ateliers de groupe ont agi comme un levier multidimensionnel, favorisant le renforcement de l'estime de soi, l'optimisation des aptitudes professionnelles et la consolidation des relations sociales des participantes. Au-delà de l'acquisition de compétences, les participantes ont témoigné d'une transformation profonde de leur rapport à l'environnement, passant d'un sentiment d'impuissance à une réelle autonomie décisionnelle. Comme l'illustre l'une d'elles : « *Je suis capable de bouger. Avant, je pensais que je*

*ne pourrais rien faire seule* ». Cette reprise de pouvoir sur leur trajectoire de vie est au cœur de leur processus d'intégration et d'autonomie au territoire québécois.

Ces observations corroborent la définition du bien-être de Ryff et Keys, qui articule cette notion autour de l'acceptation de soi, de l'autonomie et de la maîtrise de l'environnement (Ryff et Keys, cités par Aquatias et al., 2008). En affirmant être désormais capables de « planifier [leur] projet de vie » et de « guérir », les participantes valident l'efficacité des activités de groupe dans l'atteinte des objectifs du projet. Conformément aux travaux de Bédard et al. (2022), le renforcement des ressources personnelles de base, telles que les compétences professionnelles et relationnelles acquises, agit comme un rempart contre certains défis quotidiens de la vie, impactant directement et positivement le bien-être global.

Un aspect saillant des résultats réside dans la dimension communautaire des ateliers, qualifiés de « famille » par les participantes. Cette dynamique de soutien mutuel est cruciale contre l'isolement. Comme le soulignent Germain et al. (2025), l'isolement social est le principal vecteur de dégradation de la qualité de vie. Elle est également cruciale pour la protection de la santé mentale. En atténuant la perte de confiance en soi et les symptômes dépressifs, le projet a instauré un environnement sécurisant, essentiel à la résilience psychologique.

Enfin, l'impact du projet dépasse le cadre de la simple insertion sociale pour toucher à la sphère thérapeutique. En agissant sur la réduction du stress et l'amélioration de la proximité relationnelle, les ateliers de groupe ont joué un rôle préventif majeur contre le trouble de stress post-traumatique (TSPT) qui est défini par le Gouvernement du Canada (2025) comme étant une condition de santé mentale qui apparaît après qu'une personne a été exposée à un stress psychologique.

Selon les critères de l'OMS (2022), les difficultés à entretenir des relations avec les autres et la faible estime de soi sont des éléments caractéristiques du TSPT complexe. En transformant l'état émotionnel des femmes et en leur redonnant un sentiment de maîtrise, le projet a offert une réponse concrète et préventive face aux séquelles psychologiques.

Bien que les participantes soient pour la plupart satisfaites des activités de groupe du projet, les résultats de cette évaluation soulignent la nécessité de maintenir certains aspects et d'ajuster certains autres. Les recommandations qui suivent sont à réfléchir dans le cadre de la mise en œuvre d'une nouvelle cohorte :

1. Maintenir l'approche d'évaluation des besoins réels des participantes en amont des séances en vue de s'assurer que les interventions ne sont pas basées sur des suppositions, mais sur des données probantes;
2. Maintenir l'approche de concertation entre les intervenantes et les membres de coordination du projet en vue de s'assurer que le contenu des ateliers répond précisément aux besoins identifiés;
3. Maintenir l'approche familiale et humaine tout en cherchant à dynamiser davantage l'ambiance des ateliers en vue de favoriser un environnement propice à l'apprentissage;
4. Adopter des méthodes d'apprentissage actives alternant théorie et pratique, tout en simplifiant les supports visuels pour réduire la charge cognitive et faciliter la mémorisation.
5. Utiliser systématiquement un vidéoprojecteur ou un tableau blanc tout en fournissant des mémos écrits afin de favoriser la rétention des informations, comme suggéré par certaines participantes;
6. Allonger la durée de certains ateliers ou, à défaut, réduire le programme pour se concentrer sur l'essentiel sans presser le rythme, comme suggéré par plusieurs participantes ;
7. Insérer, si possible, un volet relatif à la recherche d'emploi afin d'aider ces femmes vulnérables à accéder à l'autonomie financière.

## CONCLUSION

En guise de conclusion, ce travail a porté sur l'évaluation de la satisfaction des bénéficiaires et sur la cohérence des activités par rapport aux objectifs du projets. Les résultats de cette démarche évaluative mettent en évidence les points forts des activités en groupe du projet ainsi que certains points faibles qui méritent d'être améliorés. Les participantes témoignent un niveau de satisfaction très apprécié pour la majorité des ateliers. Cet état émotionnel est apprécié chez les participantes via des taux de satisfaction globale et des taux de recommandations intéressants constatés ainsi qu'à travers leurs verbatim. De manière globale, l'atelier « Prise de parole en public et narration » et l'atelier « Bijoux intentionnels » sont très satisfaisants suivi de celui du « Système financier canadien ». Par ailleurs, ceux de « IA et cybersécurité » et de « Entrepreneuriat » ne sont pas satisfaisants pour environ 1/3 des participantes. Les activités de groupe contribuent à favoriser un état de bien-être chez les participantes en renforçant leur estime de soi, leur motivation et en améliorant leurs aptitudes professionnelles, leurs relations sociales et leur aptitude de gestion personnelle, ainsi qu'en réduisant leur stress.

## BIBLIOGRAPHIE

- Amarfii, N. (2018). *Vers un modèle d'évaluation de la satisfaction des clients de statistique Canada* (p. 60) [Rapport de stage]. École Nationale d'Administration Publique.
- Aquatias, S., Arnal, J.-F., Rivière, D., Bilard, J., Callède, J.-P., Casillas, J.-M., Choquet, M., Cohen-Salmon, C., Courteix, D., et Duclos, M. (2008). *Activité physique : Contextes et effets sur la santé*. Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM).
- Baribeau, C. (2009). Analyse des données des entretiens de groupe. Dans *L'analyse qualitative des données* (Vol. 28, p. 133-148).
- Bédard, E., Ouellet, N., Cormier, C., Dugas, M., Sirois, C., et Sylvain, H. (2022). Portrait de la santé mentale des femmes qui ont recours aux organismes communautaires d'une région québécoise. *Santé mentale au Québec*, 47(1), 241-262.
- Bentayeb, N. (2025). *Considérations éthiques et pratiques en évaluation [Notes de cours]*.  
<https://athenap.enap.ca/moodle/>
- Boudin, M. (2017). *Vivre après un traumatisme : L'activité créative, des bénéfiques au quotidien pour les personnes souffrant d'un Etat de Stress Post-Traumatique ?* [Mémoire]. Institut de Formation en Ergothérapie La Musse.
- Denis, I., Brennstuhl, M.-J., et Tarquinio, C. (2020). Les conséquences des traumatismes sexuels sur la sexualité des victimes : Une revue systématique de la littérature. *Sexologies*, 8(4), 198-217.
- Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche du et Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. (2022). *Traumas physiques, psychologiques et détresse*. 04(01), 16.
- Ellé, A. A., et Abbé, H. (2020). Contribution de l'Autonomisation des Femmes au Développement Humain dans l'UEMOA. *European Scientific Journal May*, 16(13).
- Germain, S., Cissé, M., et Ndioro, D. (2025). *Points de vue des femmes de l'Estrie issues de l'immigration sur leur bien-être et leur santé mentale*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
- Gouvernement du Canada. (2025). *À propos du TSPT* [Portail Web].  
<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/sujets/sante-mentale-et-bien-etre/etat-stress-post-traumatique/a-propos-tspt.html#a2>

- Gueye, N. F. B. (2018). *Analyse des déterminants de la fidélité pour le commerce de détail alimentaire au Québec* [Mémoire de maîtrise]. Université du Québec à Montréal.
- Haskell, L. (2004). *Les femmes, la violence et le traitement des traumatismes : Guide d'information à l'intention des femmes et de leur famille*.
- Katata, R. (2021). *Violence structurelle et judiciarisation des femmes noires au Canada : Une double invisibilisation?*
- Krauss, F. (2005). Violence du trauma sexuel, souffrance de la victime. *Imaginaire et inconscient*, 15(1), 171-188.
- Ladhari, R. (2005). *La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences*. *Revue de l'Université de Moncton*, 36(2), 171-201. <https://doi.org/10.7202/014503ar>
- Laguardia, J. G., et Ryan, R. M. (2000). Buts personnels, besoins psychologiques fondamentaux et bien-être : Théorie de l'autodétermination et applications. *Revue québécoise de psychologie*, 21(2), 26.
- Le Gresley, S.-M. (2018). *Sur les traces de l'intersectionnalité : L'intervention avec les femmes immigrantes et racisées dans les centres de femmes*. Université du Québec à Montréal.
- LE Robert. (s. d.). *Satisfaction*. Consulté 19 décembre 2025, à l'adresse <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/satisfaction>
- Mabika Nzyengui, M. S. W. (2022). *Revue des fondements théoriques et des modèles de mesure pour une meilleure appréhension du concept de satisfaction client*. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 3(11), 443-458.
- Olivier, R. L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <http://www.jstor.org/stable/3150499>.
- Organisation Mondiale de la Santé. (2022). *Classification Internationale des Maladies Onzième Révision*. <https://icd.who.int/fr/>
- Statistique Canada. (2024). *Enquête sur la santé mentale et les événements stressants, 2023*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240527/dq240527b-fra.htm>
- Thibault, S., Pagé, G., et Boulebsol, C. (2022). *Justice pour les femmes marginalisées victimes de violences sexospécifiques*. Bibliothèque et Archives nationales du Québec.
- Thomas, J. L. (2015). Les conséquences des violences sexuelles sur la santé physique : Revue de la littérature. *Rev Fr Dommage Corp*, 3(2), 253.

## ANNEXES

### Annexe 1: Modèle logique

<b>Raison d'être</b>	Besoins de surmonter les effets négatifs des traumas. Écarts dans les compétences personnelles attendues chez un citoyen québécois
<b>Objectif(s) du projet</b>	<b>Objectif général :</b> Favoriser un état de bien-être durable <b>Objectifs spécifiques :</b> i. Développer des compétences individuelles; ii. Développer des compétences relationnelles et; iii. Développer des compétences professionnelles
<b>Publics cibles</b>	Femmes francophones majeures racisées ayant vécues des traumas (violence, précarité économique, isolement, etc.)
<b>Intrants</b>	Ressources humaines (formateurs(trices), coachs; comité de bénévoles, gestionnaire de projet), logistiques et financières
<b>Activités</b>	Mobiliser et recruter des participantes; réaliser de 10 séances d'ateliers interactifs de groupe et des séances individuelles (personnalisées); réaliser une journée de transformation et la célébration de graduation
<b>Extrants</b>	15 participantes recrutées; 15 participantes sensibilisées aux conséquences des traumas, aux mécanismes d'adaptation, aux moyens d'autorégulation émotionnelle, à l'intelligence émotionnelle et aux déterminants de la santé mentale; 15 participantes formées et informées relativement à la prise de parole en public, à l'intelligence artificielle, à la sécurité et citoyenneté numérique, à l'entrepreneuriat et aux finances et 15 participantes bénéficient de 6 heures de rencontre individuelle.
<b>Effets</b>	<b>Immédiats :</b> Prise de conscience des impacts de leur vécus et des croyances limitantes ; Augmentation de l'estime de soi et l'espoir relatif à un équilibre de vie; Renforcement des connaissances par rapport à certains concepts; Développement des aptitudes relationnelles, professionnelles et de gestion personnelle. <b>A moyen terme :</b> Diminution des patterns comportementaux qui résultent des traumas et de la méconnaissance; Affirmation d'un projet de vie ; Capacité à se projeter dans l'avenir ; Stabilisation d'une estime de soi positive ; Briser l'isolement ; Concrétisation du projet de vie ; Émergence d'un réseau communautaire axé sur le trauma
<b>Facteurs contextuels</b>	<b>Facteurs facilitateurs:</b> Expériences cliniques des animatrices et coachs ; motivation des facilitatrices ; Origines culturelles similaires ; Désir de changement et curiosité des participantes. <b>Facteurs de risque :</b> facteurs climatiques; Absence d'un(e) formateur(trice) ; facteurs linguistiques; situation socio-économique.

## Annexe 2: Matrice d'évaluation

Questions	Objectifs	Indicateurs	Outils	Sources de données
Dans quelle mesure les participantes sont satisfaites des activités du projet ?	Apprécier la satisfaction des bénéficiaires par rapports aux activités du projet	Taux de satisfaction globale / verbatim / récurrence des points positifs et/ou négatifs	Questionnaire / Entretiens de groupe	Les bénéficiaires directs
Quelles activités ont semblé les plus impactantes ? Pourquoi ?		Activités perçues comme impactantes / raisons données	Questionnaire / entretiens de groupe	Les bénéficiaires directs
Y a-t-il eu des changements positifs dans la situation des bénéficiaires depuis le projet?		Pourcentage de bénéficiaires percevant un changement / exemples de changement	Questionnaire / Entretiens de groupe	Les bénéficiaires directs
Les contenus des ateliers répondaient-ils aux besoins ou attentes initiales des participantes ?	Évaluer la cohérence des ateliers avec les objectifs du projet	Adéquation perçue du contenu /objectifs personnels	Questionnaire / Entretiens de groupe	Les bénéficiaires directs
Est-ce que les ateliers ont contribué à atteindre les objectifs du projet ?		Niveau de contribution perçu / liens établis entre contenus et objectifs	Entretien de groupe / Analyse documentaire	Documents / équipe du projet / les facilitateurs
Les objectifs des ateliers sont-ils clairement liés à l'objectif général du projet?		% objectifs alignés avec l'objectif général / niveau de contribution estimé.	Analyse documentaire	Documents du projet / Objectifs d'ateliers

Annexe 3: Questionnaire de satisfaction et de perception

**TRANSFORMONS NOS VIES**

**Important ! :** Pour les questions utilisant une échelle de 1 à 5, veuillez cocher une seule case qui correspond le mieux à votre réponse.

1. Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous la qualité générale de l'atelier ?

1 = Pas du tout satisfaite 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Très satisfaite

2. Quelle est votre perception sur la qualité de l'atelier en matière de contenu et utilité ?

1 = Mauvais 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Excellent

3. Quelle est votre perception sur la qualité de l'atelier en matière de pédagogie/clarté ?

1 = Mauvais 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Excellent

4. Dans quelle mesure le contenu de l'atelier répondait-il à vos besoins et vos attentes ?

1 = Très faible 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Très élevé

5. Dans quelle mesure la facilitatrice/animatrice était compétente et captivante?

1 = Pas du tout 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Énormément

6. Dans quelle mesure la durée de l'atelier était appropriée?

1 = Pas du tout 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Oui tout à fait

7. Dans quelle mesure le matériel (document, présentation) a aidé à l'apprentissage?

1 = Pas du tout 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Énormément

8. Dans quelle mesure l'atmosphère (ambiance) de l'atelier était-il propice à l'apprentissage ?

1 = Très faible 😞 1 2 3 4 5 😊 5 = Très élevé

**9. Qu'avez-vous le plus apprécié durant cet atelier ?**

-----  
-----

**10. Avez-vous observé un ou des changements positifs dans votre situation depuis le projet ?**

- Oui
- Non
- Pas encore, mais je pense que ça viendra

**a. Si oui, quel.s changement.s positif.s avez-vous remarqué.s ? (Plusieurs choix possibles).**

- Prise de conscience de mes vécues / mes croyances limitantes
- Plus de confiance en moi
- Amélioration de mes aptitudes professionnelles
- Amélioration de mes relations sociales
- Meilleure aptitude de gestion personnelle
- Moins de stress / plus de calme
- Plus d'énergie ou de motivation
- Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

**11. Dans quelle mesure sentez-vous capable de faire face à vos défis après cet atelier ?**

- 
- 1 = Pas du tout 😞   1   2   3   4   5   😊 5 = Beaucoup

**12. Recommanderiez-vous cet atelier à d'autres personnes dans une situation similaire à la vôtre ?**

- Oui
- Non
- Peut-être

**13. Quelles améliorations suggériez-vous pour les prochains ateliers ?**

-----  
-----

**Annexe 4:** Note de cadrage pour la collecte de données quantitatives

**Projet :** Transformons nos vies

**Type d'évaluation :** Évaluation de la mise en œuvre

**Approche :** Participative

**Période de collecte :** 01 novembre 2025 au 10 janvier 2026

**Documents de référence :** Charte et devis d'évaluation du projet

## **1. Contexte et Objectifs de la Note**

Dans le cadre de l'évaluation participative du projet « *Transformons nos vies* », il est prévu de collecter des données quantitatives et qualitatives. Les données quantitatives seront collectées régulièrement à la suite des ateliers de groupe. Cette collecte est essentielle pour apprécier la satisfaction des participant(e)s par rapport aux activités du projet.

Cette note a pour objectif principal de formaliser les modalités de la collecte de données quantitatives par questionnaire, afin de :

- i. Clarifier les rôles et responsabilités, notamment pour l'administration des questionnaires.
- ii. Garantir l'homogénéité et l'impartialité de la démarche de collecte.
- iii. Assurer le respect des principes éthiques (consentement, confidentialité).

## **2. Cadre Méthodologique de la Collecte**

### **2.1. Outil et Moments de Collecte**

Un questionnaire de satisfaction et de perception en format papier sera utilisé comme outil de collecte. Il sera administré immédiatement après chaque atelier de groupe à l'ensemble des participant(e)s présent(e)s à l'atelier.

## 2.2. Procédure de Passation

Afin de minimiser le biais potentiel qui pourrait être lié à l'influence de l'animateur(trice) ou formateur(trice), la procédure suivante doit être respectée :

- i. Le questionnaire ne doit jamais être administré par le/la formateur(trice) ou l'animateur(trice) de l'atelier. Il sera administré par une autre personne de l'équipe du projet désignée comme « Collecteur(trice) de données ».
- ii. Le/La Collecteur(trice) doit intervenir après la clôture de l'atelier par l'animateur(trice) ou le/la formateur(trice) et, si possible, après le départ de ce/cette dernier(ère) de la salle.
- iii. Le/La Collecteur(trice) doit rappeler brièvement l'objectif de l'évaluation et les principes éthiques (anonymat et confidentialité).
- iv. Les participant(e)s doivent remplir le questionnaire individuellement et de manière autonome.
- v. Le/La Collecteur(trice) doit se tenir à disposition pour répondre aux questions d'ordre technique (Clarté d'une question par exemple) et ne doit pas influencer les participant(e)s.
- vi. Les questionnaires remplis doivent être immédiatement récupérés par le/la Collecteur(trice) et placés dans une enveloppe pour être transmis directement à la personne responsable de l'analyse de données collectées.

### Responsabilités des acteurs

Acteurs	Responsabilités Clés
<b>Équipe de l'évaluation</b>	Garant de la mise en œuvre de cette note. S'assure de la formation et de la disponibilité des Collecteur(trice)s. Supervise le processus global.
<b>Formateur(trice) / Animateur(trice) d'Atelier</b>	Se concentre sur l'animation et le contenu. Ne doit pas participer à la distribution, la présentation ou la collecte des questionnaires. Doit céder la parole et quitter la salle à la fin de l'atelier.
<b>Collecteur(trice) de données (Membre de l'équipe, autre que le/la Formateur(trice))</b>	Administre le questionnaire selon la procédure définie (section 2.2). Assure le stockage sécurisé et la transmission des données. Répond aux questions d'ordre technique des participants.
<b>Participant(e)s</b>	Répondent au questionnaire de manière honnête et confidentielle. À la liberté de refuser de participer.

## Annexe 5: Guide d'entretien à l'intention des participantes

<b>Introduction</b>	
Présentation de chacun; présentation du cadre de l'évaluation (Consentement, confidentialité et liberté de parole) et expliquer le but de l'entretien: collecter des données permettant d'améliorer les actions futures grâce à leur expérience vécue.	
<b>Questions</b>	
<b>1.</b> Pour commencer, comment avez-vous vécu ces ateliers de manière générale, notamment en ce qui concerne l'animation et l'ambiance au sein du groupe (sentiment de sécurité, d'écoute ou de respect) ?	Climat et animation
<b>2.</b> Si l'on se concentre sur vous, que ressentiez-vous concrètement pendant les séances, et dans quel état d'esprit en ressortiez-vous une fois l'atelier terminé ?	Expérience personnelle et ressenti
<b>3.</b> En quoi le contenu et les activités proposées ont-ils répondu à vos attentes ? Est-ce qu'il y a un ou deux exemples d'activités qui vous ont semblé particulièrement utiles ?	Adéquation et pertinence du contenu
<b>4.</b> Avec le recul, quels changements observez-vous dans votre situation aujourd'hui ? Et enfin, avez-vous des suggestions d'amélioration ou d'autres commentaires que vous aimeriez partager ?	Impact et perspectives

**Annexe 6:** Guide d'entretien à l'intention de l'équipe du projet

<b>Introduction</b>	Rappeler le cadre de l'évaluation et présenter l'objectif de l'entretien
<b>Questions</b>	
De quelle manière les thématiques des ateliers ont-elles été choisies par rapport aux objectifs globaux du projet ?	Conception et alignement stratégique
Selon vous, existe-t-il un lien direct entre le contenu technique des ateliers et les indicateurs de succès du projet ? Pouvez-vous donner un des exemple.s ?	
Dans quelle mesure le format des ateliers était-il adapté au public cible pour atteindre les résultats escomptés ?	
Si l'on supprimait tous les ateliers, quel impact cela aurait-il sur l'atteinte des objectifs finaux ?	Contribution aux objectifs
Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous la contribution des ateliers à l'avancement du projet ? Pourquoi cette note ?	
Quels changements immédiats avez-vous observés chez les participants après ces ateliers (montée en compétences, changement d'attitude, etc.) ?	
Y a-t-il eu des moments où le contenu d'un atelier a dû dévier de son objectif initial? Si oui, pour quelles raisons ?	Analyse de la mise en œuvre et obstacles
Les moyens (temps, expertise des facilitateurs.trices/animateurs.trices, outils) étaient-ils appropriés pour que les ateliers remplissent ses objectifs ?	
Dans le cadre d'une nouvelle cohorte, comment ajusteriez-vous la programmation des ateliers pour qu'il contribue encore mieux aux objectifs du programme ?	Conclusion et Recommandations
Avez-vous un point que nous n'avons pas abordé concernant la pertinence de ces activités ?	

**Annexe 7: Guide d'entretien à l'intention des facilitatrices**

<b>Introduction</b>	
Présentation de chacun (nom et ateliers animés); présentation du cadre de l'évaluation (Consentement, confidentialité et liberté de parole) et expliquer le but de l'entretien: collecter des données permettant d'améliorer les actions futures grâce à leur expérience vécue.	
<b>Questions</b>	
Comment vous êtes-vous sentis au moment de prendre en main le contenu des ateliers pour la première fois ?	Implication dans la préparation
Dans quelle mesure avez-vous participé à l'élaboration ou à la modification des supports/activités ?	
Avez-vous eu le sentiment de pouvoir adapter le contenu à votre propre style d'animation ? Pourquoi ?	
Qu'est-ce qui vous a manqué durant votre phase de préparation ou pendant la séance pour vous sentir totalement à l'aise ?	
De manière générale, comment avez-vous trouvé le rythme des ateliers ? (Trop dense, trop lent, équilibré ?)	Adéquation Contenu / Durée
Concrètement, avez-vous pu épuiser l'intégralité du contenu prévu ? Si non, quelle part (environ %) a été laissée de côté ?	
Comment le contenu prévu a-t-il résisté aux questions ou aux interactions imprévues des participantes ?	
Selon votre expérience, dans quelle mesure le contenu proposé permet-il réellement d'atteindre l'objectif de l'atelier ou du projet ?	Pertinence et Objectifs
Les outils fournis étaient-ils des facilitateurs ou des obstacles pour atteindre cet objectif ?	
Si vous deviez réanimer cet atelier demain, quel est le changement prioritaire que vous apporteriez ?	Conclusion et Recommandations
Y a-t-il un aspect que nous n'avons pas abordé et qui vous semble essentiel ?	

## Annexe 8: Formulaire de consentement

**Titre du projet d'évaluation :** Évaluation de la mise en œuvre du projet « **Transformons nos vies** ».

### Équipe d'évaluation :

- Ricaisse **Augustin**, Évaluateur
- Gina **Ferrus**, Membre
- Franckedline **Francin**, Membre
- Régine Valles **Martineau**, Membre
- Manuela Rigaud **Théodore**, Membre

**Coordonnées:** +1 514-727-1919, [raugustin@sdesj.org](mailto:raugustin@sdesj.org)

### **Invitation à participer, objectifs et but de l'étude**

Je suis invité(e) à participer à cette évaluation. Elle a pour objectifs d'apprécier le niveau de satisfaction des bénéficiaires directs par rapport aux activités et de mesurer le niveau d'alignement des ateliers (contenus et objectifs) avec les objectifs fixés dans le cadre du projet. Son but est de soutenir et d'améliorer la réalisation du projet en vue d'assurer la conformité aux attentes et aux exigences de qualité.

### **Déroulement de la participation**

Ma participation impliquera les activités suivantes :

- Remplir, de façon anonyme, un court questionnaire de satisfaction et de perception après chaque atelier pendant 15 minutes maximum;
- Participer à un (1) entretien de groupe d'environ deux (2) heures, soit 120 minutes.

Cet entretien de groupe se réalisera en présentiel dans les locaux où se déroulent les ateliers, soit à l'adresse suivante : **3840 Henri-Bourassa E.** L'audio de cet entretien sera enregistré et la retranscription sera anonymisée. Les informations collectées seront protégées par l'Observatoire des communautés noires du Québec, la Fondation Enfant Jeunesse Canada (FEJC) et par le Zen dans ma tête.

### **Risque et avantages de cette étude**

**Risque :** Le seul risque associé à cette évaluation est la fatigue liée à l'entretien de groupe.

**Bénéfices :** Cette évaluation permettra d'améliorer la qualité des ateliers et, plus largement, de mieux répondre à vos attentes. Elle permettra une augmentation de l'efficacité et des résultats du projet.

### **Caractère volontaire et droit de retrait**

Je reconnais ce qui suit :

- Ma participation est entièrement volontaire. Je suis libre de refuser de participer, et ce refus n'entraînera aucune conséquence ou préjudice sur moi en tant que bénéficiaire du projet, ni sur ma relation avec l'organisation.
- Je peux retirer mon consentement et cesser de participer à tout moment, sans devoir fournir de justification et sans pénalité. Si je retire mon consentement, je peux également demander que les données me concernant et qui ont déjà été collectées soient détruites si cela est techniquement possible.
- Je suis libre de poser toute question sur l'évaluation, avant, pendant et après ma participation, en contactant aux coordonnées ci-mentionnées.
- L'équipe d'évaluation s'engage à me tenir informé(e) si de nouvelles informations importantes ou des changements surviennent pendant mon implication.

### Confidentialité et protection de renseignements personnels

Mon nom ainsi que mes autres informations personnelles ne seront pas inscrits dans le questionnaire. Les données collectées via l'entretien seront anonymisées lors de la retranscription. Les enregistrements seront conservés de façon sécurisée et seront détruits après la validation du rapport final. Mon nom ne sera pas utilisé dans les rapports d'évaluation.

### ATTESTATION DU (DE LA) PARTICIPANT(E)

Par ma signature, j'atteste que :

- ✓ L'étude m'a été clairement expliquée.
- ✓ J'ai eu l'occasion de poser mes questions et j'ai obtenu des réponses satisfaisantes.
- ✓ J'ai compris que ma participation est volontaire et que je peux me retirer à tout moment sans devoir fournir de justification et sans conséquence.
- ✓ Je recevrai une copie signée de ce formulaire.

Participant(e)

**Nom complet :** \_\_\_\_\_

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

### DÉCLARATION DE LA PERSONNE OBTENANT LE CONSENTEMENT

J'atteste avoir expliqué l'étude au (à la) participant(e), avoir répondu à toutes ses questions au meilleur de ma connaissance, avoir souligné le caractère volontaire de sa participation et avoir remis une copie signée du présent formulaire au (à la) participant(e).

Évaluateur ou Représentant(e)

**Nom complet :** \_\_\_\_\_

**Signature :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_