

Évaluation de l'impact des produits de connaissances de l'INESSS

À l'attention de la :
Direction générale de la gouvernance en gestion axée
sur les résultats
Secrétariat du Conseil du trésor

Une production de l'Institut national
d'excellence en santé
et en services sociaux (INESSS)

Vice-présidence Science et gouvernance
clinique



Évaluation de l'impact des produits de connaissances de l'INESSS

À l'attention de la :
Direction générale de la gouvernance en gestion axée
sur les résultats
Secrétariat du Conseil du trésor

Rédigé par
Olivier Demers-Payette

Sous la direction du vice-président
Science et gouvernance clinique
Denis Roy



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par l'INESSS. Ce document et ses annexes sont accessibles en ligne dans la section *Publications* de notre site Web.

Membres de l'équipe projet

Auteur principal

Olivier Demers-Payette

Collaboratrices internes

Pascale Breton

Paula L. Bush

Renée Latulippe

Vice-président

Denis Roy

Équipe de l'édition	Sous la coordination de	Avec la collaboration de
Patricia Labelle Denis Santerre Hélène St-Hilaire	Renée Latulippe	Micheline Lampron, révision linguistique

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISSN 1915-3104 INESSS (PDF) ISBN 978-2-550-85223-0 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2019

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Pour citer ce document : Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). Évaluation de l'impact des produits de connaissances de l'INESSS. Rapport rédigé par Oliver Demers-Payette. Québec, Qc : INESSS; 2019. 23 p.

L'Institut remercie les membres de son personnel qui ont contribué à l'élaboration du présent document.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
MISE EN CONTEXTE	2
ÉVALUATION DE L'IMPACT DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS.....	4
Publication des produits de connaissances.....	4
Niveaux d'influence et publics visés par les produits de connaissances.....	5
Démarche d'évaluation de l'impact.....	6
Questions spécifiques d'évaluation.....	7
Méthode d'évaluation de l'impact.....	7
Outil d'évaluation de l'impact	7
Produits de connaissances sélectionnés et les utilisateurs ciblés	7
Méthode d'échantillonnage	9
Résultats	9
Discussion.....	13
Conclusion	15
ANNEXE 1 – MODÈLE LOGIQUE DE LA PUBLICATION DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS.....	16
ANNEXE 2 – MATRICE D'ÉVALUATION	19
ANNEXE 3 – QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS.....	20

SOMMAIRE

Depuis sa création, en 2011, l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) œuvre à la promotion de l'excellence clinique et de l'utilisation efficace des ressources dans le secteur de la santé et des services sociaux. Pour réaliser sa mission, il s'appuie sur les meilleures méthodes en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (ÉTMISSE) et publie les résultats de ses travaux sous forme de produits de connaissances, avec ou sans recommandations. La capacité de l'Institut de bien comprendre l'impact de ses produits auprès des utilisateurs reste toutefois limitée. Afin d'améliorer ses propres processus et rendre compte de l'influence de ses recommandations pour le réseau, une démarche d'évaluation d'impact a été réalisée. Ce rapport présente l'analyse descriptive d'un sondage sur les effets de la publication de six produits de connaissances de l'INESSS, pour la période 2018-2019, auprès d'utilisateurs ciblés. Les principaux résultats sont les suivants.

- 293 personnes provenant des diverses régions sociosanitaires du Québec et issues des catégories professionnelles ciblées pour chacun des produits sélectionnés ont répondu au sondage.
- En général, les répondants jugent très pertinents les produits de connaissances de l'INESSS (moyenne pondérée de 90,1 %). Ceux qui ont estimé les produits pertinents ou très pertinents en sont également satisfaits (moyenne pondérée de 81,9 %). La cible fixée à 80 % est donc atteinte. Les répondants qui ne connaissaient pas le produit de connaissances au moment du sondage ou qui étaient insatisfaits de celui-ci sont peu nombreux.
- Une majorité de répondants (73,1 %) ont déclaré utiliser les produits de connaissances dans leur prise de décision. La cible fixée à 30 % est ainsi atteinte. Cette proportion s'élève à 96,4 % lorsque les personnes qui ont affirmé avoir l'intention d'utiliser les documents sont incluses.
- L'utilisation des produits de connaissances permet aux répondants d'être plus confiants à l'égard de leur pratique (20,3 %) et de mieux comprendre les enjeux associés à l'objet évalué (19,8 %). Ils les utilisent aussi pour discuter avec des collègues (24,2 %)

La présente démarche offre une perspective unique sur les activités scientifiques de l'INESSS, en particulier, et sur le développement de l'évaluation d'impact des processus d'ÉTMISSE, en général. Elle permet de rendre compte d'effets en termes de satisfaction des utilisateurs finaux et d'utilisation des informations pour éclairer la prise de décision dans leur pratique. Au regard de la réalisation de la mission de l'INESSS, les résultats obtenus sont positifs et appellent à la poursuite de l'excellence de ses travaux.

MISE EN CONTEXTE

L'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) a pour mission de promouvoir l'excellence clinique et l'utilisation efficace des ressources dans le secteur de la santé et des services sociaux. Dans une démarche d'appréciation globale de la valeur des technologies, des médicaments et des interventions dans ce secteur, il évalue les dimensions cliniques, populationnelles et économiques, et il prend en compte le contexte organisationnel et sociopolitique. Il informe les décideurs et les parties prenantes de tous les éléments clés à considérer en vue d'une décision juste et raisonnable, afin de favoriser une introduction responsable d'une technologie ou d'un mode d'intervention, accompagnée de conditions propices à la concrétisation de son potentiel de valeur dans le contexte du système de santé et de services sociaux du Québec.

Pour ce faire, l'INESSS diffuse des produits de connaissances, soient des publications scientifiques développées selon un processus et une méthodologie répondant aux normes établies en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (ÉTMISSE), qui ont pour but de soutenir la prise de décision publique au regard de la gouvernance ministérielle et des établissements, de même que la décision clinique au regard des soins et services. L'Institut assure également un transfert adéquat des recommandations et des connaissances en élaborant des outils et des activités de diffusion, d'appropriation et, parfois, à la demande du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de soutien à l'implantation.

La publication des produits de connaissances et des outils de transfert de connaissances constitue le résultat premier du processus d'ÉTMISSE mené à l'INESSS. Pourtant, l'influence et l'application de ses recommandations au sein du système de santé et de services sociaux sont peu documentées. D'une part, l'impact à court, moyen et long terme de l'ÉTMISSE reste difficile à cerner : les effets de la publication des produits peuvent être directs ou indirects, attendus ou inattendus, positifs ou négatifs, selon différents niveaux d'influence et publics visés. D'autre part, l'évaluation de cet impact est complexe puisqu'il ne dépend pas seulement de la qualité des productions scientifiques, de la légitimité et de la justesse des recommandations, mais aussi de leur diffusion en temps opportun, du contexte organisationnel, social et politique de la prise de décision, de l'évolution rapide des technologies et de plusieurs autres facteurs facilitants ou contraignants. Or, dans une perspective de système apprenant de santé et de services sociaux, il apparaît essentiel pour l'INESSS de mieux comprendre son impact et de rendre compte de l'exercice de sa mission d'excellence.

Ce rapport fait état d'une analyse descriptive des effets de la publication de six produits de connaissances auprès d'utilisateurs finaux ciblés pour la période 2018-2019. Au-delà de la reddition de comptes pour le Secrétariat du Conseil du trésor (associée au plan pluriannuel d'évaluation de l'INESSS) et du rapport annuel de gestion (déposé à l'Assemblée nationale du Québec), la présente démarche d'évaluation vise à apprécier l'influence des recommandations de l'INESSS pour le réseau et à soutenir l'amélioration

continue de ses processus d'ÉTMISSE. Appuyée sur une théorie de l'utilisation de l'information en santé et sur une modélisation logique de l'intervention, cette démarche soutient également le développement de l'évaluation d'impact de l'ÉTMISSE.

ÉVALUATION DE L'IMPACT DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS

Publication des produits de connaissances

La publication des produits de connaissances et des outils de transfert de connaissances, par l'INESSS, survient à la fin d'un cycle d'activités scientifiques permettant l'appréciation globale de la valeur des technologies, des médicaments et des interventions en santé et en services sociauxⁱ. Ce cycle, défini dans le cadre institutionnel d'ÉTMISSS de l'INESSS, suit plusieurs étapes : 1) analyse de la pertinence des objets et des modalités d'évaluation; 2) mobilisation et intégration des savoirs; 3) délibération multicritère réflexive; 4) formulation de recommandations justes et raisonnables; 5) soutien à la création de valeur et réévaluation.

Les activités scientifiques de l'INESSS sont réalisées suivant des méthodes harmonisées, afin de déterminer la contribution réelle ou potentielle des technologies et des modes d'intervention aux objectifs du système de santé et de services sociaux. Elles mobilisent et intègrent des savoirs scientifiques (ex. : données issues de la littérature scientifique), des savoirs contextuels (ex. : données médico-administratives) et des savoirs expérientiels (ex. : données sur des perspectives et des expériences, collectées auprès des professionnels de la santé, des gestionnaires, des patients, des usagers, des proches aidants, des citoyens et d'autres parties prenantes). Elles impliquent des processus délibératifs permettant d'explicitier, de confronter et de concilier les perspectives en vue de formuler des recommandations justes et raisonnables.

Les activités scientifiques mènent donc à l'élaboration de produits de connaissances. Ces produits se déclinent en deux catégories : les produits avec recommandations (avis, guides et normes) et les produits sans recommandation (états des pratiques et états des connaissances). Des outils de transfert de connaissances sont également élaborés pour soutenir la diffusion, l'appropriation et parfois l'implantation des recommandations. Les produits de connaissances sont d'abord transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux. Après une certaine périodeⁱⁱ, l'INESSS diffuse directement ses produits de connaissances auprès d'une liste de décideurs et de diverses parties prenantes. Les produits sont également rendus disponibles sur son site Web pour l'ensemble des personnes intéressées. La figure 1 illustre la séquence logique entre le moment de la publication des produits de connaissances de l'INESSS et les retombées attendues, selon divers niveaux d'influence et publics visés (détaillés dans la section suivante), à court, moyen et long terme.

ⁱ Un dispositif médical, un médicament ou une intervention apporte de la valeur dans la mesure où son usage ou son implantation en contexte réel contribue au triple objectif du système de santé et de services sociaux : 1) une meilleure expérience de soins et services pour les patients, usagers et proches (dimension clinique); 2) un meilleur état de santé et de bien-être pour toute la population, avec le souci d'une distribution équitable des ressources (dimension populationnelle); et 3) une réduction des coûts pour une gestion responsable et durable des ressources (dimension économique), cela en tenant compte du contexte sociopolitique et organisationnel du système.

ⁱⁱ Loi sur l'INESSS (chapitre I-13.03), article 8 : « L'Institut rend publics sur son site Internet, 60 jours après les avoir transmis au ministre, les avis et recommandations qu'il formule en application de l'article 5. [...] »

INESSS

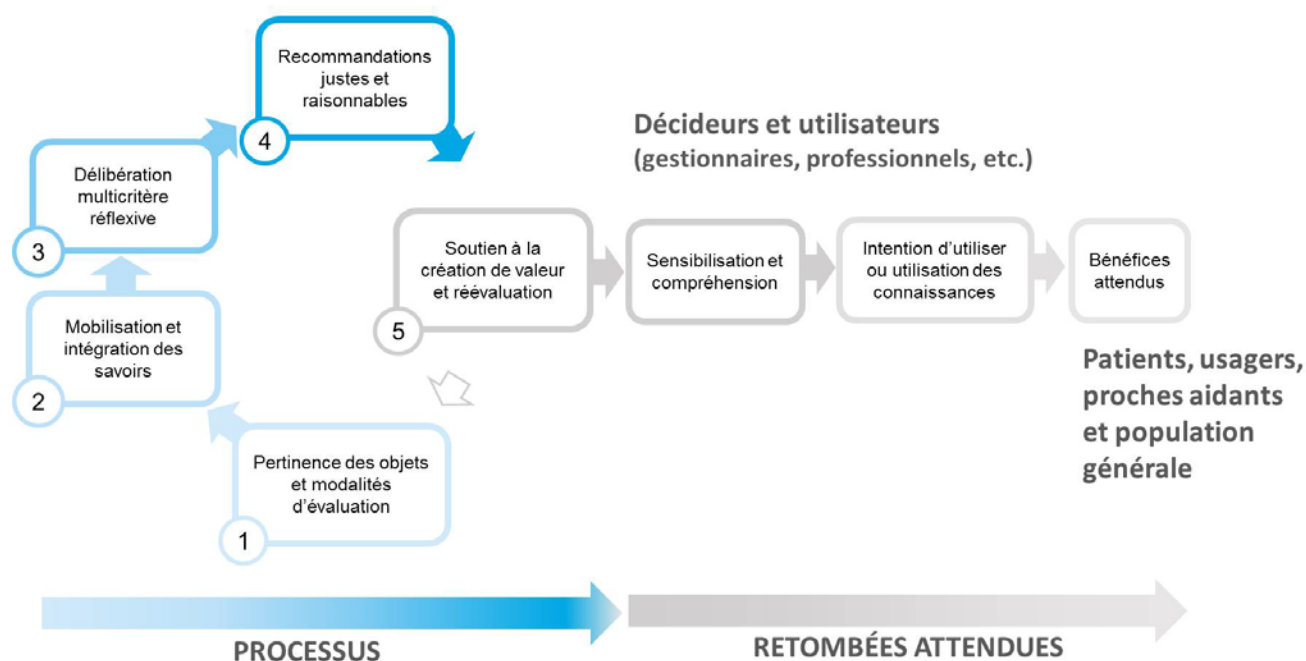


Figure 1 : Impact de la publication des produits de connaissances de l'INESSS

Niveaux d'influence et publics visés par les produits de connaissances

Les produits de connaissances de l'INESSS s'adressent aux parties prenantes au niveau des décisions publiques, des décisions administratives et de la prestation des services de santé et des services sociaux. À cela s'ajoutent les milieux scientifiques, les usagers du système de la santé et des services sociaux, en plus de la population en général. Les publics cibles sont donc variés.

- Au sein de l'appareil gouvernemental : le ministre de la Santé et des Services sociaux et son ministère, la Régie de l'assurance maladie du Québec et les autres ministères et organismes concernés.
- Au sein du réseau de la santé et des services sociaux : les gestionnaires des établissements du secteur de la santé et des services sociaux, des ordres professionnels, associations et organismes du secteur de la santé et des services sociaux.
- Sur le terrain : les professionnels de la santé et des services sociaux, les patients et les usagers, le grand public et les groupes de défense des intérêts des patients ou des usagers.

Comme la publication d'un produit de connaissances survient à différents niveaux dans la prise de décision (politique, organisationnel et clinique) et intéresse une diversité de

parties prenantes, l'évaluation de son impact pose certains défis. En effet, la prise de décision est un processus dynamique, souvent non structuré, où rivalisent divers types d'information, d'influence et d'intérêt. L'ÉTMISS ne constitue qu'un élément parmi d'autres dans le processus décisionnel. Par conséquent, si l'apport de l'ÉTMISS à la prise de décision est conditionnel à plusieurs facteurs et concerne plusieurs dimensions, comment évaluer l'impact spécifique de la publication des produits de connaissances?

Démarche d'évaluation de l'impact

Cette démarche d'évaluation de l'impact de la publication des produits de connaissances de l'INESSS examine en particulier deux avenues.

Tout d'abord, l'utilisation des connaissances dans la prise de décision est habituellement différenciée selon quatre typesⁱⁱⁱ : l'utilisation instrumentale (résolution de problèmes particuliers et bien identifiés), l'utilisation conceptuelle (processus d'apprentissage et changement des opinions), l'utilisation symbolique (ressource stratégique visant à influencer la prise de décision et les politiques) et l'utilisation imposée (obligation de suivre les recommandations). Ainsi, une première avenue pour l'évaluation d'impact est celle de l'appréciation des types d'utilisation des produits de connaissances de l'INESSS dans la prise de décision.

Ensuite, dans un contexte de gestion axée sur les résultats, telle que préconisée par le Conseil du trésor^{iv}, la mesure de la satisfaction de la clientèle est une source d'information utile pour le cycle de prise de décision et d'amélioration continue d'une organisation. L'information relative aux attentes et à la satisfaction des clients à l'égard de la qualité perçue des services rendus permet à une organisation de prendre des décisions éclairées sur la base des résultats obtenus de ses activités. Une seconde avenue pour l'évaluation d'impact est donc celle de l'appréciation de la satisfaction des décideurs et utilisateurs (c.-à-d. les professionnels, les gestionnaires, etc.) ciblés par les produits de connaissances de l'INESSS.

Par conséquent, la démarche d'évaluation de l'impact de la publication des produits de connaissances de l'INESSS s'intéresse avant tout aux effets attendus à court et moyen terme (voir le modèle logique de la publication des produits de connaissances de l'INESSS à l'annexe 1). Dans le cadre de cette démarche, ces effets sont compris comme 1) la satisfaction des décideurs et utilisateurs à l'égard des produits de connaissances et 2) l'utilisation ou l'intention d'utiliser ces produits dans leur prise de décision.

ⁱⁱⁱ Weiss, C. (1979). "The Many Meanings of Research Utilization", *Public Administration Review*, 39(5): 426-431.

^{iv} Secrétariat du Conseil du trésor, Gouvernement du Québec (2014). *Guide sur la gestion axée sur les résultats*, disponible en ligne : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/cadredegestion/gestion-axee-sur-les-resultats/index.html>.

Questions spécifiques d'évaluation

1. Quel est le taux de satisfaction des utilisateurs à l'égard des produits de connaissances de l'INESSS?
2. Quel est le taux de répondants, chez les utilisateurs ciblés, qui déclarent utiliser le produit de connaissances pour éclairer leur prise de décision?

Des indicateurs et cibles ont été déterminés pour chacune des dimensions à l'étude. La cible établie dans le plan stratégique 2016-2020 de l'INESSS pour la période visée est de 80 % pour la première question et de 30 % pour la seconde (voir l'annexe 2 pour plus de détails).

Méthode d'évaluation de l'impact

Outil d'évaluation de l'impact

Pour les besoins de mesure des indicateurs portant sur la satisfaction des décideurs et des utilisateurs quant aux produits de connaissances de l'INESSS et sur l'utilisation des recommandations pour éclairer leur prise de décision, un questionnaire a été adapté à partir de la Méthode d'évaluation de l'information^v (©McGill, voir l'annexe 3), sur la base des travaux antérieurs menés à l'INESSS et d'un partenariat avec des chercheurs de l'Université McGill. Il s'agit d'une approche validée d'évaluation de la valeur de l'information selon la perspective des utilisateurs, qui repose sur une théorie d'acquisition, de compréhension et d'application de l'information. La méthode est rapide et a déjà été utilisée dans divers contextes, dont celui de l'évaluation de la diffusion de lignes directrices auprès de professionnels de la santé.

Le questionnaire est construit comme suit : 1) pour chaque projet sélectionné et approuvé par les directions concernées, l'INESSS demande aux utilisateurs ciblés d'évaluer un à deux produits; 2) pour chaque produit, la pertinence, la satisfaction et l'utilisation (ou l'intention d'utiliser) sont évaluées, dans l'ordre, en fonction des réponses fournies aux questions qui précèdent. Le questionnaire a été mis à disposition sur une plateforme de sondage en ligne, au printemps 2019, pour faciliter la collecte des réponses.

Produits de connaissances sélectionnés et les utilisateurs ciblés

Les cas à l'étude ont été sélectionnés selon des critères précis : 1) la représentativité des objets d'évaluation et des types de production scientifique de la direction concernée, 2) la comparabilité des produits entre eux au sein d'une direction et entre les directions, 3) la possibilité d'apprécier adéquatement l'utilisation des produits en fonction de la méthode privilégiée et des utilisateurs ciblés, 4) l'importance perçue des produits de connaissances pour le réseau de la santé et des services sociaux et 5) l'effort consenti de production, de collaboration, de diffusion et de promotion des produits de

^v Pluye, P., Grad, R. M., Repchinsky, C., Jovaisas, B., Johnson-Lafleur, J., Carrier, M. E., Granikov, V., Farrell, B., Rodriguez, C., Bartlett, G., Loisel, C., and Légaré, F. (2013). "Four Levels of Outcomes of Information-Seeking: A Mixed Methods Study in Primary Health Care", *Journal of the American Society for Information Science and Technology (JASIST)* 64(1), pp. 108–125.

connaissances. À ces critères s'ajoute celui d'avoir été publié entre avril 2018 et mars 2019. Les outils de transfert de connaissances sont exclus de la présente évaluation. Une analyse ultérieure s'intéressera spécifiquement à ces outils. Le tableau 1 présente la liste des produits de connaissances sélectionnés.

Tableau 1 : Liste des produits de connaissances sélectionnés pour la période

Cas 1 : Traitement pharmacologique des infections transmissibles sexuellement et par le sang – Infections à Chlamydia trachomatis et à Neisseria gonorrhoeae	
Direction : Direction du médicament Date de publication : 2018-04-10 Produit de connaissances : Guide et normes	Utilisateurs ciblés : ▪ Pharmaciens, pharmaciennes ▪ Infirmiers, infirmières ▪ Infirmiers, infirmières praticien(ne)s spécialisé(e)s ▪ Gestionnaire de clinique ITSS ▪ Gestionnaires d'un GMF
Cas 2 : Traitement des blépharites	
Direction : Direction du médicament Date de publication : 2018-06-04 Produit de connaissances : Guide et normes	Utilisateurs ciblés : ▪ Pharmaciens, pharmaciennes ▪ Infirmiers, infirmières ▪ Infirmiers, infirmières praticien(ne)s spécialisé(e)s ▪ Étudiant(e)s en optométrie ▪ Optométristes
Cas 3 : Les meilleures pratiques de prévention et d'intervention en matière de fugues auprès des jeunes hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation	
Direction : Direction des services sociaux Date de publication : 2018-07-10 Produit de connaissances : Avis	Utilisateurs ciblés : ▪ Directeurs(trices) des programmes jeunesse ▪ Directeurs(trices) adjoint(e)s hébergement ▪ Coordonnateurs(trices) et chefs d'unité ▪ Spécialistes en activités cliniques ▪ Psychoéducateurs(trices) en centre de réadaptation ▪ Directeurs(trices) de la protection de la jeunesse
Cas 4 : Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie	
Direction : Direction des services sociaux Date de publication : 2018-10-09 Produit de connaissances : État des connaissances	Utilisateurs ciblés : ▪ Directeurs(trices) du programme SAPA ▪ Directeurs(trices) adjoint(e)s hébergement ▪ Coordonnateurs(trices) et chefs d'unité ▪ Conseillers(ères) en milieu de vie

Cas 5 : Indicateurs de qualité pour soutenir une organisation de service optimale en soins intensifs au Québec

Direction : Direction des services de santé et de l'évaluation des technologies

Date de publication : 2018-08-27

Produit de connaissances : Guide et normes

Utilisateurs ciblés :

- Médecins-intensivistes
- Gestionnaires médico-administratifs
- Coordonnateurs(trices) soins critiques
- Directeurs(trices) de la direction des services professionnels (DSP)
- Directeurs(trices) de la direction de la qualité

Cas 6 : Traitements à base de fluoropyrimidines : Meilleures stratégies pour réduire le risque de toxicités sévères causées par une déficience en dihydropyrimidine déshydrogénase

Direction : Direction des services de santé et de l'évaluation des technologies

Date de publication : 2019-03-26

Produit de connaissances : Avis

Utilisateurs ciblés :

- Médecin-chirurgiens oncologues
 - Hémato-oncologues
 - Infirmiers, infirmières en oncologie
 - Pharmaciens, pharmaciennes
-

Méthode d'échantillonnage

La méthode d'échantillonnage des participants au questionnaire est non probabiliste et l'échantillon se compose de volontaires. Tout d'abord, des catégories d'utilisateurs ont été ciblées à partir de la liste de diffusion établie pour chacun des produits de connaissances^{vi}. Ensuite, un courriel d'invitation à répondre au sondage et comprenant le lien Web associé au questionnaire leur a été envoyé. Dans le cas des associations professionnelles et autres regroupements, la personne-ressource a été invitée à transmettre le courriel ou le lien à ses membres. Seules les personnes intéressées et volontaires ont répondu au questionnaire. Le nombre de répondants pour chacun des produits est présenté à la section suivante.

Résultats

La démarche d'évaluation a permis de recueillir des données sur l'appréciation de 293 répondants à l'égard des six produits de connaissances sélectionnés. Le nombre de répondants varie toutefois grandement d'un produit à l'autre, allant de 19 à 104 (le détail est présenté dans le tableau 2). Ce sont majoritairement des femmes (plus de 73 %) âgées de 35 à 54 ans. Si les répondants travaillent principalement à Montréal, en Montérégie, dans Lanaudière et dans Chaudière-Appalaches, la plupart des régions sociosanitaires sont représentées (à l'exception du Nord-du-Québec, du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James). La représentation des catégories professionnelles ciblées est variable et dépend évidemment des produits concernés. Le taux de réponse

^{vi} Même si les produits de connaissances de l'INESSS concernent des publics variés, une liste de diffusion est établie à chaque publication afin de cibler des individus dans les ministères, dans les établissements, dans les ordres et associations professionnelles et autres groupes qui pourraient avoir un intérêt particulier à l'égard des travaux menés.

étant inconnu (notamment en raison du recours à des tiers pour relayer l'information aux membres d'une association professionnelle, par exemple), il est difficile de vérifier si le questionnaire a bien joint l'ensemble des utilisateurs visés. Néanmoins, certains constats généraux peuvent être faits.

Le tableau 2 présente les résultats d'appréciation de la pertinence des produits de connaissances de l'INESSS et de la satisfaction globale à leur égard. En général, les répondants ont trouvé ces produits très pertinents (moyenne pondérée de 90,1 %) ^{vii}. Très peu de répondants ne connaissaient pas le document en question au moment du sondage; moins de 10 % des répondants ignoraient son existence ou ne l'avaient pas reçu. Ceux qui ont jugé les produits pertinents ou très pertinents en sont satisfaits (moyenne pondérée de 81,9 %). En général, la cible fixée à 80 % est atteinte, mais certains produits obtiennent une moyenne légèrement inférieure. Le nombre de répondants qui ont manifesté une insatisfaction est faible, celle-ci s'expliquant par le fait qu'ils jugent n'avoir rien appris de nouveau.

Tableau 2 : Appréciation de la pertinence des produits de connaissances et satisfaction générale à leur égard

Cas	n	Pertinence	Satisfaction
1. Traitement pharmacologique des infections transmissibles sexuellement et par le sang – Infections à Chlamydia trachomatis et à Neisseria gonorrhoeae	37 ^{viii}	97,1 %	87,1 %
2. Traitement des blépharites	17	88,1 %	86,8 %
3. Les meilleures pratiques de prévention et d'intervention en matière de fugues auprès des jeunes hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation	74	90,6 %	77,5 %
4. Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie	104	88,4 %	78,8 %
5. Indicateurs de qualité pour soutenir une organisation de service optimale en soins intensifs au Québec	42	85,7 %	77,3 %
6. Traitements à base de fluoropyrimidines : Meilleures stratégies pour réduire le risque de toxicités sévères causées par une déficience en dihydropyrimidine déshydrogénase	19	90,8 %	83,8 %
Moyenne		90,1 %	81,9 %
Mode ^{ix}		Très pertinent	Satisfait

^{vii} Les taux présentés de pertinence et de satisfaction sont calculés en fonction d'une moyenne pondérée : une valeur a été attribuée à chacun des niveaux de réponse de la question (ex. : Pas du tout pertinent = 1, Peu pertinent = 2, Pertinent = 3, Très pertinent = 4), pour ensuite calculer la moyenne des valeurs correspondantes (et la convertir en pourcentage). Habituellement, un score de 75 % à 100 % est jugé favorable, alors qu'un score inférieur signale un élément à approfondir.

^{viii} Pour les guides d'usage optimal de la Direction du médicament (cas 1 et 2), les répondants pouvaient répondre aux deux sondages. Six répondants ont ainsi rempli les deux questionnaires.

^{ix} Le mode correspond à la catégorie la plus fréquente (c.-à-d. ayant le plus grand nombre de choix). Le questionnaire à l'annexe 3 présente le détail des catégories pour chaque question.

Le tableau 3 présente les résultats quant à l'utilisation des produits de connaissances pour éclairer la prise de décision dans la pratique. Même si les résultats varient d'un produit à l'autre, une majorité de répondants (73,1 %)^x ont déclaré utiliser les produits de différentes manières dans leur prise de décision. La cible fixée à 30 % est largement atteinte. En incluant les répondants qui ont affirmé avoir l'intention d'utiliser les documents (dernière colonne du tableau 3), la proportion grimpe à 96,4 %.

Tableau 3 : Utilisation des produits de connaissances

Cas	Utilisation	Utilisation et intention d'utiliser
1. Traitement pharmacologique des infections transmissibles sexuellement et par le sang – Infections à Chlamydia trachomatis et à Neisseria gonorrhoeae	90,9 %	97,0 %
2. Traitement des blépharites	73,7 %	100,0 %
3. Les meilleures pratiques de prévention et d'intervention en matière de fugues auprès des jeunes hébergés en centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation	65,7 %	98,5 %
4. Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie	52,8 % ^{xi}	92,2 %
5. Indicateurs de qualité pour soutenir une organisation de service optimale en soins intensifs au Québec	60,0 %	86,7 %
6. Traitements à base de fluoropyrimidines : Meilleures stratégies pour réduire le risque de toxicités sévères causées par une déficience en dihydropyrimidine déshydrogénase	75,0 %	100,0 %
Moyenne	73,1 %	96,4 %

Les répondants ont été invités à détailler leur utilisation (ou leur intention d'utiliser) des produits de connaissances selon divers types (voir le questionnaire à l'annexe 3).

- Les énoncés « J'ai utilisé ce document pour faire les choses d'une autre façon » et « Devant plusieurs options, j'ai utilisé ce document pour justifier un choix » ont ciblé l'utilisation **instrumentale** des connaissances.
- Les énoncés « Ce document m'a permis d'être plus confiant à l'égard de ce que je savais faire » et « Ce document m'a permis de mieux comprendre les enjeux associés à cette thématique » ont ciblé l'utilisation **conceptuelle** des connaissances.

^x Le taux correspond au nombre de répondants déclarant utiliser les produits avec recommandations sur le nombre de répondants satisfaits de ces produits.

^{xi} Le cas 4, un état des connaissances, n'est pas inclus dans le calcul de la moyenne puisque l'indicateur s'intéresse explicitement aux produits avec recommandations (c.-à-d. des avis, des guides et des normes) et non aux produits sans recommandation (c.-à-d. des états des pratiques et des états des connaissances).

- Les énoncés « J'ai utilisé ce document lors de discussions avec des collègues » et « J'ai utilisé ce document pour convaincre des collègues de modifier leurs pratiques » ont ciblé l'utilisation **symbolique** des connaissances.

Les figures 2 et 3 détaillent le type d'utilisation et d'intention d'utiliser pour tous les produits confondus. Si tous les types sont rapportés, l'utilisation à des fins d'apprentissage personnel et d'une meilleure compréhension des enjeux semble la plus commune (utilisation conceptuelle). Les répondants ont aussi indiqué utiliser les documents lors de discussions avec des collègues (utilisation symbolique) dans une proportion appréciable.

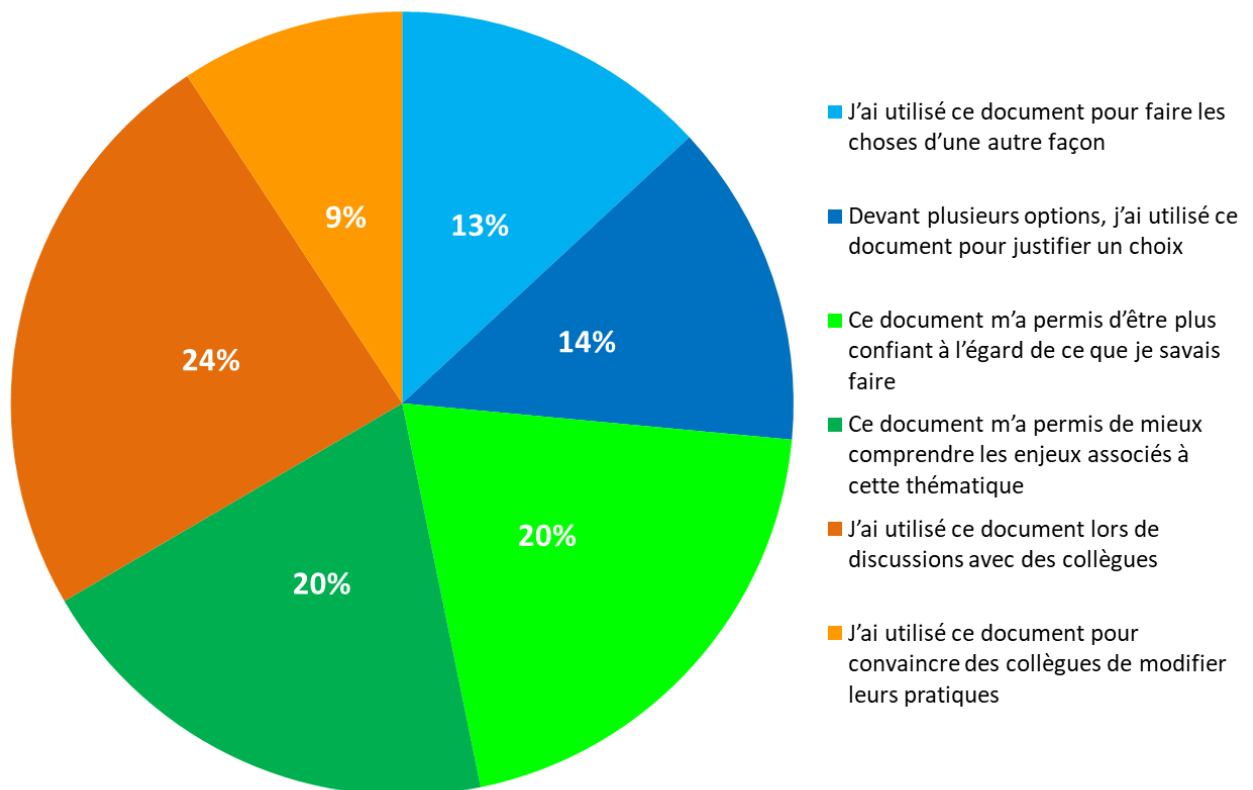


Figure 2 : Types d'utilisation déclarés des produits de connaissances

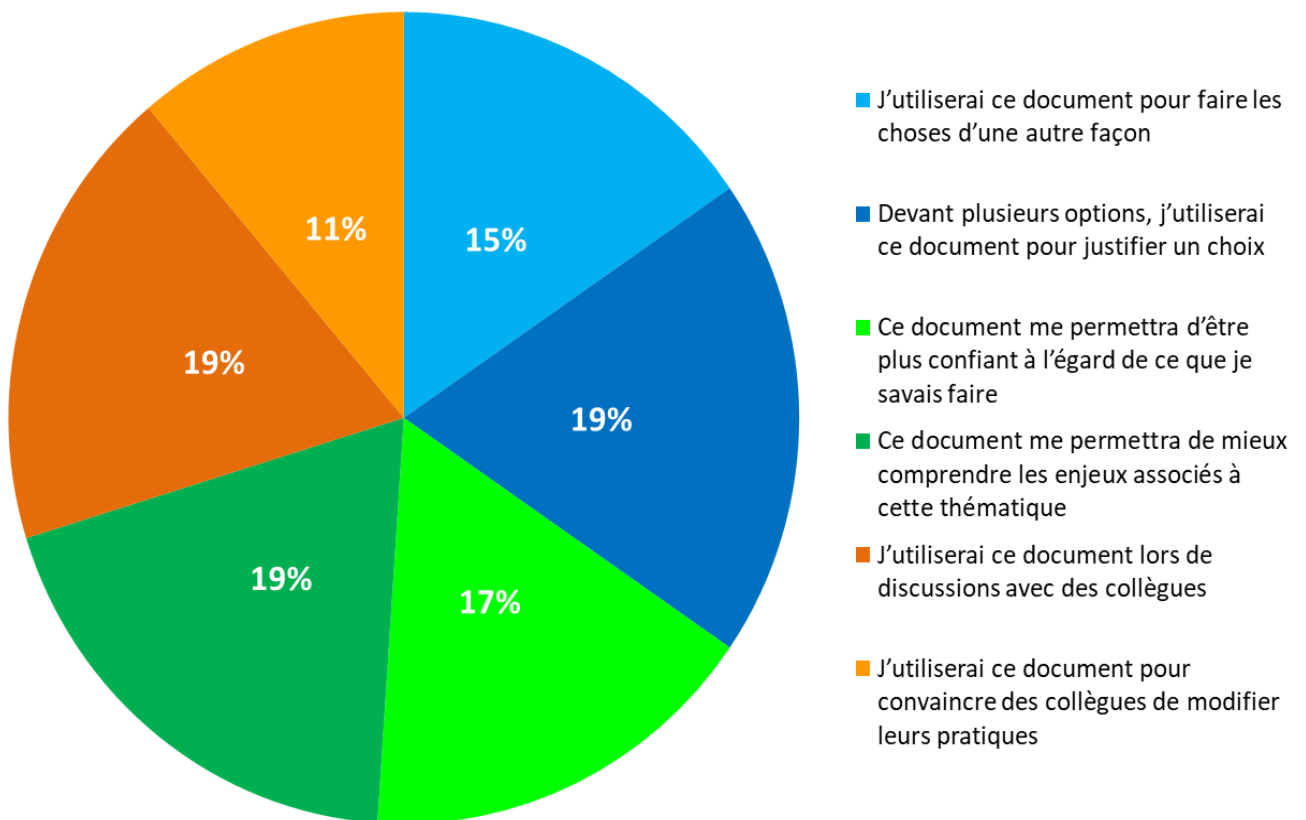


Figure 3 : Types d'intention d'utilisation déclarés des produits de connaissances

Discussion

L'évaluation d'impact de la publication des résultats des évaluations des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux réalisées par l'INESSS pose des défis particuliers. L'impact des produits de connaissances doit être considéré dans ses multiples dimensions, de l'identification des objets d'évaluation prioritaires avec les demandeurs aux effets sur l'expérience de soins et de services, l'amélioration de la santé de la population et la gestion responsable des ressources dans le système de santé et de services sociaux. La mobilisation de savoirs diversifiés et pertinents de même que l'élaboration de recommandations ou de portraits de situation appropriés pour la prise de décision sont aussi des dimensions importantes à prendre en compte pour comprendre l'impact des activités de l'INESSS. Ces dimensions, considérées dans leur ensemble, forment un modèle d'impact intégré permettant de dégager du sens d'un phénomène complexe^{xii}.

^{xii} La mesure d'impact à l'INESSS s'inscrit dans les travaux de l'INAHTA (International Network of Agencies for Health Technology Assessment, 2014. *The Influence of Health Technology Assessment*) et de CHSPRA (Canadian Health Services and Policy Research Alliance, Impact Analysis Working Group, 2018. *Making an impact: A shared framework for assessing the impact of health services and policy research on decision-making*).

La présente évaluation s'intéresse plus particulièrement à une facette de ce modèle, soit l'analyse des effets à court et moyen terme de la publication des produits de connaissances de l'INESSS, selon la perspective de leurs utilisateurs dans le réseau de la santé et des services sociaux. Pour ce faire, elle a recours à une théorie de l'utilisation de l'information dans le domaine de la santé et à un questionnaire adapté pour recueillir des données sur l'appréciation de gestionnaires et de professionnels de la santé et des services sociaux. La collecte et l'analyse descriptive des données informent donc un aspect important de la mission de l'INESSS, soit l'amélioration des pratiques.

Au total, 293 répondants issus des catégories professionnelles ciblées pour chacun des cas à l'étude et provenant de la plupart des régions sociosanitaires du Québec ont participé au sondage. Ces répondants ont témoigné de la pertinence des produits de connaissances sélectionnés (moyenne pondérée de 90,1 %). Ils ont aussi exprimé leur satisfaction à leur égard (moyenne pondérée de 81,9 %). Ce taux de satisfaction est légèrement supérieur à la cible de 80 %.

En ce qui concerne l'utilisation des produits de connaissances dans la pratique, le pourcentage des intervenants ciblés pour un produit qui ont déclaré l'utiliser pour éclairer la prise de décision est de 73,1 %. Ce taux est largement supérieur à la cible de 30 %. Si les répondants ayant déclaré avoir l'intention de les utiliser sont pris en compte, il augmente jusqu'à 96,4 %.

Les produits de connaissances de l'INESSS semblent favoriser plus particulièrement l'apprentissage, une meilleure compréhension et un changement d'attitude envers les thèmes et les enjeux associés à l'objet évalué (40,1 %). Aussi, le quart des répondants (24,2 %) ont affirmé utiliser les produits lors de discussions avec leurs collègues. Si des variations existent entre chacun des cas à l'étude, lorsqu'ils sont considérés globalement, la proportion des types d'utilisation (instrumentale, conceptuelle et symbolique) sont similaires.

Cette analyse des effets de la publication des produits de connaissances de l'INESSS comporte certaines limites. Étant donné un nombre de répondants somme toute restreint par rapport au bassin d'utilisateurs potentiels des productions de l'INESSS et un taux de réponse inconnu, le portrait statistique apparaît limité, surtout qu'il s'agit principalement de moyennes sensibles aux variations. De plus, comme l'échantillon est composé de volontaires, le profil des personnes qui ont répondu au sondage pourrait être différent de celui de l'ensemble des utilisateurs potentiels des produits de connaissances de l'INESSS (biais de sélection). L'échantillonnage a tout de même permis de considérer la perspective des personnes les plus susceptibles d'informer la démarche d'évaluation et d'éviter de solliciter les mêmes groupes professionnels pour les six produits sélectionnés. Pour les prochains produits de connaissances de l'INESSS, le sondage sera disponible en ligne et en continu, afin de consulter de manière systématique les utilisateurs.

Par ailleurs, il est probable que la majorité des personnes disposées à prendre le temps nécessaire pour répondre au sondage soient déjà favorables aux productions de l'INESSS et à ses activités. Très peu de répondants ne connaissaient pas le produit en cause avant le sondage ou n'étaient pas satisfaits de celui-ci. À l'inverse, plusieurs l'avaient utilisé ou voulaient l'utiliser. Pour limiter ce biais de désirabilité sociale, la page d'introduction du sondage rappelait la confidentialité de la démarche, et le questionnaire comportait plusieurs questions ouvertes permettant aux répondants de faire des commentaires de toute nature.

Enfin, il est évident qu'une seule question sur la satisfaction des utilisateurs à l'égard des produits de connaissances ne permet pas d'approfondir adéquatement une telle notion. La « satisfaction » peut être comprise de différentes manières, et le questionnaire ne permettait pas d'explorer toutes ses dimensions (biais de construit). Une prochaine édition du sondage pourrait considérer divers éléments de la satisfaction des utilisateurs, tout en restant courte. Des entrevues pourraient également être réalisées.

Les résultats présentés doivent donc être interprétés avec prudence. Malgré tout, le rapport livre des données pertinentes et inédites quant à l'appréciation de l'impact des travaux d'ÉTMISSSS de l'INESSS et détaille cet impact de manière novatrice en considérant les différents types d'utilisation de l'information dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Conclusion

En conclusion, cette démarche aura permis de connaître l'appréciation d'une diversité d'utilisateurs à l'égard de six produits de connaissances de l'INESSS publiés au cours de l'année 2018-2019. L'analyse révèle que les répondants accordent une grande importance aux produits ciblés. Au-delà des considérations de pertinence et de satisfaction, les répondants déclarent utiliser les produits de connaissances en contexte réel de pratique, et ce, de diverses manières. Les résultats témoignent également d'une volonté réelle des répondants de les utiliser dans le futur. Malgré les limites inhérentes d'une telle démarche d'analyse, ces résultats positifs soutiennent la poursuite de la mission d'excellence de l'INESSS.

Le portrait présenté ici de l'expérience des répondants n'est qu'une première étape de l'évaluation d'impact. La systématisation de la collecte de données sur l'appréciation des utilisateurs des produits de connaissances de l'INESSS permettra de mieux documenter leur perspective et de réduire certains biais décrits ci-dessus. Elle permettra surtout à l'INESSS de mieux comprendre son impact et d'approfondir celui de l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux sur la prise de décision.

ANNEXE 1 – MODÈLE LOGIQUE DE LA PUBLICATION DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS

Éléments	Description
Contexte	- Le développement rapide des technologies, des médicaments, des interventions en santé et en services sociaux, des expertises et des connaissances scientifiques nécessite une appréciation et une mobilisation des savoirs afin d'éclairer les décisions et les pratiques des acteurs du système. - Depuis sa création en 2011 (<i>Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux</i>, Chapitre I-13.03), l'INESSS œuvre à la promotion de l'excellence clinique et de l'utilisation efficace des ressources dans le secteur de la santé et des services sociaux. - L'INESSS s'appuie sur les meilleures méthodes en évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (ÉTMISSS) pour soutenir l'amélioration continue des pratiques dans un contexte de ressources limitées. - L'INESSS implante actuellement un cadre institutionnel d'évaluation énonçant les principes permettant de formuler des recommandations justes et raisonnables selon une méthode harmonisée et une appréciation globale de la valeur. - Outre les unités d'évaluation des technologies et des modes d'intervention dans les établissements universitaires, l'INESSS constitue le principal acteur en ÉTMISSS au Québec.
Objectifs de l'intervention	<u>Objectif ultime</u> : Une meilleure expérience de soins et services pour les usagers (objectif clinique), un meilleur état de santé et de bien-être de la population dans un souci de distribution équitable des ressources (objectif populationnel) et une réduction des coûts pour une gestion responsable et durable des ressources (objectif économique). <u>Objectifs intermédiaires</u> : Soutenir l'amélioration continue des pratiques et la performance du système québécois de santé et de services sociaux en : - répondant aux besoins décisionnels en temps opportun des décideurs (gestionnaires, politiciens, etc.), des utilisateurs finaux (professionnels de la santé) et des patients, des usagers et de la population en général en matière de technologies, de médicaments et des interventions en santé et en services sociaux; - mobilisant adéquatement des savoirs complémentaires et les expertises des parties prenantes pertinentes (professionnels de la santé, gestionnaires, patients, éthiciens, etc.); - utilisant les meilleures pratiques de délibération multicritère réflexive; - formulant des recommandations justes et raisonnables dans des produits de connaissances avec ou sans recommandation (avis, guides et normes, états de connaissances et états de pratiques) de grande qualité; - favorisant l'implantation des recommandations auprès des acteurs concernés, en contexte réel, par des moyens appropriés de transfert de connaissances.

Éléments	Description
Nature de l'intervention	<u>Mécanisme d'intervention</u> : Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux et publication des résultats sous forme de produits de connaissances <u>Principaux collaborateurs</u> : • Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS); • Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) [données médico-administratives]; • Représentants des ordres professionnels et associations du secteur de la santé et des services sociaux [consultation]; • Professionnels de la santé et des services sociaux [consultation]; • Patients, usagers, proches aidants, représentants de groupes de défense des intérêts des patients ou des usagers [consultation]; • Citoyens [consultation]. <u>Bénéficiaires directs</u> : • Décideurs ministériels et gestionnaires du réseau; • Professionnels de la santé et des services sociaux.
Intrants^{xiii}	• Équipe projet composée de professionnels scientifiques assistés d'un coordonnateur scientifique; • Professionnels scientifiques spécialisés en sciences de l'information, en gestion des données, en méthodologie, éthique et participation, en économie, et en transfert de connaissances; • Bases de données de publications scientifiques; • Base de données médico-administratives; • Savoirs des experts consultés; • Ressources financières et matérielles dédiées au projet.
Activités de production et de coordination	Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux suivant les étapes suivantes : 1. Détermination des objets et des modalités d'évaluation (questions d'évaluation considérant les besoins des personnes visées, analyse des défis d'évaluation, priorité selon les efforts et le potentiel de valeur des objets d'évaluation); 2. Mobilisation et intégration des savoirs (collecte et analyse de données issues de différentes sources et domaines de connaissances, consultation des parties prenantes); 3. Délibération multicritère réflexive (considération des différentes dimensions de l'évaluation, appréciation globale de la valeur, mise à profit des structures d'encadrement scientifique pour la délibération); 4. Recommandations justes et raisonnables (proposition d'actions concrètes, conditions d'introduction responsable, produits de connaissances); 5. Soutien à la création de valeur et réévaluation (diffusion, transfert de connaissances, suivi des critères de performance).

^{xiii} Variables selon les projets et les défis d'évaluation rencontrés

Éléments	Description
Extrants	• Produits de connaissances avec recommandations (avis, guides et normes); • Produits de connaissances sans recommandation (états des connaissances, états des pratiques); • Outils et activités de transfert de connaissances (aide-mémoire, outil de prise de décision partagée, feuille de suivi, webinaire, infolettre, etc.).
Effets	<u>Court terme</u> : • Réception, considération et compréhension des produits de connaissances par les décideurs et utilisateurs (professionnels de la santé et des services sociaux, gestionnaires du réseau, etc.); • Appréciation des produits de connaissances en vue de leur utilisation en contexte réel et de l'implantation des recommandations. <u>Moyen terme</u> : • Information des décisions dans les pratiques cliniques, les processus de gestion et les politiques publiques; • Utilisation ou intention d'utiliser des produits de connaissances. <u>Long terme</u> : • Influence sur les politiques publiques; • Amélioration des pratiques cliniques; • Valeur ajoutée des technologies, médicaments et interventions en santé et en services sociaux pour le système (c.-à-d. meilleure expérience de soins et de services pour les patients, les usagers et les proches aidants, amélioration de la santé de la population, gestion responsable des ressources et réduction des coûts pour le système).

ANNEXE 2 – MATRICE D'ÉVALUATION

Stratégie de mesure		Données				Méthodologie	
Question d'évaluation	Indicateurs	Cible	Description	Source	Responsable de la collecte	Méthode de collecte	Calendrier de réalisation
Quel est l'impact de la publication de produits de connaissances auprès des utilisateurs finaux? ▪ Quel est le taux de satisfaction des utilisateurs à l'égard des produits de connaissances de l'INESSS? ▪ Quel est le taux de répondants, chez les utilisateurs ciblés, qui déclarent utiliser le produit de connaissances pour éclairer leur prise de décision?	Taux de satisfaction des utilisateurs à l'égard des produits de l'INESSS Pourcentage des intervenants ciblés pour un produit qui ont déclaré les utiliser pour éclairer la prise de décision	80% 30%	Données de nature quantitative (questions fermées avec choix de réponses) et qualitative (questions ouvertes avec boîte de commentaires)	Plateforme de sondage en ligne	Renée Latulippe Olivier Demers-Payette	Étude de cas (sondage)	Élaboration du cadre d'évaluation : Octobre 2018 à avril 2019 Mise en œuvre du cadre d'évaluation (et conduite de la démarche) : Mai à Septembre 2019 Rapport : Septembre 2019

ANNEXE 3 – QUESTIONNAIRE¹⁴ D'APPRÉCIATION DES PRODUITS DE CONNAISSANCES DE L'INESSS

Q0. Caractéristiques du répondant

- Vous êtes : femme, homme, autre
- Votre âge : 18 à 24 ans, 25 à 34 ans, 35 à 44 ans, 45 à 54 ans, 55 à 64 ans, 65 à 74 ans, 75 ans et plus
- Votre région sociosanitaire : Bas-St-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, etc.
- Votre profession : [selon les produits et la liste de diffusion associée], autre (veuillez préciser)
- Votre lieu de travail : dans un CISSS ou un CIUSSS, dans un centre hospitalier, etc., Autre (veuillez préciser)

Q1. Pertinence

En vous référant au produit X (avec hyperlien)

Pas du tout pertinent	Peu pertinent	Pertinent	Très pertinent	Je ne connais pas ce document
-----------------------	---------------	-----------	----------------	-------------------------------

Pour chaque produit :

Si « Je ne connais pas ce document » : poser la question « Pourquoi ? »

- Je n'ai pas reçu ce document.
- J'ignorais l'existence de ce document.
- Je n'ai pas tenté de me procurer ce document.
- Ce document ne me concerne pas.
- Autre (veuillez préciser)

Si « Pertinent » ou « Très pertinent » : poser Q2.

¹⁴ Questionnaire adapté de la Méthode d'évaluation des informations (MEI©) de l'Université McGill. Utilisé sous licence.

Q2. Satisfaction

Concernant le produit X

Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
------------------	-------------	-----------	----------------

Pour chaque produit:

Si « Très insatisfait » ou « Insatisfait » : poser la question « Pourquoi? »

- Ce document ne m'a rien appris que je connaissais déjà.
- Je suis en désaccord avec ce document.
- Ce document diffuse des informations qui pourraient avoir des conséquences négatives.
- Je pense qu'il y a un problème avec ce document.
- Veuillez préciser le type de problèmes.

Si « Satisfait » ou « Très satisfait » poser Q3.

Q3. Utilisation

Concernant le produit X

Q3.1. Avez-vous UTILISÉ ce produit?

- Oui
- Non

Si OUI, comment avez-vous utilisé ce document? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent

- J'ai utilisé ce document pour faire les choses d'une autre façon.
- Devant plusieurs options, j'ai utilisé ce document pour justifier un choix.
- Ce document m'a permis d'être plus confiant à l'égard de ce que je savais faire.
- Ce document m'a permis de mieux comprendre les enjeux associés à cette thématique.
- J'ai utilisé ce document lors de discussions avec des collègues.
- J'ai utilisé ce document pour convaincre des collègues de modifier leurs pratiques.
- Autre (veuillez préciser)

Si NON : poser la question Q3.2

Q3.2. Avez-vous l'intention d'UTILISER ce produit?

- Oui
- Non

Si OUI, comment utiliserez-vous cette information? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- J'utiliserai ce document pour faire les choses d'une autre façon.
- Devant plusieurs options, j'utiliserai ce document pour justifier un choix.
- Ce document m'a permis d'être plus confiant à l'égard de ce que je savais faire.
- Ce document me permettra de mieux comprendre les enjeux associés à cette thématique.
- J'utiliserai ce document lors de discussions avec des collègues.
- J'utiliserai ce document pour convaincre des collègues de modifier leurs pratiques.
- Autre (veuillez préciser)

Q4. Qu'avez-vous le plus apprécié de ce document?

Q5. Comment pourrions-nous favoriser l'utilisation de ce document?

Q6. Avez-vous d'autres suggestions?

Acceptez-vous d'être contacté pour une courte entrevue sur les produits de l'INESSS?

- Oui/Non (si OUI : demander nom, adresse courriel et numéro de téléphone)

**Institut national
d'excellence en santé
et en services sociaux**

Québec 

Siège social

2535, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 4M3
418 643-1339

Bureau de Montréal

2021, avenue Union, 12^e étage, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 2S9
514 873-2563

inesss.qc.ca

