



Les mémos
de la FORAP

Mobiliser l'utilisateur et son expérience lors du RETour d'EXpérience Covid-19

Structure sanitaire, médico-sociale et exercice coordonné

Il est essentiel d'associer les usagers* dans les démarches de retours d'expériences (REX ou RETEX) initiées dans le cadre de la crise Covid-19. Le recueil de leur vécu et expérience des modalités mises en œuvre par la structure aux différentes phases de la crise est essentiel pour obtenir une vision complète de l'expérience de l'ensemble des parties prenantes : usagers, professionnels, partenaires. Le meilleur moyen d'améliorer le système de santé c'est de prendre en compte ceux qui en font l'expérience ! Par ailleurs, l'engagement des usagers est partie intégrante d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins et des accompagnements.

Les représentants des usagers (RU) ainsi que les associations siégeant ou intervenant au sein des structures sont des interlocuteurs légitimes de première intention pour l'organisation du retour d'expérience.

Ce quatre-pages vient compléter le mémo « Organiser son RETEX interne » publié en mai 2020 par la FORAP (www.forap.fr).

* L'utilisateur est entendu au sens large : patient, résident, bénéficiaire, entourage, proche, parents, aidant, ...



Avant de débuter :

Des initiatives d'engagement des usagers et de co-construction ont été mises en œuvre au sein de votre structure depuis le début de la crise ?

→ **Débutez par un état des lieux de la dynamique afin de porter la démarche sur le plan institutionnel à partir de ce mémo.**

Vous n'avez pas connaissance de démarche ou d'initiative d'engagement des usagers depuis le début de la crise au sein de la structure ?

→ **Structurez votre démarche afin de valoriser ou initier une dynamique.**

Dans tous les cas, ce mémo est fait pour vous !

LES ÉTAPES INCONTOURNABLES

Initier et valider la démarche auprès des membres de la CDU (Commission Des Usagers) et/ou CVS (Conseil de Vie Sociale)

- Intégrer le recueil de l'expérience des usagers dans la démarche globale de RETEX Covid-19.
- Proposer, discuter et valider en CDU ou CVS l'objectif, les modalités et la finalité de la démarche de recueil d'expériences Covid-19 auprès des usagers.
- Intégrer les usagers (représentants et associations) dans votre COPIL RETEX et envoyer leur les comptes rendus de réunion.

01



02

Recenser les principales remontées depuis le début de la crise Covid-19 en lien avec l'accompagnement et la prise en charge des usagers

- Quantifier et qualifier les événements indésirables, les plaintes et réclamations ainsi que les témoignages, éloges et remerciements.
- Etablir une synthèse des actions réalisées, pendant la période de crise Covid-19, par les usagers-partenaires (RU, associations, patient-expert, pair-aidants, etc.).
- Partager l'exhaustivité des informations avec les représentants des usagers, afin de co-rédiger une synthèse des points saillants : points forts, marges de progrès.
- Interroger les RU sur les usagers partenaires sur la place qu'ils ont pu prendre ou pas au sein de la structure. Interviewer les RU et les élus des CVS eu égard aux valeurs et aux principes qu'ils défendent : « Qu'est-ce qui s'est bien ou s'est moins bien passé ? ».



03

Identifier avec les usagers et leurs représentants (RU) les besoins et modalités de recueil de l'expérience au regard des spécificités de votre organisation et de la population accueillie

- Evaluer de façon conjointe la pertinence d'initier un groupe de travail pour identifier les points clés de votre démarche.
- Identifier et clarifier les objectifs de recueil de l'expérience des usagers en complémentarité avec les données existantes (cf. point 2).
- Identifier, à partir des objectifs définis, la méthodologie la plus adaptée à vos besoins : cibler les modalités de recueil de l'expérience des usagers (comment recueillir ; cf. page 4 « boîte à outils »).

Mettre en œuvre le recueil

- Veiller à solliciter les personnes qui ont pu bénéficier d'aménagements pour la continuité des soins.
- Identifier les personnes qui n'ont pas bénéficié de tous les soins ou de l'accompagnement requis pendant la période de crise aigüe Covid-19 (arrêt de l'accompagnement, reprogrammation...).
- Recenser les associations intervenant habituellement auprès des usagers. au sein de l'établissement, services et unités.

04

05

Analyser le recueil et identifier un plan d'actions associé en concertation avec la CDU / le CVS

06

Intégrer les résultats dans la démarche globale et institutionnelle du retour d'expériences



LA COMMUNICATION À CHAQUE ÉTAPE

Communiquer conjointement et largement sur la démarche à toutes les étapes (du lancement du projet jusqu'à la communication sur les actions).

La communication est nécessairement portée par la gouvernance.

Elle est :

- relayée par les représentants des usagers et associations.
- partagée largement par les professionnels des services et unités.
- accessible par les usagers qui ne sont pas présents au sein de la structure au moment de la diffusion de l'enquête.



La participation des RU et usagers au RETEX Covid est une opportunité de pérenniser leur participation à la démarche de retour d'expérience.

“

[...] l'action des représentants des usagers durant cette période doit s'inscrire dans le cadre d'une dynamique collective entre RU, associations d'usagers présentes au sein des établissements et médiateurs médicaux et non-médicaux [...]

”

Extrait de la note de position FRANCE ASSOS SANTE « organisation des soins en période de covid-19 » Alexis Vervialle (France Assos Santé) & Nicolas Brun (Union Nationale des Associations Familiales).



BOITE À OUTILS



Pour vous aider, des exemples de modalités et outils de recueil à mobiliser

- **Modèle de protocole d'évaluation à mobiliser pour la conduite de votre démarche de recueil.**
- **Mémo FORAP « Patient-traceur » ([cliquez ici](https://www.forap.fr/etape-3-reprise-d-activite-outils-forap))** <https://www.forap.fr/etape-3-reprise-d-activite-outils-forap>).
- **Groupe de paroles / Réunion soignants-soignés**
 - En physique, en web.
 - En s'appuyant sur le photolangage ou des jeux pédagogiques.
 - Trame de questionnement.
- **Fiche pédagogique n°19 boite à outils du RU « Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU » - France Assos Santé.**
- **Fiche n°4 RU : « Les jours d'après : quel retour d'expériences ? » - France Assos Santé.**
- **Entretiens individuels**
 - Physique, téléphonique, web.
 - Trame de questionnement générique proposée par la FORAP fin 2020.
- **Questionnaire papier / en ligne**
 - Trame de questionnement générique proposée par la FORAP fin 2020.

Pour compléter et aller plus loin :

- Mémos FORAP (lien : [ICI](#))
- Fiche HAS « Engagement des usagers dans les REX » (lien : [ICI](#))