



**Droit  
au  
coeur**

**Centre intégré de santé et de services sociaux de la  
Montérégie-Centre**

# Évaluation de la satisfaction des usagers - Une approche collaborative

**Présentation par :**

**Emilie Bergeron**

Direction des communications et des affaires publiques

**Jocelyne Audet**

Direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean  
Secteur Expérience usager

Comité régional pour les programmes d'accès à des services  
sociaux en langue anglaise de la région de la Montérégie

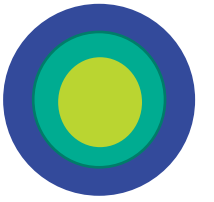
*Présenté le 2022-01-19*

# Démarche d'évaluation du programme d'accès

- Les **nouveaux programmes d'accès** seront bientôt adoptés
- Un **suivi de l'implantation** est nécessaire
- Différentes formes d'évaluation sont possibles
- Un **portait avant** le nouveau programme d'accès est souhaité – Objectif de comparaison à travers le temps
- Pour débiter, une évaluation ciblée permettra d'avoir un **impact sur les services**
- **Évaluation de la satisfaction de la clientèle** – Soutien et expertise disponible au sein du CISSS (Quick Win)



# Expertise et approche collaborative



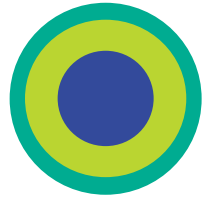
- Implication de l'**agent de liaison en langue anglaise**
  - Expertise: connaissance de la communauté d'expression anglaise et des processus d'accès
  - Soutien à la réalisation du projet et à l'implantation des solutions proposées
- Implication de la **Direction de la qualité** du CISSS de la Montérégie-Centre
  - Expertise: réalisation fréquente de plusieurs types d'évaluation de la satisfaction
  - Soutien logistique : outils, formation – modèles déjà disponibles
  - Crédibilité au sein de l'établissement
- Implication du **Comité régional** pour les programmes d'accès de la Montérégie
  - En lien avec son mandat de faire le suivi de l'implantation
  - Expertise: connaissance populationnelle/utilisateurs de services
  - Offre différents points de vues
- Implication des **directions concernées**
  - Expertise: connaissance des services et des processus d'accès
  - Responsables d'implanter les solutions proposées



# Évaluation de la satisfaction des usagers



- **Pourquoi** voulons-nous évaluer la satisfaction des usagers?
- Dans quel domaine, endroit, secteur, etc.?
- Quelles sont les **limites** de l'évaluation de la satisfaction des usagers?
- Quels **accords** devons-nous obtenir au préalable?
- À quoi serviront les **résultats** de l'évaluation?
- Quel est le **meilleur outil** pour atteindre notre objectif?



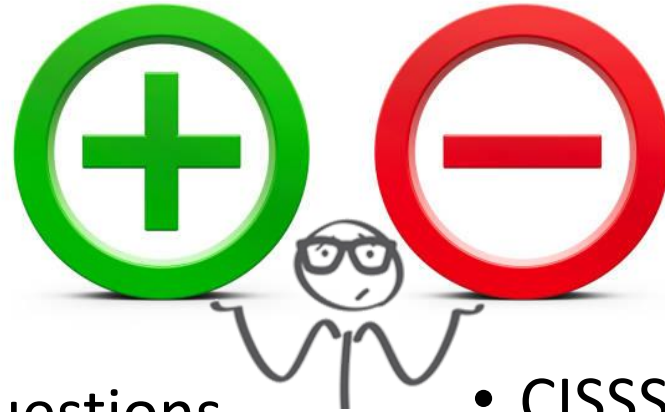
# Quel est le meilleur outil pour réaliser l'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur?

- Le **sondage** de satisfaction
- L'**entrevue** téléphonique
- Le **focus groupe** (groupe de réflexion)
- Le **client-mystère**
- Etc...



# Le sondage de satisfaction

## Aspects positifs



## Aspects négatifs

- Plus grand nombre de questions
- Plus grand nombre de répondants
- Facilité à joindre les répondants (adresse électronique)
- CISSS n'est pas une firme spécialisée de sondages
- Plus grand délai de réponse
- Les mêmes commentaires reviennent
- Plus complexe à analyser et à en faire la synthèse

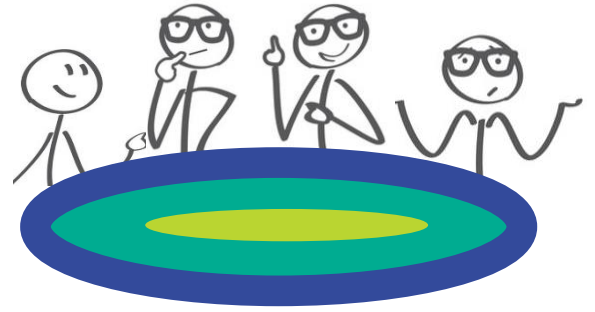


# L'entrevue téléphonique

- Entrevues téléphoniques auprès d'un **nombre restreint d'utilisateurs**
- **Interviewers** nécessaires
- Limité à 5-6 questions, 15 minutes
- Dialogue avec l'utilisateur sur son expérience de services
- Permet de mieux comprendre l'**expérience vécue** par l'utilisateur (incluant les émotions)
- **Suggestions de l'utilisateur** pour l'amélioration



# Le focus groupe (groupe de réflexion)



- Permet de **rassembler** (en personne, Teams ou Zoom) des usagers (5-6) qui ont un **avis** à donner sur un sujet
- 5-6 questions
- Permet un **échange** et un **plus grand nombre d'idées**
- Faire parvenir l'information sur le sujet abordé et les questions du focus groupe, à l'avance
- Nécessite un **animateur** et une **prise de notes** en vue d'une synthèse





# Le client mystère

- Le client mystère peut jouer son **rôle** au téléphone ou en personne
- Permet de valider la satisfaction vs un service (ex: réponse téléphonique)
- Le client mystère a un **scénario** de demande et une grille d'évaluation à compléter
- **Éthique** de l'utilisation d'un client mystère (accord du gestionnaire, équipe informée de l'activité client mystère)
- Des exemples de client mystère:
  - Client mystère en salle d'attente
  - Demande téléphonique



# Choix de la méthode d'évaluation de la satisfaction

## Précision de l'objet d'évaluation

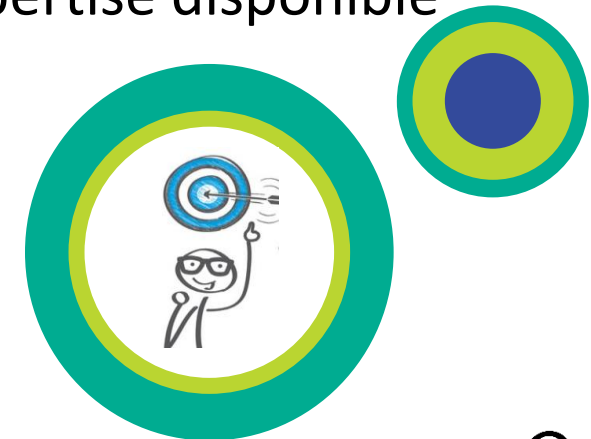
- Évaluer la satisfaction des **personnes d'expression anglaise**
- Concernant **l'accueil téléphonique** de certains services qui seront dans le prochain **programme d'accès**

## Méthode d'évaluation de la satisfaction proposée par la Direction de la qualité et retenue par le comité

- **Client mystère**
- Déjà réalisé au CISSS de la Montérégie-Centre – Outils et expertise disponible

## Moment de l'évaluation

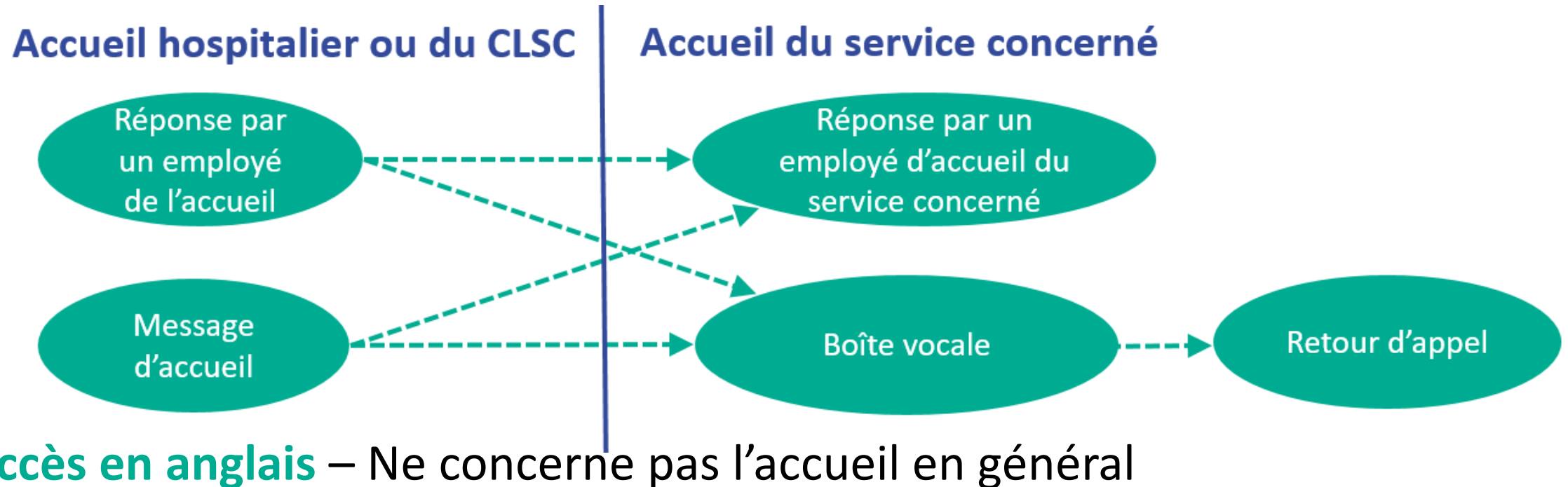
- Avant la mise en place du programme: **Hiver 2023**
- Après la mise en place du programme: 2025? 2026?



# Ce qui est ciblé dans le cadre de l'évaluation

## Accueil téléphonique

- Termine lorsque l'accueil est finalisé
- Plusieurs aspects à évaluer



# Les secteurs évalués



## Prérequis

- Ont déjà été auditées lors d'un précédent exercice similaire par la Direction de la qualité – outils disponibles, Ouverture à la démarche
- Ont des services qui seront dans le prochain programme d'accès
- Acceptent de participer et contribuent à la réalisation du projet

## Secteurs concernés:

- ✓ Accueil hospitalier
- ✓ Accueil CLSC



- ✓ Accueil de l'oncologie
- ✓ Accueil en santé mentale
- ✓ Accueil jeunesse
- ✓ Accueil du soutien à domicile



# Étapes réalisées par la direction de la qualité et l'agent de liaison - Implication du comité et des gestionnaires des directions concernées

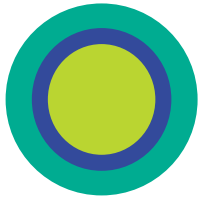
- Élaboration et choix des scénarios (avec comité/gestionnaires)
- Élaboration et validation de la fiche de questions (avec comité et gestionnaires)
- Choix des membres qui vont jouer le rôle de client mystère (avec comité)
- Coaching au rôle de client mystère
- Annonce de l'activité aux employés concernés (avec gestionnaires)
- Tenue de l'activité client mystère (avec comité)
- Analyse des résultats (avec comité/gestionnaires)
- Identification/implantation de pistes d'amélioration (avec comité/gestionnaires)



# Exemples de thèmes de scénarios possibles

(élaborés par des intervenants)

- Mère qui appelle car elle souhaite avoir un suivi de grossesse
- Parent qui appelle car son nouveau né perd beaucoup de poids
- Proche aidant qui appelle pour sa mère qui semble en perte d'autonomie
- Personne qui veut communiquer avec son intervenant mais ne se rappelle plus de son nom



## De nombreux scénarios sont déjà élaborés

- les gestionnaires valideront ceux qui sont pertinents
- Le comité choisira ceux qui seront utilisés
- Les gestionnaires et le comité décideront s'ils en créent d'autres



# Fiche de questions

- Les questions visent à documenter l'**accueil téléphonique en anglais** et la **trajectoire/continuité** de l'accueil. Différentes trajectoires possibles
- Exemple de questions possibles:
  - Réponse par un employé du CISSS**
    - La personne qui répond est-elle en mesure de s'exprimer en anglais à la demande de l'utilisateur?
    - Si non, trouve-t-elle une solution pour assurer la communication?
    - Que la personne qui répond parle anglais ou non, comprend-t-elle la demande faite en anglais?
  - Réponse par message d'accueil enregistré**
    - Dans le message d'accueil général, le message en anglais est-il bien positionné? Est-il clair?
- La fiche sera **révisée par le comité et validée par les gestionnaires concernés**



# Choix des clients mystère (Caractéristiques)



- Peut **compléter facilement une fiche** de questions
- A une **bonne mémoire** pour noter les informations pertinentes
- Est **neutre**. Pas d'idées préconçues envers le service qu'il appelle
- N'est pas en processus de plainte ou en **conflit d'intérêt** avec l'établissement de santé concerné
- S'engage à la **confidentialité** tout au long, et après l'activité
- Reçoit une **formation** pour jouer son rôle de client mystère

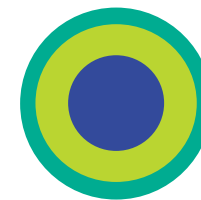




# Rôles des clients mystère (Lors de l'activité)...



- Met le focus sur la **compréhension** de la réponse téléphonique lorsque l'utilisateur est anglophone
- Utilise, tels quels, les **scénarios** qui lui ont été donnés
- Complète la **fiche de questions**
- Note des **faits** tout au long du déroulement de l'appel téléphonique (accueil, réception, transfert, qualité de la réponse téléphonique)
- Ajoute ses **commentaires, suggestions d'améliorations**



# Suite à cette première démarche d'évaluation...

- **Analyse** des résultats et synthèse
- Identification de **pistes d'amélioration/solutions**  
Prise en compte des impondérables
- **Implantation** de solutions proposées. Exemples:
  - Diminuer le nombre de choix du menu
  - Raccourcir la longueur du message d'accueil
  - Indiquer les délais de rappel sur le message de la boîte vocale
- **Suivi de l'implantation** des solutions proposées
- **Suivi comparatif** dans quelques années
- Identification d'**autres objets** d'évaluation





**Des  
questions?**

