

AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES, LA POPULATION :
TROUSSE PARTICIPATION D'USAGERS
DANS DES COMITÉS

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 : 978-2-550-85529-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85530-9 (PDF)

Équipe de conception de la Trousse *participation d'usagers dans des comités, Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches, la population*

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

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

Mme. Denis Marceau, président comité des usagers du CHUS

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

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

Mme. Ginette Ladouceur, usagère collaboratrice

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

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 : 978-2-550-85529-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85530-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives 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

Raymackers, C., Marquis, JG., Poulin, MC. (2019). Trousse *participation d'usagers dans des comités, Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches, la population*, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Sherbrooke, 23 p.

ISBN : 978-2-550-85529-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85530-9 (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 questionnaires 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 est 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 approche **multistratégique**, soit une combinaison de **plusieurs méthodes** peut avoir avantage à 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

Choisissez la trousse correspondante selon 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 UN COMITÉ



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 **contribution à un comité** pour vous aider à réaliser vos objectifs.

La méthode **contribution à un comité** permet de :

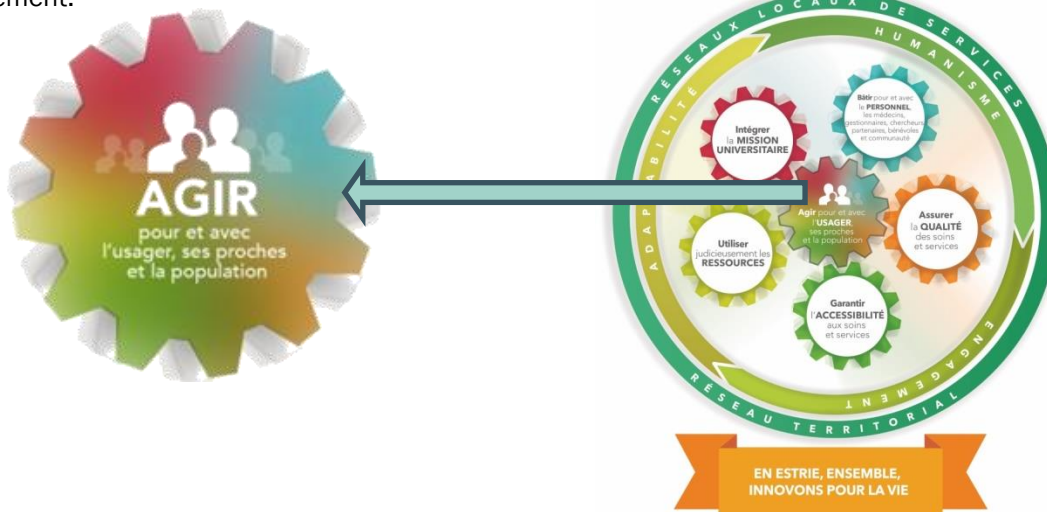
- Obtenir un portrait global en incluant la perspective de plusieurs parties prenantes
- Décrire une situation spécifique
- Comprendre cette situation et la faire évoluer collectivement
- Partager les décisions avec l'utilisateur

ÉTAPE 2 – PRÉPARATION

1. Identification du profil recherché selon la trajectoire (Outil 1).
2. Recrutement des usagers en fonction du profil recherché selon les différentes sources (Outils 2 et 3) :
 - Milieu clinique
 - Comité des usagers
 - Banque usagers collaborateurs (voir service expérience usager)
 - Associations / Organismes communautaires
 - Bouche-à-oreille

Le recrutement s'inscrit en collaboration avec les principaux acteurs impliqués dans la démarche

3. Préparation des usagers (Outils 4)
4. Préparation des acteurs : prévoir une préparation des autres membres du comité. Quelles sont les conditions de succès à mettre en place pour une participation à valeur ajoutée? Expliquer et échanger sur le quoi, le pourquoi et le comment. Expliquer liens avec la situation, le contexte interne et externe p.ex. : Vrai Nord de l'établissement.





OUTILS DISPONIBLES DANS CETTE TROUSSE

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

L'objectif de ces outils 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. 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.

2. MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

3. PRISE DE CONTACT INITIALE

Cet outil peut vous aider à structurer une première entrevue avec l'utilisateur afin de vous assurer qu'il correspond au profil recherché et de valider son intérêt à participer au comité.

4. PRÉPARATION DES USAGERS : LISTE À COCHER

Cet outil vise à structurer vos échanges avec les usagers collaborateurs afin de bien les préparer à participer aux travaux du comité.

5. RENCONTRE DE PRÉPARATION DE L'USAGER COLLABORATEUR

6. ENTENTE DE PARTICIPATION

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

À remplir avec le *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 comité/groupe de travail	▪
Objectif	

Profil recherché de l'utilisateur collaborateur <i>Préciser le bon profil pour répondre à vos besoins</i>	
Rôle attendu envers l'utilisateur (voir référentiel de compétences ci-après)	▪
Autres attentes envers l'utilisateur	▪
Nombre d'utilisateurs (recommandation : au moins 2)	▪
Expériences vécues requises (secteurs, date, etc.)	▪
Autres critères (âge, sexe, etc.)	▪
Sources de recrutement envisagées (voir p.2)	▪

Préparation <i>Se préparer adéquatement, une condition de succès essentielle pour une contribution significative</i>	
Répondant	▪ Personne responsable de préparer et assurer le lien entre l'utilisateur et le comité :
Appel préparatoire	▪ Responsable : ▪ Date et heure :
Documentation	▪ Responsable : Fiche descriptive du comité / groupe de travail ▪ Ordre du jour ▪ Documents de référence :
La présence d'un utilisateur sera un succès si :	▪

Outil 1 (suite)

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



2. MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

Ville, date

(Monsieur, Madame) Nom complet

Titre

Adresse

Ville (Québec) Code postal

Objet : Invitation à participer : insérer ici le type de comité / groupe de travail (ex : groupe de travail, comité de pilotage, etc.)

Madame,
Monsieur,

Unité/direction/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) est à la recherche d'usagers ou de proches d'usagers qui auraient un intérêt à participer à insérer ici le type de comité / groupe de travail (ex : comité de pilotage) dans le cadre du projet (nommer le nom du projet / démarche en cours).

D'où vient ce projet et quel est son objectif? Ce projet fait partie d'une démarche d'unité/direction/programme porteur qui cherche à préciser le contexte de la démarche et ses grandes étapes.

En quoi consiste votre participation ?

Remplir ici l'objectif du comité/groupe de travail

Préciser le contenu et le déroulement prévus des rencontres

En tant que personne ayant déjà reçu des soins et services (à modifier au besoin) (nommer ici les soins ou services), vous pourrez partager votre expérience, participer aux échanges, et ainsi contribuer aux travaux en cours. Le détail de votre participation et du comité pourront être discutés plus en détail avec une personne responsable du projet.

Lieu, date et heure

Indiquer les lieux, heure et date de rencontres du comité.

Qui peut y participer ?

Nommer ici les critères que doivent remplir les usagers pour participer à ce comité (voir l'outil *profil de l'usager collaborateur*).

Comment m'inscrire ?

En communiquant par téléphone ou par courriel avec (nom de la personne à contacter) nom de l'établissement

Téléphone :

Courriel :

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Nom du signataire

3. PRÉPARATION DES USAGERS : LISTE À COCHER

Sujet à aborder	Exemple de contenu à aborder	Suivis
Projet	Quel est le projet ? D'où vient-il ? Quels sont les objectifs du projet ? Vers où le projet se dirige-t-il ?	
Qui ?	Où se situe le projet dans la structure organisationnelle ? Comment est composé le comité ou le groupe de travail ?	
Calendrier	Quelles sont les dates (ou la fréquence) prévues pour les rencontres du comité ou du groupe de travail ?	
Attentes mutuelles	Quelles sont les attentes du responsable du comité ou du groupe de travail envers l'utilisateur ou le proche ? • Que l'utilisateur ou le proche assiste aux rencontres et s'y prépare. • Que l'utilisateur ou le proche, dans la mesure du possible, amène la perspective de l'ensemble des usagers ou des proches (au-delà de son expérience personnelle). ○ Mentionner à l'utilisateur ou au proche sa valeur ajoutée : il est l'expert de comment sont vécus les soins et services dans l'ensemble de la trajectoire de soins et de services. • Autres attentes. Demander à l'utilisateur quelles sont ses attentes par rapport à : • Sa participation dans les rencontres. • Mode de fonctionnement des rencontres (avant, pendant et après). • Autres attentes de l'utilisateur ou du proche.	
Rétroactions mutuelles	S'entendre sur la possibilité et la modalité de rétroaction positive et constructive. • Le responsable du comité ou du groupe de travail ET l'utilisateur ou le proche peuvent formuler des rétroactions. • Habituellement, ces rétroactions ont lieu dans les rencontres de suivi.	
Indicateurs de succès	Convenir des indicateurs de succès liés à l'implication d'utilisateurs ou de proches. • La présence de l'utilisateur ou du proche aide le comité à se centrer sur les usagers ou les proches dans ses travaux et décisions. • L'utilisateur ou le proche partage son expérience au groupe ou comité en lien avec les sujets abordés.	
Ordre du jour de la première rencontre	Présentation du contenu de la première rencontre. • Le contenu de la première rencontre est présenté à l'utilisateur ou au proche. Préparation de la participation de l'utilisateur ou du proche au contenu de cette rencontre. • Le responsable du comité ou du groupe de travail amène l'utilisateur ou le proche à réfléchir et à se prononcer sur le contenu que ce dernier abordera dans les divers points de l'ordre du jour.	
Entente de participation	Explication et signature du formulaire d'entente de participation.	
Compensation financière	Discuter du mode de remboursement des frais de déplacement et de stationnement, s'il y a lieu.	
Autres sujets	Autres sujets que le responsable du comité ou du groupe de travail désire aborder avec l'utilisateur ou le proche. Demander à l'utilisateur ou au proche s'il désire aborder d'autres sujets.	

4. PRISE DE CONTACT INITIALE¹

Nom :	
Courriel :	
Téléphone :	
Date :	

**LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS RESTERONT CONFIDENTIELS CONFORMÉMENT
À LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.**

1- Que savez-vous de la démarche pour laquelle on a sollicité votre participation ?
2- Quels(s) rôles avez-vous compris que vous aurez dans cette démarche ? • Prendre le temps d'expliquer les objectifs visés par l'intégration d'un usager-ressource si non compris
3- Quelle est votre expérience de vie et comme usager avec les soins et services reçus ?
4- Comment allez-vous en ce moment ?
5- Quelles sont les motivations qui vous incitent à vous engager en ce moment ?

¹Source : AIDE-MÉMOIRE : CIUSSS Mauricie – Centre du Québec

6- Avez-vous des contraintes de santé particulières dont il faut tenir compte pour la démarche? • Difficultés de déplacement ou de maintien de la position assise pendant plus d'une heure, difficultés de concentration, etc.
7- Avez-vous des commentaires ou questions additionnels ?
8- Au regard de notre échange, maintenez-vous votre intérêt à participer?
9- Commentaires :
Ententes :

5. RENCONTRE DE PRÉPARATION USAGER (PROCHE) COLLABORATEUR

ORDRE DU JOUR

NOM DU COMITÉ/GROUPE DE TRAVAIL

Date :	Animateur :	
Heure :	Secrétaire et poste téléphonique :	
Lieu :	Invités (titre, organisation ou département ou service) :	

No	Points à l'ordre du jour	Présentatrice/ présentateur	Objectifs attendus	Di/Dé /l/R	Doc J ou SP	Heures	Durée
1.	Adoption de l'ordre du jour						
2.	Comité/groupe de travail nom : contexte, orientations						
3.	Participation des usagers collaborateurs <i>Voir modèle de participation de l'utilisateur (proche) collaborateur</i>						
4.	Attentes mutuelles <i>Voir référentiel de compétences usager collaborateur, liste à cocher et conditions de succès</i>						
5.	Indicateurs de succès						
6.	Ordre du jour rencontre et participation attendue						
7.	<i>Entente de participation</i>						
8.	Divers						
9.	Clôture de la rencontre :						

Modèle de participation de l'utilisateur (proche) collaborateur

ORGANISATION DES SERVICES	CONTINUUM DE PARTICIPATION	PRESTATION DES SERVICES
Ex. : être informé des changements dans l'équipe qui dispense des services	 INFORMER	Ex. : être informé des prochaines étapes et des changements dans sa trajectoire
Ex. : remplir un questionnaire de satisfaction	 ÉCOUTER	Ex. : questionner, suggérer, exprimer sa compréhension
Ex. : échanger sur ses impressions sur les services reçus	 DISCUTER	Ex. : discuter de ses choix, de ses préférences
Ex. : siéger comme membre d'un comité	 ENGAGER	Ex. : contribuer à l'élaboration de son plan

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

6. Entente de participation des usagers* collaborateurs dans l'organisation des services

Attendu que l'**usager collaborateur accepte sur une base volontaire de participer au** nom du comité / groupe de travail / démarche

1. L'usager est informé que sa participation consiste à participer au nom du comité/groupe de travail / démarche. 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 au comité ou de se retirer par la suite 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. Il peut mettre fin à sa participation en tout temps en communiquant avec nom, téléphone.
4. La participation à ce comité est bénévole. L'établissement rembourse les frais de stationnement 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, notamment à partir du référentiel de compétences de l'usager participant. Ils ont une vision commune de ce qui est souhaité de la part de l'usager et des personnes responsables du projet.
8. Le répondant et l'usager s'engagent à avoir des échanges transparents concernant entre autres le projet, son évolution, la participation des usagers.

Lu et approuvé :

Usager collaborateur

Nom : _____

(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

Répondant du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Nom : _____

(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

**Usager inclut proche ou citoyen*

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

9a et 9b FICHE ET NOTE DE SUIVI DE LA PARTICIPATION DE L'USAGER

10. 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.

Il peut être utilisé en tout temps et être retourné au service expérience usager.

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)

Spécifiquement pour les méthodes **groupe de discussion** ou **comité** :

Avant une rencontre :

- Envoyer la documentation (odj, thèmes abordés, fiche d'instance s'il s'agit d'un comité) aux usagers collaborateurs et faciliter leur préparation au besoin.
- Effectuer une préparation des autres membres du comité : expliquer et discuter du quoi, pourquoi (positionnement) et comment considérer l'expérience usager. Les conditions de succès à mettre en place et leur rôle à chacun-e pour favoriser une participation à valeur ajoutée.
- Pour l'animateur : s'assurer d'avoir fait un contact préalable avec l'utilisateur p.ex. : durant sa préparation. Avoir identifié des habiletés relationnelles et d'animation pour faciliter la participation.
- Pour un comité: l'animateur a avantage à identifier à quels moments il souhaite particulièrement la participation de l'utilisateur. Nommer à l'utilisateur quelle est sa participation attendue à quel point de l'odj, l'aider à préciser sa pensée au besoin s'il a des messages précis qu'il souhaite nommer.
- Préciser la logistique de la rencontre : heure, lieu et trajet pour se rendre à la rencontre, stationnements
- Lors de la réservation de salle, prévoir une période tampon de 30 min après la fin de la rencontre.

À la rencontre :

- Prévoir une personne pour accueillir les usagers collaborateurs
- S'il s'agit d'un comité : prévoir une personne qui pourra s'asseoir près des usagers et les aider s'ils ont des questions, à se retrouver dans les papiers, etc.
- Mettre les usagers à l'aise (p. ex. : «vous avez trouvé l'endroit facilement?», «Vous venez de quel endroit?»)
- Légitimer la participation des usagers au comité (p.ex. : «M./Mme a vécu les soins et services et nous permettra d'avoir une lecture complémentaire de celle que nous avons en tant que gestionnaires »)
- Adopter une posture et déployer des habiletés relationnelles propices à favoriser la participation des usagers. Par exemple : attitude d'ouverture et d'écoute, accepter que l'utilisateur nomme des choses qui sont différentes de notre perspective, reformuler ce que l'utilisateur nomme en faisant des liens avec les enjeux discutés, adapter son langage, reconnaître les compétences des usagers, solliciter et valoriser leur participation, etc.

Après une rencontre :

- Remercier l'utilisateur (voir *modèle de lettre de remerciements*).
- S'il s'agit d'un comité récurrent :
 - effectuer un suivi sur le déroulement de la rencontre et discuter des ajustements à apporter au fonctionnement avec l'utilisateur ou le proche, et les autres membres.
 - valider l'intérêt de l'utilisateur à poursuivre sa participation, s'il y a lieu.
 - offrir une rétroaction positive et/ou constructive si l'utilisateur le souhaite. Beaucoup d'utilisateurs apprécient qu'on explicite quelles interventions de leur part ont eu de l'influence sur les réflexions/décision, surtout en début de participation.
- Organiser le remboursement des frais de déplacement et de stationnement

8. MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION

Madame, Monsieur,

Cette lettre fait suite à l'échange que vous avez eu avec _____ (nom et titre d'emploi). Vous avez accepté de participer à nom du comité/groupe de travail.

Nous sommes heureux de vous compter parmi les membres du comité nom du comité/groupe de travail. Voici les coordonnées de notre prochaine rencontre :

Date et heure
Lieu
Informations complémentaires
Information sur compensation financière pour le déplacement s'il y a lieu
Autres informations pertinentes

Vous trouverez ci-joint l'ordre du jour de la rencontre ainsi que tout autre document pertinent. Adressez-nous vos questions au besoin. Nous en aurons des copies sur place destinées à être signées.

Au plaisir de vous compter parmi nous pour pouvoir échanger. 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.a Suivi de la participation de l'utilisateur / fiche de suivi

Objectif poursuivi : (objectif du comité / groupe de travail)

*voir le Service expérience usager pour du soutien.

Coordonnées de l'utilisateur 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 communiquer avec vous?

☐ Téléphone ☐ Courriel ☐ Cellulaire

9.b Suivi de la participation de l'utilisateur / note de suivi

SUIVIS	
Rencontre de préparation initiale 20-09-2017	Recrutement par : Préparation : Contenu (voir document afférent) : Comité : Rôle usager collaborateur :
Suivi post-rencontre du <i>date</i> Par : Date :	Coup de cœur? (apprécié) R : Coup de barre? (moins apprécié) R : De 1 à 10, quelle est votre appréciation générale de la rencontre ? 1 :pas apprécié 10 : beaucoup apprécié : Conditions de succès pour faciliter votre participation en place? Quoi d'autre devrait être mis en place? R : Est-ce que le langage était compréhensible ? R : Sentiez-vous que vos Interventions étaient considérées, prises en compte par le groupe, par l'animatrice ? R : Autre

SUIVIS	
	Rétroaction à offrir à l'utilisateur (vérifier ouverture) : Constats/à observer pour le répondant-pivot lors de prochaine rencontre : Suivis, s'il y a lieu : Prochaine rencontre :

10. 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**. Préciser : _____

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) | ☐ Co-animer des formations |
| ☐ Participer à des rencontres ponctuelles | ☐ Accompagner d'autres patients |
| ☐ Faire partie d'un comité récurrent | ☐ Faire des présentations / témoignages |
| ☐ Autres : _____ | |

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 soient utiles et transparaissent dans la prestation des soins et services.

1. Évaluation de l'expérience
2. Reconnaissance de la participation de tous
3. Diffusion des résultats
4. Consolidation des apprentissages
5. Application des leçons apprises

Vous trouverez dans les prochaines pages, des modèles de documents qui vous sont suggérés à titre indicatif afin de vous aider à faire fructifier le travail accompli.

Les outils proposés sont destinés à vous guider. Ils devront être adaptés à votre contexte et vos besoins.



OUTILS DISPONIBLES

11. MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT
12. BILAN DE LA PARTICIPATION DES USAGERS, DES PROCHES

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 rencontre/groupe de discussion 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

14. BILAN DE LA PARTICIPATION AUPRÈS D'USAGERS COLLABORATEURS / MEMBRES DE L'ORGANISATION

ÉCHANGE AVEC LES USAGERS COLLABORATEURS

- Leur coup de cœur (ce qu'ils ont apprécié) :
- Leur coup de barre (ce qu'ils ont moins apprécié) :
- Les conditions de succès en place/à mettre en place :
- Est-ce que vous referiez l'expérience ?
- Autres impressions/commentaires à adresser :

Nommer des éléments d'appréciation de la part du comité/groupe de travail. Par exemple, *les employés terrains qui ont participé à l'atelier ont mentionné être agréablement surpris de voir qu'on avait invité des usagers. Ils ont mentionné que vous aviez apporté une valeur ajoutée à l'atelier lorsque vous avez parlé de votre inquiétude pendant l'attente, l'importance de faire participer vos proches et votre appréciation de la qualité des services).*

Prévoir ensemble les suivis et ajustements requis. Évaluer si des ajustements concernant l'animation, des façons de faire ou d'autres membres du comité sont requis.

ÉCHANGE AVEC LES MEMBRES DE L'ORGANISATION SUR LA PARTICIPATION D'USAGERS (peut inclure usagers collaborateurs si entente préalable)

- Leur coup de cœur (ce qu'ils ont apprécié) :

- Leur coup de barre (ce qu'ils ont moins apprécié) :

- Les conditions de succès en place/à mettre en place :

- Est-ce que vous referiez l'expérience :

- Quel prochain pas souhaitez-vous faire pour Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches, la population dans l'organisation des services?

- Autres impressions/commentaires à adresser :

- Nommer des éléments d'appréciation de la part des usagers participant (p. ex. : qualité de l'accueil, bonne écoute de la part du comité, questionnements quant aux suites)

- Remerciements et suivis prévus :