



L'expérience des usagers dans le RETEX en interne

Modèle de protocole d'évaluation pour la conduite de la démarche de recueil



Ce protocole est un modèle qu'il convient d'adapter à votre structure. Une fois personnalisé, il est essentiel de le valider auprès des membres de la CDU* ou du CVS*, de même que le contexte, les objectifs de la démarche et les retombées attendues pour toutes les parties (professionnels, usagers, structure).

01

MÉTHODE DE RECUEIL

IDENTIFIER :

- **Les coordonnateurs du recueil :**
 - Activer, créer un groupe de travail ou une structure existante de type CDU* ou CVS*.
 - Penser à intégrer les associations d'usagers intervenant dans la structure, les cadres de services, les médiateurs...
 - Lancer la campagne de communication sur les objectifs du recueil.
- **Les personnes relais du recueil et de la saisie :**
 - Personnes, issues ou non du groupe du travail, chargées de diffuser l'information auprès des personnes interviewées (cibles), réceptionner les recueils et les saisir, réaliser les entretiens téléphoniques ou en face à face...
- **Les cibles du recueil :**
 - Par exemple : patients, résidents, bénéficiaires, usagers, entourage, proches, parents, aidants...
 - Personnes ayant bénéficié d'aménagements propices à la continuité des soins et de l'accompagnement.
 - Personnes n'ayant pu bénéficier de soins ou de suivi/accompagnement lors de la période aigüe de la crise.
- **Les données à recueillir :**
 - Décrire les données recherchées : questions à poser, thèmes à évaluer (accompagnement, soins, suivi), qualitatives, quantitatives, sociodémographiques...
- **Les types de supports de recueil :**
(plusieurs types de support peuvent être identifiés afin de favoriser l'intégration des usagers, représentants des usagers et des associations)
 - Par exemple : document papier ou dématérialisé, trame d'entretien téléphonique ou en face à face.
- **Les modalités et les canaux de recueil :**
Par exemple :
Modalités :
 - Enquête individuelle, complétée seul(e) ou avec l'aide d'un tiers. Prévoir une solution pour ceux qui ne peuvent répondre seuls (ex : indiquer les coordonnées d'un interlocuteur dédié, rediriger vers entretien individuel).
 - Entretiens individuels (poser rendez-vous, objectifs entretien à présenter, animateur).
 - Entretiens collectifs (animateur ou binôme avec psychologue, date, lieu, pour usagers, familles...).Canaux :
 - Envoi par mail ou par courrier.
 - Entretiens téléphoniques ou en face à face.
 - Diffusion via les réseaux sociaux et les sites Internet des structures.

CRÉER :

- **Un outil d'analyse des données recueillies :**
 - Tableur ou tout autre outil d'analyse.

02

MISE EN ŒUVRE DU RECUEIL

- **Communiquer sur le calendrier de recueil**
 - Mettre en avant l'implication des membres de la direction, de la CDU* et du CVS*
- **Organiser le circuit de recueil des données et communiquer**
 - Document papier, modalités de réception des documents : boîte retour, à quel endroit, visibilité de cette boîte...
 - Document dématérialisé : saisie en ligne, remplissage d'un document puis envoi par mail, adresse mail destinataire des données...
- **Transmettre les supports de recueil :**
 - Selon la méthode retenue au point 1 (envoi de courriers, envoi de mails, planification puis réalisation d'entretiens...).

03

ANALYSE DES DONNÉES RECUEILLIES

- **Saisir les données recueillies si recueil non automatisé**
- **Analyser les résultats au sein du groupe de travail**
 - Identifier et classer les leviers, les bonnes pratiques à partager, les difficultés rencontrées.
 - Réaliser une synthèse.
- **Identifier un plan d'actions au sein du groupe de travail**
 - Pour chaque action, veiller à identifier un pilote, un calendrier de mise en œuvre et d'évaluation.
- **Intégrer le plan d'actions et les phases d'analyse au niveau institutionnel**
 - A intégrer dans la démarche globale et institutionnelle du retour d'expérience.

04

COMMUNICATION AUTOUR DES RÉSULTATS

- **Identifier les destinataires :**
 - Professionnels, usagers, instances...
- **Créer des supports de communication :**
 - Identifier le type de support, la sélection des résultats à partager, selon les destinataires.
 - Associer le service Communication ou la personne chargée de la communication.
 - Remercier les usagers, associations participantes...
- **Réaliser la communication :**
 - Solliciter les personnes relais.
 - Diffuser les résultats.



CALENDRIER

- Réunions de travail des coordonnateurs de la démarche et du groupe de travail.
- Période de communication en amont du recueil.
- Période du recueil : dates de lancement, de relance et de fin.
- Période d'analyse des données.
- Réunion d'analyse des résultats et d'identification du plan d'actions.
- Période de communication autour des résultats.