
La place de l'utilisateur dans l'évaluation des services : mythe qui devient réalité

Présentation au Forum du RPCU 2011

Le 21 octobre 2011

Présentation des personnes ressources

- Claire Leblanc du Comité des usagers CRDITED MCQ IU;
 - Denise Juneau du Comité des usagers CRDI de Québec;
 - Yannick Harvey du Comité des usagers CRDI-TED Saguenay-Lac St-Jean.
-

Projet commun avec les comités des usagers et les établissements

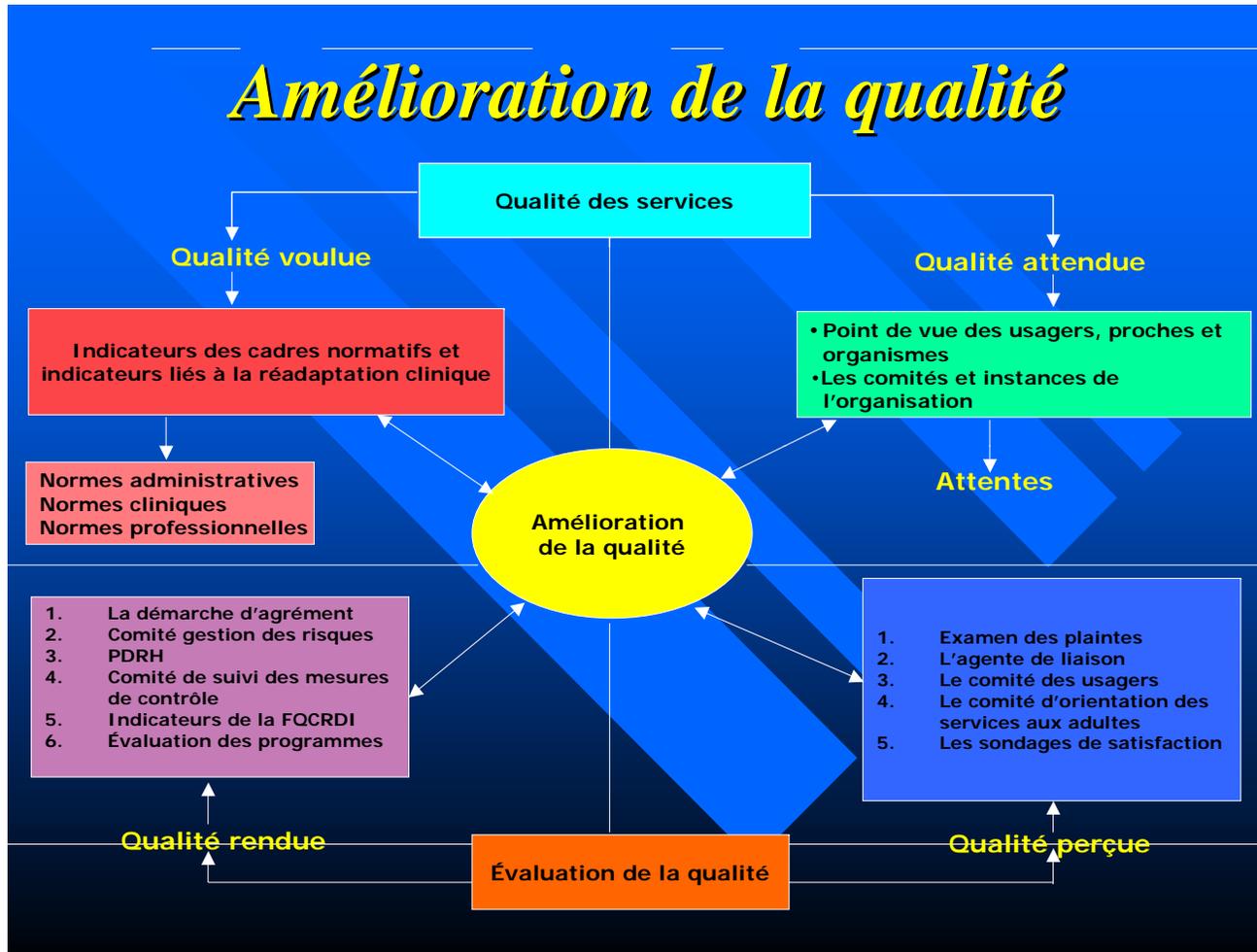
- Développer un processus intégré d'évaluation de la satisfaction de l'ensemble de la clientèle et de diffuser les résultats à tout public concerné;
 - Unir nos efforts entre partenaires;
 - Répondre à l'objectif des plans d'amélioration de chacun des CRDI dans le cadre de l'Agrément.
-

Objectifs du groupe de travail

- Implanter une procédure d'évaluation continue par un questionnaire posté aux familles 10 mois ou un an après la tenue du plan d'intervention ou du plan de service;
 - Implanter une procédure d'évaluation continue pour les usagers selon les groupes d'âge;
 - Transmettre les résultats à la direction afin que ce soit inclus dans la démarche d'amélioration de la qualité des services offerts par les établissements;
 - S'assurer d'une collaboration continue de l'établissement.
-

ÉCART D'ATTENTE

Amélioration de la qualité



ÉCART DE QUALITÉ

ÉCART DE SATISFACTION

ÉCART DE PERCEPTION

Valeurs communes

- Les perceptions des personnes et de leurs proches sont importantes;
 - Une perception positive favorise **un meilleur engagement** dans le processus d'adaptation/réadaptation;
 - Le point de vue des personnes et de leur famille contribue à construire des pistes d'amélioration.
-

Démarche pour l'élaboration du questionnaire

- S'assurer de la **cohérence des instruments** utilisés avec les sondages menés par le Conseil québécois d'agrément (CQA);
 - Formuler les questions en fonction des **attentes** des personnes qui reçoivent des services et valider les énoncés du questionnaire d'évaluation par la tenue de « groupes de discussion » avec les usagers et leurs proches, et ce, pour chacun des groupes ciblés;
 - Harmoniser les différents sondages ou projets de recherche afin **d'éviter d'interpeller les personnes ou leur famille de façon répétitive.**
-

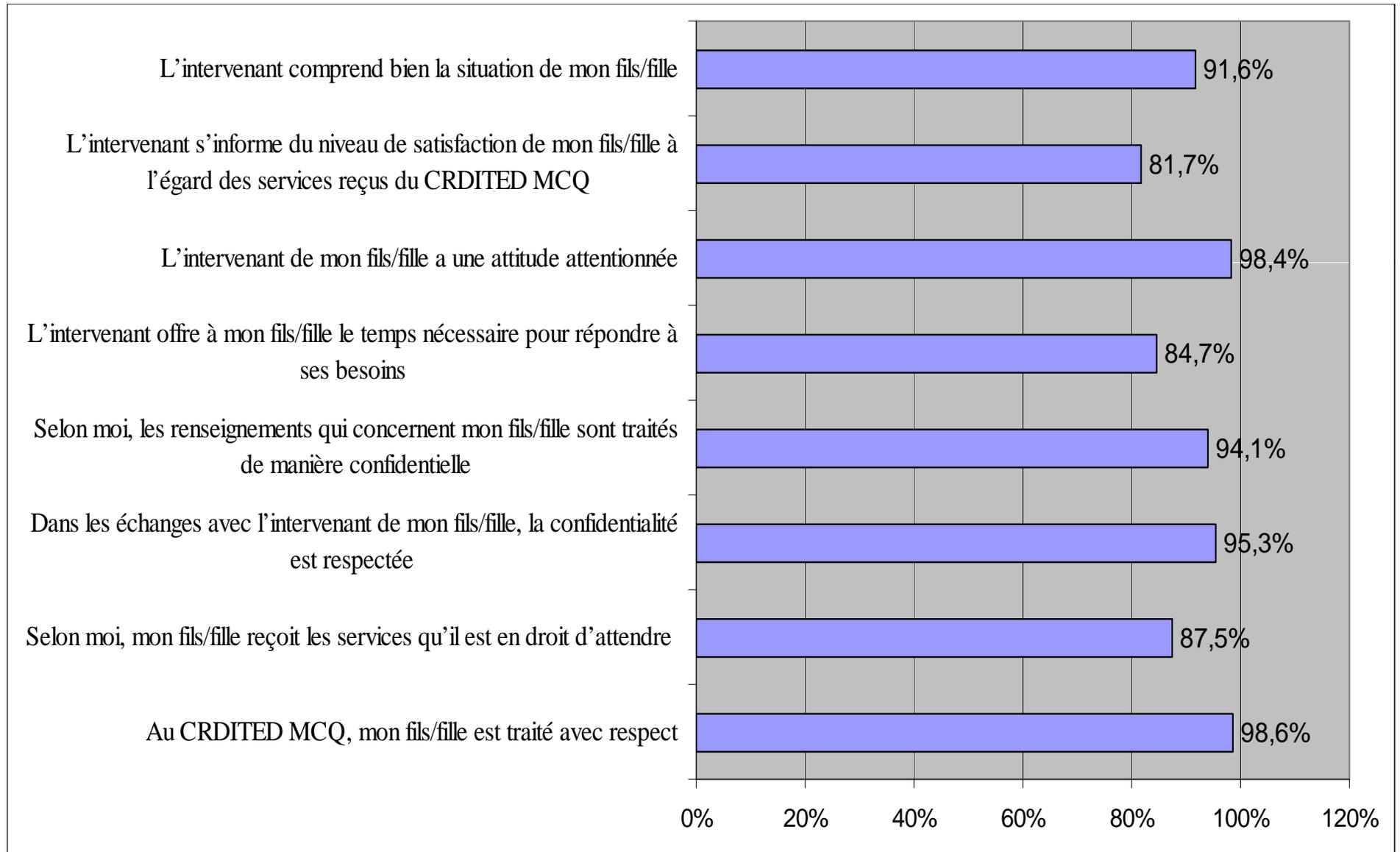
Étapes de fonctionnement

- Le comité des usagers est responsable du sondage;
 - L'utilisateur a un plan d'intervention;
 - L'envoi des questionnaires selon les groupes cibles 10 mois après le plan d'intervention;
 - Suite au retour du sondage, saisie des questionnaires reçues.
-

Saisie et analyse des données quantitatives

- Construction d'un chiffrier électronique (compilateur de satisfaction) pour le traitement des données quantitatives.
-

Degré de satisfaction



Analyse les résultats de l'évaluation – données qualitatives

Saisie des commentaires et suggestions

Rappel aux usagers qui le demandent

Catégorisation

Date du rapport	No	Domaine relationnel	Catégorie
Mars-juin 2009	1	J'apprécie beaucoup le dynamisme et l'initiative qu'a mon intervenante. Elle a de bonnes idées. C'est agréable pour nous.	Appréciation de l'intervenant <ul style="list-style-type: none">■ Qualités personnelles■ Qualités professionnelles
	2	Je suis très satisfaite du service que j'ai toujours eu pour ma fille.	Appréciation des services
	3	C'est très difficile de répondre à toutes ces questions, car ma fille a dû changer d'intervenant à plusieurs reprises au cours des 2 dernières années. Difficile de garder une constance et cela n'aide pas à établir une bonne relation avec l'intervenant et d'établir un bon lien de confiance	Insatisfaction : <ul style="list-style-type: none">■ Changement fréquent d'intervenant■ Établissement d'un lien de confiance■ Constance dans l'intervention

Le rapport produit

- Produit par le comité des usagers avec le soutien de l'établissement;
 - Adopté par le comité des usagers;
 - Présenté avec graphique, pictogrammes et tableau des commentaires;
 - Déposé à la direction générale, au conseil d'administration et au comité de vigilance.
-

Résultats de l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle

2009-2010 CRDI de Québec

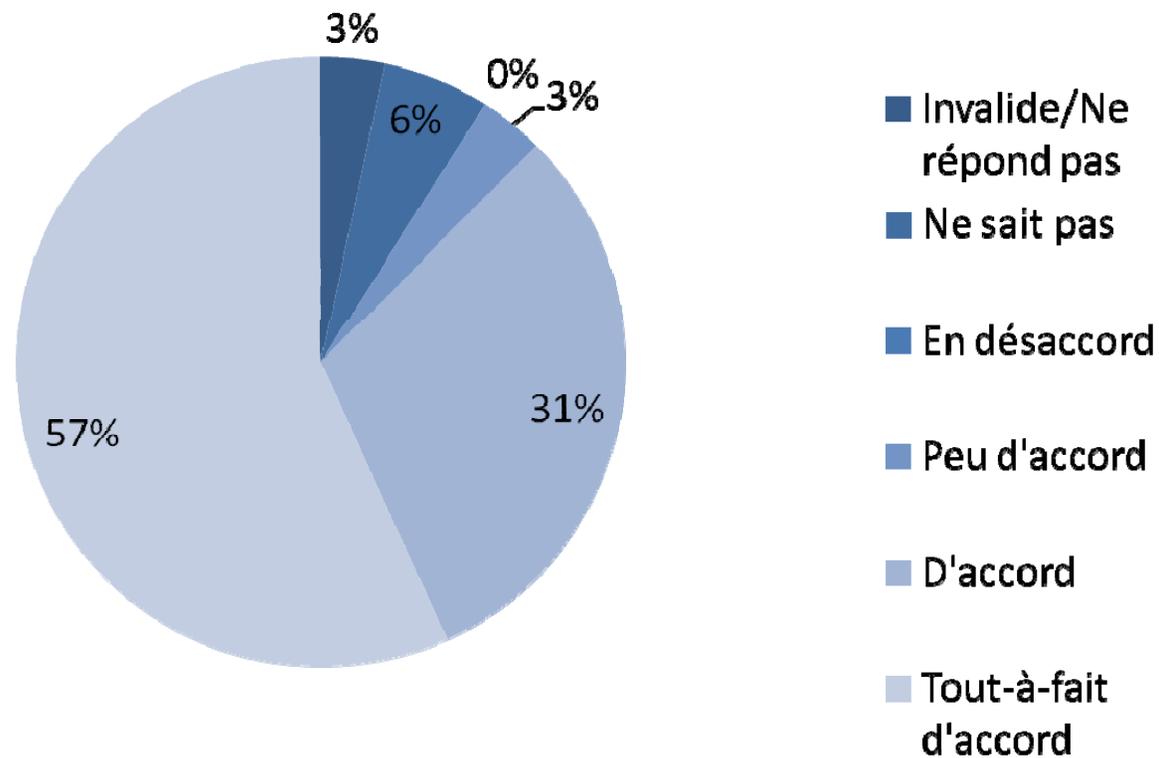
**Comparaison des énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction
pour les deux groupes**

DOMAINE RELATIONNEL			
0-14 ans (86,5%) ^[1]	%	15-25 ans (91,7%)	%
			
Dans les échanges avec l'intervenant, la confidentialité est respectée	100%	Au CRDI, mon fils/ma fille est traité(e) avec respect	100%
L'intervenant a une attitude attentionnée envers notre enfant	92,9%	Dans les échanges avec l'intervenant de mon fils/ma fille, la confidentialité est respectée	97,2%
Nous sommes traités avec respect par notre intervenant	90,5%	L'intervenant de mon fils/ma fille a une attitude attentionnée	97,2%
Lors de notre premier contact avec le CRDI, nous avons été bien accueillis	90,5%		
			
Nous recevons de l'intervenant les services qui répondent aux besoins actuels de notre enfant	73,8%	L'intervenant s'informe régulièrement de notre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus	75%
L'intervenant s'informe régulièrement de notre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus	76,9%		

^[1] Ce taux de satisfaction représente le taux moyen obtenu pour tous les énoncés de ce domaine

Le rapport produit

Satisfaction parents 15-25 ans domaine relationnel



Les défis des comités des usagers

- Augmenter le taux de participation;
 - S'assurer que le CRDI donne suite aux recommandations du rapport;
 - S'assurer que le CRDI informe les comités des usagers de leurs engagements relatifs aux rapports.
-

Étapes subséquentes

- Évaluation de la satisfaction des usagers aptes;
 - Révision de la procédure et des questionnaires suite à l'expérience acquise;
 - Conception d'un questionnaire adapté pour les usagers pouvant répondre avec assistance;
 - Adaptation du questionnaire du Conseil québécois d'agrément (2009).
-

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Même opinion usager et proches?

- Selon Boland, Daly, & Staines (2007):

Les aidants trouvent que les services devraient être axés sur l'orthophonie, l'ergothérapie, la physiothérapie et le service de soutien.

L'opinion des personnes DI :

- Être traité avec respect
 - Être écouté
 - Avoir l'occasion de choisir
 - Avoir un meilleur contrôle sur sa vie
 - Passer du temps accompagné, socialiser, développer des relations
- Avoir des activités significatives
 - Avoir un VRAI emploi
 - Participer à des ateliers de travail
 - Améliorer ses relations avec les personnes aidantes

Miller, Cooper, Cook, Petch (2008)

Importance de la démarche

- L'attention portée au point de vue des personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle est essentielle afin de connaître leurs perceptions et les questions qui les préoccupent (National Disability Authority, 2002a, 2002b);
 - Les personnes qui ont une déficience intellectuelle sont capables d'exprimer leur point de vue de façon cohérente et juste (Lunsky, & Benson, 1997), leurs perceptions, sentiments et opinions concernant leurs conditions de vie (Emerson, 2005; Rosen, Simon, & McKinsey, 1995; Taylor, & Bodgan, 1990).
-

Importance de la démarche

- Les informations obtenues de l'entourage sont un complément utile, mais non suffisant (Perkins, 2007), principalement lors de l'utilisation de mesures subjectives ou **lorsqu'on évalue la satisfaction** (Perry, & Felce, 2002);
 - Il est donc essentiel de poursuivre la recherche afin d'identifier des façons novatrices de faciliter la participation de ces personnes (Perkins, 2007).
-

Automne 2009

Au CRDI MCQ IU :

- Conseil québécois d'agrément (2009);
 - Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle;
 - Passation d'un questionnaire oral (Finlay & Lyons, 2001)
 - Utilisation du langage simplifié (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu, & Héroux, 2009);
-

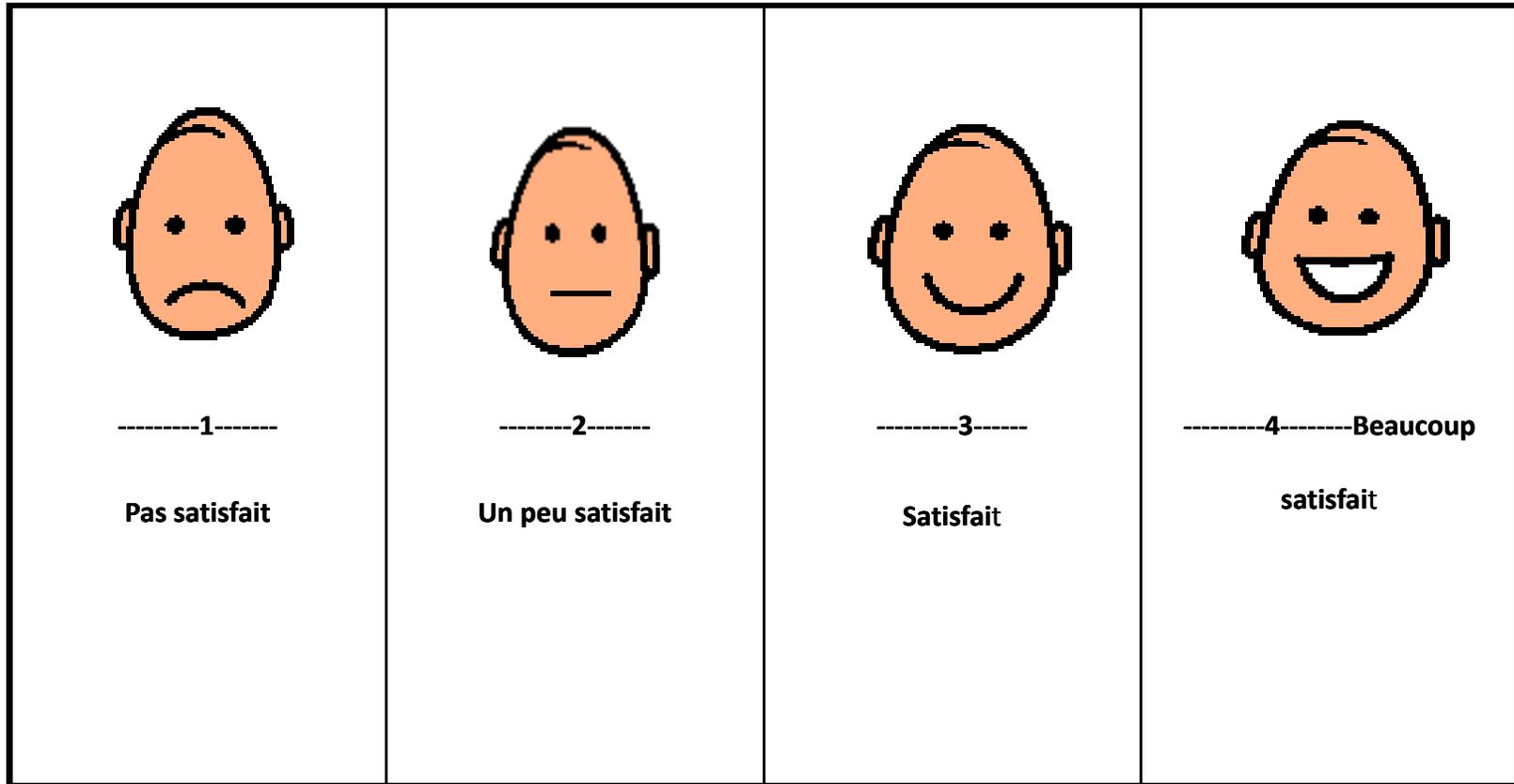
Principales modifications

- Remplacement des « vous » pour des « tu »;
 - Remplacement du mot « employé » pour « intervenant » → Souvent, remplacement du mot « intervenant » par le nom propre de celui-ci.
 - Retirer la lecture des directives, plutôt établir une relation de confiance et expliquer le déroulement dans nos mots.
-

Questionnaire à l'intention des usagers aptes

- Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse;
 - Personne au CRDI ne saura ce que vous avez dit et que toutes vos réponses demeureront confidentielles;
 - Ajout d'un élément : passation du questionnaire en présence ou non de la personne responsable.
-

Gradient visuel



Énoncés facile à comprendre

- Au CRDI les intervenants prennent le temps qu'il faut pour s'occuper de toi;
 - L'intervenant du CRDI que tu rencontres prend le temps de bien t'écouter (m'écoute attentivement);
 - Les intervenants t'apportent de l'aide qui t'amène à te sentir bien.
-

Énoncés difficiles à comprendre

- Quand tu veux rencontrer ton intervenant tu peux avoir un rendez-vous rapidement;
 - Les intervenants t'encouragent à trouver de l'aide auprès des autres (membres de ta famille, amis(es), camarades de travail);
 - Tes besoins sont importants pour les intervenants.
-