



## ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS

L'évaluation de l'expérience des usagers est l'une des modalités déployées au CIUSSS pour **actualiser le partenariat avec l'utilisateur** au sein de l'organisation.

### Définition de l'évaluation de l'expérience des usagers

L'évaluation de l'expérience des usagers est une démarche permettant de porter un regard, à partir de normes ou de critères établis, sur l'ensemble des interactions et des faits vécus par les usagers au cours de leur trajectoire de soins et de services, ainsi que leurs perceptions et réactions.

### Objectifs de ce type d'évaluation

- Mesurer la qualité perçue des soins et services;
- Connaître les effets vécus des mesures implantées;
- Identifier des points d'amélioration visant à adapter les soins et les services à la clientèle;
- Renforcer ou maintenir les structures et les activités mises en place qui favorisent l'atteinte de la qualité visée.

### Éléments clés à considérer pour réussir sa démarche d'évaluation

- Laissez-vous suffisamment de temps pour réaliser votre démarche d'évaluation (au moins 4 mois);
- Déterminez clairement vos objectifs d'évaluation;
- Renseignez-vous sur votre population cible (ex. : caractéristiques des usagers, niveau de littératie, nombre d'utilisateurs concernés par la démarche);
- Choisissez votre outil d'évaluation (ex. : sondage, groupe de discussion) en fonction de vos objectifs d'évaluation;

- Adaptez votre collecte de données en fonction des caractéristiques des usagers et de leur trajectoire de service (ex. : questionnaire en papier versus en version électronique);
- Mobilisez le personnel pour la collecte de données, afin d'obtenir un bon taux de réponse. Les employés, comme les usagers, doivent voir la pertinence de votre démarche et avoir envie d'y participer;
- Déterminez à qui les résultats devront être diffusés et les meilleures modalités pour le faire.

### Commentaires exprimés par des gestionnaires qui ont réalisé une démarche d'évaluation

- *Donne un portrait réel de la satisfaction et des données objectives.*
- *Permet d'ajuster notre offre de service pour bien répondre aux besoins des usagers.*
- *Permet une prise de décision éclairée.*
- *Aide à faire notre plan d'action et à améliorer nos façons de faire.*

### Pour recevoir du soutien

Le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) a le mandat de vous soutenir dans toutes démarches d'évaluation de l'expérience des usagers et au besoin d'évaluations de l'expérience des employés qui offrent une vision complémentaire très enrichissante.

Pour ce faire, remplissez notre [formulaire de demande accessible sur la Zone CIUSSS](#) ou communiquer avec nous pour toutes questions au 418 663-5354, poste 11 044 ou à [bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)