



AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES, LA POPULATION : **TROUSSE COMITÉ**

Cette trousse est destinée aux personnes qui désirent inclure la perspective d'utilisateurs, 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

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

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

M. 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

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 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.**

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

Pour citer ce document

Raymackers, C., Marquis, J.G., Leblanc, G., & Poulin, MC. (2023). *Trousse participation d'usagers dans des comités, Agir pour et avec l'usager, ses proches, la population*, (2^e édition). Sherbrooke : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 31 p.

1^{re} édition 2019. 2^e édition 2023.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94669-4 (2^e édition, PDF)

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

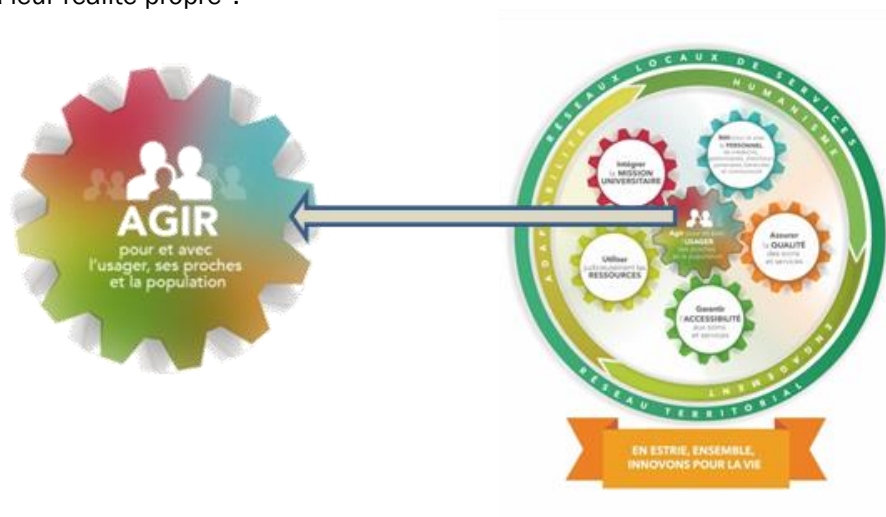
TABLE DES MATIÈRES

1. PREMIÈRE ÉTAPE – PLANIFICATION	6
2. DEUXIÈME ÉTAPE – PRÉPARATION	8
2.1 PRÉCISIONS DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9
2.2 PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	10
2.3 MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION	13
2.4 PRÉPARATION DES USAGERS : LISTE À COCHER	14
2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE	15
2.6 RENCONTRE DE PRÉPARATION USAGER (PROCHE) COLLABORATEUR	17
2.7 ENTENTE DE PARTICIPATION DES USAGERS* COLLABORATEURS	19
2.8 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES	20
3. TROISIÈME ÉTAPE – RÉALISATION	21
3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)	22
3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION	24
3.3 FICHE DE SUIVI DE LA PARTICIPATION	25
3.4 FORMULAIRE D'INTÉRÊT USAGER COLLABORATEUR	27
4. QUATRIÈME ÉTAPE – PÉRENNISATION	28
4.1 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS	29
4.2 BILAN DE LA PARTICIPATION DES USAGERS / PROCHES	30

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;

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.

- Améliorer la qualité des soins et services, incluant la sécurité, l'accessibilité, la continuité et 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 usagers
- Consulter les informations existantes
- Choisir les méthodes de participation

COMMENT ASSURER LA CONTINUITÉ ?

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



COMMENT ORGANISER LES ÉTAPES ?

(selon la méthode choisie)

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

COMMENT ACTUALISER LA DÉMARCHE ?

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

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 vos <i>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	 MEMBRE DE COMITÉ
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	X
Comprendre une situation {explorer}			X	X	X	X	X	X
Rechercher des solutions {innover}			X		X	X	X	X
Partager les décisions avec l'utilisateur								X
2 QUELS AVANTAGES RECHERCHEZ-VOUS?								
Rapide {moins d'un mois}	X	X	X		X			
Représentativité	X	X	X	X				
Échange bidirectionnel {interaction}			X		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.ciuussse-chus@ssss.gouv.qc.ca



Sensibilisation et habilitation des équipes



Accompagnement, rôle conseil



Expérimentations et outils



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

La méthode contribution à un comité permet de :

- Décrire une situation spécifique ;
- Comprendre cette situation et la faire évoluer collectivement ;
- Partager les décisions avec l'utilisateur



OUTILS DISPONIBLES

2.1 PRÉCISION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

2.2 PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

2.3 MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

2.4 PRÉPARATION DES USAGERS : LISTE À COCHER

2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE

2.6 RENCONTRE DE PRÉPARATION DE L'USAGER COLLABORATEUR

2.7 ENTENTE DE PARTICIPATION

2.8 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES

2.1 PRÉCISIONS DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

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 :

- Nommer/rappeler/renforcer la vision stratégies de la considération de la perspective de l'utilisateur tout au long de la démarche aux différentes parties prenantes;
- Jouer un rôle de vigie : conditions de succès, freins, opportunités;
- 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'utilisateurs collaborateurs, s'il y a lieu;
- Mettre en place des mesures de mobilisation des parties impliquées (utilisateurs collaborateurs);
- 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'approprier 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 des rencontres préparatoires ou lors des post-mortem;
- 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 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.

À REMPLIR AVEC LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'USAGER COLLABORATEUR

Installation : _____ Répondant : _____

Description <i>Comprendre le contexte de la demande</i>	
Mandat général du comité/groupe de travail	▪
Objectif	

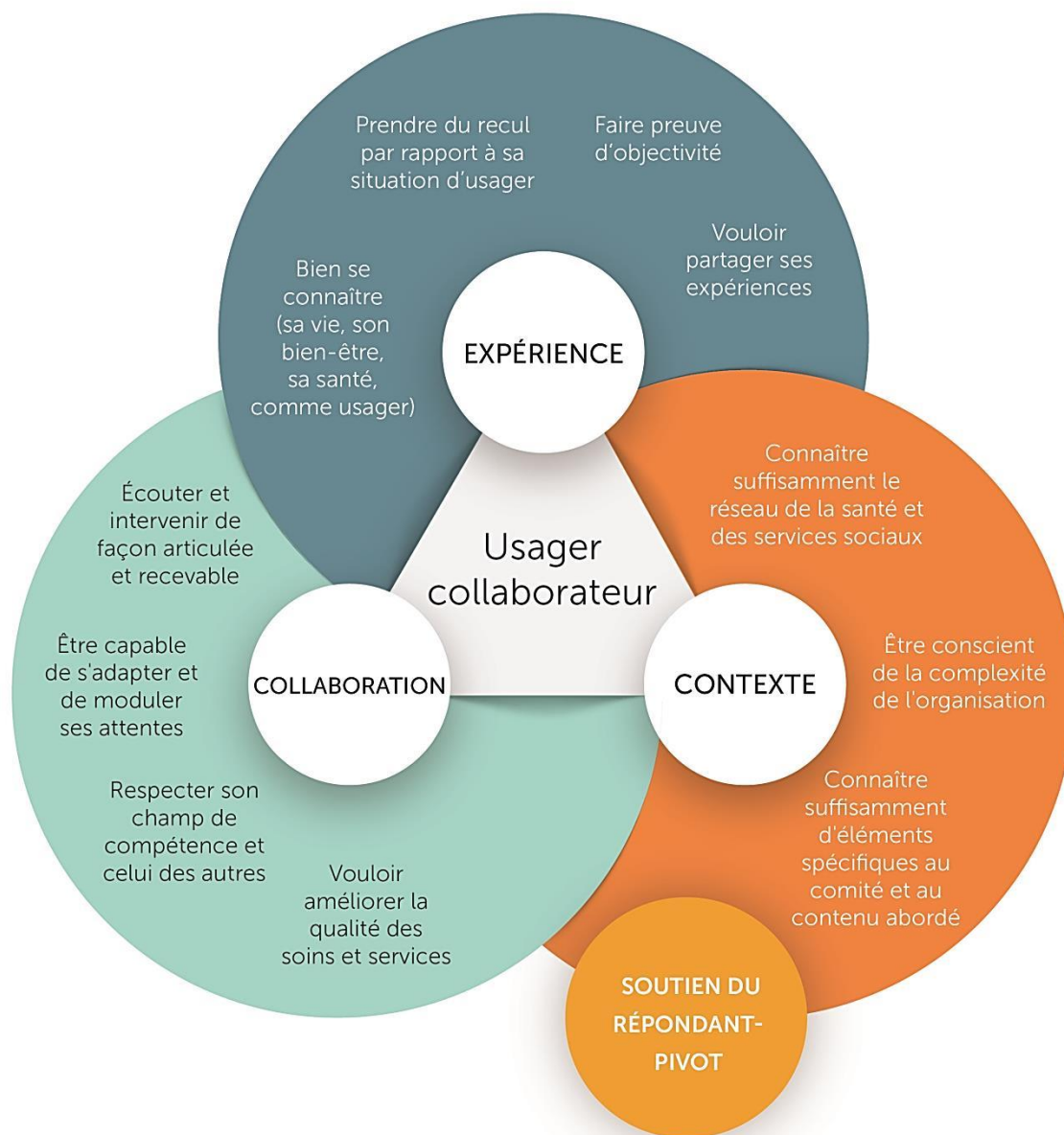
Activité: _____ Courriel: _____
Date: _____ Téléphone : _____

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.)	▪

Profil recherché de l'utilisateur collaborateur <i>Préciser le bon profil pour répondre à vos besoins</i>	
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 pivot expérience usager	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 usager 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



2.3 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'Estrée – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrée – CHUS) est à la recherche d'utilisateurs ou de proches d'utilisateurs 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 utilisateurs pour participer à ce comité (voir l'outil *profil de l'utilisateur 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

2.4 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'usagers / 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. (Voir modèle).	
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.	

2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE³

Nom :	
Courriel :	
Téléphone :	
Date :	

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

1- Que comprenez-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 ?

³Source : AIDE-MÉMOIRE : CIUSSS Mauricie – Centre du Québec, 2018

5- Quelles sont les motivations qui vous incitent à vous engager en ce moment ?
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 :

2.6 RENCONTRE DE PRÉPARATION USAGER (PROCHE) COLLABORATEUR

ORDRE DU JOUR

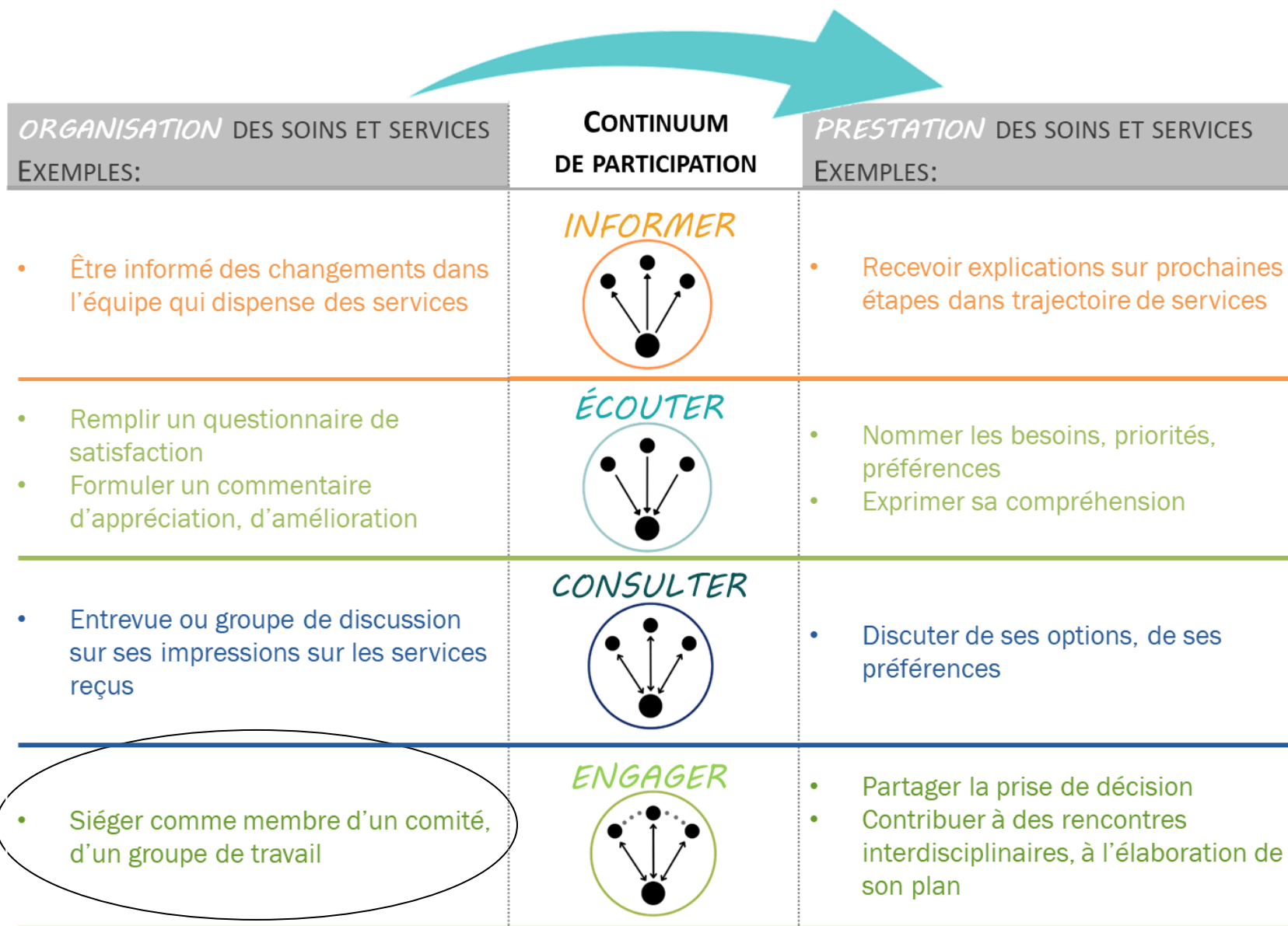
NOM DU COMITÉ/GROUPE DE TRAVAIL

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

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 /I/R	Doc J ou SP	Hrs	Durée
	Adoption de l'ordre du jour						
	Comité/groupe de travail nom : contexte, orientations						
	Participation des usagers collaborateurs <i>Voir modèle de participation de l'utilisateur (proche) collaborateur</i>						
	Attentes mutuelles <i>Voir référentiel de compétences usager collaborateur, liste à cocher et conditions de succès</i>						
	Indicateurs de succès						
	Ordre du jour rencontre et participation attendue						
	Entente de participation						
	Divers						
	Clôture de la rencontre :						

MODÈLE DE PARTICIPATION DE L'USAGER (PROCHE) COLLABORATEUR



2.7 ENTENTE DE PARTICIPATION DES USAGERS* COLLABORATEURS

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

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'Estrée – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrée – 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'Estrée - 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 : _____ Date : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Signature : _____

Répondant du CIUSSS de l'Estrée - CHUS

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

Signature : _____

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

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.

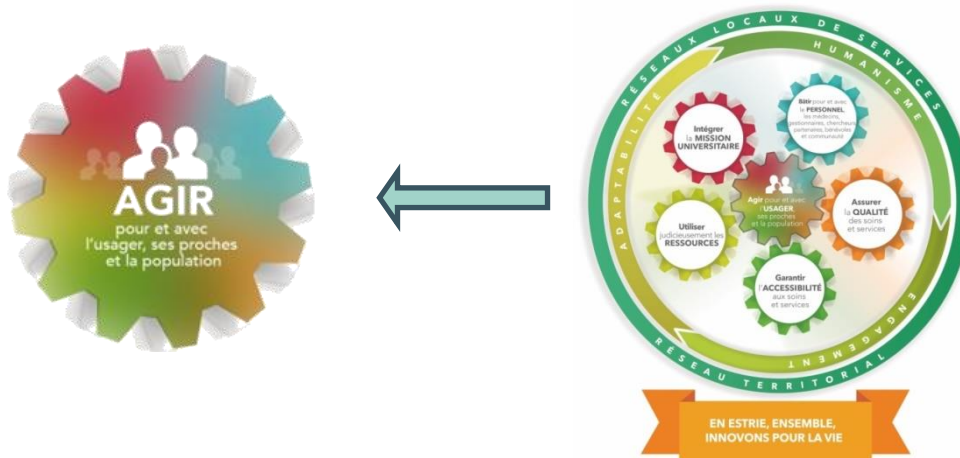
Exemples de modalités possibles, à évaluer selon la situation :

- 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 CIUSSS (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 utilisateurs 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 CONDITION DE SUCCÈS
- 3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION
- 3.3 FICHE DE SUIVI DE LA PARTICIPATION
- 3.4 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, 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. S'assurer qu'ils comprennent bien les objectifs et attentes par rapport à leur implication.
- 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. Voir outil 8 : préparation et accompagnement des parties prenantes.
- 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 à 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.
- Éviter d'être dans l'urgence (ex. : solliciter les usagers à la dernière minute, sans les préparer. Aviser rapidement les usagers collaborateurs de tout changement dans les étapes prévues).
- S'assurer de donner des indications claires du lieu si rencontre en présence. S'assurer que l'utilisateur a ce qu'il lui faut si rencontre virtuelle.

À la rencontre :

- Si rencontre en présence, prévoir une personne pour accueillir les usagers collaborateurs et les guider.
- Si la rencontre est virtuelle, s'assurer qu'une personne pourra offrir du soutien technique au besoin.
- 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, reconnaître les compétences des usagers, solliciter et valoriser leur participation, etc.
- Adapter le langage P.ex. : éviter l'utilisation d'acronymes, termes trop techniques, fournir un lexique ou leur désigner une personne de référence au besoin.

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

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 FICHE DE SUIVI DE LA PARTICIPATION

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) :				Genre :	☐ Femme	
					☐ Homme	
Téléphone (travail) :					☐ Autre Précisez :	
Téléphone (cellulaire) :				Courriel :		
Année de naissance :						

De quelle façon est-il préférable de communiquer avec vous?

☐ Téléphone
 ☐ Courriel
 ☐ Cellulaire



SUIVIS	
Rencontre de préparation initiale Date	Recrutement par : Préparation : Contenu (voir document afférent) : Comité : Rôle usager collaborateur :
Suivi post-rencontre du date 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 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 :

3.4 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)
- ☐ **Déficiência intellectuelle | trouble du spectre de l'autisme** (p. ex. : développement moteur, trouble langage)
- ☐ **Déficiência 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 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

- 4.1 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT
- 4.2 BILAN DE LA PARTICIPATION DES USAGERS / PROCHES

4.1 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'Estrée – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrée – 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 de la démarche

Nom du signataire

En cc : autres membres de la démarche

4.2 BILAN DE LA PARTICIPATION DES USAGERS / PROCHES

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

- 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 :
- 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 :