

AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES, LA POPULATION

TROUSSE ENTREVUE

Service expérience usagers, Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP), CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Août 2019

ISBN : 978-2-550-85533-0 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85534-7 (PDF)

Équipe de conception de la Trousse *participation d'utilisateur: entrevues, Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches, la population*

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEPP

Cynthia Raymackers, agente de planification, de programmation et de recherche (APPR), service expérience usager, Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP)

Jean-Guillaume Marquis, chef de service expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

Mme. Denis Marceau, président comité des usagers du CHUS

Mme. Catherine Beauchamp, usagère collaboratrice membre du comité des usagers du CHUS

M. Jaime Borja, membre du comité des usagers du CHUS

Mme. Nicole Chiasson, présidente comité des usagers des CLSC et CHSLD de Sherbrooke et de l'IUGS

Mme. Ginette Ladouceur, usagère collaboratrice

Marie-Ève Langlais, adjointe au directeur, Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique

Carine Fortin, directrice adjointe, direction des services généraux

Lucie Guérin, spécialiste en procédés administratifs, performance organisationnelle, DQEPP

Catherine Neault, conseillère-cadre à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Remerciements

Guillaume Leblanc, APPR, service expérience usager, DQEPP

Mise en pages

Danique Mathieu agente administrative, service expérience usager, DQEPP

ISBN : 978-2-550-85533-0 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85534-7 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Service expérience usager
CIUSSS de l'Estrie - CHUS
300 rue King est
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1
Téléphone : 819 780-2222, poste 42770
Site internet : santeestrie.qc.ca

Les trousse de participation des usagers dans l'organisation des services ont été développées par le service expérience usager du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke à des fins de diffusion et d'utilisation à l'interne, dans les différents CISSS et CIUSSS et organismes partenaires. **La reproduction et l'utilisation, en tout ou en partie, des documents liés à ce programme sont autorisées, pourvu que la source soit mentionnée. Toute reproduction et utilisation à des fins lucratives est interdite.**

Pour citer ce document

Poulin, MC., Raymackers, C., & Marquis, JG. (2019). Trousse *participation d'usagers : entrevues, Agir pour et avec l'usager, ses proches, la population*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Sherbrooke, 19 p.

ISBN : 978-2-550-85533-0 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85534-7 (PDF)

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 2019

AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES ET LA POPULATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET DES SERVICES

Vous désirez inclure les personnes dont vous prenez soin dans l'organisation de vos services? Voici une démarche simple en 4 étapes :

PROCESSUS DE PARTICIPATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET SERVICES

COMMENT BIEN ORIENTER LA DÉMARCHE ?

- Évaluer la valeur ajoutée et faire participer des usagers
- Consulter les informations existantes
- Choisir les méthodes de participation

COMMENT ASSURER LA CONTINUITÉ ?

- Diffuser les résultats
- Reconnaître la participation de tous
- Évaluer l'expérience



COMMENT ORGANISER LES ÉTAPES? (selon la méthode choisie)

- Identifier les usagers
- Organiser le contenu et les opérations
- Préparer les usagers, les gestionnaires et les équipes

COMMENT ACTUALISER LA DÉMARCHE ?

- Mettre en œuvre
- S'ajuster en cours de route (au besoin)
- Analyser et utiliser la perspective des usagers dans les réflexions et prises de décisions

ÉTAPE 1 – PLANIFICATION

Déterminez d'abord la pertinence d'une participation d'usagers ou de proches à votre projet.

QUESTIONS À VOUS POSER

Les **usagers vivent-ils les effets** de votre projet? Sont-ils impliqués?

Est-ce que la perspective de l'utilisateur peut contribuer à **mieux comprendre la situation**? Peut-elle aider à **définir la situation désirée**, à **élaborer des pistes de solution** ou à **rassembler des points de vue différents**?

CONDITIONS DE SUCCÈS DE VOTRE DÉMARCHE

Est-ce que la **perspective des usagers peut influencer** votre démarche?

Avez-vous **suffisamment de temps** pour intégrer la perspective des usagers dans votre démarche?

Avez-vous **identifié un responsable** pour soutenir la participation des usagers (pour coordonner les efforts d'identification et préparation des usagers, s'assurer que la perspective des usagers et utilisée dans les réflexions et décisions, etc.)?

Vous avez répondu **oui** à plusieurs questions? Vos conditions de succès sont au rendez-vous !

Il est maintenant temps de **choisir la/les méthode(s)** pour répondre à vos objectifs.

CHOIX DE VOTRE MÉTHODE

Afin de répondre à vos objectifs, une combinaison de **plusieurs méthodes** peut être envisagée.

Objectifs	Méthodes							
	Collecter les données existantes (statistiques, résultats de sondages)	Recenser les plaintes des usagers	Prendre connaissance des avis des comités d'usagers ou de résidents	Réaliser un sondage	GEMBA auprès des usagers	Réaliser des entrevues individuelles	Réaliser un groupe de discussion (focus group)	Impliquer l'utilisateur comme membre d'un comité
Obtenir un portrait global	X	X	X	X				
Décrire une situation spécifique	X	X	X	X	X	X	X	X
Comprendre une situation (explorer)				X	X	X	X	X
Rechercher des solutions (innover)					X	X	X	X
Partager les décisions avec l'utilisateur								X
Avantages								
Rapide (moins d'un mois)	X	X	X					
Représentativité	X	X	X	X				
Échange bidirectionnel (interaction)						X	X	X
Logistique simple	X	X	X			X		

MARCHE À SUIVRE

Cliquer sur la méthode que vous avez choisie pour connaître la **marche à suivre** et les **outils** disponibles.

- + Sondage
- + Gemba
- + Entrevue individuelle
- + Groupe de discussion
- + Comité

MARCHE À SUIVRE – PARTICIPATION D’USAGERS À UNE ENTREVUE



Vous avez réalisé l'étape 1 de planification de votre démarche et êtes rendu à l'étape de préparation. Vous avez choisi de faire participer des usagers ou des proches en utilisant la méthode **entrevue individuelle** pour vous aider à réaliser vos objectifs.

La méthode **entrevue individuelle** permet de :

- Décrire une situation spécifique
- Comprendre cette situation
- Rechercher des solutions

Elle favorise les échanges bidirectionnels et sa logistique est simple.

ÉTAPE 2 – PRÉPARATION

1. Organisation générale de l'entrevue (Outil 1)
2. Identification du profil recherché des usagers selon les objectifs de l'entrevue.(Outil 2)
3. Recrutement des usagers en fonction du profil recherché selon les différentes sources (Outil 3)
4. Planification d'une entrevue (Outil 4)
5. Préparation de l'entente de participation (Outil 5)
6. Organisation de la logistique (Outil 6)



OUTILS DISPONIBLES

1. ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREVUE

L'objectif de cet outil est de vous accompagner dans les réflexions sur l'objectif de l'entrevue à l'égard des objectifs du projet dans lequel elle s'inscrit et ainsi vous amener à identifier des thèmes et questions et le type d'entrevue le plus approprié à vos attentes.

2. PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

L'objectif de cet outil est de préciser les caractéristiques des usagers recherchés pour favoriser une participation à valeur ajoutée. Définir le profil de l'utilisateur est crucial pour s'assurer qu'on a le bon usager à la bonne place. Il comprend le référentiel de compétences de l'utilisateur collaborateur comme référence pour définir le profil souhaité. Une fois complété, le profil est partagé à la personne responsable d'identifier des usagers à recruter p.ex. : intervenant dans milieu de soins, CUCI, etc.

3. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

L'objectif de cet outil est de vous accompagner dans l'identification des sources de recrutement d'utilisateurs et/ou de proches, ainsi que de fournir un endroit pour répertorier les noms des participants au groupe de discussion

4. PLANIFICATION DES ENTREVUES

Cet outil vous permettra de construire l'horaire de vos entrevues.

5. ENTENTE DE PARTICIPATION

Préparer l'entente de participation afin de la faire compléter par l'utilisateur au moment de l'entrevue ou encore de lui acheminer par courriel ou par la poste (avec une enveloppe de retour affranchie) préalablement à l'entrevue. Convenez avec l'utilisateur de la modalité de retour de l'entente signée.

6. ORGANISATION LOGISTIQUE ET MATÉRIEL REQUIS

1. ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREVUE

OBJECTIFS DU PROJET EN COURS	
Rappel de votre projet	Grandes étapes de votre projet
RÉPONDANT-PIVOT	
Identifier une personne qui assurera le lien avec les usagers ou les proches pour préparer et faire le suivi de la rencontre.	
ENTREVUE	
Objectif(s) de l'entrevue : - -	
Type : directive, semi-directive, non directive. Pour plus de détails voir LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIEN https://www.scribbr.fr/memoire/types-entretiens/	
Questionnaire/thèmes/questions et sous-questions Les entrevues directives s'effectuent habituellement à partir d'un questionnaire. Pour les entrevues semi-directives et non directives :	
Thèmes envisagés (maximum de 3)	Questions et sous-questions par thèmes
1.	-
	-
2.	-
	-
3.	-
	-
4.	-
	-
Comment vous servirez-vous des résultats?	

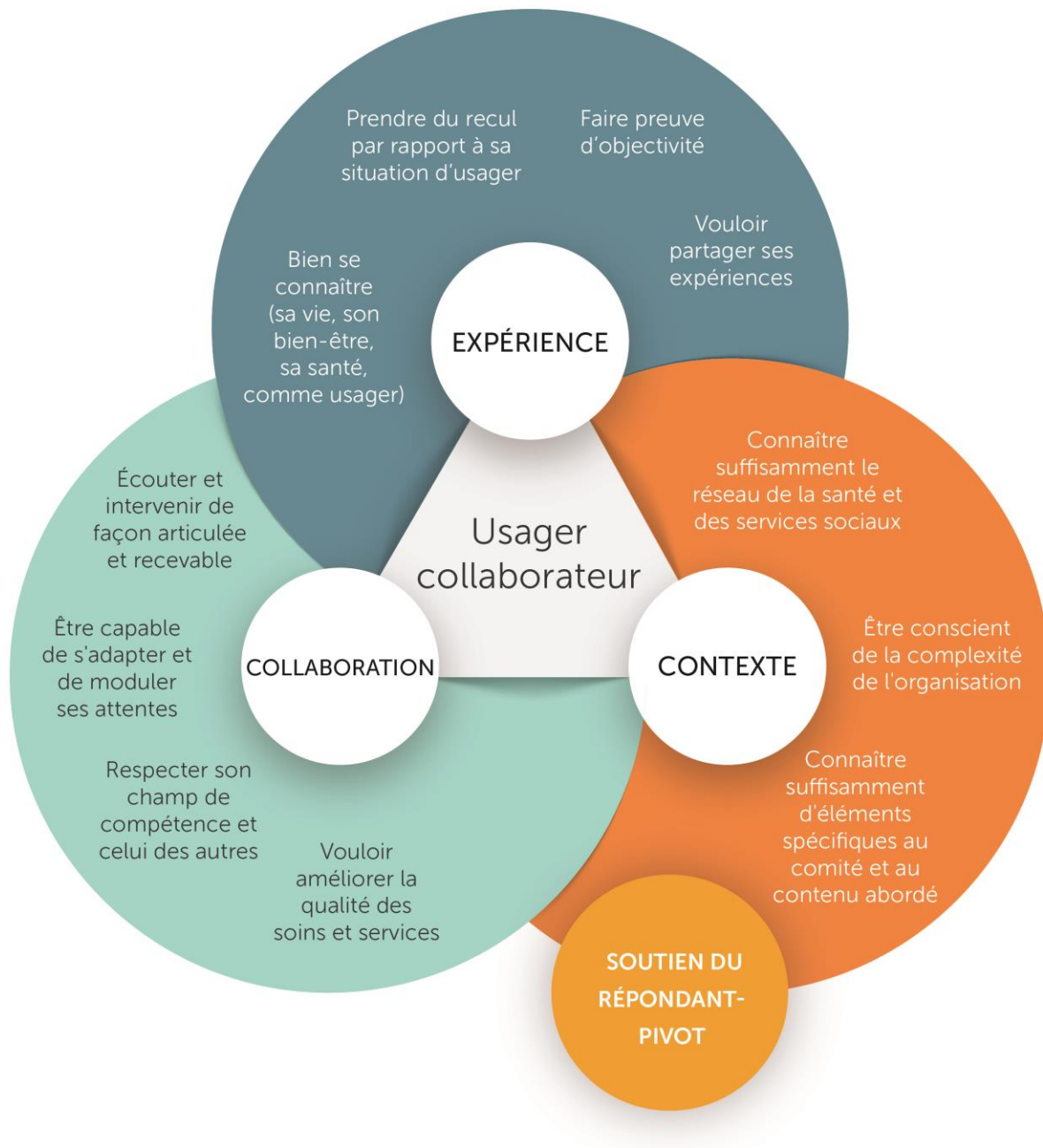
2. PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR À L'ORGANISATION DES SERVICES

À remplir à partir du *référentiel de compétences de l'utilisateur collaborateur*

Installation : _____ Répondant : _____
 Activité: _____ Courriel: _____
 Date: _____ Téléphone : _____

Description <i>Comprendre le contexte de la demande</i>	
Mandat général du projet en cours	▪
Objectif de l'entrevue	
Profil recherché de l'utilisateur collaborateur <i>Préciser le bon profil pour répondre à vos besoins</i>	
Expérience en santé	▪
Âge	▪
RLS (territoire)	▪
Sexe	▪
Autres caractéristiques	▪
Nombre d'utilisateurs recherchés	▪

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'USAGER COLLABORATEUR À L'ORGANISATION DES SERVICES



3. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

C'est le moment de recruter les participants selon le profil identifié. Nous vous recommandons de recruter un peu plus de participants au cas où certains se désisteraient.

RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS						
RESPONSABLE DU RECRUTEMENT						
Identifier une personne :						
SOURCES DE RECRUTEMENT						
Comité des usagers	Associations et organismes communautaires	Milieux cliniques	Bénévoles	Bouche-à-oreille	Banque usagers collaborateurs*	Autres
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
LISTE DES USAGERS OU DES PROCHEs						
	Nom		Acceptation			
Usager 1			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 2			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 3			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 4			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 5			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 6			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non
Usager 7			<input type="checkbox"/>	oui	<input type="checkbox"/>	non

4. PLANIFICATION DES ENTREVUES

PLANIFICATION DES ENTREVUES (entre 30 et 60 min)					
Nom de l'interviewer	Nom de la personne interviewée (à compléter une fois le recrutement terminé)	Date	Heure	Durée	Lieu
RÉPONDANT-PIVOT					
Si ce n'est pas vous, identifier un répondant-pivot qui assurera le lien avec le participant pour préparer l'entrevue et faire les suivis au besoin.					
CONTENU DE L'ENTREVUE					
Objectifs :					
Thèmes :					

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

5. ENTENTE DE PARTICIPATION DES USAGERS* COLLABORATEURS DANS L'ORGANISATION DES SERVICES

Attendu que l'**usager collaborateur** accepte sur une base volontaire de participer à l'entrevue portant sur thème de l'entrevue

1. L'usager est informé que sa participation consiste à participer à thème de l'entrevue. Il participe aux discussions et partage son expérience personnelle en tant qu'usager ou proche d'un usager des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS).
2. L'usager est informé qu'il participe dans une perspective de mobilisation et d'amélioration de la qualité des services. Il est invité à partager d'une façon collaborative ce qui va bien et ce qui va moins bien. Il comprend qu'il est attendu de sa part qu'il évite de faire la promotion d'activités personnelles ou professionnelles qui ne sont pas en lien avec son expérience comme usager et le mandat du comité.
3. L'usager est informé que sa décision d'accepter ou de refuser de participer à l'entrevue ou de mettre fin à l'entrevue à n'importe quel moment n'aura aucune conséquence sur la qualité des soins et des services auxquels il a droit ou sur sa relation avec son équipe de soins ou tout autre membre du personnel du CIUSSS de l'Estrie - CHUS.
4. La participation de l'usager est bénévole. L'établissement rembourse les frais de déplacement déboursés dans le cadre de la participation.
5. Une copie signée et datée de cette *Entente de participation d'usagers ou de proches collaborateurs* est remise à l'usager ou au proche.
6. L'usager s'engage à traiter toute information privilégiée reçue dans le cadre des démarches auxquelles il participe comme étant **confidentielle**. Les documents et informations auxquels il a accès sont à son usage personnel uniquement dans le cadre de sa participation comme usager ou proche dans l'organisation des services et il s'engage à ne pas les diffuser.
7. Le répondant et l'usager ont eu un échange concernant les attentes mutuelles dans le cadre du projet. Ils ont une vision commune de ce qui est souhaité de la part de l'usager et des personnes responsables du projet.

Lu et approuvé :

Usager ou proche collaborateur

Nom : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

Répondant du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Nom : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

6. ORGANISATION LOGISTIQUE ET MATÉRIEL REQUIS

ORGANISATION LOGISTIQUE
Réserver la salle et la rendre accueillante (eau, mouchoir, etc.).
Prévoir le matériel requis (voir ci-bas pour exemples) Préparer les documents requis et prévoir les impressions (dont l'entente de participation, page précédente)
Faire parvenir aux participants les informations utiles et reconfirmer leur présence l'avant-veille de l'entrevue ou le vendredi si l'entrevue est un lundi et leur rappeler le lieu, la date et l'heure. Informations utiles à transmettre : entente de participation, documents en soutien au projet, plan d'accès à l'installation, plan du stationnement.
Organiser le remboursement des frais de déplacement et de stationnement des participants.
MATÉRIEL D'ENTREVUE
Déterminer un outil pour la prise de notes ou l'enregistrement des réponses (papier, tablette, ordinateur, enregistreuse.). Si vous choisissez d'enregistrer l'entrevue, le spécifier dans le formulaire de consentement et indiquer également qui aura accès à cette information et à quelle fin l'information sera utilisée.
Formulaires d'entente de participation
Documents et outils spécifiques au sujet thème de l'entrevue
MATÉRIEL SPÉCIFIQUE, EN FONCTION DE BESOINS PARTICULIERS
Formulaire d'intérêt (pour une participation ultérieure)
Appareil pour enregistrer
Billets de stationnement (selon le site)

ÉTAPE 3 – RÉALISATION



Vous avez réalisé l'étape de préparation (étape 2) de votre démarche et êtes rendu à l'étape de **réalisation**.

Vous trouverez ci-après des outils qui vous sont proposés à titre indicatif et qui devront être adaptés à votre contexte et vos besoins.



OUTILS DISPONIBLES

7. CONDITIONS DE SUCCÈS
8. MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION
9. OUTIL D'AIDE À L'ANIMATION
10. EXEMPLE D'OUTIL DE PRISE DE NOTES
11. FORMULAIRE D'INTÉRÊT DE L'USAGER COLLABORATEUR

Les objectifs de cet outil sont :

- a) de permettre à un usager de manifester son intérêt à participer à l'organisation des soins et services ;
- b) de constituer une banque d'usagers collaborateurs. Cette banque est utile pour avoir un bassin accessible d'usagers à solliciter lorsqu'un besoin émerge.

7. CONDITIONS DE SUCCÈS

Pour toutes les méthodes **en présence** (sondage, entrevue, gemba, groupe de discussion, participation à un comité) :

- Se présenter, expliquer la démarche
- Présenter les autres personnes présentes, s'il y a lieu
- Aller chercher/revalider le consentement à participer
- Expliquer ce qu'on va faire avec l'expérience des usagers qu'on recueille
- Expliquer le déroulement
- Faire attention à ne pas utiliser d'acronymes (verbal et écrit) ou, à tout le moins, les expliquer ou fournir un lexique s'il s'agit d'une participation à plus long terme (p. ex. : comité)

Avant l'entrevue :

- Confirmer la participation des usagers ou des proches par courriel, par téléphone ou par lettre.
- Faire un rappel par téléphone ou par courriel l'avant-veille ou le vendredi (si l'entrevue est le lundi) en rappelant la date, le nom de la personne qui animera l'entrevue, le lieu et les indications pour s'y rendre.

Au moment de l'entrevue :

- Prévoir une personne pour accueillir le participant si l'entrevue se fait en présence.
- Personnaliser le contact en mettant le participant à l'aise, en se présentant, en le remerciant de son temps et de sa contribution et en s'informant sur lui.
- Rappeler que l'information recueillie reste confidentielle et informer le participant des suites de la démarche et à quoi l'entrevue servira. Par ailleurs, si ces informations ne peuvent pas demeurer anonymes dans le cadre de vos travaux, il est important de le mentionner et de présenter les mesures qui seront prises afin d'éviter des préjudices envers le participant.
- Mentionner la durée approximative de l'entrevue et s'assurer que la personne n'a pas de contrainte de temps.
- Inviter la personne à signifier son besoin de prendre une pause si elle le souhaite au cours de l'entrevue. et lui mentionner les éléments logistiques (salle de bain et autres).
- Mentionner à la personne de ne pas hésiter à poser ses questions au cours de l'entrevue si elle en a.
- Faire signer et recueillir l'entente de participation. Si l'entrevue se fait à distance, s'assurer que le participant la retourne par courriel ou par la poste.
- Vous référer à l'outil d'aide à l'animation d'une entrevue pour animer l'entrevue.
- Vous assurer d'avoir votre outil de prise de note (voir l'exemple) ou d'enregistrement.

À la fin de l'entrevue :

- Offrir au participant de remplir le formulaire d'intérêt à participer à une autre démarche, s'il y a lieu.
- Remercier le participant d'avoir participé à l'entrevue.
- Résumer brièvement les éléments qui ressortent de l'entrevue : *Nous avons abordé les éléments suivants : _____ et les principaux éléments qui ressortent sont ...*
- Recueillir l'appréciation du participant : *J'aimerais prendre un petit moment pour connaître votre appréciation à l'égard de votre expérience d'entrevue, que ce soit au sujet du contenu ou autres.*
- Rappeler à quoi serviront les informations transmises aujourd'hui.
- Fournir les coordonnées d'une personne avec qui communiquer au besoin.

8. MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à un groupe de discussion/une entrevue/un comité/un groupe de travail.

L'équipe _____ (nom de l'équipe) travaille actuellement à l'amélioration des soins et services. Nous aimerions connaître votre avis et celle de votre famille sur _____ thème du groupe de discussion/de l'entrevue/nom du comité.

Votre entrevue se tiendra le :

<p>Date et heure</p> <p>Lieu</p> <p>Avec Nom de la personne qui fera l'entrevue</p> <p>Informations complémentaires</p> <p>Information sur compensation financière pour le déplacement s'il y a lieu</p> <p>Autres informations pertinentes</p>

Au plaisir d'échanger avec vous. Votre opinion nous tient à cœur. Au besoin, vous pouvez contacter _____ (Nom, titre d'emploi, numéro de téléphone et numéro de poste).

Nom du signataire

9. AIDE À L'ANIMATION D'UNE ENTREVUE

Aide à l'animation

Rôles	Description du rôle
Animateur	Faire preuve d'ouverture et de neutralité afin d' accueillir tous les propos des participants.
Usager	Partager son expérience, ses idées, son vécu et ses perceptions à l'égard du sujet à l'étude.

Techniques d'animation utiles
Reformuler.
Résumer les éléments abordés (à la fin d'une question ou de la rencontre).
Recadrer <u>avec tact</u> .
Relancer ou demander de préciser.

10. EXEMPLE D'OUTIL POUR PRISE DE NOTES

	Thème/question	Thème/question	Thème/question
<p>Q2 : 1 Élément déterminant et positif</p> 			
<p>Q2 : Si vous aviez 1 chose à changer dans le parcours, ce serait...</p> 			

11. FORMULAIRE D'INTÉRÊT | USAGER COLLABORATEUR

Cette fiche est **confidentielle**. Aucune personne vous ayant donné des soins et services n'y aura accès.
Elle sera traitée par nom du/des services par les personnes responsables de la participation de l'utilisateur dans l'organisation

Coordonnées et renseignements généraux

Nom : _____ Prénom : _____
Téléphone (résidence) : _____ Sexe : Femme
Téléphone (travail) : _____ Homme
Téléphone (cellulaire) : _____ Courriel : _____
Année de naissance : _____

De quelle façon est-il préférable de vous contacter ?

Téléphone Courriel Cellulaire En personne dans le cas des
résidents

Renseignements spécifiques

Décrivez brièvement pour quels secteurs vous auriez de l'intérêt en fonction de l'expérience :

- Jeunesse** (p. ex. : grossesses, suivi post-natal, rôle parental, protection de la jeunesse)
- Soutien à l'autonomie des personnes âgées** (p. ex. : CHSLD, soutien à domicile, proches aidants)
- Santé mentale et dépendance** (p. ex. : prévention suicide, désintoxication, hospitalisation en santé mentale)
- Services généraux** (p. ex. : maladies chroniques, service des urgences)
- Déficiência intellectuelle | trouble du spectre de l'autisme** (p. ex. : développement moteur, trouble du langage)
- Déficiência physique** (p. ex. : réadaptation, hébergement, accident vasculaire cérébral [avc])
- Centres hospitaliers** (p. ex. : hospitalisation, chirurgies, soins intensifs, oncologie, soins palliatifs)
- Autre**. Spécifier : _____

À quelle fréquence souhaitez-vous être sollicité pour participer à une activité de la banque d'utilisateurs collaborateurs ?

- 1 fois/an
- 1 fois/6 mois
- 1 fois/mois
- Autre. Spécifier : _____

Indiquez les sujets qui vous **intéresseraient particulièrement** et auxquels vous pourriez apporter une **participation significative**.

À titre indicatif, cocher vos intérêts de collaboration

- Donner des avis (écrits et verbaux)
- Participer à des rencontres ponctuelles
- Faire partie d'un comité récurrent
- Autres : _____
- Co-animer des formations
- Accompagner d'autres patients
- Faire des présentations / témoignages

Signature: _____ Date : _____

ÉTAPE 4 – PÉRENNISATION



Vous avez réalisé votre démarche dans laquelle vous avez fait participer des usagers. Il vous appartient à présent de voir à ce que vos efforts et ceux des usagers collaborateurs servent le mieux possible les objectifs visés.

1. Analyse et synthèse de l'information recueillie
2. Reconnaissance de la participation de tous.



OUTILS DISPONIBLES

12. SYNTHÈSE D'ENTREVUE.
- 13 .MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT

12. SYNTHÈSE D'ENTREVUE

Nom du secteur ou de l'équipe

Synthèse de l'entrevue menée le (date) avec (nom ou code d'identification du participant).

OBJECTIF GLOBAL DE LA DÉMARCHE: INSCRIRE L'OBJECTIF DE LA DÉMARCHE

OBJECTIFS DE L'ENTREVUE

Consulter l'utilisateur ou ses proches de (nom du secteur) sur les thèmes suivants :

- 1) Thème 1
- 2) Thème 2
- 3) ...

MÉTHODOLOGIE :

Entrevue individuelle

Âge	X = moins de 35 ans; X = 35 à 44 ans; X = 45 à 64 ans; X = 65 ans et +
Langue	X = français; X = anglais; X = autre
Autres	Autres caractéristiques des participants (si pertinent)

Recrutement effectué par Nom.

PRINCIPAUX CONSTATS :

Détailler ici les principaux constats tirés de l'entrevue. Plusieurs modes de regroupements des résultats peuvent être utilisés en fonction de la nature des informations recueillies. Par exemple :

- Principaux constats par thème abordé
- Principaux constats généraux (tous les thèmes confondus)
- Liens entre les thèmes abordés
- Liens avec la littérature, etc.

PROCHAINES ÉTAPES

13. MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS

Ville, date

(Monsieur, Madame) Nom complet

Titre

Adresse

Ville (Québec) Code postal

Objet : Sujet de la correspondance

Madame, Monsieur,

Le date dernier, vous avez participé à une entrevue sur thème organisé par unité/programme porteur du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS).

Nous tenons à vous remercier de votre précieuse contribution lors de cette rencontre. Soyez assuré que cette démarche nous a été très utile afin objectif de la démarche. Le tout sera étudié attentivement par unité/programme porteur pour préciser l'utilisation qui sera faite des résultats.

Un sincère merci pour votre implication. Vos opinions nous tiennent à cœur.

L'équipe unité/programme porteur

Nom du signataire