

# LE RECHERCHÉ

Le bulletin d'information de l'Institut universitaire en DI et en TED

Numéro 81 // 24 avril 2014



OFFRE DE  
FORMATION

CRDITED MCQ - INSTITUT UNIVERSITAIRE

RÉSULTATS  
DE RECHERCHE

QUALITÉ ET  
PERFORMANCE



STAGES ET  
RECRUTEMENT

FLASH INFO

L'OBSERVATOIRE  
DU CNRS

RNE TED  
RÉSEAU NATIONAL D'EXPERTISE  
EN TROUBLES ENVAHISSANTS  
DU DÉVELOPPEMENT

VIGIE TECHNOCLINIQUE



## PREMIER ARTICLE D'UNE SÉRIE DE DEUX LES RÉSULTATS DU PROJET " ÉVALUATION DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DES USAGERS QUI ONT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE : CONTRIBUTION À L'AMÉLIORATION DES SERVICES D'INTERVENTION SPÉCIALISÉE "

Par **Francine Julien-Gauthier**, Ph.D., professeure au Département des fondements et pratiques en éducation de l'Université Laval et chercheuse régulière au CRDITED MCQ - IU, en collaboration avec Cathy Bourgeois, APPR au CRDITED MCQ - IU

### Chercheuse principale

- Francine Julien-Gauthier, Ph. D., professeure au Département des fondements et pratiques en éducation de l'Université Laval et chercheuse régulière au CRDITED MCQ - Institut universitaire

### Co-chercheuses :

- Colette Jourdan-Ionescu, professeure au Département de psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières et membre collaboratrice au CRDITED MCQ - IU;
- Andréanne Girard, étudiante au doctorat en psychologie à l'Université du Québec à Chicoutimi;
- Geneviève Latour, étudiante en scolarité préparatoire en orthophonie à l'Université Laval.

### Collaborateurs :

- Alain Côté, conseiller à la direction des services professionnels, de réadaptation et de la recherche au CRDITED du Saguenay-Lac-St-Jean;
- Denise Juneau, membre du "Comité mixte sur l'évaluation et la satisfaction de la clientèle" et personne-ressource au Comité des usagers du CRDI de Québec.

*Ce projet est financé par le CRDITED MCQ - Institut universitaire, l'Université Laval et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRS)*

## La satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle : Un enjeu de taille

La recherche « Évaluation de la satisfaction à l'égard des services des usagers qui ont une déficience intellectuelle » se situe dans la poursuite d'une démarche d'évaluation de la satisfaction à l'égard des services d'intervention spécialisée qui a été réalisée en collaboration avec le « Comité mixte sur l'évaluation et la satisfaction de la clientèle ». Ce comité est composé

de représentants des comités d'usagers provenant de quatre CRDITED : le CRDITED MCQ – IU, le CRDI de Québec, le CRDITED du Saguenay Lac-Saint-Jean et le CRDITED du Bas-Saint-Laurent. Jusqu'en 2011, il a été soutenu par une équipe de recherche composée de Francine Julien-Gauthier (Université Laval), Colette Jourdan-Ionescu (UQTR) et Jessy Héroux (CRDITED MCQ – IU). La présente recherche s'inscrit dans la continuité des travaux menés par ce comité.

En considérant la qualité des services offerts par une organisation comme une prestation conforme aux besoins, aux droits et aux attentes des usagers (Côté, Bélanger, Granger, & Ladeuix, 2005), l'évaluation de la satisfaction doit, d'abord et avant tout, tenir compte du point de vue des personnes desservies. Cette recherche vise donc l'évaluation de la satisfaction des personnes ayant une déficience intellectuelle à l'égard des services qui leurs sont offerts. Elle comprend trois objectifs :

1. Élaborer une procédure d'évaluation de la satisfaction à l'égard des services;
2. Expérimenter la procédure d'évaluation auprès d'usagers;
3. Évaluer l'apport de la procédure et identifier des moyens pour investir les résultats de l'évaluation dans l'amélioration des services d'intervention spécialisée.

Nous aborderons dans cet article les trois objectifs de la recherche. Une partie des résultats sera présentée, à savoir l'adaptation du questionnaire d'évaluation et celle de la formation des intervieweurs. Les résultats obtenus par les réponses aux questionnaires et les groupes de discussion seront présentés dans le second article.

## Formation, action et réflexion

Pour élaborer la procédure d'évaluation, il convient d'abord de définir le cadre ou le contexte d'évaluation. Il faut ensuite développer un questionnaire d'évaluation de la satisfaction et élaborer un programme de formation des intervieweurs à la passation de l'instrument. Pour ce faire, les chercheuses se sont appuyées sur les résultats de travaux de recherche antérieurs : l'identification des conditions favorisant l'expression du point de vue des personnes qui ont une déficience intellectuelle (Julien-Gauthier, Jourdan-Ionescu, & Héroux, 2009), la formation des intervieweurs dans la recherche en déficience intellectuelle (Julien-Gauthier, Héroux, & Jourdan-Ionescu, 2010), l'utilisation du « langage simplifié » pour connaître l'opinion des personnes qui ont une déficience intellectuelle (Julien-Gauthier et al., 2010) et la mise en place de stratégies de « résilience assistée » pour améliorer les services d'intervention spécialisée en centre de réadaptation (Julien-Gauthier, Héroux, & Jourdan-Ionescu, 2011).

Cette recherche fait appel à une approche méthodologique de type « recherche-action », qui se caractérise par un processus cyclique de formation, d'action et de réflexion. La première étape (formation) portait sur la passation de questionnaires à des personnes ayant une déficience intellectuelle, plus spécifiquement du « *Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle* », et sur l'utilisation de stratégies d'intervention pour faciliter l'expression du point de vue de ces personnes. La formation a été offerte à douze auxiliaires de recherche de l'Université Laval ainsi qu'à une auxiliaire de recherche de l'Université du Québec à Chicoutimi. Ces auxiliaires possédaient de l'expérience auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle, car les résultats d'une étude de Wyngaarden (1981) montrent qu'il est plus facile de former des personnes ayant déjà cette expérience pour être intervieweurs que de former des intervieweurs à développer une sensibilité envers les personnes ayant une déficience intellectuelle. Par la suite, une pré-expérimentation de l'instrument a été réalisée : les auxiliaires de recherche ont procédé à la passation du « *Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle* » à des usagers du CRDI de Québec, dans le cadre de la démarche d'Agrément de l'établissement. À la fin du processus, les membres de l'équipe de recherche ont regroupé les auxiliaires de recherche et réalisé un groupe de discussion focalisée, afin d'identifier les éléments qui ont facilité la passation des questionnaires de même que les difficultés rencontrées dans le contenu de certains énoncés, dans la forme des questions, dans le processus utilisé ou dans les consignes de passation.

La deuxième étape (l'action) consistait en l'expérimentation de la procédure d'évaluation par la passation du « *Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle* » à 13 usagers du CRDITED du Saguenay-Lac-Saint-Jean. La passation a été réalisée par une auxiliaire de recherche, étudiante en psychologie à l'Université du Québec à Chicoutimi, formée et supervisée. L'étudiante a porté une attention particulière à l'utilisation d'attitudes et de comportements qui aident les personnes à exprimer leur point de vue. Il s'agit, par exemple, de la prise en considération du temps de latence nécessaire à la personne pour capter l'information, traiter une question ou émettre une opinion; de la répétition de la finale du mot ou de la phrase dite par la personne, ce qui a un effet renforçant et l'incite à s'exprimer davantage; de silences ou d'un regard significatif pour inviter la personne à ajouter du contenu, à préciser ou nuancer sa réponse. Le verbatim de la passation des 13 questionnaires d'évaluation a été transcrit intégralement.

La troisième étape (la réflexion) a été réalisée par les membres de l'équipe de recherche, dont l'auxiliaire qui avait procédé à la passation des treize questionnaires d'évaluation. Les résultats de l'analyse et de l'interprétation du contenu des rencontres ont permis d'ajuster les consignes de passation afin de créer et ce, d'entrée de jeu, un climat favorable à l'expression du point de vue de la personne ayant une déficience intellectuelle. De même, les consignes de passation ont été adaptées, notamment en ajoutant une « mise en contexte » pour certaines questions afin de bien situer la personne. De plus, des propositions, qui pourront au besoin être utilisées par l'intervieweur, ont été ajoutées pour apporter des précisions sur le sens ou sur la signification de la question et aider la personne à compléter sa réponse. À la lumière des résultats de la passation, la formulation de chacune des questions a ensuite été révisée. Ainsi, des ajustements ont été effectués sur le plan du vocabulaire utilisé, de la syntaxe ou de la forme des questions.

La formation des intervieweurs a aussi été révisée à partir des résultats de l'analyse des verbatim et de la tenue de la rencontre post-évaluation avec l'ensemble des intervieweurs. Les résultats ont servi de base à l'élaboration d'un document de formation à la passation du « *Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle* ». Le matériel comprend, entre autres, une courte vidéo qui peut être utilisée lors de la formation des intervieweurs. Les résultats de l'adaptation de l'instrument et du matériel de formation ont été présentés au « Comité satisfaction clientèle » du CRDI de Québec et, depuis le printemps 2013, cette formation est offerte aux intervieweurs dans le cadre d'un processus d'évaluation continue de la qualité des services. À la suite de ces travaux, une réflexion impliquant des chercheurs de l'Université Laval, de l'Université du Québec à Chicoutimi et de l'Université du Québec à Trois-Rivières a été amorcée au sujet de la passation de questionnaires de satisfaction aux usagers ayant une déficience intellectuelle par le biais de questionnaires téléphoniques, notamment lors de l'évaluation de la satisfaction réalisée par plusieurs établissements.

**POUR CONNAÎTRE LA SUITE DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE,  
NE MANQUEZ PAS LE PROCHAIN NUMÉRO DU LE RECHERCHÉ!**



Miser  
des  
**forces...**  
savoir  
réinventer

En tout temps, pour consulter l'ensemble des numéros de l'infolettre Le Recherché, accéder à des résultats de recherche ou aux projets de recherche en cours et réalisés, consultez le site Internet de l'établissement au [www.crditedmcq.qc.ca](http://www.crditedmcq.qc.ca)

Vous pouvez également suivre les actualités du CRDITED MCQ - IU sur :

