

Annexe Méthodologique AM-6

**Aide-mémoire pour la collecte de données effectuée lors
des rencontres de suivi de la phase d'expérimentation**

AIDE MÉMOIRE POUR LA COLLECTE DE DONNÉES EFFECTUÉE LORS DES RENCONTRES DE SUIVI DE LA PHASE D'EXPÉRIMENTATION

1. Objectifs et modalités des rencontres de suivi

- Les rencontres visent deux objectifs : fournir un accompagnement (soutien, coaching) aux représentantes des CSSS et colliger des données pour la recherche.
- La fréquence des rencontres est déterminée en fonction des besoins des représentantes.
- Les rencontres de suivi se font par téléphone mais des rencontres en personne peuvent avoir lieu si nécessaire.
- La présence d'au moins deux membres de l'équipe de recherche est requise.
- Un courriel de suivi est envoyé aux participantes suite à la rencontre. Aussi, la fiche de suivi (voir section 4) peut servir de compte rendu pour les besoins de l'équipe, avec une section *Suivis à faire*.

2. Méthode de collecte

- La collecte des données est effectuée par le biais d'une entrevue auprès d'informateurs-clés.
- Les données colligées visent à : 1) décrire l'expérimentation du modèle proposé, 2) identifier les facteurs facilitants et les défis rencontrés lors de l'implantation des changements, 3) décrire les retombées de l'expérimentation et les suites du projet, 4) décrire le processus d'accompagnement.
- Une fiche de suivi permet de consigner l'information. Il n'y a pas de questions précises ni de variables pour lesquelles on veut systématiquement avoir de l'information. Une liste des thèmes abordés permet toutefois de guider l'entrevue (voir en annexe).
- Des questions ouvertes sont posées, de type *Appreciative inquiry* (Approche positive), permettant de recueillir les opinions, les perceptions et les impressions au sujet du déroulement de l'expérimentation et de l'accompagnement reçu. Voir exemples à la section 3.
- Il s'agit d'entrevues semi-structurées. Le libellé des questions et l'ordre des questions peuvent changer selon le cours de la conversation.
- Lors de chacune des rencontres de suivi, on tente de colliger de l'information sur l'ensemble des actions mises en œuvre sans toutefois que ce soit une obligation (la qualité des données est privilégiée plutôt que la quantité).
- Un biais de l'intervieweur est possible et il faudra en tenir compte.
- L'entrevue est enregistrée au besoin, avec demande d'autorisation préalable.
- Un complément d'information pourra être colligé, si pertinent, lors d'échanges courriels ou téléphoniques suivant les rencontres. Toutes les occasions sont propices à colliger de l'information, tout en offrant aux participantes un soutien et un accompagnement.
- Tous les échanges courriels et téléphoniques sont consignés dans un fichier de suivi.

3. Exemples de questions (à utiliser au besoin)

État d'avancement

- Où est-ce que vous en êtes rendues dans l'implantation des actions (changements)?
- Comment ça se passe dans votre CSSS?

Écart entre le déroulement prévu et le déroulement réel

- Est-ce que tout se déroule comme vous l'aviez prévu? Sinon, pourquoi?

Ressources

- Quelles ressources sont impliquées dans la mise en œuvre des changements? (ressources humaines, matérielles, financières)

Éléments contextuels

- Est-ce qu'il y a des événements ou enjeux qui ont pu influencer le déroulement de l'expérimentation jusqu'à présent?

Facilitants

- Qu'est-ce qui a facilité la mise en œuvre des changements?

Obstacles

- Avez-vous rencontré des problèmes ou des obstacles (embûches)? Quelle solution avez-vous trouvée? Quels résultats avez-vous obtenus par la suite?

Autres questions

- Avez-vous d'autres commentaires concernant l'implantation des changements dans votre CSSS?
- Avez-vous des questionnements ou des préoccupations pour la suite?
- Avez-vous besoin d'aide pour la suite?
- Que pensez-vous de l'accompagnement qui vous est offert jusqu'à présent?

4. Rédaction de la fiche de suivi

- Le canevas proposé pour la rédaction est simple, permettant une écriture libre, sans avoir à catégoriser le contenu dans des rubriques spécifiques.
- Une fiche distincte par CSSS est remplie pour chaque rencontre de suivi.
- L'information suivante est inscrite dans chaque fiche de suivi : le nom de toutes les participantes, incluant les intervieweuses, la durée totale de la rencontre, la date de rédaction de la fiche et l'auteure.
- Lors de la rédaction de la fiche, il importe de préciser s'il s'agit de notes ou d'impressions personnelles plutôt que de propos rapportés par les participantes.

5. Envoi des fiches de suivi

- La fiche de suivi est transmise à l'autre intervieweuse pour validation.
- Les fiches de suivi sont transmises pour analyse dès qu'elles sont validées et complétées.
- Tous les envois sont faits par courrier électronique, sans mot de passe requis.

6. Sauvegarde des documents

- Les fiches de suivi sont sauvegardées de façon à respecter les règles de confidentialité, soit : dépôt sur le répertoire sécurisé à l'ASSS de la Montérégie (permettant une destruction ciblée) et destruction des fichiers une fois les analyses terminées.
- Pour assurer la confidentialité des données, les documents ne sont pas déposés sur un site commun (ex : Sharepoint ou Espace collaboratif).
- Les copies papier sont conservées sous clé.

Annexe – Thèmes abordés et information à consigner dans la fiche de suivi

Thèmes	Information à consigner
1. Actions retenues	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéro et libellé des actions mises en œuvre par le CSSS (voir Feuille de route)
2. Ressources impliquées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources financières, matérielles ou humaines impliquées dans la mise en œuvre des actions
3. État d'avancement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Étapes réalisées ▪ Situation des tâches : en attente, en cours, achevées, en avance, en retard, reportées ▪ Échéances rencontrées ou non ▪ Prochaines étapes prévues
4. Écart entre le déroulement prévu et le déroulement réel et raisons de l'écart	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Précisions et explication de l'écart observé dans les étapes planifiées et celles effectivement réalisées
5. Éléments contextuels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enjeux ▪ Événements ▪ Opportunités ou contraintes présentes dans l'environnement ▪ Orientations
6. Facteurs facilitants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Climat ▪ Collaboration à l'interne du CSSS ▪ Communication ▪ Conditions gagnantes / nuisibles ▪ Efforts demandés / consentis ▪ Facilité / difficulté de réalisation de l'action ▪ Financement ▪ Gestion, leadership ▪ Marge de manœuvre / contraintes
7. Obstacles, préoccupations, problèmes rencontrés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenariat ▪ Rapports interpersonnels ▪ Réceptivité / résistances ▪ Ressources ▪ Soutien ▪ Succès vécus ou difficultés rencontrées
8. Solutions adoptées et résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solutions apportées aux problèmes rencontrés ▪ Résultats observés suite à la mise en place des solutions ▪ Nouvelles pistes d'action envisagées
9. Autres commentaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impressions sur le déroulement de l'expérimentation ▪ Pronostic pour la suite de l'expérimentation ▪ Impressions sur le processus d'accompagnement ▪ Suggestions, recommandations