

AGIR POUR ET AVEC L'USAGER, SES PROCHES, LA POPULATION
TROUSSE GROUPES DE DISCUSSION
(FOCUS GROUP)

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

ISBN : 978-2-550-85538-5 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85539-2 (PDF)

Équipe de conception de la Trousse *participation d'utilisateur: groupe de discussion (focus group), Agir pour et avec l'utilisateur, ses proches, la population*

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

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

Guillaume Leblanc, APPR, service expérience usager, DQEPP

Marie-Claude Poulin, conseillère expérience usager, DQEPP

Collaboration aux travaux

M. Michel Beauchamp, usager collaborateur

Mme. Denis Marceau, président comité des usagers du CHUS

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

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

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

Mme. Ginette Ladouceur, usagère collaboratrice

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

Carine Fortin, directrice adjointe, direction des services généraux

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

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

Mise en pages

Danique Mathieu, agente administrative, service expérience usager, DQEPP

ISBN : 978-2-550-85538-5 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85539-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

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

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

Pour citer ce document

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

ISBN : 978-2-550-85538-5 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85539-2 (PDF)

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

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

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

PROCESSUS DE PARTICIPATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET SERVICES

COMMENT BIEN ORIENTER LA DÉMARCHE ?

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

COMMENT ASSURER LA CONTINUITÉ ?

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



COMMENT ORGANISER LES ÉTAPES? (selon la méthode choisie)

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

COMMENT ACTUALISER LA DÉMARCHE ?

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

ÉTAPE 1 – PLANIFICATION

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

QUESTIONS À VOUS POSER

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

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

CONDITIONS DE SUCCÈS DE VOTRE DÉMARCHE

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

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

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

Vous avez répondu **oui** à plusieurs questions? Vos conditions de succès sont au rendez-vous ! Il est maintenant temps de **choisir la/les méthode(s)** pour répondre à vos objectifs.

CHOIX DE VOTRE MÉTHODE

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

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

MARCHE À SUIVRE

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

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

MARCHE À SUIVRE – PARTICIPATION D’USAGERS* À UN GROUPE DE DISCUSSION



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 **groupe de discussion** pour vous aider à réaliser vos objectifs.

La méthode **groupe de discussion** permet de :

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

Elle favorise les échanges bidirectionnels.

ÉTAPE 2 – PRÉPARATION

Organisez d'abord votre démarche pour favoriser l'atteinte de vos objectifs (Outil 1).

1. Identification du profil recherché des usagers selon les objectifs du groupe de discussion (Outil 2).
2. Recrutement des usagers en fonction du profil recherché selon les différentes sources (Outils 3 et 5).
3. Organisation logistique (Outil 4).



OUTILS DISPONIBLES

1. ORGANISATION GÉNÉRALE DU GROUPE DE DISCUSSION

L'objectif de cet outil est de vous accompagner dans les réflexions sur l'objectif du groupe de discussion à l'égard des objectifs du projet dans lequel il s'inscrit et d'ainsi vous amener à identifier des thèmes et questions à approfondir lors de l'activité.

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

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

3. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

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

4. PRISE DE CONTACT INITIALE

Un contact initial téléphonique peut être effectué, par exemple, lorsqu'on souhaite un profil précis d'utilisateur collaborateur et qu'on souhaite valider qu'on a identifié la bonne personne ou lorsque la nature de la démarche fait en sorte que les attentes mutuelles doivent être précises.

5. MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

6. ENTENTE DE PARTICIPATION

7. ORGANISATION LOGISTIQUE ET MATÉRIEL REQUIS

1. ORGANISATION GÉNÉRALE DU GROUPE DE DISCUSSION

OBJECTIFS DU PROJET EN COURS			
Rappel de votre projet		Grandes étapes de votre projet	
PLANIFICATION DE LA RENCONTRE			
Date	Heure	Durée (entre 60 et 90 mins)	Lieu
RÉPONDANT-PIVOT			
Identifier une personne qui assurera le lien avec les usagers ou les proches pour préparer et faire le suivi de la rencontre.			
GROUPE DE DISCUSSION			
Objectif(s) du groupe de discussion :			
-			
-			
Thèmes de discussion envisagés (maximum de 4)	Questions et sous-questions par thèmes		
1.	-		
	-		
2.	-		
	-		
3.	-		
	-		
4.	-		
	-		
Comment vous servirez-vous des résultats?			
-			
-			

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

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

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

Description <i>Comprendre le contexte de la demande</i>	
Mandat général du projet en cours	
Objectif du groupe de discussion	
Profil recherché de l'utilisateur collaborateur <i>Préciser le bon profil pour répondre à vos besoins</i>	
Rôle attendu envers les usagers (voir référentiel de compétences ci-après)	
Autres attentes envers l'utilisateur	
Nombre d'utilisateurs (recommandation : de 8 à 10 utilisateurs/proches)	
Expériences vécues requises (secteurs, date, etc.)	
Autres critères (âge, sexe, etc.)	
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personne responsable de préparer et assurer le lien avec les participants au groupe de discussion :
Appel préparatoire au besoin (voir outil PLAN DE CONTACT INITIAL)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable : ▪ Date et heure :
Documentation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordre du jour ▪ Documents de référence :
Le groupe de discussion sera un succès si...	

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



3. RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

C'est le moment de recruter les participants selon le profil identifié. Nous vous recommandons de recruter un peu plus d'usagers ou de proches pour vous assurer un nombre suffisant de personnes présentes à votre activité. **Il est intéressant d'avoir un groupe de 8 à 10 personnes.**

RECRUTEMENT DES USAGERS OU DES PROCHES						
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"/>	
LISTE DES USAGERS OU DES PROCHES						
Rôle	Nom		Confirmation de recrutement et de présence			
Usager 1			<input type="checkbox"/>			
Usager 2			<input type="checkbox"/>			
Usager 3			<input type="checkbox"/>			
Usager 4			<input type="checkbox"/>			
Usager 5			<input type="checkbox"/>			
Usager 6			<input type="checkbox"/>			
Usager 7			<input type="checkbox"/>			
Proche 1			<input type="checkbox"/>			
Proche 2			<input type="checkbox"/>			
Proche 3			<input type="checkbox"/>			
ANIMATEUR, SECRÉTAIRE ET OBSERVATEUR						
Identifier des personnes pour tenir ces rôles :						
Animateur :						
Secrétaire :						
Observateur :						

*Voir Service expérience usagers

5. MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

Ville, date

(Monsieur, Madame) Nom complet

Titre

Adresse

Ville (Québec) Code postal

Objet : Invitation à participer : groupe de discussion sur insérer la finalité de la démarche

Madame,

Monsieur,

Unité/direction/programme porteur du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS) est à la recherche d'usagers ou de proches d'usagers qui auraient un intérêt à partager leur expérience lors d'un groupe de discussion 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 l'objectif du projet et ses grandes étapes.

En quoi consiste votre participation ?

Préciser le contenu et le déroulement prévus de la rencontre

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** afin d'aider l'équipe dans ses réflexions et décisions.

Lieu, date et heure

Remplir les lieux, heure et date du groupe de discussion

Qui peut y participer ?

Nommer ici les critères que doivent remplir les usagers pour participer à ce comité/groupe de travail, s'il y a lieu.

Comment m'inscrire ?

En communiquant par téléphone ou par courriel avec (nom de la personne à contacter) fonction/titre

Téléphone :

Courriel :

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Nom du signataire

4. PRISE DE CONTACT INITIALE¹

Nom :	_____
Courriel :	_____
Téléphone :	_____
Date :	_____

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

1- Que savez-vous de la démarche pour laquelle on a sollicité votre participation ?

2- Quels(s) rôles avez-vous compris que vous aurez dans cette démarche ? <ul style="list-style-type: none">• <i>Prendre le temps d'expliquer les objectifs visés par l'intégration d'un usager-ressource si non compris</i>

3- Quelle est votre expérience de vie et comme usager avec les soins et services reçus ?

4- Comment allez-vous en ce moment ?

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

<p>5- Quelles sont les motivations qui vous incitent à vous engager en ce moment ?</p> <hr/>
<p>6- Avez-vous des contraintes de santé particulières dont il faut tenir compte pour la démarche?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Difficultés de déplacement ou de maintien de la position assise pendant plus d'une heure, difficultés de concentration, etc.</i> <hr/>
<p>7- Avez-vous des commentaires ou questions additionnels ?</p> <hr/>
<p>8- Au regard de notre échange, maintenez-vous votre intérêt à participer?</p> <hr/>
<p>9- Commentaires :</p> <hr/>
<p>Ententes :</p> <hr/>

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

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

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

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

Lu et approuvé :

Usager ou proche collaborateur

Nom : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

Répondant du CIUSSS de l'Estrie - CHUS

Nom : _____
(Lettres moulées s.v.p.)

Date : _____

Signature : _____

7. ORGANISATION LOGISTIQUE ET MATÉRIEL REQUIS

ORGANISATION LOGISTIQUE
Réserver la salle et la rendre accueillante (collations, boissons, chevalets avec nom et fonction des participants, etc.).
Prévoir le matériel requis (voir ci-bas pour exemples) pour réaliser le groupe de discussion Préparer les documents requis et prévoir les impressions (dont l'entente de participation, outil 6)
Faire parvenir aux participants les informations utiles et confirmer leur présence (plusieurs jours à l'avance) Informations utiles à transmettre : lieu, date et horaire, ordre du jour, entente de participation, documents en soutien au projet, plan d'accès à l'installation, plan du stationnement.
Organiser le remboursement des frais de déplacement et de stationnement des participants.
DISPOSITION DE LA SALLE
Salle suffisamment grande pour accueillir tous les participants et nombre suffisant de chaises et espaces pour les fauteuils roulants.
Carafe d'eau, gobelets et collations (au besoin)
MATÉRIEL D'ANIMATION
Outils d'animation : tableau blanc et crayons-feutres de différentes couleurs, <i>Flip Chart</i> , post-it, etc.
Crayons et papiers pour tous les participants (pour inscrire son nom et prendre des notes)
Formulaires d'entente de participation (Outil 6)
Documents et outils spécifiques au sujet du groupe de consultation (ex : discussions autour d'un dépliant existant : avoir une quantité suffisante de dépliants pour tous les participants)
MATÉRIEL SPÉCIFIQUE, EN FONCTION DE BESOINS PARTICULIERS
Formulaire d'intérêt (pour une participation ultérieure) (outil 11)
Canon, projecteur et ordinateur
Appareil pour enregistrer
Billets de stationnement (selon le site)

ÉTAPE 3 – RÉALISATION



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

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



OUTILS DISPONIBLES

8. CONDITIONS DE SUCCÈS

9. MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION

10. CANEVAS DE GROUPE DE DISCUSSION

11. EXEMPLE D'OUTIL POUR GROUPE DE DISCUSSION

Cet outil peut servir à la fois à l'animateur et aux participants pour inscrire leurs réflexions/préoccupations vis-à-vis des thèmes discutés. Il peut être intéressant d'en remettre un à chaque personne en format 11x17.

12. LE FORMULAIRE D'INTÉRÊT DE L'USAGER COLLABORATEUR

Les objectifs de cet outil sont :

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

13. EXEMPLE DE RAPPORT BILAN

8. CONDITIONS DE SUCCÈS

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 (ordre du jour, thèmes abordés, fiche d'instance s'il s'agit d'un comité) aux usagers ou aux proches et faciliter leur préparation au besoin.
- Pour un comité de travail : nommer à l'utilisateur quelle est sa participation attendue à quel point de l'ordre du jour, 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, etc.

À la rencontre :

- Prévoir une personne pour accueillir les usagers
- 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?»)
- 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, adapter son langage, reconnaître les compétences des usagers, solliciter et valoriser leur participation, etc.

Après une rencontre :

- Remercier les usagers (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.
 - 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.

9. MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION

Madame, Monsieur,

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

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

L'objectif général est de _____. Nous souhaitons plus spécifiquement vous entendre à propos de :

- Thème 1
- Thème 2
- ...

Nous serons heureux de vous accueillir :

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

Vous trouverez ci-joint l'ordre du jour de la rencontre ainsi que l'«Entente de participation des usagers collaborateurs». 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

10. CANEVAS DE GROUPE DE DISCUSSION

OBJECTIF GLOBAL DE LA DÉMARCHE : _____

OBJECTIFS DE LA CONSULTATION AUPRÈS DES USAGERS : _____

MÉTHODOLOGIE : GROUPE DE DISCUSSION AVEC USAGERS – DURÉE XX MIN – DATE
(XX USAGERS)

Principaux rôles	Description du rôle
Animateur	Faire preuve d'ouverture et de neutralité afin d' accueillir tous les propos des collaborateurs.
Secrétaire	Assister l'animateur dans la prise de notes des éléments abordés.
Observateur(s)	S'inspirer des propos des usagers et participer avec parcimonie aux discussions afin de faire des liens avec le fonctionnement interne.
Usager	Partager son expérience / ses idées / son vécu / ses perceptions à l'égard du sujet investigué. *Prévoir que les usagers soient en supériorité numérique.

Techniques d'animation utiles
Reformulation
Synthèse des éléments abordés (à la fin d'une question et/ou de la rencontre)
Recadrage <u>avec tact</u>
Demander au groupe s'il a des avis similaires / contradictoires / complémentaires
Relancer / demander de préciser

Outil 10 (suite)

Canevas semi-structuré de groupe de discussion

DÉROULEMENT	ANIMATION	TEMPS
<p>MOT DE BIENVENUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merci d'avoir répondu à notre invitation. - Je me présente : je m'appelle (titre d'emploi/rôle dans le projet) _____, et j'aurai le plaisir d'animer les discussions d'aujourd'hui. - Autour de la table avec nous, nous avons : <ul style="list-style-type: none"> o (nom) _____, qui m'aidera à prendre en notes les éléments qui seront abordés et qui agira principalement à titre d'observateur dans la rencontre ; o (noms/titres d'emploi des membres du système, s'il y a lieu - ex : gestionnaire, d'un médecin, d'un professionnel, etc.) _____, qui connaissent le fonctionnement interne de nos processus et qui sont ici aujourd'hui principalement pour entendre les discussions et s'en inspirer pour la suite des travaux ; o « Et nous avons également avec nous des personnes qui vivent ou ont vécu préciser le sujet _____ et qui nous partageront leur (expérience/idées/vécu/perceptions/préoccupations) _____ à l'égard de _____ ; o (si d'autres personnes sont présentes) _____ : Finalement, nous avons également autour de la table _____ (nom et titre) qui agira à titre de _____. - Vous êtes réunis aujourd'hui dans le cadre du projet <u>nom de la démarche en cours</u> qui vise à <u>objectif global de la démarche en cours</u>. <u>Si pertinent, présenter les grandes étapes du projet.</u> - Dans le cadre de nos travaux, nous avons besoin de votre perspective afin de <u>(objectifs de la consultation des usagers)</u>. - Les informations recueillies seront utilisées par _____ et serviront à _____ <ul style="list-style-type: none"> o Les informations que vous nous partagerez aujourd'hui sont précieuses et nous les prendrons bien en considération. Elles serviront à alimenter nos réflexions et décisions. Votre perspective fait partie des intrants à considérer, tout comme les enjeux à concilier et les normes à respecter. Les questionnaires du projet sont responsables d'utiliser l'ensemble de ces intrants pour prendre les meilleures décisions pour répondre aux besoins des usagers 		<p>Début : (.....) ~5 min</p>

Outil 10 (suite)

PARTICIPATION ATTENDUE ET DÉROULEMENT DE LA RENCONTRE

- On souhaite que chacun s'exprime.
- Chacun a le droit de parole.
- Il n'y a pas de mauvaise réponse ;
 - o Les éléments positifs et négatifs sont aussi importants ;
 - o L'avis de chaque collaborateur est important.
- Nous avons toutefois un temps limité et plusieurs personnes autour de la table ;
 - o (nom de l'observateur, ou l'animateur) sera alors responsable de la gestion du temps ;
 - o En tant qu'animateur, je gérerai les droits de paroles. Il se peut que je doive vous interrompre au cours des discussions afin d'assurer la participation de tous les membres et que l'on puisse aborder toutes les questions prévues.

On vous demande d'écrire des choses, on va ramasser la feuille ensuite, pour nous aider à compiler leurs réponses. Vous êtes libre de nommer ou pas ce que vous avez écrit. Si jamais besoin de gérer le temps : on aura ce que vous aurez écrit.

-
- Les informations personnelles que vous partagerez demeureront **confidentielles***.
- La rencontre durera environ et se terminera vers ;
 - o Si une pause est prévue, mentionner qu'une courte pause aura lieu ;
- Mentionner les éléments logistiques (salle de bain et autre)
- En cours de rencontre, si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser.
- Récupérer les formulaires "Entente de participation des usagers collaborateurs" que vous avez reçus précédemment.
 - o Si des collaborateurs n'ont pas leur formulaire, présenter les grandes lignes du formulaire obtenir les signatures des collaborateurs.

On vous demande d'écrire des choses sur la feuille d'appui à la réflexion. On va ramasser cette feuille ensuite, pour nous aider à compiler vos réponses. Vous êtes libre de nommer ou pas ce que vous avez écrit. Si jamais besoin de gérer le temps : on aura ce que vous aurez écrit.
Ce que vous dites est confidentiel.

* **Note** : Si ces informations ne peuvent 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 les collaborateurs

TOUR DE TABLE*

- Afin de bien lancer la discussion d'aujourd'hui et de se mettre à l'aise, je vous propose d'effectuer un tour de table afin que chacun puisse mentionner :
 - o leur nom ;
 - o leurs attentes par rapport à la rencontre.

»*Si peu de temps disponible, **combinez le tour de table avec la réponse à une première question**

~ min

Outil 10 (suite)

DISCUSSION** Si une pause est prévue, ajuster l'horaire en conséquence

Question 1

Temps prévu : _____ minutes ; début à : _____ ; fin à : _____

ÉNONCÉ DE LA PREMIÈRE QUESTION (OU DU THÈME À DISCUTER) _____

Sous-questions, le cas échéant :

Question 2

Temps prévu : _____ minutes ; début à : _____ ; fin à : _____

ÉNONCÉ DE LA PREMIÈRE QUESTION (OU DU THÈME À DISCUTER) _____

Sous-questions, le cas échéant :

Question 3

Temps prévu : _____ minutes ; début à : _____ ; fin à : _____

ÉNONCÉ DE LA PREMIÈRE QUESTION (OU DU THÈME À DISCUTER) _____

Sous-questions, le cas échéant :



CONCLUSION ET INTÉRÊT À CONTRIBUER DANS LES SUITES

- Remerciements
- Nous avons abordé les éléments suivants _____, et les principaux éléments qui ressortent sont (synthèse de ce qui a été nommé dans les différentes questions).
- J'aimerais prendre un petit moment pour connaître votre appréciation à l'égard de la rencontre que ce soit sur le contenu abordé, notre fonctionnement, ou autre.
- Je vous rappelle que les informations discutées aujourd'hui serviront à _____.
- S'il y a des choses qui vous reviennent une fois rendus à la maison et que vous souhaitez nous les communiquer, contactez _____
- En cas de besoins suite à la rencontre d'aujourd'hui, vous pouvez contacter (Nom et coordonnées) _____.
- S'il y a lieu, vérifier l'intérêt à participer aux prochaines étapes du projet (et faire remplir le « Formulaire d'intérêt »).

~
min

~10
min
Fin à :
(heure)

11. EXEMPLE D'OUTIL POUR GROUPE DE DISCUSSION

	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> 			

12. FORMULAIRE D'INTÉRÊT | USAGER COLLABORATEUR

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

Coordonnées et renseignements généraux

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

De quelle façon est-il préférable de vous contacter ?

Téléphone Courriel Cellulaire En personne dans le cas des résidents

Renseignements spécifiques

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

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

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

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

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

À titre indicatif, cocher vos intérêts de collaboration

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

Signature: _____ Date : _____

13. EXEMPLE DE RAPPORT BILAN

Nom du secteur / équipe

Bilan de groupe de discussion (*Groupe de discussion*) ou d'entrevues avec usagers / proches

Résultats (déposé le date)

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

SÉQUENCE :

- Consultation auprès d'usagers (date)
- Retour résultats (date)
- Description sommaire des prochaines étapes

CONSULTATION AUPRÈS D'USAGERS (GROUPE DE DISCUSSION)

OBJECTIFS DE LA CONSULTATION :

Consulter les usagers de (nom du secteur) sur les questions / thèmes suivantes :

- 1) Question / thème 1
- 2) Question / thème 2
- 3) ...

MÉTHODOLOGIE :

- Méthode de cueillette : groupe de discussion
- Pré-test : (méthode utilisée pour le prétest, s'il y a lieu)
- Date/lieu groupe de discussion : date, heure, lieu

Collaborateurs	n = X (détail des collaborateurs; ex. : 4 usagers et 4 proches)
Âge	X = moins de 35 ans; X = 35-44 ans; X = 45-64 ans; X = 65 ans et +
Langue	X = français; X = anglais; X = autre
Autres	Autres caractéristiques des collaborateurs (si pertinent) Exemple : critères retenus pour la sélection des collaborateurs.

Recrutement effectué par Nom.

PRINCIPAUX CONSTATS :

Détailler ici les principaux constats suite au groupe de discussion. Plusieurs modes de regroupements des résultats peuvent être utilisés, en fonction de la nature des informations recueillies. Ex. :

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

PROCHAINES ÉTAPES

1. Diffusion des résultats

À qui?	Quand?	Comment?	Responsable
• Usagers?			
• Personnel et médecins?			
• Organismes communautaires?			
• Comité de pilotage?			
• Autres?			

2. Utilisation des résultats

Utilisation des résultats dans le cadre de...	Comment les résultats seront-ils utilisés ?
Nom du projet en cours	<ul style="list-style-type: none"> - Alimenter les réflexions - Susciter des discussions - Orienter les décisions - Améliorer xxx (nom de la pratique qu'on veut améliorer) - Autre

3. Liens à faire

Liens à faire avec...	Actions à entreprendre	Responsable
• Agrément Canada ?		
• Comité d'amélioration continue de la qualité ?		
• Autres priorités de la direction ?		
• Autre ?		

ÉTAPE 4 – PÉRENNISATION



Vous avez réalisé votre démarche dans laquelle vous avez fait participer des usagers. Il vous appartient à présent de voir à ce que vos efforts et ceux des usagers collaborateurs soient utiles et transparaissent dans la prestation des soins et services.

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



OUTIL DISPONIBLE

14. MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT

14. MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS

Ville, date

(Monsieur, Madame) Nom complet

Titre

Adresse

Ville (Québec) Code postal

Objet : Sujet de la correspondance

Madame, Monsieur,

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

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

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

L'équipe unité/programme porteur

Nom du signataire