



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

Cette trousse est destinée aux personnes qui désirent inclure la perspective d'usagers, de proches, de citoyens dans l'organisation des soins et services. Le processus proposé se veut itératif et les outils associés sont à **choisir** et à **adapter** selon les besoins de la situation.

Service expérience usager

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP)

CIUSSS de l'Estrie-CHUS

2^e édition, mai 2023

Équipe de conception

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEEP

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

Guillaume Leblanc, APPR, service expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

M. 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

Sabrina Marois-Gagnon, APPR, service expérience usager, DQEPP

Stéphanie Ladouceur-Parenteau, APPR, service expérience usager, DQEPP

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

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 CIUSSS 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.**

Service expérience usager : 819-780-2220, poste 42270, site internet : santeestrie.qc.ca

Pour citer ce document

Poulin, MC., Raymackers, C., Marquis, JG. & Leblanc, G. (2019-2023). Trousse *participation d'usagers dans des comités, Agir pour et avec l'usager, ses proches, la population*, Sherbrooke : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 27 p.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94673-1 (2^e édition, PDF)

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 2019, 2023

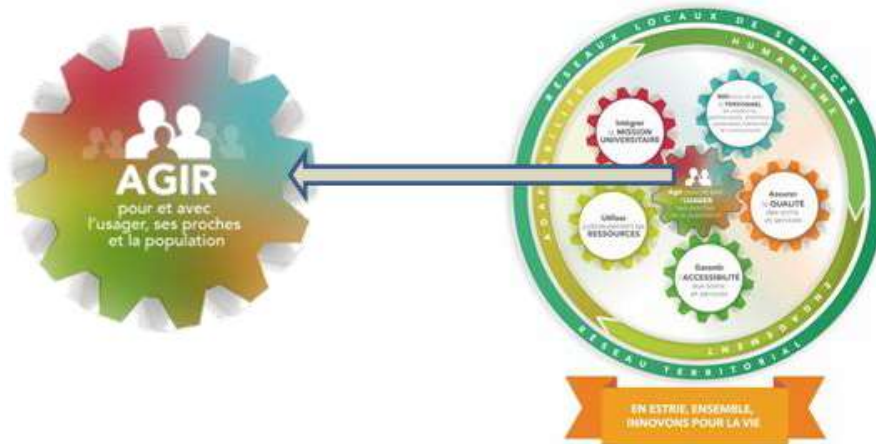
TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. PREMIÈRE ÉTAPE – PLANIFICATION.....	6
2. DEUXIÈME ÉTAPE – PRÉPARATION	8
2.1 DÉTERMINATION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9
2.2 ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREVUE.....	10
2.3 PROFIL DE L'USAGER* COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL COMPÉTENCES	11
2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS	13
2.5 PLANIFICATION DES ENTREVUES.....	14
2.6 ENTENTE DE PARTICIPATION.....	15
2.7 ORGANISATION LOGISTIQUE	16
2.8 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	17
3. TROISIÈME ÉTAPE – RÉALISATION	18
3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)	19
3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION.....	20
3.3 OUTIL D'AIDE À L'ANIMATION	21
3.4 EXEMPLE D'OUTIL de PRISE DE NOTES.....	22
3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT USAGER collaborateur	23
4. QUATRIÈME ÉTAPE – PÉRENNISATION	24
4.1 SYNTHÈSE D'ENTREVUES	25
4.2 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS.....	26
4.3 BILAN DE LA DÉMARCHE.....	27

INTRODUCTION

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

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'est doté d'une vision du «Vrai Nord». C'est la référence pour **aligner les décisions et les actions** de l'ensemble de l'organisation. Son axe central « Agir pour et avec l'utilisateur¹, ses proches et la population » est au cœur du modèle. Agir pour, c'est **mettre à profit nos savoir-être, nos compétences et nos ressources** pour trouver des réponses aux besoins des usagers. Agir avec, c'est **solliciter la participation** des usagers, ses proches et la population selon leurs intérêts et leurs capacités, pour coconstruire avec eux des réponses à leurs besoins, adaptées à leur réalité propre².



POURQUOI IMPLIQUER DES USAGERS DANS NOS DÉMARCHES DE RENFORCEMENT ET D'AMÉLIORATION CONTINUE?

La littérature et l'expérience mettent en évidence les liens entre la prise en compte de l'expérience usager et l'amélioration des résultats cliniques. Améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur de même que leur implication à titre de partenaires dans la **prestation** et l'**organisation** des soins et services sont des déterminants importants dans l'atteinte de meilleurs résultats de santé et de bien-être. Les informations recueillies auprès des usagers dans l'organisation des soins et services permettent de :

- Mieux comprendre les besoins de santé et de bien-être la population utilisatrice des services et adapter l'offre de services en conséquence;
- Identifier les opportunités d'amélioration et favoriser une utilisation plus judicieuse des ressources;
- Améliorer la qualité des soins et services, incluant la sécurité, l'accessibilité, la continuité et

¹ Afin d'alléger le texte dans ce document, « usager » inclue également : proche, résident, bénéficiaire, patient, jeune, client, citoyen etc.

² Raymackers, C., Kouevi, A., Marquis, JG. L'expérience patient : nouvelle clé de transformation des établissements? *Gestions hospitalières*, 2019, 582.

l'efficacité;

- Augmenter la satisfaction de l'expérience des usagers, des résidents et de leurs proches;
- Favoriser le renforcement du pouvoir d'agir de l'utilisateur dans la prestation des services, incluant la compliance et l'autogestion.

De nombreux auteurs s'entendent également à considérer l'expérience usager comme une information stratégique à croiser avec les données cliniques et économiques. L'utilisateur est la seule personne qui vit l'ensemble des étapes du parcours de services. C'est lui aussi qui vit avec sa santé, son bien-être, ses projets de vie, entouré de ses proches.

Vous désirez inclure la perspective d'utilisateurs dans l'organisation de vos services? Cette trousse contient des **outils pratiques organisés autour d'une démarche simple en 4 étapes** qui ont chacune leur importance pour mettre en place les **conditions de succès associées pour une participation à valeur ajoutée**. Les outils et méthodes proposées dans ce document sont basés sur la littérature et l'expérience, bâtis par et pour des utilisateurs et personnes qui considèrent leur expérience. S'il est globalement recommandé de suivre le processus en son entièreté de la planification à la pérennisation, le choix et l'adaptation des stratégies se font selon le contexte et les besoins.

PROCESSUS DE PARTICIPATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET SERVICES

COMMENT BIEN ORIENTER LA DÉMARCHE ?

- Évaluer la valeur ajoutée et faire participer des utilisateurs
- 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 utilisateurs
- Organiser le contenu et les opérations
- Préparer les utilisateurs, 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 utilisateurs dans les réflexions et prises de décisions

1. PREMIÈRE ÉTAPE – PLANIFICATION



Comment bien orienter la démarche :

- Évaluer la valeur ajoutée
- Consulter les informations existantes
- Choisir les méthodes de participation

QUESTIONS À VOUS POSER AVANT DE DÉBUTER	OUI	NON
1. Les usagers vivent-ils <i>les effets ou retombées</i> de votre démarche?		
2. Est-ce que la perspective de l'utilisateur peut aider :		
a. ... à mieux comprendre la <i>situation actuelle</i> ? <u>OU</u>		
b. ... à définir <i>la situation désirée</i> ? <u>OU</u>		
c. ... à <i>élaborer des pistes de solution</i> ? <u>OU</u>		
d. ... à rassembler des <i>points de vue différents</i> ?		
3. Votre démarche peut-elle <i>être influencée</i> par la perspective des usagers et PPA {flexibilité dans les actions possibles}?		
4. Avez-vous consulté <i>les informations existantes</i> de la perspective de l'utilisateur pouvant vous aider dans votre démarche {plainte, sondage, comité d'usagers/résidents, rapport de démarche précédentes, etc.}?		
5. Avez-vous <i>identifié un responsable</i> pour soutenir la participation des usagers et PPA {ex. recruter, préparer, soutenir, etc.}?		
6. Avez-vous arrimé votre <i>méthode de participation</i> à <i>vos délais</i> ? {voir tableau page suivante → 2. Quelles avantages recherchez-vous / Rapidité}		

Chaque méthode comporte ses avantages et ses inconvénients. Afin de répondre à vos objectifs et selon vos contraintes, une combinaison de plusieurs méthodes peut être bénéfique.

	 DONNÉES EXISTANTES	 PLAINTES	 COMITÉS DES USAGERS ET RÉSIDENTS	 SONDAGE	 GEMBA	 ENTREVUE	 GROUPE DE DISCUSSION	
1 QUELS SONT VOS OBJECTIFS DE LA PARTICIPATION DES USAGERS ET PPA?								
Obtenir un portrait global	X	X	X	X				
Décrire une situation spécifique	X	X	X	X	X	X	X	
Comprendre une situation <i>{explorer}</i>			X	X	X	X	X	
Rechercher des solutions <i>{innov}</i>			X		X	X	X	
Partager les décisions avec l'utilisateur								
2 QUELS AVANTAGES RECHERCHEZ-VOUS?								
Rapide <i>{moins d'un mois}</i>	X	X	X		X			
Représentativité	X	X	X	X				
Échange bidirectionnel <i>{interaction}</i>			X		X	X	X	
Logistique simple	X	X	X		X	X		

Vous pouvez maintenant compléter la trousse de la méthode retenue :
Intranet • Boîtes à outils • Agir pour et avec l'utilisateur, les proches et la population



BRAVO ! Pour vos efforts visant à *Agir pour et avec les usagers, leurs proches et la population !*

Accompagnement par le service expérience usager : experienceusager.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca



Sensibilisation et habilitation des équipes



Expérimentations et outils



Accompagnement, rôle conseil



Voir notre offre de service pour plus de détails

2. DEUXIÈME ÉTAPE - PRÉPARATION



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.



OUTILS DISPONIBLES

2.1 DÉTERMINATION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

2.2 ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'ENTREVUE

2.3 PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

2.5 PLANIFICATION DES ENTREVUES

2.6 ENTENTE DE PARTICIPATION

2.7 ORGANISATION LOGISTIQUE

2.8 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES

2.1 DÉTERMINATION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'objectif de cet outil est de vous aider à mettre en place des conditions de succès essentielles en précisant les rôles et responsabilités de chaque personne impliquée dans la démarche, incluant usagers collaborateurs, autres parties prenantes, et l'identification d'un répondant-pivot expérience usager.

Un facteur de succès crucial est l'identification d'un **répondant-pivot à l'expérience usager** qui sera responsable de faire le lien avec les usagers collaborateurs dans la démarche et d'effectuer une vigie de l'utilisation de la perspective usager recueillie.

QUELQUES EXEMPLES DE RESPONSABILITÉS DU RÉPONDANT-PIVOT :

- de nommer/rappeler/renforcer la vision stratégies de la considération de la perspective de l'usager tout au long de la démarche aux différentes parties prenantes;
- De jouer un rôle de vigie : conditions de succès, freins, opportunités;
- D'agir comme principale courroie de transmission avec les parties prenantes de la participation des usagers.
- S'assurer d'identifier une (des) personnes responsables du recrutement (trouver les usagers, remplir la fiche de recrutement, de l'entente de participation, répondre à leurs questions, etc.);
- s'assurer qu'un contact est fait auprès des usagers avant, pendant et après la participation à une initiative;
- Mettre à jour la base de donnée du groupe d'usagers collaborateurs, s'il y a lieu;
- Mettre en place des mesures de mobilisation des parties impliquées;
- Nommer/rappeler aux autres membres impliqués dans la démarche d'utiliser la perspective usager à valeur ajoutée dans la démarche.

LES USAGERS COLLABORATEURS SONT RESPONSABLES DE :

- S'appropriier le contexte de la démarche suffisamment pour être en mesure de participer de façon constructives;
- Partager leurs questionnements et attentes à la bonne personne et au bon moment p.ex. : lors de l'échange préparatoire ou lors de l'entrevue;
- Valider et respecter l'entente de participation, incluant la confidentialité;
- Partager leur expérience et avis sur les éléments-clés des travaux pour lesquels ils sont sollicités;
- Ajuster leur participation si nécessaire.

LES AUTRES MEMBRES IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE SONT RESPONSABLES :

- De se familiariser avec les conditions de succès de la considération de l'expérience usager dans l'organisation des services;
- Si identifié pour déployer une modalité de participation : d'utiliser, d'adapter ou de construire les outils nécessaires à la considération de l'expérience usager;
- Si identifié pour déployer une modalité de participation : de prendre en charge la planification, l'organisation et la réalisation des méthodes de participations choisies;
- De considérer l'expérience usager recueillie dans les échanges et décisions.

2.2 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.

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

2.3 PROFIL DE L'USAGER* COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL 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.

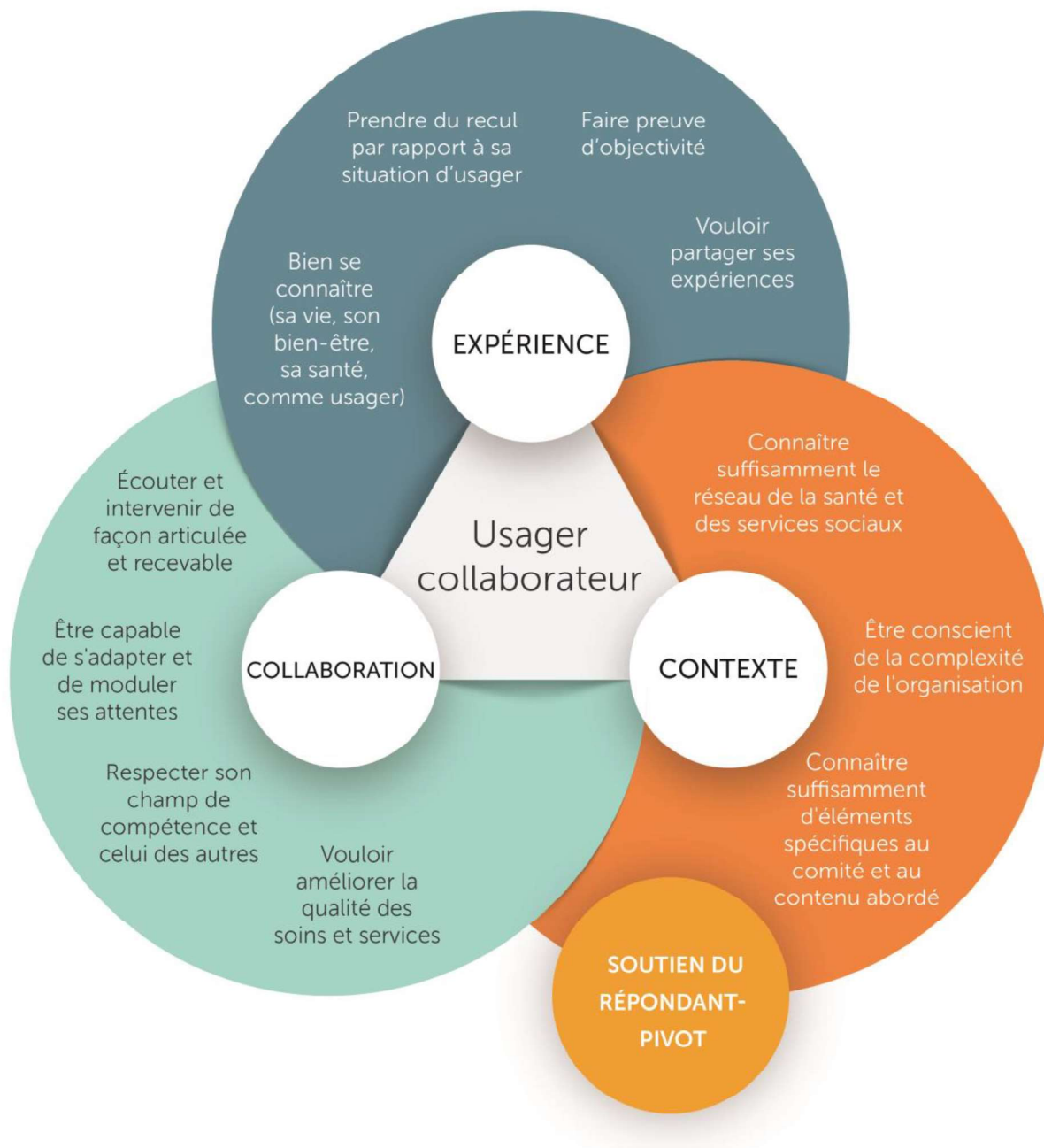
À remplir à partir du référentiel de compétences de l'utilisateur collaborateur

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 vécues requises (secteurs, date, etc.)	▪
Âge	▪
RLS (territoire)	▪
Genre	▪
Autres caractéristiques	▪
Nombre d'utilisateurs recherchés	▪
Sources de recrutement envisagées (voir outil RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS)	▪
Préparation	
<i>Se préparer adéquatement, une condition de succès essentielle pour une contribution significative</i>	
Répondant pivot expérience usager	▪ Personne responsable de préparer les usagers participants à l'entrevue, et de l'utilisation de la perspective usager recueillie:
Appel préparatoire au besoin (voir outil PLAN DE CONTACT INITIAL)	▪ Responsable : ▪ Date et heure :
Documentation	▪ Ordre du jour ▪ Documents de référence :
La démarche sera un succès si...	

*usager : peut être proche, résident, jeune, patient, citoyen, etc.

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



2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

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

Identification des usagers collaborateurs 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	Milieus 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"/>	<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	

2.5 PLANIFICATION DES ENTREVUES

Cet outil vous permettra de construire l'horaire de vos 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 :					

2.6 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.

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

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

1. L'utilisateur 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'utilisateur ou proche d'un utilisateur 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'utilisateur 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 utilisateur et avec la démarche.
3. L'utilisateur 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'utilisateur est bénévole. L'établissement rembourse les frais de déplacement débourrés dans le cadre de la participation.
5. Une copie signée et datée de cette *Entente de participation d'utilisateurs ou de proches collaborateurs* est remise à l'utilisateur ou au proche.
6. L'utilisateur 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 utilisateur ou proche dans l'organisation des services et il s'engage à ne pas les diffuser.
7. Le répondant et l'utilisateur 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'utilisateur et des personnes responsables du projet.

Lu et approuvé :

Usager collaborateur

Nom : _____ Date : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Signature : _____

Répondant du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Nom : _____ Date : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Signature : _____

*Usager inclut proche, jeune, résident, patient, citoyen, etc.

2.7 ORGANISATION LOGISTIQUE

ORGANISATION LOGISTIQUE
Réserver la salle et la rendre accueillante (eau, boîte de mouchoirs, etc.).
<p>Prévoir le matériel requis (voir ci-bas pour exemples)</p> <p>Préparer les documents requis et prévoir les impressions (dont l'entente de participation, page précédente)</p>
<p>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.</p> <p>Informations utiles à transmettre : entente de participation, documents en soutien au projet, plan d'accès à l'installation, plan du stationnement.</p>
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 l'installation)

2.8 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES

Des actions sont nécessaires afin de favoriser l'aisance des autres membres du comité à considérer l'expérience usager à valeur ajoutée dans les échanges et décisions.

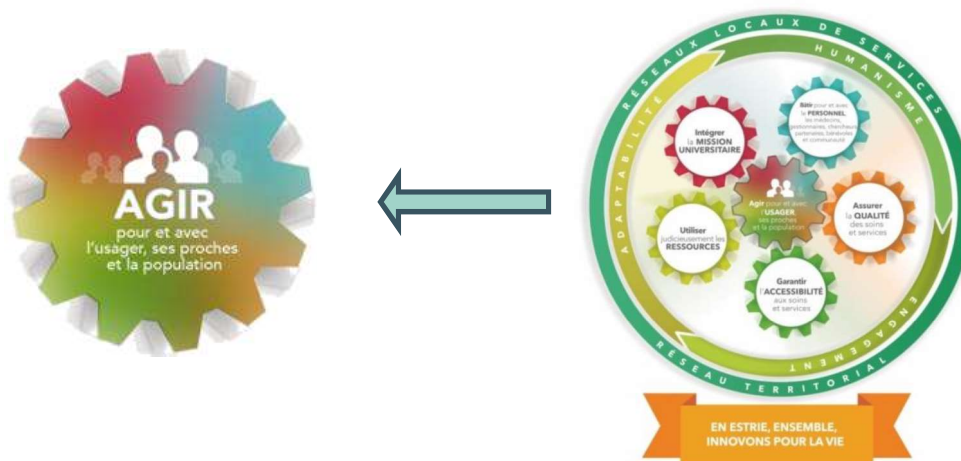
Exemples de modalités possibles, à évaluer selon la situation :

- Tenir un point de rencontre ou un atelier d'échanges sur la participation des usagers dans l'organisation des services;
- Rappels fréquents tout au long de la démarche de la vision, de l'utilité d'agir avec l'utilisateur;
- Identifier et nommer périodiquement les conditions de succès de la considération de l'expérience usager dans l'organisation des services;
- Repérer les préoccupations, encourager leur expression tout en y répondant/recadrant au besoin;
- Souligner les bons coups.

Le **répondant-pivot à l'expérience usager a un rôle prépondérant** dans ces actions de préparation, qui peuvent commencer dès la planification de la participation des usagers et se terminer à la pérennisation. Il est possible de réaliser une partie de cette préparation en présence d'utilisateurs collaborateurs, pour autant qu'ils soient concertés.

Pistes de contenus à aborder (voir également p.4-7):

- Expliquer et échanger sur la perspective des usagers et sa complémentarité avec la perspective des membres du CIUSSSE (quoi), la valeur ajoutée d'agir avec l'utilisateur (pourquoi) et convenir des actions à faire en ce sens (comment);
- Expliquer liens avec la situation, les objectifs (voir étape 1 – planification), le contexte interne et externe p.ex. : Vrai Nord de l'établissement.



- Échange sur quelles sont les conditions de succès à mettre en place pour une participation des usagers à valeur ajoutée;
- Recadrage en cours de démarche au besoin p.ex. : s'il y a une mauvaise compréhension du rôle de l'utilisateur, du rôle des parties prenantes, de comment utiliser la perspective usager dans les décisions.

3. TROISIÈME ÉTAPE - 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

- 3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)
- 3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION
- 3.3 OUTIL D'AIDE À L'ANIMATION
- 3.4 EXEMPLE D'OUTIL DE PRISE DE NOTES
- 3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT DE L'USAGER COLLABORATEUR

3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)

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. Nommer si un suivi est prévu auprès des usagers.
- Fournir les coordonnées d'une personne avec qui communiquer au besoin.
- S'assurer de colliger la perspective nommée par les usagers dans un rapport à diffuser aux personnes concernées.

3.2 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 p.ex. : 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

3.3 OUTIL D'AIDE À L'ANIMATION

Aide à l'animation

Rôles	Description du rôle
Animateur	Faire preuve d'ouverture et de neutralité afin d' accueillir <u>tous</u> 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.

3.4 EXEMPLE D'OUTIL DE PRISE DE NOTES

Thème/question	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> 			

3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT | USAGER COLLABORATEUR

Les objectifs de cet outil sont :

- 1) Permettre à un usager de manifester son intérêt à participer à l'organisation des soins et services ;
- 2) Constituer un groupe d'usagers collaborateurs. Ce groupe 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.

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) : _____ Genre : Femme

Téléphone (travail) : _____ Homme

Téléphone (cellulaire) : _____ Précisez : Autre _____

Année de naissance : _____ Courriel : _____

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)
- Déficience intellectuelle | trouble du spectre de l'autisme** (p. ex. : développement moteur, trouble langage)
- Déficience physique** (p. ex. : réadaptation, hébergement, accident vasculaire cérébral [avc])
- Centres hospitaliers** (p. ex. : hospitalisation, chirurgies, soins intensifs, oncologie, soins palliatifs)
- Autre**. Préciser : _____

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

À titre indicatif, cocher vos intérêts de collaboration

- Questionnaires/sondages écrits Co-animer des formations
- Groupe de discussion (2-15 personnes) Accompagner d'autres patients
- Faire partie d'un comité récurrent Faire des présentations / témoignages
- Autres : _____

Autres commentaires : _____

Signature: _____ Date : _____

4. QUATRIÈME ÉTAPE - 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

- 4.1 SYNTHÈSE D'ENTREVUE
- 4.2 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT
- 4.3 BILAN DE LA DÉMARCHE

4.1 SYNTHÈSE D'ENTREVUES

Nom du secteur ou de l'équipe

Synthèse des entrevues menées le (date) avec (nom ou code d'identification des participant.s).

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

OBJECTIF GLOBAL DE LA DÉMARCHE	
OBJECTIFS DE LA CONSULTATION AUPRÈS DES USAGERS :	
MÉTHODOLOGIE : GROUPE DE DISCUSSION AVEC USAGERS (XX USAGERS)	
DURÉE : XX MIN	DATE :

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 :

Description de la diffusion prévue des résultats.

Description de l'utilisation prévue de la perspective usager.

4.2 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS

Ville, date

(Monsieur, Madame) Nom complet

Titre

Adresse

Ville (Québec) Code postal

Objet : remerciement pour votre précieuse contribution

Madame, Monsieur,

La **date** dernière, 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

4.3 BILAN DE LA DÉMARCHE

ÉCHANGE AVEC LES MEMBRES DE LA DÉMARCHE SUR LA PARTICIPATION D'USAGERS

- 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 une prochaine fois :

- Est-ce que vous referiez l'expérience? :

- Comment avez-vous utilisé/comptez-vous utiliser l'expérience usager recueillie dans la démarche?

- Autres impressions/commentaires à adresser :

- Remerciements et suivis prévus :