



## 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 classifier 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.