



## 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.