



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

TROUSSE GROUPE DE DISCUSSION (FOCUS GROUP)

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, usagère collaboratrice membre du comité des usagers du CHUS

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

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

Mme. Ginette Ladouceur, usagère collaboratrice

Sabrina Marois-Gagnon, APPR, service expérience usager

Stéphanie Ladouceur-Parenteau, APPR, service expérience usager

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, JG., Leblanc, G., & Poulin, MC. (2023). *Trousse participation d'usagers: groupe de discussion (focus group), 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, 34 p.

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

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN 978-2-550-94668-7 (2^e édition, PDF)

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

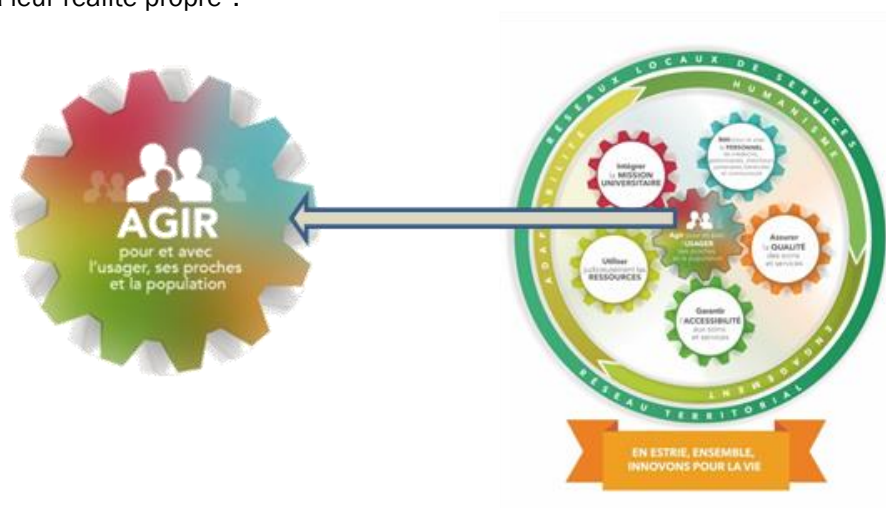
TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. PREMIÈRE ÉTAPE - PLANIFICATION	6
2. DEUXIÈME ÉTAPE - PRÉPARATION	8
2.1 DÉTERMINATION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS	9
2.2 ORGANISATION GÉNÉRALE DU GROUPE DE DISCUSSION	10
2.3 PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	11
2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS	13
2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE	14
2.6 MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION	16
2.7 ENTENTE PARTICIPATION USAGERS*COLLABORATEURS	17
2.8 ORGANISATION LOGISTIQUE	18
2.9 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES	19
3. TROISIÈME ÉTAPE - RÉALISATION	20
3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)	21
3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION.....	22
3.3 CANEVAS DE GROUPE DE DISCUSSION.....	23
3.4 EXEMPLE D'OUTIL POUR GROUPE DE DISCUSSION	27
3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT USAGER collaborateur	28
3.6 EXEMPLE DE RAPPORT	29
4. QUATRIÈME ÉTAPE - PÉRENNISATION	31
4.1 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENTS.....	32
4.2 BILAN DE LA PARTICIPATION DES USAGERS /PROCHES.....	33

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



- 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 <i>{explorer}</i>			X	X	X	X	X	X
Rechercher des solutions <i>{innov}</i>			X		X	X	X	X
Partager les décisions avec l'utilisateur								X
2 QUELS AVANTAGES RECHERCHEZ-VOUS?								
Rapide <i>{moins d'un mois}</i>	X	X	X		X			
Représentativité	X	X	X	X				
Échange bidirectionnel <i>{interaction}</i>			X		X	X	X	X
Logistique simple	X	X	X		X	X		

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



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

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



Sensibilisation et habilitation des équipes



Expérimentations et outils



Accompagnement, rôle conseil



Voir notre offre de service pour plus de détails

2. DEUXIÈME ÉTAPE - PRÉPARATION



Vous avez réalisé l'étape 1 de planification de votre démarche et êtes rendu à l'étape de préparation. Vous avez choisi de faire participer des usagers ou des proches en utilisant la méthode **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 DÉTERMINATION DES ROLES ET RESPONSABILITÉS

2.2 ORGANISATION GÉNÉRALE DU GROUPE DE DISCUSSION

2.3 PROFIL DE L'USAGER COLLABORATEUR ET RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE

2.6 MODÈLE DE LETTRE D'INVITATION

2.7 ENTENTE DE PARTICIPATION

2.8 ORGANISATION LOGISTIQUE ET MATÉRIEL REQUIS

2.9 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES

2.1 DÉTERMINATION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

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

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

QUELQUES EXEMPLES DE RESPONSABILITÉS DU RÉPONDANT-PIVOT :

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

LES USAGERS COLLABORATEURS SONT RESPONSABLES DE :

- S'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 de l'échange préparatoire ou lors du groupe de discussion;
- Valider et respecter l'entente de participation, incluant la confidentialité;
- Partager leur expérience et avis sur les éléments-clés des travaux pour lesquels ils sont sollicités;
- Ajuster leur participation si nécessaire.

LES AUTRES MEMBRES IMPLIQUÉS DANS LA DÉMARCHE SONT RESPONSABLES :

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

2.2 ORGANISATION GÉNÉRALE DU GROUPE DE DISCUSSION

L'objectif de cet outil est de vous accompagner dans les réflexions sur le 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.

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?			
-			

2.3 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, CUCI, etc.

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

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

Description	
Comprendre le contexte de la demande	
Mandat général du projet en cours	
Objectif du groupe de discussion	

Profil recherché de l'utilisateur collaborateur	
Préciser le bon profil pour répondre à vos besoins	
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, genre, RLS, etc.)	
Sources de recrutement envisagées (voir outil RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS)	

Préparation	
Se préparer adéquatement, une condition de succès essentielle pour une contribution significative	
Répondant pivot expérience usager	<ul style="list-style-type: none"> Personne responsable de préparer les usagers participants à l'entrevue, et de l'utilisation de la perspective usager recueillie:
Appel préparatoire au besoin (voir outil PLAN DE CONTACT INITIAL)	<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...	

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

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



2.4 RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

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

Identification des utilisateurs collaborateurs selon le profil identifié. Nous vous recommandons de recruter un peu plus d'utilisateurs 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	Groupe 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 usager

2.5 PRISE DE CONTACT INITIALE³

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.

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">• 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 ?

³ Source : 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? <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>
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 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

Nom du comité / groupe de travail / démarche

Date

2.7 ENTENTE PARTICIPATION USAGERS* COLLABORATEURS

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 avec la démarche.
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 : _____

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

2.8 ORGANISATION LOGISTIQUE

ORGANISATION LOGISTIQUE
Réserver la salle et la rendre accueillante (collations, boissons, chevalets avec nom et fonction des participants, boîte de mouchoirs, 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 l'installation)

2.9 PRÉPARATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTIES PRENANTES

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

Exemples de modalités possibles, à évaluer selon la situation :

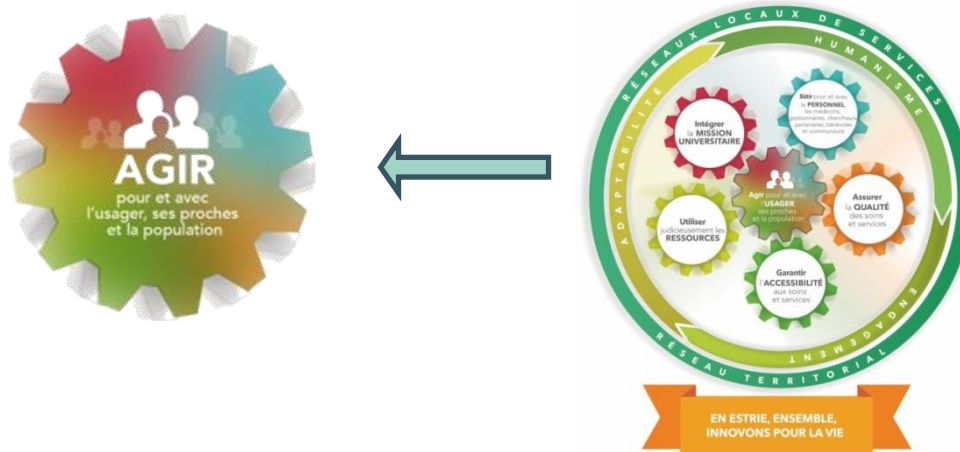
tenir un point de rencontre ou un atelier d'échanges sur la participation des usagers dans l'organisation des services;
rappels périodiques tout au long de la démarche de la vision, de l'utilité d'agir avec l'utilisateur;
identifier et nommer les conditions de succès de la considération de l'expérience usager dans l'organisation des services;
inviter certaines parties prenantes à participer au groupe de discussion, p.ex. : comme secrétaire ou observateur;
repérer les préoccupations, encourager leur expression tout en y répondant/recadrant au besoin;
rappeler l'existence du rapport résumant la perspective usager recueillie au besoin lors des décisions;
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.

Pistes de contenus à aborder. Voir également p.4-7 :

Expliquer et échanger sur la perspective des usagers et sa complémentarité avec la perspective des membres du CIUSSSE (quoi), la valeur ajoutée d'agir avec l'utilisateur (pourquoi) et convenir des actions à faire en ce sens (comment).

Expliquer liens avec la situation, les objectifs (voir étape 1 – planification), le contexte interne et externe p.ex. : Vrai Nord de l'établissement.



Échange sur quelles sont les conditions de succès à mettre en place pour la considération à valeur ajoutée de la perspective usager recueillie.

Recadrage en cours de démarche au besoin p.ex. : s'il y a une mauvaise compréhension du rôle de l'utilisateur, du rôle des parties prenantes, de comment utiliser la perspective usager dans les décisions.

3. TROISIÈME ÉTAPE - RÉALISATION



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

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



OUTILS DISPONIBLES

- 3.1 CONDITIONS DE SUCCÈS (SOMMAIRE)
- 3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION
- 3.3 CANEVAS DE GROUPE DE DISCUSSION
- 3.4 EXEMPLE DE PRISE DE NOTES
- 3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT DE L'USAGER COLLABORATEUR
- 3.6 EXEMPLE DE RAPPORT

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 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 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.
- S'il s'agit d'un groupe de discussion :
 - Rappeler à quoi serviront les informations transmises aujourd'hui. Nommer si un suivi est prévu auprès des usagers.
 - S'assurer de colliger la perspective nommée par les usagers dans un rapport à diffuser aux personnes concernées.

3.2 MODÈLE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION

Madame, Monsieur,

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

3.3 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

Canevas semi-structuré de groupe de discussion

DÉROULEMENT	ANIMATION	TEMPS
<p><u>MOT DE BIENVENUE</u></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>

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, **combiner le tour de table avec la réponse à une première question**

~ min

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 :

~
min



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 »).

~10
min
Fin à :
(heure)

3.4 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. À distribuer individuellement aux usagers collaborateurs en format 11x17 pour être complété puis récupéré, ou à projeter sur tableau.

Thème/question			
<p>Q2 : 1 Élément déterminant et positif</p> 			
<p>Q2 : Si vous aviez 1 chose à changer dans le parcours, ce serait...</p> 			

3.5 FORMULAIRE D'INTÉRÊT | USAGER COLLABORATEUR

Les objectifs de cet outil sont :

- 1) Permettre à un usager de manifester son intérêt à participer à l'organisation des soins et services ;
- 2) Constituer un groupe d'usagers collaborateurs. Ce groupe est utile pour avoir un bassin accessible d'usagers à solliciter lorsqu'un besoin émerge.

Il peut être utilisé en tout temps et être retourné au service expérience usager.

Cette fiche est **confidentielle**. Aucune personne vous ayant donné des soins et services n'y aura accès.

Elle sera traitée par **nom du/des services** par les personnes responsables de la participation de l'usager dans l'organisation

Coordonnées et renseignements généraux

Nom : _____ Prénom : _____

Téléphone (résidence) : _____ Genre : Femme

Téléphone (travail) : _____ Homme

Téléphone (cellulaire) : _____ Précisez : Autre

Année de naissance : _____ Courriel : _____

De quelle façon est-il préférable de vous contacter ?

- Téléphone Courriel Cellulaire En personne dans le cas des résidents

Renseignements spécifiques

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

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

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

À titre indicatif, cocher vos intérêts de collaboration

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

Autres commentaires : _____

Signature: _____ Date : _____

3.6 EXEMPLE DE RAPPORT

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 - Renforcer ou améliorer une pratique - Mobiliser l'équipe - Autre

3. Liens à faire

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

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. Actions de renforcement et d'amélioration



OUTILS DISPONIBLES

- 4.1 MODÈLE DE LETTRE DE REMERCIEMENT
- 4.2 BILAN PARTICIPATION

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'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS).

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

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

L'équipe unité/programme porteur

Nom du signataire

4.2 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 :