
COMMENT RÉALISER UN SONDAGE DE FAÇON SIMPLE ET EFFICACE

Bureau de l'évaluation de l'expérience patient (BEEP)
Service de l'évaluation,
Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Octobre 2018

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 



Auteurs :

Samuelle-Frédérique Hébert, stagiaire au bureau de l'évaluation de l'expérience patient, DQÉPÉ.

Sébastien Laroche, Agent de planification, de programmation et de recherche au bureau de l'évaluation de l'expérience patient, DQÉPÉ.

Catherine Marin, adjointe à la DQÉPÉ, responsable du service de l'évaluation, DQÉPÉ.

Remerciements :

Marlène Galdin, Directrice de la qualité, l'évaluation, la performance et l'éthique

Maude Couture, Technicienne en recherche psychosociale, Service infocentre et intelligence d'affaires, DQÉPÉ

Geneviève Chartrand, Conseillère-cadre en amélioration continue de la qualité, agrément et responsable de l'Espace partenariat en santé, DQÉPÉ

Alexandrine Lamontagne, Conseillère cadre en amélioration continue - Performance
Performance organisationnelle et bureau de projets, DQÉPÉ

Coralie Lanoue, Agente de planification, de programmation et de recherche au développement et programmes spécifiques, Direction des programmes santé mentale et dépendance

Yves Leblanc, Agent de planification, programmation et recherche, Direction-adjointe Continuum des services, Programme SAPA

Jean-Bruno Caron, Agent de planification, de programmation et de recherche en santé publique, Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique

Table des matières

Introduction	4
Quelques définitions	5
1 ^{re} étape : Définir les objectifs du sondage	7
2 ^e étape : Comment créer les questions	11
2.1 Comment formuler les libellés des questions	12
2.2 Quel type de question devons-nous utiliser ?	17
2.3 Choix de réponse	21
2.4 Dans quel ordre doit-on poser les questions ?	26
3 ^e étape : Validation du questionnaire	28
3.1 : Pré-test	29
4 ^e étape : Méthode de cueillette	30
5 ^e étape : Saisie et traitement des données	34
6 ^e étape : Analyse des résultats	36
7 ^e étape : Présentation des résultats	37
Bibliographie	39
Annexes	41
Annexe 1 : Aide-mémoire	41
Annexe 2 : Type de choix de réponse	43
Annexe 3 : Lettre de présentation	44
Annexe 4 : Exemple d'Introduction à un questionnaire	45
Annexe 5 : Organisation d'un pré-test	47

Introduction

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS EMTL) réalise régulièrement des sondages sur l'expérience de soins et de services auprès des patients, des familles et des proches. Connaître l'expérience que nos utilisateurs de services ont vécue en utilisant nos services nous permet de continuellement améliorer la qualité des soins et services dispensés au sein de notre établissement.

Ce guide a pour objectif d'accompagner le personnel et les gestionnaires dans l'élaboration d'un sondage et l'analyse des résultats axés sur l'expérience. Ainsi, ce guide souhaite être un outil pour vous soutenir dans une démarche d'évaluation au moyen de sondages.

L'élaboration d'un sondage comporte plusieurs étapes. Chacune des étapes vous sera expliquée pas à pas, et ce, à l'aide d'exemples. Pour vous aider, une mise en situation sera présentée et nous cheminerons avec celle-ci à travers les différentes étapes de création d'un sondage.



Mise en situation

Le chef de la clinique X s'est rendu compte de l'augmentation du nombre d'appels des patients, car ceux-ci ont beaucoup de questions à propos de la médication qu'ils ont à prendre et ce qu'ils doivent surveiller avant leur prochain rendez-vous.

Ce nombre plus élevé d'appels a pour conséquence d'engorger la ligne téléphonique et de rendre moins accessible le service d'aide et de suivi.

Le chef de la clinique voudrait alors créer un sondage auprès des patients pour connaître leur point de vue et trouver des pistes de solutions.

- Conformément à l'article 107 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'établissement peut utiliser certains renseignements (nom, prénom et adresse) contenus dans le dossier du patient pour réaliser des sondages relativement à la qualité des services reçus, à moins d'un refus de celui-ci. Le patient peut refuser que ses renseignements servent à des fins de sondage et il peut également demander en tout temps que cette utilisation cesse.

Quelques définitions



Avant d'entrer dans le vif du sujet, voici quelques définitions qui vous permettront de bien comprendre ce guide.

Qu'est-ce qu'un **répondant**?

Le **répondant** peut être un patient, utilisateur de service, un proche, un citoyen, un employé, un médecin, un partenaire, etc. Le répondant est la personne qui répond aux questions du sondage.

Qu'est-ce qu'un **sondage**?

Un **sondage** est : « [...] un instrument de collecte et de mise en forme de l'information, fondée sur l'observation de réponses à un ensemble de questions posées à un échantillon d'une population » (Blais & Dandurand, 2009, p.446).

Qu'est-ce qu'un sondage mesurant l'**expérience patient**?

L'**expérience patient** c'est « [l']ensemble des perceptions, des interactions entre l'organisation et sa clientèle, ainsi que des faits vécus par les patients tout au long de la trajectoire de soins et de services » (Beryl Institute dans Dubé-Linteau, 2017, p.13).

Exemple de question : À la fin de votre rendez-vous, est-ce que vous savez quoi faire ou quoi surveiller à propos de votre santé?

Qu'est-ce qu'un sondage de **satisfaction**?

« La **satisfaction** est le résultat d'un écart perçu entre ce à quoi s'attendait un répondant à l'égard des services et ce qu'il croit avoir reçu » (Rocheleau, 2013, p.12).

Exemple de question : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux informations données par le personnel afin de bien gérer votre maladie jusqu'au prochain rendez-vous ?

Important

- Il n'est pas nécessaire de choisir l'un ou l'autre de ces concepts. Ainsi, vous pourriez avoir un sondage ayant des questions portant sur la mesure de l'expérience et des questions de satisfaction.

Attention

Le sondage n'est pas l'outil d'évaluation à privilégier pour les situations suivantes :

Si vous souhaitez :

- Interroger un petit groupe de personnes;
 - Poser peu de questions;
 - Recueillir davantage d'information de type qualitative (ex. : à l'aide de questions ouvertes, libres, à développement);
 - Comprendre en profondeur des phénomènes, des comportements, des attitudes ou des motivations;
 - Explorer un phénomène complexe afin d'en avoir un meilleur portrait;
 - Faire un portrait d'une situation ou d'un phénomène avant la création d'un sondage.
- Le **groupe de discussion** est sans doute un meilleur outil pour répondre à ces besoins. Consultez le guide : élaboration d'un groupe de discussion pour avoir plus d'information.

1^{re} étape : Définir les objectifs du sondage

- Cette section vous permettra de déterminer les grands objectifs de votre sondage.

Pour déterminer ce que vous souhaitez sonder, vous devez avant tout vous demander : « Quelle information devrais-je savoir? Qu'est-ce que je veux vraiment savoir? » Cela vous permettra de délimiter l'information pertinente de celle qui ne l'est pas. (Dufour, 2007)

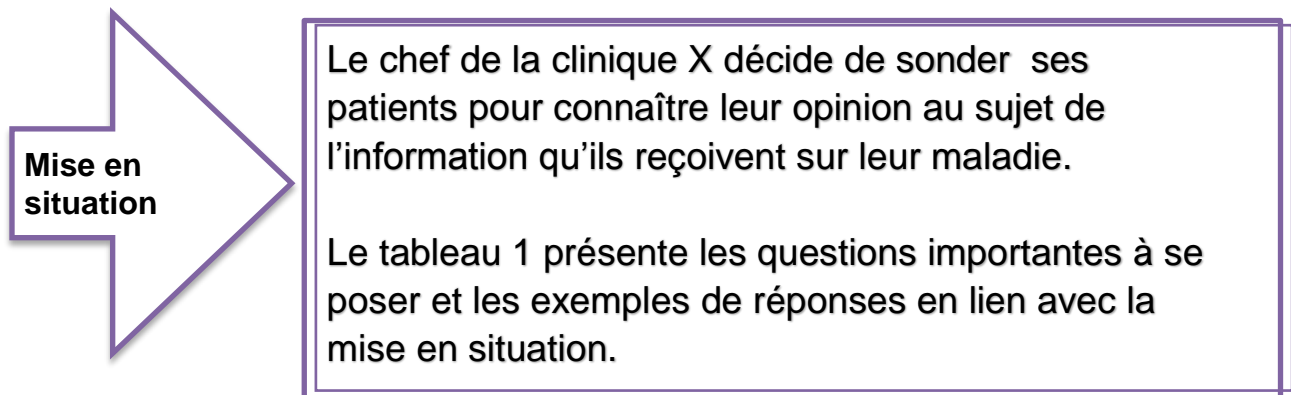


Tableau 1 : Questions à se poser avant de développer le sondage

Questions :	Pistes de réflexion :	Exemples en lien avec la mise en situation :
<p>1. Quelle information voulez-vous connaître?</p>	<p>1.1. Quelles sont vos hypothèses de départ par rapport à ce que les répondants pensent ou ont vécu?</p>	<p>Nous croyons que les patients de notre clinique ne sont pas assez bien informés au sujet de leur maladie.</p>
	<p>1.2. Que devez-vous absolument savoir?</p>	<p>Nous voulons connaître le point de vue des patients de la clinique X par rapport à l'information qu'ils reçoivent au sujet de leur maladie lors de leur rendez-vous.</p>
<p>2. Par rapport à quoi?</p>	<p>Voulez-vous sonder les répondants en lien avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Les services reçus ; 2) Leurs attentes ; 3) Le comportement du personnel, etc.? 	<p>Nous aimerions savoir si les patients :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Reçoivent toujours de l'information au sujet de leur maladie. 2) Si ces informations sont claires et compréhensibles. 3) Si ces informations sont utiles pour eux.

Questions :	Pistes de réflexion :	Exemples en lien avec la mise en situation :
<p>3. Quelle clientèle allez-vous sonder?</p>	<p>Qui voulez-vous sonder (qui sera sollicité pour répondre au sondage)?</p> <p>Est-ce que tous les répondants d'un service doivent répondre au sondage ou vous voulez viser un profil de répondant en particulier?</p>	<p>Les répondants qui ont un problème de santé « A », « B », ou « C » sont à solliciter, mais pas ceux qui ont un problème de santé « D ».</p>
<p>4. Profil de la clientèle à sonder</p>	<p>Est-ce que votre population est plus jeune ou plus âgée, a de la difficulté à bien comprendre le français?</p> <p>Il est important d'établir à qui s'adressera le sondage. Cela vous permettra, entre autres, d'adapter le vocabulaire du questionnaire.</p>	<p>Si la clientèle est plus âgée, en perte d'autonomie, a une limitation fonctionnelle ou cognitive, il faudra alors considérer répondre au questionnaire avec un intervieweur et non de façon autoadministrée.</p>
<p>5. Quelle méthode de cueillette choisirez-vous?</p>	<p>De quelle façon souhaitez-vous que les répondants remplissent le sondage?</p> <p>Voici les différentes méthodes : Sondage postal, sondage face à face, sondage web ou sondage téléphonique.</p>	<p>Nous avons décidé que le questionnaire serait rempli par les usagers sur place (sondage face à face) de façon autoadministrée dans la salle d'attente de la clinique avant leur rendez-vous.</p> <p>➤ Voir le tableau à la page 31 du guide.</p>

Qu'est-ce qu'un questionnaire autoadministré?

C'est un type de questionnaire qui permet au répondant de répondre aux questions par lui-même, sans accompagnement.



Voir annexe 1, pour un aide-mémoire des questions importantes et un complément d'information. Vous y retrouverez une liste de vérification.

2^e étape : Comment créer les questions

- Cette section vous permettra de prendre connaissance de chaque étape nécessaire à l'élaboration de votre questionnaire.

Avant de créer des questions, il faut d'abord s'en poser quelques-unes!

1 Comment doit-on formuler les libellés des questions?

2 Quel type de question devons-nous utiliser?

3 Quel choix de réponse est le plus approprié?

4 Dans quel ordre doit-on poser les questions?

2.1 Comment formuler les libellés des questions

- Cette section vous aidera à formuler des questions pertinentes qui vous permettront d'obtenir des réponses afin d'identifier des pistes d'amélioration.

Voici 7 règles à observer lorsque vous créez les libellés de vos questions¹ :

- I. Vous devez utiliser des termes simples, sans ambiguïté et qui seront compris de la même façon par tous les répondants.**

Lors de l'élaboration des questions, vous devez toujours penser aux destinataires. Vous pouvez trouver qu'une question est simple à comprendre, mais elle ne le sera pas pour une autre personne. Voilà pourquoi il est important d'identifier la population qui répondra à votre questionnaire.

Exemple à ne pas faire : Est-ce que l'information que vous recevez vous permet d'améliorer votre empowerment vis-à-vis la gestion de votre maladie?

Le mot empowerment pourrait être un terme que vous utilisez couramment et que vous comprenez bien entre collègues. Par contre, il se pourrait que certains répondants ne soient pas en mesure de comprendre le sens de la question. Il serait plus approprié de formuler cette dernière ainsi :

Exemple à faire : est-ce que l'information que vous recevez vous permet de mieux gérer votre maladie?

¹ Inspiré de PORST, Rolf. « Concernant la formulation des questions pour des questionnaires », (traduit de l'allemand par Annette Trilling) Centre pour sondages, méthodes et analyses, Mannheim (ZUMA), juin 2009

Vous devez également éviter les acronymes. Si vous croyez que certains mots devraient être définis, vous pouvez joindre au libellé de la question une définition des termes, des mots ou des expressions utilisées.

Exemple à faire : CIUSSS EMTL = Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

II. Vous devez éviter les questions longues et complexes.

Si les questions sont longues et complexes, elles risquent d'être incomprises par la plupart des répondants. Il est donc préférable d'avoir des questions simples et précises. Si vous constatez que vos questions sont trop longues, vous pouvez mettre une mise en contexte dès le début du questionnaire. Elle permettra de situer vos répondants et d'alléger les questions d'un surplus d'information.

Exemple à ne pas faire : Lorsque vous rencontrez le médecin, est-ce que ce dernier vous communique les informations concernant votre état de santé, ce que vous devriez faire, les médicaments à prendre et les prochaines étapes à suivre?

Pour aider le répondant à remplir le questionnaire, il est suggéré de faire une courte introduction pour mettre en contexte les séries de questions et de poser un seul élément par question. Quatre questions sont possibles suite à la modification de l'exemple à ne pas faire.

Exemple à faire :

Lorsque vous rencontrez le médecin...

- 1) Le médecin répond à vos questions concernant votre maladie ;
- 2) Le médecin vous explique les différents choix de traitements, d'interventions et de services qui s'offrent à vous ;
- 3) Le médecin vous explique les médicaments à prendre ;

4) À la fin de la rencontre, le médecin vous informe de la suite des choses (ex. : prochaines étapes, personnes à contacter).

III. Vous devez éviter les questions qui portent sur des situations hypothétiques.

Les questions hypothétiques nécessitent aux répondants de se mettre mentalement dans des situations où ils ne se retrouvent pas réellement.

Exemple à ne pas faire : Si jamais vous aviez besoin d'une opération pour votre genou, est-ce que vous pensez que notre clinique pourrait vous offrir d'excellents services?

Dans ce cas-ci, la valeur ajoutée des réponses à cette question quant à des pistes d'améliorations est plutôt faible. S'il est peu probable que le répondant ait une intervention chirurgicale du genou, sa réponse à la question aura peu d'impact pour améliorer votre service.

IV. Vous devez éviter d'évaluer deux éléments dans la même question.

Vous devez traiter d'un sujet par question. Sinon, vous ne saurez pas à quel sujet la personne a répondu.

Exemple à ne pas faire : Lors de ma dernière visite à la clinique, les lieux étaient sécuritaires et propres.

Le répondant peut trouver que les lieux sont sécuritaires, mais pas nécessairement propres.

V. Vous devez éviter les affirmations ou les questions suggestives.

Vous ne devez pas influencer le choix de réponse de vos répondants.

Exemple à ne pas faire : Trouvez-vous que le travail extraordinaire des infirmières de la clinique devrait être davantage souligné?

De plus, vous ne devez pas utiliser de questions suggestives, car elles briment la liberté du répondant. En employant des phrases comme : la plupart des gens, il est connu de tous, les scientifiques affirment, etc., le répondant peut se sentir obligé de ou influencé à répondre comme la majorité des gens ou en suivant l'avis des experts.

Exemple à ne pas faire : Comme les scientifiques l'affirment, croyez-vous qu'il serait très important, pour régler votre problème de santé, que vous ayez les meilleurs soins disponibles à la clinique?

VI. Vous devez éviter les questions qui traitent de sujets que peu de répondants connaissent.

Vous devez vous demander si vos répondants pourraient être informés de ces faits ou de ces connaissances.

Exemple à ne pas faire : Croyez-vous que les récentes décisions administratives relevant du comité de direction de la clinique X concernant la répartition des ressources dans les différentes cliniques ont une influence sur la qualité des soins?

VII. Vous devez éviter les références temporelles vagues.

Il est important d'utiliser des références temporelles précises comme : le 1^{er} mai, depuis les cinq derniers jours ouvrables, le jour de votre opération, etc. Il faut donc éviter : dans les derniers temps, depuis le début de l'année, autrefois, etc.

Exemple à ne pas faire : Il y a quelque temps, nous avons modifié le système de réservation de rendez-vous par téléphone.

Il se pourrait que le répondant n'ait commencé à utiliser le système qu'après la mise en place des modifications. Dans un cas comme celui-ci, cette question ne le concernerait pas.

2.2 Quel type de question devons-nous utiliser ?

- Cette section vous permettra de déterminer de quelle façon les répondants devront répondre aux questions. Vous aurez le choix entre des questions fermées et des questions ouvertes. Les informations qui suivent vous aideront à déterminer le meilleur choix pour chacune d'entre elles.

1. Question fermée (à choix de réponse)

On demande aux répondants de répondre en sélectionnant parmi une série de choix de réponses préétablies.

- **Ce type de choix de question est utile lorsque vous avez une idée des réponses potentielles. (Dufour, 2007)**
- **Ce type de question vous permet d'obtenir une information précise.**

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Permet de standardiser les réponses.• Compilation rapide des résultats.	<ul style="list-style-type: none">• Les répondants pourraient se sentir limités dans leur expression.• Possibilité d'oublier certaines catégories de réponses.

Exemples de questions fermées

Question dichotomique :

Aimeriez-vous recevoir davantage d'information à propos de votre maladie?

- Oui
- Non

Question à choix multiples (le répondant ne doit sélectionner qu'une seule réponse) :

Quelle est votre langue maternelle?

- Français
- Anglais
- Italien
- Autre (précisez) : _____

Question à réponses multiples (plusieurs choix possibles) :

Quel(s) serai(en)t le(s) meilleur(s) moyen(s) de communication à utiliser pour vous transmettre de l'information à propos de votre maladie?

- Dépliants dans la salle d'attente
- Affiches dans la salle d'attente
- Site web
- Infolettre/courriel
- Autre (précisez) : _____

2. Question ouverte (libre ou à développement)

Le répondant peut répondre librement à la question en inscrivant un mot, une phrase ou un court texte qui traduit sa pensée ou son opinion.

- **Ce type de choix de question est utile lorsque vous n'avez pas d'idée précise des réponses potentielles. (Dufour, 2007)**
- **Ce type de question vous permet d'obtenir beaucoup plus d'informations et d'ouvrir le dialogue.**

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none">• Permet de comprendre plus en profondeur l'opinion des répondants.• Laisse plus de liberté aux répondants, car ils peuvent s'exprimer dans leurs propres mots.• Permet d'obtenir des réponses inattendues.	<ul style="list-style-type: none">• Demande plus d'effort de la part des répondants.• Les réponses peuvent être vagues et plus difficiles à interpréter.• Peut désavantager les personnes ayant de la difficulté à écrire.• Analyse des résultats plus complexes.

Exemples de questions ouvertes

Avez-vous des commentaires ou des suggestions à propos des soins et services que vous recevez à la clinique?

Quels sont les éléments que vous appréciez le plus lorsque vous venez à la clinique?

Précautions à prendre/conseils

1) Lorsque vous songez à poser une série de questions ouvertes dans votre questionnaire :

➤ **Pensez au temps que vous pourrez consacrer à l'analyse qualitative des réponses.**

Exemple : Avez-vous rencontré certains problèmes lorsque vous consultez la documentation qui vous est remise? Si oui, lesquels?

➤ **Suggestion : Vous pouvez utiliser des questions « semi-ouvertes » contenant une liste de choix de réponses potentielles ou un choix « autre » où les répondants pourront écrire ce qu'ils veulent. Cela vous permettra de valider certaines hypothèses et de traiter les données plus facilement.**

Exemple : Avez-vous rencontré certains problèmes lorsque vous consultez la documentation qui vous est remise ? Si oui, lesquels ?

- Il y a trop de choses à lire.
- J'ai de la misère à me retrouver dans les documents.
- Je ne comprends pas ce qui est écrit.
- Le texte est trop petit à lire.
- Autre (précisez) : _____

2) Si vous croyez qu'il est pertinent d'avoir des questions ouvertes, évitez de les mettre une à la suite de l'autre dans le questionnaire, car cela pourrait décourager les répondants à répondre jusqu'à la fin du questionnaire.

➤ **Suggestion : Pour un court questionnaire, ne mettre que 3 questions ouvertes portant sur les dimensions suivantes :**

- Points forts
- Points faibles ou améliorations souhaitées
- Commentaires et suggestions à la fin du questionnaire

2.3 Choix de réponse

- Cette section vous permettra de prendre connaissance des normes entourant les différents types de choix de réponse. Par exemple, durant l'élaboration de vos questions fermées, vous devrez attribuer à chacune d'entre elles un choix de réponse approprié.

Pour les sondages de l'expérience patient et de satisfaction, nous vous suggérons de prioriser une échelle de *Likert* à 4 choix de réponse comprenant :

- **Deux choix de réponse positifs/supérieurs**
- **Deux choix négatifs/inférieurs.**

- Le choix de 4 réponses permettra au répondant de mieux se positionner vis-à-vis la question.

Par exemple : très en accord, plutôt en accord, plutôt en désaccord, très en désaccord.

Qu'est-ce qu'une échelle de Likert?

C'est une échelle qui évalue les attitudes et comportements en proposant des choix de réponses allant d'un extrême à l'autre.

- Vous pouvez ajouter un cinquième choix de réponse dit « neutre » (ex. : ni en accord ni en désaccord) si vous croyez qu'une partie de vos répondants seront indifférents ou n'auront pas d'opinion vis-à-vis de la question.
- Vous pouvez utiliser une échelle à trois choix de réponse, si dans une situation dichotomique (oui, non), il y a une possibilité d'avoir un entre-deux.

Par exemple, lors d'une seule visite chez le nutritionniste, on pose la question :

Avez-vous apprécié les conseils reçus de votre nutritionniste ?

- Oui
- Non
- En partie

Depuis les changements apportés au service en janvier 2018, diriez-vous que la qualité des services :

- S'est améliorée?
- Est restée la même?
- S'est détériorée?

➤ **Assurez-vous de créer ou d'utiliser une échelle avec des choix de réponse qui sont « exclusifs » et « complets ».**

À ne pas utiliser (choix de réponses non exclusifs)	À utiliser (exclusif)
<input type="radio"/> Très en accord	<input type="radio"/> Très en accord
<input type="radio"/> En accord	<input type="radio"/> Plutôt en accord
<input type="radio"/> En désaccord	<input type="radio"/> Plutôt en désaccord
<input type="radio"/> Très en désaccord	<input type="radio"/> Très en désaccord

À ne pas utiliser (non exclusif)	À utiliser (exclusif)
<input type="radio"/> Aucune	<input type="radio"/> Aucune
<input type="radio"/> Moins de 5 fois	<input type="radio"/> Entre 1 et 5 fois
<input type="radio"/> Entre 5 et 10 fois	<input type="radio"/> Entre 6 et 10 fois
<input type="radio"/> 10 fois ou plus	<input type="radio"/> 11 fois et plus

Dans l'exemple ci-dessus, le répondant doit pouvoir se positionner dans une seule catégorie. Si sa réponse est 10 fois, dans l'exemple à ne pas utiliser, il aurait la possibilité de répondre à deux endroits : *entre 5 et 10 fois et 10 ou plus*. Dans l'exemple à utiliser, il répondrait *entre 6 et 10 fois*.

Choisissez une échelle de choix de réponse en lien avec le libellé et l'objectif de la question :

À votre arrivée, le personnel vous a bien accueilli.

- Toujours
- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

Exemple de question et de choix de réponse pour un **sondage sur l'expérience client**.

Quel est votre niveau de satisfaction au sujet de l'accueil du personnel à votre arrivée?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Exemple de question et de choix de réponse pour un **sondage sur la satisfaction patient**.

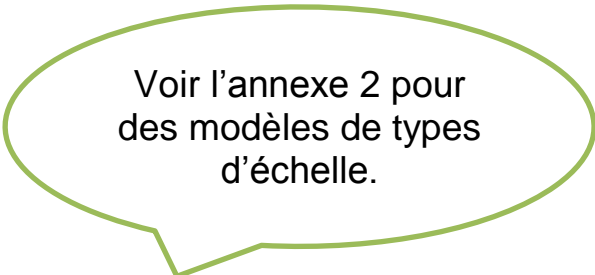
Important

Évitez de mêler les questions et les types d'échelles.

Exemple à ne pas faire :

Je suis satisfait de l'accueil du personnel.

- Très en accord
- En accord
- En désaccord
- Très en désaccord



Voir l'annexe 2 pour des modèles de types d'échelle.

Exemple à faire :

Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'accueil du personnel.

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Conseils/précautions

- Lorsque le libellé de la question traite d'un objectif, d'une citation ou d'un fait, il est préférable d'utiliser une échelle de choix de réponse de type *niveau d'accord*.
- Lorsque l'on veut savoir si tel acte/attitude/soins/service est fait de façon récurrente, il est primordial d'utiliser une échelle de fréquence.
- Assurez-vous que vos échelles de choix de réponse dans vos questions sociodémographiques (âge, sexe, niveau de scolarité, revenu, etc.) vous permettront d'avoir une bonne répartition des répondants lorsque vous croiserez les résultats.

Par exemple, si vous faites une enquête auprès de répondants dans un CHSLD, il serait alors préférable d'utiliser une échelle de groupe d'âge regroupé de cette façon : 59 ans et moins, entre 60 et 69 ans, entre 70 et 79 ans, entre 80 et 89 ans, entre 90 et 99 ans et 100 ans et plus.

Qu'est-ce qu'une question sociodémographique?

Une question sociodémographique vous permet de segmenter vos répondants selon certaines caractéristiques pour cibler vos actions (sexe, âge, langue parlée à la maison, revenu familial). Par exemple, vous aimeriez savoir si les répondants qui ont entre 60 et 69 ans comprennent mieux les directives que leur donne leur médecin que les répondants qui ont entre 70 et 79 ans. Ainsi, une question sur l'âge des répondants s'impose.

2.4 Dans quel ordre doit-on poser les questions ?

- Cette section vous permettra de déterminer l'ordre des questions de votre sondage.

L'ordre des questions a une importance. À titre d'exemple, si vous étiez propriétaire d'un restaurant et que vous vouliez créer un questionnaire pour sonder l'opinion de vos clients, il serait illogique de poser des questions au sujet du dessert avant de traiter des entrées. Il en est de même lorsque l'on crée un questionnaire concernant les soins et services reçus d'un répondant. Un classement par séquence logique des questions aide le répondant à répondre plus rapidement au questionnaire. En plus, déterminer l'ordre des questions vous aidera à valider si vous avez oublié certains sujets/éléments à sonder ou s'il y a des doublons lors de la conception du questionnaire.

- Il est important de placer les questions d'évaluation ou de satisfaction générale vers la fin du questionnaire. Ceci permettra au répondant d'avoir en tête les éléments évalués précédemment et pourra l'aider à mieux répondre.

1- Ordre chronologique des soins et services donnés

2- Questions regroupées sous le même sujet/thématique

3- Questions d'évaluation et de satisfaction générale

4- Questions sociodémographiques

5- Commentaires ou suggestions



Mise en situation

Dans le questionnaire qu'il a conçu, le chef de la clinique X a décidé de placer les questions de la façon suivante :

- 1. Questions portant sur les informations données par l'infirmière.
- 2. Questions portant sur les informations données par le médecin.
- 3. Questions portant sur la documentation remise.
- 4. Questions sociodémographiques.
- 5. Commentaires et suggestions.

3^e étape : Validation du questionnaire

➤ Après avoir produit une première version du questionnaire, relisez-le en groupe pour vérifier si l'ensemble des sujets souhaités sont abordés, si le vocabulaire employé est adéquat et si l'ordre des questions respecte la séquence des différentes étapes des soins et services donnés.

➤ N'oubliez pas de remercier les répondants à la fin du questionnaire.

➤ Écrivez une introduction ou une lettre expliquant la démarche (voir annexes 2 et 3). (N'oubliez pas d'inscrire le nom d'une personne-ressource ou responsable de la démarche afin de répondre aux questions des répondants au sujet de la démarche.)

➤ Lorsque le questionnaire est prêt, informez le personnel qui sera de près ou de loin impliqué dans la démarche dès le début de l'enquête.

3.1 : Pré-test

- Cette section vous permettra de prendre connaissance de l'importance de réaliser un pré-test. Vous pouvez consulter l'annexe 5 : *Organisation d'un pré-test* pour connaître les étapes.

Faites un pré-test du questionnaire auprès d'un petit groupe de répondants. Si vous n'avez pas le temps, faites-le lire par d'autres collègues ou personnes qui n'ont pas travaillé sur le questionnaire et qui connaissent les soins et services qui seront sondés ainsi que la clientèle à sonder. Ajustez le questionnaire, s'il y a lieu.

Il est fortement conseillé de réaliser cette étape avant de distribuer le questionnaire, le pré-test pourrait vous amener à :

1. Retirer des questions trop élaborées pour les répondants.
2. Reformuler certains libellés de question qui sont trop flous ou trop précis (quitte à créer des questions supplémentaires).
3. Revoir l'ordre des questions.

4^e étape : Méthode de cueillette

- Cette section vous permettra de choisir le meilleur mode d'administration pour votre sondage.

Vous pouvez transmettre aux répondants votre questionnaire de plusieurs façons. Vous aurez le choix entre les sonder sur place dans vos services ou envoyer le questionnaire par la poste ou faire un sondage web ou par téléphone. Pour identifier la meilleure option, pesez le pour et le contre de chacune des options et choisissez celle qui convient le mieux à vos besoins.

- Après avoir déterminé le mode de passation du questionnaire, vous devez établir une date de début et une de fin de collecte de données afin de connaître la durée de votre [terrain de cueillette](#).
- Pensez au meilleur moment pour distribuer le questionnaire. Pour un sondage postal ou web, vous devez réfléchir à un moment opportun durant l'année. Par exemple, le temps des fêtes et les vacances de la construction sont des périodes à éviter. Pour un sondage sur place, identifier le meilleur moment de la journée ou de la semaine où votre service/unité est le plus achalandé. Finalement, pour un sondage téléphonique, identifier le meilleur moment de la journée ou de la semaine pour joindre les répondants. Par exemple, il est habituellement plus facile de joindre les répondants sur l'heure du souper ou en début de soirée.

Tableau 2 : Méthodes de cueillette

Type de sondage	Description	Vous avez besoin de...	Avantages	Désavantages
Sondage face à face	Questionnaire autoadministré rempli sur place par le répondant.	Une personne ou une équipe sur les lieux pour inviter le répondant à remplir le questionnaire.	Permet d'aider les répondants à remplir le questionnaire et de répondre directement à leurs questions. Est plus approprié pour les répondants ayant des troubles de vision.	Les répondants peuvent : sentir une pression à répondre au questionnaire. craindre que leurs réponses soient non-confidentielles Les répondants peuvent ne pas avoir le temps de terminer le questionnaire s'ils doivent quitter pour leur rendez-vous.
Sondage WEB	Les répondants sont sollicités par courriel pour remplir un questionnaire.	Une liste des adresses courriel des répondants ayant reçu des soins et services au cours d'une période spécifique.	Permet de joindre plus facilement les plus jeunes répondants. Faible coût de production. Permet de recevoir les réponses rapidement. Aucune saisie de données à effectuer.	Ne permet pas de joindre les personnes qui n'ont pas de courriel ou d'accès à Internet ou qui ont des difficultés à utiliser un ordinateur.

Sondage postal	Questionnaire autoadministré envoyé par la poste avec une enveloppe de retour préaffranchie.	Une liste de répondants (et leur adresse) ayant reçu des soins et services au cours d'une période spécifique.	Permet de joindre rapidement un grand nombre de personnes. Courte mobilisation de personnel pour effectuer l'envoi postal. Offre différentes possibilités pour remplir le questionnaire (papier et web ²).	Les répondants plus jeunes ont moins tendance à privilégier ce moyen de communication. Coûts plus élevés (timbres d'envoi et de retour) Période plus longue pour la collecte de données, dû au retour des questionnaires
Sondage téléphonique	Les répondants sont sollicités par téléphone pour répondre au sondage.	Une liste de répondants ayant reçu des soins et services au cours d'une période spécifique, ainsi qu'une personne qui téléphonera aux répondants pour lire les questions et prendre en note les réponses.	Permet au répondant d'être accompagné Permet de suivre la représentativité des répondants	Plus coûteux Plus difficile de prolonger le terrain de cueillette. Difficultés liées à la langue : incapacités de parler ou d'entendre du répondant.



Le chef de la clinique X a décidé que le questionnaire serait rempli par les répondants sur place de façon autoadministrée dans la salle d'attente de la clinique avant leur rendez-vous

² Vous pourriez offrir aux répondants qui le désirent de compléter le questionnaire sur Internet en mentionnant dans le texte d'introduction une adresse Internet

Attention

Dans le cas où un sondeur pose les questions (sondage face à face, sondage téléphonique), il est important que celui-ci garde un ton neutre pour ne pas influencer les réponses des répondants.

5^e étape : Saisie et traitement des données

- Cette section vous permet de réaliser la saisie et le traitement des données suite au retour des questionnaires dûment remplis.

Vous avez terminé votre terrain de cueillette, vous avez plusieurs questionnaires et vous avez hâte de connaître les résultats. Il est maintenant le temps pour vous de faire la saisie de vos questionnaires.

Important

Avant la saisie, assurez-vous d'identifier sur chaque questionnaire un numéro distinct. Il est important de procéder de cette façon pour vous assurer que chaque questionnaire a été saisi ou qu'aucun n'a été saisi en double et cela vous permettra de faire la validation de la saisie des questionnaires avant l'analyse des résultats.

Vous pouvez utiliser plusieurs façons afin de procéder à la saisie des questionnaires.

- **Si vous êtes peu habitués à la saisie de données** et aux logiciels tableurs (ex : Excel) ou de base de données (ex. : Access) vous pourriez faire la saisie avec un site de sondage web (ex. : Survey Monkey) où vous pourriez saisir vos questionnaires dans un environnement similaire à un questionnaire papier.

Attention : À prendre en considération avant de choisir un site de sondage web

Les versions gratuites des sites web de sondage vous limitent à un nombre de questions (généralement 10) ou un nombre de répondants (généralement 100 maximum). De plus, vous pourriez être limité quant aux croisements de questions. Prenez le temps d'analyser vos besoins avant de prendre une décision.

Pour effectuer ce travail, il faut être minutieux, méthodique, patient et surtout concentré.

Lorsque le travail de saisie est terminé, il faut le faire vérifier par une autre personne afin de s'assurer qu'il n'y ait pas d'erreurs. Il est recommandé de vérifier de façon aléatoire 15 % des questionnaires saisis. Si après la première validation vous trouvez moins de 1 % d'erreur de saisie, vous pouvez alors procéder à l'analyse des données, sinon vous devrez tout revérifier le travail effectué.

6^e étape : Analyse des résultats

- Lorsque les données ont été validées et que vous avez les résultats de vos questions, cette section vous permet d'effectuer l'analyse de vos données.

Tout d'abord, lisez les résultats de chacune des questions et, par la suite, regroupez-les selon :

Exemple : Est-ce que les gens qui affirment comprendre peu ou pas du tout les explications données par l'infirmière ont répondu la même chose à la question portant sur les explications données par le médecin?

Il est également conseillé de croiser les résultats des questions selon certains types de répondants ou de services utilisés ainsi que les données sociodémographiques.

Vous pouvez aussi effectuer une analyse des réponses aux questions ouvertes. Pour chaque question, relevez le ou les sujets les plus souvent mentionnés dans les réponses pour en faire une compilation.

Attention : Analyse des questions ouvertes

Ce travail peut être long et difficile à faire en raison du nombre de questions ouvertes et du nombre de questionnaires. Il est suggéré, avant de commencer à lire le plus de réponses (voir la totalité), de débiter la codification des réponses aux questions ouvertes dans l'optique de se faire une idée des principaux thèmes.

7^e étape : Présentation des résultats

- Cette section présente les étapes pour élaborer le rapport suite à l'analyse des résultats.

Pour ce faire, vous devrez produire un rapport. Ce rapport vous permettra de résumer les différentes étapes du sondage et de rassembler les informations importantes pour la présentation et la diffusion des résultats. L'utilisation de la station visuelle opérationnelle devrait être privilégiée pour joindre les employés.

Après avoir analysé vos données, vous êtes maintenant prêts à présenter celles-ci à vos équipes. Il est suggéré de présenter d'abord les principaux constats aux répondants, familles et proches. Il est possible que vous ayez à présenter vos résultats à différents groupes de personnes. Vos présentations devront être ajustées en fonction des intérêts des différents groupes.

Présentation
des résultats

Présenter les grandes lignes du sondage et la méthodologie utilisée (utile pour les personnes qui n'ont pas vécu les différentes étapes ou rempli le questionnaire).

Présenter les résultats les plus significatifs, ce qui est marquant.

Présenter les actions que vous allez entreprendre pour apporter des changements (si cela vous concerne).



Mise en situation

Le chef de la clinique X, après l'analyse des résultats, a observé que 40 % des répondants recevaient toujours de l'information concernant leur maladie de la part du médecin lors de leur rendez-vous. De plus, 72% des répondants qui ont reçu des documents d'information portant sur leur maladie avaient de la difficulté à bien comprendre ce qui y était écrit.

Le chef décida de former un comité de travail composé d'employés et de médecins ainsi que de deux patients-partenaires pour étudier comment ils pourraient améliorer ces deux aspects.

Les principaux résultats de l'enquête ont été affichés sur le babillard de la clinique et une pile de dépliants expliquant la démarche et les résultats ont été laissés dans la salle d'attente. Les employés de la clinique ont été informés des résultats lors de la SVO.

Le chef d'équipe a aussi décidé de refaire un sondage dans les 6 mois suivant les améliorations apportées pour voir si elles auront porté fruit.

Bibliographie

BLAIS, A. et DURAND, C. (2009). Recherche sociale : De la problématique à la recherche des données. *Presse de l'Université du Québec*, p.444-487

CANTIN, M-E., GAYADEEN, S. ET VACHON, S. (8 mai 2015). Document de travail : guide d'une démarche d'évaluation de l'expérience-client pour soutenir l'amélioration continue. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU (CSSSG). (2013). Programme organisationnel d'évaluation de l'expérience client.

CÔTÉ, L., BÉLANGER, M., GRANGER, R. et LADEUX, C. (2005). Évaluer pour s'améliorer : au cœur de la qualité des services, Québec, L'agence de développement de réseaux locaux et de services sociaux de santé et de services sociaux de Montréal, 11 p.

DUFOUR, Christine, « *L'ABC de l'élaboration d'un questionnaire* », *présentation lors du 24^e congrès de l'ASTED, 2007*

DIEUDONNÉ, S. (2013). La mesure de l'expérience patient : *une nouvelle approche de sondage pour mieux appréhender la perspective des usagers sur la qualité des soins*. Le point, Vo. 9, n° 3, 6-10.

DUBÉ-LINTEAU, A. (2017). *Mesure de l'expérience patient par enquête : des concepts aux bonnes pratiques*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 37 p.

DURAND, C. (2016). Cours méthodes de sondage : *la mesure des attitudes*. Département de sociologie, Université de Montréal.

PORST, Rolf. « *Concernant la formulation des questions pour des questionnaires* », (traduit de l'allemand par Annette Trilling) Centre pour sondages, méthodes et analyses, Mannheim (ZUMA), juin 2009

QUINT-ESSENZ. (2003). Développement de la qualité en prévention et en promotion de la santé : *questionnaire*, Promotion santé Suisse, 7 p.

ROCHELEAU, L. (2013). Sondage satisfaction : *mode d'emploi*. Le point, Vo. 9, n° 3, 12-16.

SOUBAIGA D., et collab. (2013) « La mesure de l'expérience patient. Une nouvelle approche de sondage pour mieux appréhender la perspective des usagers sur la qualité des soins, Le point en administration de la santé et de services sociaux, 2013, Vol 9, numéro 3

SURVEYMONKEY. (2018). L'échelle de Likert, qu'est-ce que c'est? Repéré sur le site SurveyMonkey : <https://fr.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

SURVEYMONKEY. (2018). Sondage démographique : 3 conseils pour améliorer le taux de réponse de votre sondage. Repéré sur le site de SurveyMonkey : <https://fr.surveymonkey.com/mp/demographic-survey/>

STATISTIQUE CANADA, Conception du questionnaire, <http://www.statcan.gc.ca/edu/power-pouvoir/ch2/questionnaires/5214775-fra.htm>, 2013

Annexe 1 : Aide-mémoire

Planification d'un sondage ³		Votre aide-mémoire
1.	Sur quoi portera votre sondage? Sur l'expérience patient ou sur la satisfaction? Que voulez-vous sonder/mesurer? <ul style="list-style-type: none">- Est-ce que vous souhaitez sonder l'ensemble de votre milieu ou plus précisément un secteur, un programme, un service, etc.?	
2.	Qui souhaitez-vous sonder ? Quelles sont les caractéristiques de la population à sonder ? <ul style="list-style-type: none">- Est-ce que votre population est jeune, âgée, connaît-elle peu ou pas du tout le français, etc.?	
3.	Quelle méthode de cueillette choisirez-vous? <ul style="list-style-type: none">- Sondage postal, sondage sur place, sondage web, sondage téléphonique?	
4.	À quel moment les répondants seront-ils sondés? Quel est votre échéancier vis-à-vis la réalisation du sondage? <ul style="list-style-type: none">- Vous devez déterminer le moment et la durée de votre sondage.- Avez-vous quelques semaines ou quelques mois pour réaliser ce sondage?	

³ Inspiré de CANTIN, M-E., GAYADEEN, S. ET VACHON, S. (8 mai 2015). Document de travail : guide d'une démarche d'évaluation de l'expérience-client pour soutenir l'amélioration continue. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

5.	<p>De combien de répondants avez-vous besoin?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous devez déterminer le nombre de répondants que vous souhaitez sonder. 	
6.	<p>Est-ce que vous avez besoin d'une lettre d'introduction ou d'une courte introduction à votre questionnaire?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si oui, référez-vous à l'annexe 4. 	
7.	<p>Qui participera à la réalisation du sondage?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quelle ressource avez-vous pour ce projet ? - Qui distribuera les questionnaires? - Qui compilera les résultats? - Qui analysera les résultats? - Qui diffusera les résultats ? - Qui sera responsable des améliorations suite à la diffusion des résultats? 	

Annexe 2 : Type de choix de réponse

Niveau de satisfaction	Satisfait/insatisfait	Niveau d'accord	Fréquence
Très satisfait	Très satisfait	Très/entièrement en accord	Toujours
Assez satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt en accord	La plupart du temps
Peu satisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt en désaccord	Rarement
Pas du tout satisfait	Très insatisfait	Très/entièrement en désaccord	Jamais

Fréquence/quantité	Adéquat	Adéquat/inadéquat	Clarté
Tout à fait	Très adéquat	Très adéquat	Très clair
Assez	Assez adéquat	Plutôt adéquat	Assez clair
Peu	Peu adéquat	Plutôt inadéquat	Peu clair
Pas du tout	Pas du tout adéquat	Très inadéquat	Pas du tout clair

Facile/difficile	Disponibilité
Très facile	Très disponible
Plutôt facile	Assez disponible
Plutôt difficile	Peu disponible
Très difficile	Pas du tout disponible

Annexe 3 : Lettre de présentation

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Date

Sondage d'évaluation de l'expérience patient ou de la satisfaction⁴

Madame,
Monsieur,

Le **(nom de l'établissement ou du service)** cherche continuellement à améliorer la qualité des soins et des services offerts.

Ainsi, nous souhaitons connaître votre expérience à l'égard des soins et des services offerts par notre établissement. Nous vous demandons de prendre environ **(inscrire le nombre de minutes)** pour répondre au questionnaire suivant, lequel comprend **(inscrire le nombre de questions)** portant sur des éléments spécifiques *de votre parcours de soins et de services (si sondage sur l'expérience patient) ou portant sur votre satisfaction en général de votre parcours de soins et de services (si sondage sur la satisfaction patient).*

Comme vous n'avez pas à vous identifier, toutes vos réponses et vos commentaires resteront confidentiels et ne seront utilisés qu'à des fins d'amélioration de la qualité de nos services. De plus, bien que votre participation soit appréciée, celle-ci demeure entièrement volontaire.

En terminant, nous tenons à souligner que vos réponses sont précieuses et vous remercions de prendre ces quelques minutes pour contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et services offerts aux répondants.

(Signature du gestionnaire responsable)
(Coordonnées d'une personne à rejoindre au besoin)

⁴ Exemple de lettre de présentation prise du document : CABTIN, M-E., GAYADEEN, S. ET VACHON, S. (8 mai 2015). Document de travail : guide d'une démarche d'évaluation de l'expérience-client pour soutenir l'amélioration continue. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

Annexe 4 : Exemple d'Introduction à un questionnaire

Éléments à insérer :

Madame, Monsieur,

- But du sondage
- Rappel de la confidentialité
- Importance de répondre, mais rappeler que la participation est volontaire
- Coordonnées des personnes-ressources
- Remerciements

Exemple 1 (version courte)

Madame, Monsieur,

Pour améliorer nos services et mieux répondre à vos besoins, nous sollicitons votre collaboration afin de remplir ce court questionnaire. Votre collaboration est importante et ne requiert que quelques minutes de votre temps. Soyez assuré du traitement confidentiel de vos réponses. De plus, bien que votre participation soit appréciée, celle-ci demeure entièrement volontaire.

Si vous avez des questions ou commentaires à propos de cette démarche, veuillez contacter XXXXXX au (XXX) XXX-XXXX poste XXXX

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

Exemple 2 (version plus longue)

Madame, Monsieur,

Le (nom de la direction/du service) vous invite à participer à sa démarche globale de ses soins et services.

Nous souhaitons connaître votre opinion sur les soins et les services que vous recevez. Votre participation à cette évaluation est très importante, car les réponses que vous allez nous donner serviront à améliorer les services que vous recevez. Nous estimons le temps requis pour y répondre à environ **XX** minutes.

Vous pouvez être assurés que nous prendrons vos réponses et vos commentaires avec beaucoup de sérieux et ils seront traités avec la plus grande confidentialité. De plus, bien que votre participation soit appréciée, celle-ci demeure entièrement volontaire.

Si vous avez des questions ou commentaires à propos de cette démarche, veuillez contacter XXXXXX au (XXX) XXX-XXXX poste XXXX

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

Questionnaire complété sur place

(Lorsque vous aurez terminé de répondre à ce questionnaire, déposez-le dans la boîte prévue à cet effet).

Questionnaire à retourner à la poste

Lorsque vous aurez terminé de répondre à ce questionnaire, retournez-le dans l'enveloppe affranchie jointe à cet envoi.

Annexe 5 : Organisation d'un pré-test

- Invitez entre 6 et 10 répondants (si possible) lors d'une rencontre pour faire le pré-test.
 - Essayer d'avoir un échantillon diversifié (sexe, âge, scolarité, profil de répondant).
 - Si possible, vous pouvez leur offrir une collation ou un dédommagement pour leur déplacement.
-
- En introduction, expliquez-leur la démarche :
 - Objectifs du questionnaire
 - Conception du questionnaire
 - Objectifs du pré-test
-
- Permet de voir si les répondants :
 - Comprennent les libellés des questions (s'ils ont des questions à propos du questionnaire)
 - Si le questionnaire est complet, si le questionnaire traite de l'ensemble des soins et services.
 - Si certaines questions sont trop vagues ou trop précises pour qu'ils puissent facilement répondre.
 - Si des sujets sont manquants.

Deux méthodes de pré-test vous seront présentées. La première consiste à réaliser un pré-test en groupe et la seconde de manière individuelle :

1) Remplir le questionnaire en groupe

Démarche à suivre :

- Un animateur est chargé de lire à haute voix la question.
- Par la suite, l'animateur demande aux personnes présentes si le sens de la question est compris et si certains mots ou expressions posent problème, et ce pour l'ensemble des questions. L'animateur vérifie

avec les répondants si l'ensemble du parcours de soins a été évalué dans le questionnaire et si certains éléments (questions) devraient être ajoutés.

- **Avantages** : Permet d'avoir une rétroaction sur chaque question. Peut amener une discussion de groupe dans une dynamique constructive.
- **Inconvénients** : Certaines personnes plus timides pourraient être gênées de dire qu'elles n'ont pas compris la question. Ne permet pas de connaître individuellement le temps pour remplir le questionnaire.

2) Les participants remplissent le questionnaire individuellement et en silence

Voici la démarche à suivre :

- Chaque participant remplit individuellement et en silence le questionnaire.
 - Vous demandez aux participants de lever la main s'ils ont une question ou lorsqu'ils ont terminé.
 - Lorsque le participant a terminé : notez l'heure à laquelle il termine le questionnaire (pour savoir le nombre de minutes pris pour remplir le questionnaire) et demandez-lui s'il y a des questions, mots ou expressions qui lui ont posé problème. Finalement, vérifiez si l'ensemble du parcours de soins a été évalué dans le questionnaire et si certains éléments (questions) devraient être ajoutés.
-
- **Avantages** : Cela permet à chaque participant de répondre au questionnaire à son rythme et d'émettre ses commentaires sans que les autres participants l'entendent. Finalement, cela vous permet de connaître, approximativement, la durée de votre sondage.
 - **Inconvénients** : Cela ne permet pas de passer en revue chaque question, possibilité de « congestion » où plusieurs participants lèvent la main ou remplissent leur questionnaire en même temps. Cela peut donc nécessiter un besoin de personnel plus élevé.

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 