

## Actualisation du sondage de satisfaction de la clientèle du CQA

**Montréal, le 7 mars 2016** – Au cours des derniers mois, le Conseil québécois d'agrément (CQA) a procédé à la mise à jour complète de son sondage portant sur la mesure de la satisfaction de la clientèle. Ces travaux furent rendus nécessaires en vertu de nos critères de qualité qui commandent une revue scientifique régulière de la validité de nos outils et également de s'adapter aux changements survenus dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux.



### Le sondage clientèle

La satisfaction de la clientèle est un indicateur largement reconnu de la qualité des services et de la performance d'une organisation. Lors d'une démarche d'agrément, l'analyse du niveau de satisfaction des clientèles à l'égard des services reçus fournit de précieuses informations aux gestionnaires et aux professionnels, engagés dans l'amélioration continue de la qualité des services, en leur permettant d'adapter, au besoin, les pratiques organisationnelles et professionnelles en fonction des attentes des clients.

À titre indicatif, le sondage de satisfaction de la clientèle du CQA a été administré en 2014-2015 à plus de 35 000 usagers parmi les clientèles des CSSS (Centre de santé et de services sociaux - programme conjoint), des établissements de réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle et dépendance), centres jeunesse, des CHSLD privés, des laboratoires d'imagerie médicale (LIM), des centres médicaux spécialisés (CMS), des organismes de soins à domicile, etc.

### Démarche de révision

Un comité de pilotage formé d'experts du milieu de la recherche, de représentants d'usagers, du ministère de la Santé et des Services sociaux, d'établissements et d'associations professionnelles a été mis en place à l'hiver 2015.

Les constats suivants se sont dégagés des travaux complétés à cet égard.

- Le CQA maintient l'usage d'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle dans la démarche et la décision d'agrément pour permettre de fournir des leviers d'amélioration aux organisations.
- Les énoncés du sondage doivent être rédigés dans un langage clair et simple, en plus de porter sur un élément pour lequel l'organisation peut agir afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts.
- Le questionnaire doit se limiter à un nombre raisonnable de questions et doit offrir un équilibre quant au nombre d'énoncés liés aux dimensions de la qualité évaluées.

- Des éléments doivent être intégrés de façon directe ou indirecte (la sécurité, l'éthique, la gestion des risques, la réactivité) en relation avec le cadre de référence d'évaluation de la performance du MSSS.

Ce contexte a été propice à une révision en profondeur de l'instrument de mesure utilisé pour l'administration des sondages. Pour ce faire, différentes catégories d'utilisateurs des établissements de santé et de services sociaux ont été consultés pour s'assurer que le questionnaire soit à jour, complet et compréhensible. Ces consultations ont notamment permis de clarifier ou de préciser certains énoncés, d'en retirer ou d'en ajouter, de façon à tenir compte de préoccupations nouvelles exprimées par les usagers.

Pour réaliser cette révision, cinq groupes de discussion ont été organisés à Alma, Québec et Montréal. Au total, 54 personnes ont pris part à l'exercice. Les groupes de discussion ont duré environ 2 heures chacun et ont eu lieu les 2, 4 juin et 6 juillet 2015. L'animation des groupes de discussion et l'analyse des résultats ont été confiées au Bureau d'intervieweurs professionnels (BIP). Les constats issus de cette démarche ont permis une actualisation de l'instrument de mesure et de certains aspects se rapportant à son contexte d'administration.

### **Avis de l'ISQ sur la méthodologie du sondage du CQA**

Dans le cadre de la restructuration des établissements publics (CI(U)SSS), des modifications concernant la méthode d'échantillonnage du sondage clientèle étaient nécessaires. Pour ce faire, le CQA a demandé et obtenu un avis de l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) dans l'optique de rendre plus robuste la méthodologie de son sondage. Le rapport produit

pas l'ISQ concerne la réalisation des sondages de satisfaction que mènera le CQA dans les prochaines années auprès de la clientèle des établissements. La recherche d'une solution méthodologique satisfaisante pour la qualité statistique des résultats des sondages, tout en demeurant simple, a été l'orientation générale adoptée par l'ISQ. Elle reconnaît par ailleurs, dans son analyse, l'expérience et l'expertise du CQA en matière de sondages de satisfaction comme un solide appui à ses propositions.

Ainsi, à partir des recommandations de l'ISQ, le CQA a mis en place trois nouvelles modalités d'administration du sondage portant sur la satisfaction de la clientèle. La taille des échantillons est réduite tout en s'assurant que la précision statistique des estimations de taux de satisfaction à produire soit optimale. Les répondants se font offrir plus d'une option pour compléter le sondage (Web, postal, téléphonique). Aussi, la tâche des archivistes des établissements sera allégée. Ces modifications sont implantées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### **À propos du CQA**

Le CQA est un organisme d'agrément reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux et dont les normes sont agréées par « *International Society for Quality in Health Care* » (ISQua). En plus de ses programmes qualité (agrément, certification, Engagement qualité et Milieu novateur), le CQA dispose d'outils qualité tels, le sondage de satisfaction de la clientèle, le sondage sur la mobilisation du personnel, le sondage auprès des RI/RTF et plusieurs autres. Depuis sa création il y a 20 ans, le CQA a réalisé plus de 500 visites d'agrément et 6 000 visites de certification. Il compte plus de 2 500 clients institutionnels, dont certains en Europe.

Source : Conseil québécois d'agrément

#### **Renseignements :**

André Prévost

Conseiller aux affaires corporatives

Téléphone : 514 499.6996 poste 260

Sans frais : 1 866 499.6996 poste 260

[andre.prevost@cqaqualite.ca](mailto:andre.prevost@cqaqualite.ca)