



## La perception des clients comme instrument de mesure des résultats

*De plus en plus d'efforts sont consentis à l'évaluation et à l'amélioration de la qualité des services offerts dans les établissements de santé et de services sociaux. Plusieurs outils scientifiques d'évaluation ont été spécifiquement développés à cette fin et nombreuses sont les organisations qui y ont recours. Au stade de l'analyse, peu de crédibilité est toutefois accordée à la perception qu'ont les clients eux-mêmes des améliorations rencontrées dans leur vie à la suite des services ou soins reçus. Les auteurs se sont intéressés à la validité de la perception des clients comme instrument de mesure des résultats et ont élaboré un outil d'évaluation permettant de la mesurer.*

Mercier, C., Landry, M., Corbière, M. et Perreault, M. (2004). Measuring client's perception as an outcome measure. Evidence-Based Practice Manual. Research and Outcome Measures in Health and Human Services, Oxford, University Press : 904-909.

### Fondements

En 1995, le Centre Dollard-Cormier, un centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes de Montréal, entreprenait la mise sur pied d'un programme d'amélioration continue de la qualité. Sa tradition de gestion participative et de communication ouverte avec ses usagers l'a amené à vouloir prendre en considération les perceptions des clients quant au niveau d'efficacité des services reçus. Or, à la même époque, une controverse avait été soulevée, les uns favorisant la prise en compte des commentaires émis par les clients, les autres la remettant en question, parce que les considérant subjectifs et non pertinents. Partant du constat qu'aucun outil d'évaluation mesurant exclusivement la perception du client après le traitement n'existait dans le domaine de la toxicomanie, l'équipe de chercheurs a construit un questionnaire correspondant à ces critères. Le nouvel outil a permis de comparer les résultats obtenus à ceux issus des processus d'évaluation traditionnels et tendent à montrer la validité des résultats.

Pour chacun des secteurs, le client est invité à évaluer s'il considère que sa situation s'est améliorée comparativement au début du traitement et si les améliorations perçues sont attribuables aux services obtenus.

Utilisé en pré-test auprès d'une centaine de personnes, le questionnaire a ensuite été administré à 228 clients de l'établissement au moment de la rencontre de suivi post traitement, effectuée dans le cadre d'une autre recherche.

Finalement, les résultats obtenus ont été comparés à ceux issus de l'analyse effectuée au moyen de l'Indice de gravité de la toxicomanie (IGT), un outil d'évaluation scientifiquement reconnu.

### Objectifs et méthodologie

L'objectif de l'étude était de vérifier l'intérêt de prendre en considération la perception des clients quand vient le temps de mesurer les résultats obtenus au terme d'un traitement ou d'une thérapie, et surtout, d'identifier les améliorations à apporter dans les pratiques.

Pour mener à bien l'exercice, un questionnaire, appelé *Questionnaire des changements perçus*, a été élaboré. Inspiré de groupes de discussions mettant à contribution des clients et des praticiens, le questionnaire explore 19 sphères de vie et habiletés des clients qui vont de la condition physique à l'intégration socioprofessionnelle.

### Faits saillants

- Plusieurs corrélations peuvent être faites entre les résultats obtenus avec le *Questionnaire des changements perçus* et l'IGT. Les améliorations les plus significatives identifiées par l'IGT entre le début et la fin du traitement correspondent en effet aux plus importants changements perçus de la part du client au moyen du questionnaire. Le constat est particulièrement probant en ce qui concerne la consommation d'alcool ou de drogues, l'état psychologique du client et ses conditions de vie.

- La perception du client quant à l'atteinte des objectifs fixés au début de la thérapie est très près de l'analyse effectuée avec l'IGT.

- L'analyse psychométrique des résultats obtenus soutient l'hypothèse que les résultats émanant d'une enquête de perception effectuée auprès des clients sont valables et dignes de confiance.



- Les perceptions recueillies auprès du client peuvent par conséquent contribuer à l'amélioration de la qualité des interventions effectuées en ciblant les zones où l'impact a été le plus faible.
- Au plan thérapeutique, la mise à contribution du client peut avoir pour effet de le motiver et de le conforter dans sa démarche en mettant l'accent sur les gains obtenus.
- Simple d'utilisation, le *Questionnaire des changements perçus* permettait aux établissements de rester à l'affût des besoins et réalités de ses clients, et ce, à faible coût. Elle procure aussi beaucoup d'informations susceptibles d'être utiles dans le cadre d'un processus d'agrément ou d'accréditation.
- L'administration d'un questionnaire sur la perception des clients s'inscrit en droite ligne avec la volonté d'accroître la participation et la consultation des usagers dans le réseau public de soins de santé et de services sociaux.

## Mots clés

Évaluation / instrument / mesure / toxicomanie / qualité

## Financement

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal et Santé Canada

Cet abrégé est produit par le RISQ\* et le CIRASST\*\* et résume la recherche citée en rubrique. Il est possible de se procurer la version intégrale de la recherche ou des abrégés supplémentaires en communiquant à nos bureaux.

Cet abrégé a été produit grâce à une subvention du Fonds des initiatives communautaires de la stratégie antidrogue (Santé Canada).

\* RISQ : Recherche et intervention sur les substances psychoactives

\*\* CIRASST : Collectif en intervention et recherche sur les aspects sociosanitaires de la toxicomanie

## RÉFÉRENCE

Céline Mercier, chercheure, Centre de réadaptation Lisette-Dupras, (514) 364-2282 poste 2360  
cmercier.crlid@ssss.gouv.qc.ca

## Pour en savoir plus

*American Psychologist* (1996, October). Outcome Assessment of Psychotherapy, 51, 10.

*Consumer Reports* (1995, November) Mental health : Does therapy help?, 734-739.

MAPI Research Institute (2001). A decisive step towards the recognition of patient reported outcomes in clinical trials: Meeting with the FDA: February 16, 2001: Important issues in patient reported outcomes (PROs) research. *QOL Newsletter*, 26, 24-25.

Mercier, C. & Landry, M. (1999). Comparaison entre le questionnaire auto-administré et l'entrevue téléphonique pour l'évaluation de la satisfaction. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 14, 2, 105-118.

Sechrest, L., McKnight, P., & McKnight, K. (1996). Calibration of measures for psychotherapy outcome studies. *American Psychologist*, 51, 10, 1065-1071.

# RISQ&CIRASST

950, rue Louvain Est  
Montréal (Québec)  
H2M 2E8

Téléphone : (514) 385-3490, poste 1133  
Télécopieur : (514) 385-4685  
risq.cirasst@ssss.gouv.qc.ca  
www.cicc.umontreal.ca/risq-cirasst