

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

**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 : 978-2-550-85540-8 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85541-5 (PDF)



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

Guillaume Leblanc, agent 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

Cynthia Raymackers, 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, 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 : 978-2-550-85540-8 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85541-5 (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](http://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

Leblanc, G., Marquis, JG., Raymackers, C., & Poulin, MC. (2019). *Trousse participation d'usagers : sondages, 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, 13 p.

ISBN : 978-2-550-85540-8 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-85541-5 (PDF)

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

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

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

## PROCESSUS DE PARTICIPATION DANS L'ORGANISATION DES SOINS ET SERVICES

### COMMENT BIEN ORIENTER LA DÉMARCHE ?

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

### COMMENT ASSURER LA CONTINUITÉ ?

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



### COMMENT ORGANISER LES ÉTAPES? (selon la méthode choisie)

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

### COMMENT ACTUALISER LA DÉMARCHE ?

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

## ÉTAPE 1 – PLANIFICATION

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

### QUESTIONS À VOUS POSER

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

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

### CONDITIONS DE SUCCÈS DE VOTRE DÉMARCHE

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

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

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 <b>comités d'usagers</b> ou de résidents	Réaliser un <b>sondage</b>	<b>GEMBA</b> auprès des usagers	Réaliser des <b>entrevues</b> individuelles	Réaliser un <b>groupe de discussion (focus group)</b>	Impliquer l'utilisateur comme membre d'un <b>comité</b>
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
<b>Avantages</b>								
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

Mise à jour :

## MARCHE À SUIVRE SONDAGE



Dates :

## 1. PLANIFICATION DU SONDAGE

### RÉFLEXION PRÉALABLE

À quel(s) besoin(s) veut-on répondre?

- Planification annuelle
- Agrément
- Amélioration continue
- Autre(s) (spécifiez) : \_\_\_\_\_

Des données sont-elles déjà disponibles?

- Évaluations précédentes
- Plaintes
- Comité des usagers
- Entrevues individuelles, focus groups, etc.
- Littérature (données probantes)
- Autre : \_\_\_\_\_

<b>Des outils d'évaluation similaires existent-ils déjà?</b>	<input type="checkbox"/> Évaluations précédentes (CIUSSS de l'Estrie-CHUS / Anciens établissements) <input type="checkbox"/> Évaluations externes (communautés de pratique, autres CISSS/CIUSSS, etc.) <input type="checkbox"/> Littérature (questionnaires validés) <input type="checkbox"/> Autres : _____ <input type="checkbox"/> Non / La démarche concerne des éléments très spécifiques
<b>Personnes à impliquer dans la préparation</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gestion :</b> ○ ○ <input type="checkbox"/> <b>DQEPP :</b> ○ ○ <input type="checkbox"/> <b>Comité des usagers / Comité des résidents :</b> ○ ○ <input type="checkbox"/> <b>Autres</b> (CPQS, autres directions, etc.) ○ ○

	Communication de la démarche		Utilisation des résultats	
	Quand	Comment	Quand	Comment
<input type="checkbox"/> Gestionnaires:				
<input type="checkbox"/> Équipes :				
<input type="checkbox"/> Usagers :				
<input type="checkbox"/> Autre (ex: médecins, dir. de soutien)				

## 2. PRÉPARATION

Tableau d'échantillonnage								
Population		Échantillon	Distribution*		Récupération**		Compilation***	
Installation	Volume annuel		Dates	Mode	Dates	Qui	Dates	Qui

\* Exemples de modes de distribution d'un questionnaire : Remise d'un questionnaire papier à l'accueil / au congé, appels téléphoniques, sondages Web (Simple Sondage), envoi postal, etc

\*\*Exemples de modes de récupération d'un questionnaire : dépôt dans une boîte fermée à clé, remise à une agente administrative dans une enveloppe scellée, retour postal, etc.

**\*\*\*Il est possible d'utiliser la plate-forme Simple Sondage pour compiler les données et générer automatiquement un rapport. Pour plus de détails, vous référer au guide de l'utilisateur sur l'Intranet / Boîte à outils / Outils administratifs.**

## ÉLABORATION DES QUESTIONS

Limiter le nombre de questions en abordant uniquement les sujets sur lesquels vous pourrez agir par la suite.

Formuler des questions courtes et simples pour en faciliter la compréhension pour les participants.

Poser une seule question par énoncé. Par exemple, éviter les formulations telle que : « Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil et de la salle d'attente? »

Choisir une échelle de mesure adéquate et qui répond à vos besoins. Exemple : Oui/Non, Jamais-Parfois-Souvent-Toujours, 0-10, etc.)

Prévoir un pré-test du questionnaire auprès d'un nombre restreint d'utilisateurs.

Pour une version électronique, veuillez utiliser la plate-forme Simple Sondage. (Note : Un guide d'utilisation de Simple Sondage est disponible sur l'Intranet dans la section « Boîte à outils\_outils administratifs »)

Voir exemplaire de questionnaire à la page suivante.

Il est possible de bénéficier d'un accompagnement du service expérience usager (ex : bonifier un premier jet ou valider une version pré-finale).

Dimensions-thèmes	Énoncés
1.	-
	-
2.	-
	-
3.	-
	-
4.	-
	-

Exemple de questionnaire :

## Questionnaire sur les soins et services reçus Unités d'hospitalisation

Votre opinion étant importante pour améliorer la qualité des soins et des services, la Direction des soins infirmiers de notre établissement vous invite à remplir ce questionnaire. Votre participation est volontaire et les informations recueillies seront traitées de manière anonyme.

Une fois le questionnaire rempli, veuillez l'insérer dans l'enveloppe avant de retourner le tout à la personne qui vous a distribué le document.

Ce questionnaire concerne uniquement les soins et services reçus dans votre unité d'hospitalisation actuelle

Merci de votre précieuse collaboration.

1. Au cours des soins et des services reçus, qu'avez-vous le plus apprécié? Expliquez :

---

---

---

2. Au cours des soins et des services reçus, qu'avez-vous le moins apprécié? Expliquez :

---

---

---

3. Êtes-vous satisfait des soins et des services reçus? (Encerclez un chiffre entre 1 et 10)



Pas du tout satisfait







Moyennement satisfait







Totalement satisfait

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

---

Est-ce que...	 Pas du tout	 Peu	 Assez	 Tout à fait	Ne s'applique pas
4. ...le personnel vous a traité avec respect? (ex. : infirmières, préposés, réceptionniste, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ...le personnel vous a écouté attentivement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que...	 Pas du tout	 Peu	 Assez	 Tout à fait	Ne s'applique pas
6. ...le personnel vous a parlé d'une manière facile à comprendre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... le personnel semblait connaître les renseignements de votre dossier? (ex. : médicaments, antécédents)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ...vos préférences ont été considérées? (ex. : valeurs, croyances, goûts, désirs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ...vous avez participé aux décisions vous concernant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ...l'on a encouragé autant que vous le souhaitiez la participation de vos proches?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ...l'on vous a donné des informations sur les organismes communautaires pouvant vous aider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ...les lieux étaient propres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ...vous vous sentiez en sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Votre profil						
14. Quel est votre groupe d'âge?	- 18 ans	18-34 ans	35-54 ans	55-74 ans	75 ans +	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Quel est votre sexe?	Féminin	Masculin				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
16. Quelle(s) langue(s) parlez-vous à la maison?	Français	Anglais	Autre			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
17. Par qui ce questionnaire a-t-il été rempli?	Usager	Proche	Bénévole	Autre		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

18. **Lieux du service reçu. Ex :**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 4 <sup>e</sup> C Hôtel Dieu Sherbrooke | <input type="checkbox"/> 5 <sup>e</sup> A Hôtel Dieu Sherbrooke | <input type="checkbox"/> 5 <sup>e</sup> C Hôtel Dieu Sherbrooke |
| <input type="checkbox"/> 4 <sup>e</sup> B Hôpital Fleurimont    | <input type="checkbox"/> 6 <sup>e</sup> B Hôpital Fleurimont    | <input type="checkbox"/> 6 <sup>e</sup> C Hôpital Fleurimont    |
| <input type="checkbox"/> Hôpital de Granby                      | <input type="checkbox"/> Hôpital de Magog                       | <input type="checkbox"/> RLS d'Asbestos                         |
| <input type="checkbox"/> Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins       |   |   |

**Merci d'avoir rempli ce questionnaire!**

- La Direction des soins infirmiers du CIUSSS de l'Estrie - CHUS



## 4. ANALYSE

### ANALYSE ET UTILISATION DES RÉSULTATS

Actions	Notes
<p>Si la plate-forme Simple Sondage a été utilisée pour la compilation des questionnaires, générer le rapport automatisé. Au besoin, référez-vous au guide d'utilisateur (Intranet : Boîte à outil_outils administratifs)</p>	
<p>Identifier <b>2-3 forces / bons coups</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Résultats quantitatifs particulièrement élevés (90%+)</li> <li>- Commentaires qualitatifs positifs qui se répètent</li> <li>- Liens entre les éléments qualitatifs positifs et les résultats quantitatifs élevés</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les <b>zones d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Résultats quantitatifs particulièrement faibles (-80%)</li> <li>- Commentaires qualitatifs qui se répètent</li> <li>- Liens entre les résultats qualitatifs, quantitatifs et les sources d'informations complémentaires (plaintes, commentaires du comité des usagers)</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les <b>liens</b> à faire entre les <b>résultats</b>, les <b>projets</b> en cours et les <b>priorités organisationnelles</b></p>	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les <b>actions correctives</b> rapides à mettre en place : <b>0-3 mois</b></p> <p><i>(Note : Il est possible d'identifier ces actions en collaboration avec les équipes, les partenaires, les usagers, etc.)</i></p>	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les <b>démarches</b> à inclure dans les <b>cycles d'amélioration (+ de 3 mois)</b></p> <p><i>(Note : Il est possible d'identifier ces actions en collaboration avec les équipes, les partenaires, les usagers, etc.)</i></p>	<p>-</p> <p>-</p>
<p>Identifier les <b>autres actions</b> à mettre en place</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations à donner aux instances appropriées, arrimage avec les projets organisationnels, etc.</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p>

## 5. DIFFUSION (RÉSULTATS + ACTIONS)

Étapes	Contenu à aborder	Notes
0. Planification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir le moment de communication</li> <li>- Prévoir le temps nécessaire</li> <li>- Inviter toutes les personnes pertinentes</li> <li>- Structurer les échanges avec cet outil</li> </ul>	<p>Date / type de rencontre :</p> <p>Selon la rencontre (équipes, comités, ...)</p>
1. Vision (Pourquoi des sondages?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les raisons ayant mené à la réalisation d'un sondage :               <ul style="list-style-type: none"> <li>o À quelles grandes questions voulait-on répondre?</li> <li>o Dans quel contexte s'inscrivent ces travaux?</li> </ul> </li> </ul>	- - -
2. Méthodologie (Ce qui a été fait)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Période de cueillette de données :</li> <li>- Caractéristiques de la population sondée</li> <li>- Nombre de participants</li> <li>- Sources de données complémentaires (s'il y a lieu)</li> </ul>	- - - -
3. Résultats: <b>APPRÉCIÉS</b>  Note : Exemple en lien avec un sondage de satisfaction. Les résultats peuvent être présentés différemment dans un autre contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Souligner les efforts de l'équipe</b> par rapport à ces éléments.  <i>Bravo, je tiens à souligner vos efforts de ...</i></li> <li>• Donner des exemples où ces éléments ont été observés et liens avec le contexte des soins et services.</li> </ul>	- - -

Étapes	Contenu à aborder	Notes
<p><b>4. Résultats : Zones D'AMÉLIORATION</b></p> <p>Note : Exemple en lien avec un sondage de satisfaction. Les résultats peuvent être présentés différemment dans un autre contexte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Voici les points sur lesquels les usagers semblent percevoir des zones d'amélioration</i></li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p><b>5. Validation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Est-ce que les résultats présentés aujourd'hui concordent avec ce que vous voyez tous les jours sur le terrain ?</i></li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p>
<p><b>6. Liens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des liens avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données complémentaires</li> <li>○ Agrément</li> <li>○ Travaux en cours</li> <li>○ Autres</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Données complémentaires</b></p> <p><b>Agrément</b></p> <p><b>Travaux en cours / autres</b></p>
<p><b>7. Actions prévues</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cibler les actions à mener à terme et à documenter</li> </ul> <p>Convenir des actions à entreprendre, ou informer des actions qui seront réalisées</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p><b>8. Suivis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détailler les modalités de suivis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce qui sera suivi :</li> <li>• Qui fera les suivis? :</li> <li>• À quel moment? :</li> <li>• De quelle manière?</li> </ul> </li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>

**6. ACTIONS D'AMÉLIORATION + 7. SUIVIS ET PILOTAGE**

**Sondages**

TABLEAU DE SUIVI – UTILISATION DE LA QUALITÉ PERÇUE DANS LES SERVICES							
Services / unités	Responsable	Bons coups - Forces	Zones d'amélioration	Diffusion Qui / Date	Actions d'amélioration	% réalisation	Prochain pilotage
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		
		-	-	<input type="checkbox"/> Équipes : <input type="checkbox"/> Comité des usagers :	Action(s) 1 :		
		-	-		Action(s) 2 :		
		-	-		Action(s) 3 :		