

Création d'un moyen d'évaluation continue mesurant la satisfaction des personnes proches aidantes ayant participé au programme PAuSES

Lorraine DERIVAZ

Estelle GENTIZON

Lydie MARGUERON

Travail présenté pour l'obtention du

Bachelor of Science HES-SO en ergothérapie

Haute école de travail social et de la santé Lausanne | HETSL | Lausanne

Le jury d'évaluation :

- Denis Pouliot-Morneau, directeur
- Nicolas Kühne, référent

Lausanne, le 16 septembre 2022

Remerciements

Tout d'abord, nous remercions chaleureusement les membres de notre jury, **Monsieur Denis Pouliot-Morneau** (Directeur) et **Monsieur Nicolas Kühne** (Réfèrent) qui nous ont suivi tout au long de ce travail et pour le temps qu'ils ont consacré à celui-ci.

Nous adressons nos remerciements à **Madame Clarisse Mottaz** ainsi qu'à **Monsieur Emeric Offenstein**, responsables actuel·e·s du programme PAuSES, pour leurs disponibilités ainsi que pour leurs conseils.

Nous souhaitons remercier les personnes proches aidantes du programme PAuSES pour leur participation et la confiance qu'elles nous ont accordée.

Finalement, nous remercions nos familles et nos ami·e·s pour leur soutien et la relecture de notre travail.

Ce travail a été réalisé dans le cadre d'un travail de Bachelor pour l'obtention de 15 ECTS. Le contenu et les opinions émises dans le travail n'engagent que les auteur·e·s. La responsabilité de l'école se limite à la définition et au contrôle de l'atteinte des objectifs pédagogiques relatifs aux travaux de Bachelor.

Résumé

Contexte: Afin de prévenir l'épuisement des personnes proches aidantes (PPA), de consolider l'aide et le soutien offerts ainsi que d'adapter les prestations des professionnel-le-s de la santé aux besoins des PPA, trois Hautes écoles spécialisées de Suisse occidentale ont créé un programme de soutien aux PPA qui s'intitule « Proche·s Aidant·e·s: Un Service des Étudiant·e·s de la Santé (PAuSES) ». Le programme PAuSES a déjà été évalué et pérennisé, cependant, il ne possède pas encore de démarche d'évaluation continue.

But: Le but général de cette étude est de créer un moyen d'évaluation continue structurée dans le cadre de PAuSES, accessible aux PPA ayant participé à ce programme. Cette étude vise à déterminer, auprès des responsables du programme, quelles sont leurs attentes quant à une évaluation continue de PAuSES, à explorer une méthode d'évaluation de données adaptée aux PPA participant à PAuSES et finalement à créer un moyen spécifique pour mesurer la satisfaction des PPA dans le programme, découlant d'une méthode d'évaluation de données.

Méthodologie: La méthodologie de ce travail est divisée en trois phases principales. **La phase 1** correspond à la définition du contenu et du choix du moyen d'évaluation. Pour ce faire, une synthèse des écrits est réalisée sur la situation des PPA en Suisse romande, sur les potentiels moyens d'évaluation et sur ce qui est à évaluer. Un entretien consultatif auprès des responsables actuel-le-s de PAuSES est également réalisé. **La phase 2** est la constitution du moyen d'évaluation continue. Une synthèse des écrits sur la manière de créer ledit moyen est effectuée pour passer à l'élaboration de ce dernier. **La phase 3** correspond aux pré-tests auprès de deux PPA qui ont participé au programme et à la soumission du moyen d'évaluation continue à une critique des responsables de PAuSES.

Résultats: Les pré-tests et la critique des responsables sur le questionnaire ont permis de constater que ce questionnaire possède une bonne base, compréhensible et pertinente, il offre une utilisation simple et rapide. Certaines modifications restent à apporter l'optimiser possible afin qu'il soit mis à disposition du service PAuSES.

Conclusion: Le développement des connaissances sur les moyens d'évaluation, le concept de satisfaction ainsi que les personnes proches aidantes ont permis la création d'un questionnaire de satisfaction continue pour le programme PAuSES. Suite aux pré-tests, des corrections restent à effectuer ainsi qu'une analyse de ses qualités psychométriques.

Mots-clés: Evaluation continue, proches aidant·e·s, service communautaire, questionnaire, satisfaction.

Table de matières

1. Introduction	1
2. Justification et présentation des méthodologies choisies pour créer un moyen d'évaluation continue pour PAuSES.....	3
2.1. Synthèse des écrits	3
2.1.1. Les personnes proches aidantes (PPA)	3
2.1.2. Le programme PAuSES.....	4
2.1.3. Evaluation continue et satisfaction.....	6
2.2. Problématique élaborée sur la base de la synthèse des écrits	9
2.2.1. Problématique	10
2.2.2. Buts de l'étude	10
2.2.3. Question de recherche.....	10
2.3. Méthodologie du travail de Bachelor	11
3. Choix du moyen d'évaluation continue et définition du contenu	13
3.1. Potentiels moyens d'évaluation continue	13
3.1.1. L'entretien.....	14
3.1.2. Le questionnaire	16
3.1.3. Conclusion.....	17
3.2. Entretien consultatif de groupe avec les responsables de PAuSES.....	19
3.2.1. Choix et préparation de l'entretien consultatif de groupe	19
3.2.2. Déroulement de l'entretien consultatif de groupe	19
3.2.3. Décision finale.....	22
4. Développement du questionnaire de type quantitatif	23
4.1. Synthèse des écrits sur le questionnaire de type quantitatif	23
4.1.1. Etape I : Détermination de l'information recherchée	23
4.1.2. Etape II : Développement des questions	23
4.1.3. Etape III : Définition de l'ordre des questions.....	30
4.1.4. Etape IV : Soumission du questionnaire à une critique.....	30
4.1.5. Etape V : Rédaction du questionnaire et consignes jointes	31
4.1.6. Etape VI : Pré-test	32
4.1.7. Etape VII : Administration et cotation du questionnaire	33
4.2. Création du questionnaire de type quantitatif	33
5. Présentation et analyse des résultats	40
5.1. Réalisation des pré-tests auprès de deux PPA	40
5.2. Soumission du questionnaire à la critique des responsables de PAuSES	40
5.3. Résultats des pré-tests et de la soumission du questionnaire aux responsables du programme.....	41
5.3.1. Retour du pré-test de la PPA X.....	41
5.3.2. Retour du pré-test de la PPA Y.....	42
5.3.3. Retour de la soumission du questionnaire aux responsables de PAuSES	43
5.4. Analyse des résultats des pré-tests réalisés auprès des PPA et de la soumission à la critique des responsables de PAuSES	45

5.4.1.	Analyse des résultats en lien avec l'étape I (détermination de l'information recherchée) et l'étape II (thèmes à aborder).....	45
5.4.2.	Analyse des résultats en lien avec l'étape II (formulation des questions)	48
5.4.3.	Analyse des résultats en lien avec l'étape II (formulation des réponses)	49
5.4.4.	Analyse des résultats en lien avec l'étape V (format du questionnaire).....	51
5.4.5.	Analyse des résultats en lien avec l'étape V (consignes jointes)	52
5.4.6.	Analyse des résultats en lien avec l'étape V (consignes jointes: temps de passation)	53
5.4.7.	Analyse des résultats en lien avec l'étape VII (administration et cotation du questionnaire)....	53
5.4.8.	Conclusion.....	54
6.	Discussion et conclusion.....	55
6.1.	Réponses aux questions de recherche.....	55
6.2.	Discussion des résultats	56
6.3.	Réflexion sur les moyens de récoltes de données.....	57
6.4.	Forces et limites de notre travail de Bachelor	59
6.4.1.	Forces de notre travail de Bachelor	59
6.4.2.	Limites de notre travail de Bachelor	60
6.5.	Intérêt de ce travail pour le champ professionnel	62
6.6.	Recommandations de la suite des démarches en lien avec l'élaboration du questionnaire de satisfaction pour PAuSES	64
6.7.	Conclusion	65
7.	Références.....	67
8.	Annexes	72
8.1.	Annexe 1 : Canevas de l'entretien consultatif de groupe	72
8.2.	Annexe 2 : Résumé de l'entretien consultatif de groupe	75
8.3.	Annexe 3 : Version électronique du questionnaire de satisfaction pour PAuSES.....	80
8.4.	Annexe 4 : Version papier du questionnaire de satisfaction pour PAuSES	89
8.5.	Annexe 5 : Courriel de recrutement pour les pré-tests envoyé aux PPA ayant participé et terminé le programme PAuSES	99
8.6.	Annexe 6 : Canevas retour des PPA après passation du questionnaire (pré-tests)	100
8.7.	Annexe 7 : Canevas adressé aux responsables de PAuSES comme retour sur le questionnaire de satisfaction.....	101
8.8.	Annexe 8 : Retour sur le pré-test avec la PPA X, par zoom.....	102
8.9.	Annexe 9 : Retour sur le pré-test avec la PPA Y, par entretien téléphonique	104
8.10.	Annexe 10 : Retours des responsables de PAuSES sur le questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES.....	106

Table des illustrations

Tableau 1: Phases de la méthodologie.....	11
Tableau 2: Exemples de questions selon type d'échelle.....	26
Tableau 3: Questions du questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES	39
Tableau 4: Exemple d'une échelle de réponse.....	62

1. Introduction

Afin de prévenir l'épuisement des personnes proches aidantes (PPA), de consolider l'aide et le soutien offerts ainsi que d'adapter les prestations des professionnel·le·s¹ de la santé aux besoins des PPA, trois Hautes écoles spécialisées de Suisse occidentale (parties de la HES-SO) ont créé un programme de soutien aux PPA qui s'intitule « Proche Aidant·e·s: Un Service des Étudiant·e·s de la Santé (PAuSES) » (Tétreault *et al.*, 2021). En effet, selon Tétreault et coll., (2021): « L'aide et le soutien que les PPA fournissent ont parfois des répercussions indésirables sur leur vie, notamment sur les plans émotionnels et occupationnels » (p.325). Ces impacts rejoignent le concept d'équilibre occupationnel, central à l'ergothérapie (Wilcock, 2006). Selon Townsend et Polatajko (2007), une personne doit trouver un équilibre occupationnel satisfaisant pour se maintenir en bonne santé. Or, beaucoup de PPA voient leur équilibre occupationnel altéré de manière significative (Edwards, 2015). En effet, ces personnes doivent faire face aux conflits de rôles, aux difficultés à s'engager dans d'autres occupations, à la diminution de temps pour soi, aux difficultés financières ou encore à l'épuisement. Le programme PAuSES (ci-après « le programme » ou « PAuSES ») souhaitant répondre à certains besoins des PPA, il paraît pertinent de s'intéresser à son développement. En effet, cela permettra de développer un service d'aide ciblant les besoins et attentes de la population des PPA.

Par le présent travail, nous souhaitons contribuer concrètement à la continuité du développement de ce programme qui sensibilise les futur·e·s professionnel·le·s de la santé à la situation des PPA. À l'heure actuelle, PAuSES a été évalué et pérennisé mais il n'est pas évalué de manière continue. De ce fait, la création d'un moyen d'évaluation continue pour PAuSES constitue le sujet principal de ce travail. Cette thématique a initialement été proposée par Monsieur Pouliot-Morneau, co-responsable de PAuSES au moment de la proposition (position qui a depuis changée) et directeur de ce travail de Bachelor.

Ce travail se compose de six chapitres. Après ce premier chapitre d'introduction, vient le chapitre 2 qui présente une synthèse des écrits sur les thèmes des personnes proches aidantes, du programme PAuSES, du concept de satisfaction et de l'évaluation de programme. Cette synthèse débouche sur la problématique, les buts de l'étude et la question de recherche qui vont guider ce travail de Bachelor. La méthodologie utilisée pour la réalisation du travail est ensuite explicitée. Dans le chapitre 3, une synthèse des écrits plus approfondie sur les moyens d'évaluation continue et un entretien consultatif de groupe permettent de choisir le moyen retenu pour la création de notre propre moyen d'évaluation continue, objet de ce travail.

¹ Ce travail de Bachelor est rédigé en langage inclusif.

Après cela, le quatrième chapitre est composé d'une synthèse des écrits sur le moyen d'évaluation choisi (questionnaire) ainsi que son élaboration concrète. Enfin, les chapitres 5 et 6 permettent de relever les résultats, de les analyser et de déboucher sur une conclusion qui clôt ce travail.

2. Justification et présentation des méthodologies choisies pour créer un moyen d'évaluation continue pour PAuSES

Ce chapitre expose une synthèse des écrits justifiant l'intérêt de ce travail de Bachelor et la problématique qui en découle. A la suite de quoi, les questions et les buts de ce travail sont énumérés ainsi que la méthodologie permettant de le réaliser.

2.1. Synthèse des écrits

Cette partie aborde la situation des personnes proches aidantes (PPA). La création de PAuSES, également approfondie, découle de leurs situations. Ensuite, l'évaluation de programme aiguillée sur le concept de la mesure de satisfaction y est détaillée.

2.1.1. Les personnes proches aidantes (PPA)

Les PPA sont définies par Kessler (2019) comme « des personnes de tous les groupes d'âge qui apportent leur soutien à une personne dont elles se sentent proches ou parce qu'elles se sentent tenues de le faire. Elles assistent une personne dans des tâches quotidiennes, lorsque celle-ci ne pourrait pas réaliser seule ces tâches pour des raisons de santé. Cette dépendance peut être due à une maladie physique ou psychique, un handicap ou une fragilité. On parle de proches aidant·e·s lorsque le soutien est fourni durablement et met largement à contribution le/la proche » (p.6).

En Suisse, les PPA réalisent un nombre élevé d'heures de travail bénévole. Cette contribution est essentielle au système de santé et est en constante augmentation (Office fédéral de la santé publique (OFSP), 2021). Les heures réalisées par les PPA auprès d'un·e proche sont passées de 64 millions en 2012 à 80 millions d'heures en 2016 (Confédération suisse, 2018). Ces prestations bénévoles ont permis d'économiser au système de santé suisse environ 5,5 milliards de francs sur l'année 2019, et ce, uniquement dans le domaine de la démence (Association Alzheimer Suisse, 2019). Cette augmentation s'explique par différents facteurs. Tout d'abord, la pénurie actuelle d'employé·e·s qualifié·e·s dans le domaine de la santé favorise le report des tâches sur l'entourage et donc accroît la pression sur les PPA (Confédération suisse, 2016). De plus, les séjours en milieu hospitalier sont de plus en plus courts. Cela implique que les proches du·de la patient·e assurent sa prise en charge jour et nuit dans des situations parfois complexes et instables. S'ajoutent à cela les divers changements sociétaux qui augmentent la pression sur les PPA, tels que la diminution de la taille des familles et leur éclatement géographique, l'augmentation du taux de divorces, la participation des femmes au monde du travail rémunéré et les pressions accrues dans le monde du travail (Bischofberger *et al.*, 2013). Finalement, le vieillissement de la population et

l'augmentation des maladies chroniques dans tous les âges dû aux progrès médicaux qui permettent d'augmenter l'espérance de vie engendrent des besoins accrus en soins. Cela requiert ainsi une implication croissante des PPA. Ces dernières sont alors indispensables au maintien du système de santé actuel (OFSP, 2020).

Les PPA peuvent être impliquées auprès de leur proche (appelé personne proche aidée dans le milieu de la santé) à différents niveaux d'intensité. Dans la plupart des situations, il est néanmoins relevé que ce rôle impacte les occupations significatives de la PPA et engendre des conséquences néfastes au niveau de son équilibre occupationnel comme le conflit de rôles, les restrictions des opportunités à s'engager dans d'autres occupations, le fait d'avoir moins de temps pour prendre soin de soi, la discontinuité identitaire, la diminution du sentiment de contrôle ou encore le sentiment d'obligation trop important (Dür *et al.*, 2015). La fatigue, le manque généralisé de reconnaissance du travail des PPA de la part des professionnel-le-s de la santé ainsi que le développement de problèmes physiques s'ajoutent à la liste des répercussions négatives. En effet, les PPA font face à plusieurs difficultés liées à ce rôle comme l'impuissance, la solitude, l'épuisement ou encore le doute (Poletti, 2018). Les besoins des PPA sont propres à chacune, mais selon Tétréault et coll. (2021) elles ont grandement besoin de temps, de répit et de suppléance pour pouvoir ainsi s'engager dans des occupations significatives, prendre soin d'elles et avoir des loisirs.

La Confédération helvétique a mis en place un plan d'action afin de soulager les personnes concernées (OFSP, 2020). Ce programme a pour ambition de mieux cerner la situation et les besoins des PPA afin de développer des offres de soutien et de décharge adaptées aux besoins, de créer des repères pour que les PPA reçoivent davantage de soutien dans le monde du travail et de la formation (OFSP, 2020). Cependant, ces aides restent encore peu répandues pour le moment, bien que les PPA aient grandement besoin de soutien et de reconnaissance (Schwaab, 2021).

2.1.2. Le programme PAuSES

Grâce aux fonds débloqués par la Confédération suisse, trois Hautes écoles de santé de Suisse romande – Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL)², Haute école de la Santé La Source (ÉLS) et la Haute école de santé de Fribourg (HEdS-FR) – ont récemment décidé de créer un programme pouvant apporter un soutien aux PPA (OFSP, 2020). Ce programme a été initialement nommé « Proche Aidant·e·s: un Service des Étudiant·e·s en Santé - Développement (PAuSES-D) ». Le terme « programme » a été choisi car il s'agit d'un « ensemble organisé et cohérent d'activités réalisées à l'aide de ressources

² Lors de la création de ce programme la HETSL s'appelait la Haute Ecole de travail social et de la santé (EESP). Le changement de nom s'est effectué en 2020.

déterminées dans le but de produire des services et ainsi d'atteindre des objectifs définis en lien avec des problèmes, pour une population donnée » (Tétreault *et al.*, 2021, p.332). A ce jour, le nom du programme a été raccourci à « PAuSES » car sa phase de développement est terminée. En effet, il a été développé, expérimenté et évalué sur plusieurs années et ce processus est clôturé depuis l'été 2021 (Tétreault *et al.*, 2021). Dans la situation actuelle, PAuSES propose d'offrir du soutien et de l'accompagnement aux PPA: ceci est détaillé plus bas. Le but est de sensibiliser les futur·e·s professionnel·le·s de santé à leurs situations (Tétreault *et al.*, 2021).

Ainsi, PAuSES permet à des étudiant·e·s du domaine de la santé d'effectuer plusieurs apprentissages comme être sensibilisé·e·s à la situation des PPA, développer des compétences de communication et des connaissances sur les conditions de santé de cette population, ou encore avoir la possibilité d'augmenter la part d'expérience pratique dans leur formation, en offrant gratuitement 40 heures de services à une PPA. En ce qui concerne les PPA, l'objectif principal est qu'elles reçoivent un soulagement par des prestations de services gratuits. Cette décharge de 40 heures prévue par le programme vise à améliorer la vie quotidienne des PPA en mettant à disposition de l'aide et de l'accompagnement (Tétreault *et al.*, 2021). Ce temps libéré peut, par exemple, leur permettre de pratiquer une activité professionnelle, un loisir, de suivre une formation, de consacrer du temps à la fratrie ou alors de bénéficier tout simplement d'un moment de répit.

PAuSES s'inscrit dans une approche pédagogique nommée « apprentissage par le service communautaire (ASC) » (Billig & Waterman, 2003). L'apprentissage par le service communautaire consiste en « une stratégie d'apprentissage qui combine les cours en classe avec une expérience pratique dans la communauté, le plus souvent sous forme de services gratuits fournis par les étudiant·e·s pour répondre à des besoins non comblés. » (Traduction personnelle de Billig & Waterman, 2003, p.15).

Pour faire le lien avec la situation de PAuSES, d'après le cours de D. Pouliot-Morneau qui présente aux étudiant·e·s le programme, dans le but de les recruter (communication personnelle, 6 octobre 2019): dans le cadre de période de sensibilisation à la situation des PPA, les étudiant·e·s vont offrir leurs services gratuitement, ce qui inclut du soutien, de l'accompagnement lors d'activités, de l'aide à la recherche d'informations pour les PPA, de la présence, de la surveillance, du *babysitting* ou encore du soutien lors de situation d'urgence (dépannage). Ces services sont adressés aux PPA résidant en Suisse romande dans les cantons de Fribourg, de Genève, du Jura, de Neuchâtel, du Valais, de Vaud et de Berne. Comme expliqué par Tétreault et coll. (2021), à l'heure actuelle, PAuSES a été évalué et pérennisé mais il n'est pas évalué de manière continue. De ce fait, la création d'un moyen

d'évaluation continue pour PAuSES est nécessaire. Le concept d'évaluation continue est complexe et nécessite un recueil d'informations afin d'en comprendre le processus. Ceci est détaillé dans la partie suivante.

2.1.3. Evaluation continue et satisfaction

La demande initiale pour ce travail de Bachelor étant de créer un moyen d'évaluation continue pour PAuSES, il a été décidé d'axer ce travail de Bachelor sur la compréhension du vécu des PPA durant leur expérience du programme PAuSES et sur quelles conséquences ou bénéfiques ce dernier aura eu dans leur vie au moment de leur participation à PAuSES.

Lorsqu'un programme est mis en place, il a pour but de produire des changements pour ses participant·e·s (Ridde & Dagenais, 2012). Sa construction se fait grâce à quatre sous-processus interdépendants qui sont la planification, la mise en œuvre, l'évaluation et la pérennisation (Ridde & Dagenais, 2012). PAuSES a déjà été évalué et pérennisé (Tétreault *et al.*, 2021): c'est désormais le programme pérennisé qui sera évalué de manière continue. Bien que l'évaluation continue ne fasse pas partie des sous-processus cités par Ridde & Dagenais (2012), il correspond à une forme particulière du sous-processus d'évaluation. En effet, l'évaluation continue peut correspondre à la définition que donnent Ridde & Dagenais (2012) de l'évaluation qui est « le plus souvent une démarche d'amélioration des projets et des pratiques, en somme un moteur de changement ». D'ailleurs, la finalité principale de l'évaluation est de fournir une information utile sur le fonctionnement d'un programme ou de permettre une prise de décision le concernant (Ridde & Dagenais, 2012). De ce fait, chaque année, une volée d'étudiant·e·s permettra une évaluation permanente du programme, ce qui correspond à une évaluation continue.

Pour que l'évaluation continue soit un moteur de changement pour PAuSES, nous nous dirigeons vers le concept de satisfaction. En effet, selon Soremekun *et coll.* (2011), la satisfaction est très souvent utilisée comme un indicateur de qualité d'un programme ou d'un service adressé à une population.

Pour cela, il est intéressant de détailler davantage ce qu'est la satisfaction. Worthington (2005) explique que l'expression de la satisfaction est « l'expression d'une attitude (une réponse affective) liée à la fois à la croyance (attente) que les soins possèdent certains attributs (dimensions) et à l'évaluation de ces attributs par le patient ». Autrement dit, cela signifie que « la satisfaction tient du degré de conformité entre attente et réalisation » (Pascoe, 1983, cité dans Saal *et al.*, 2006).

Par exemple, Saal *et coll.* (2006) se sont intéressés à une enquête réalisée par le *Picker-Commonwealth Programme* aux Etats-Unis. Celle-ci fait ressortir que pour les plusieurs

centaines de patient·e·s ayant participé à l'enquête, la satisfaction dépend de plusieurs aspects dont les plus importants sont le respect de leurs valeurs, de l'information fournie, du soutien émotionnel ou encore de la participation des proches. Cela démontre que le concept de la satisfaction est complexe et dépend des aspects culturels, socio-démographiques, cognitifs et affectifs de chacun, le rendant unique à chaque personne (Saal *et al.*, 2006). Les participant·e·s ont chacun·e leur manière d'analyser une situation, ils·elles ont tous et toutes des besoins différents et des expériences passées qui leurs sont propres (Sanders *et al.*, 1998). Worthington (2005) appuie également cette variation en fonction du contexte de soins et des individu·e·s et ajoute que certaines catégories peuvent tout de même se retrouver pour mesurer la satisfaction. Il y a notamment ce qui touche à l'efficacité et aux résultats, à la qualité des interventions, au comportement du et de la prestataire, à la satisfaction globale, à l'humanité, à la disponibilité et l'accessibilité, à l'organisation et la coopération ou encore aux informations fournies (Worthington, 2005).

Dans un programme, comme l'explique Sanders et coll. (1998) dans un article paru dans la revue *Evaluation and Program Planning*, la satisfaction des participant·e·s est une évaluation qui analyse leur perception. Cette perception explique la manière dont le programme a répondu à leurs attentes/besoins en mettant en avant des forces ou des faiblesses qui entravent l'engagement ou encore la pleine participation (Sanders *et al.*, 1998). S'intéresser à la satisfaction des utilisateur·trice·s d'un programme comporte de nombreux avantages pour l'évolution de celui-ci. D'une part, selon la méthode de récolte de données choisie, cela permet de fournir des données structurées sur les services fournis, et ce, d'une manière relativement simple, rentable, valide et aisée à développer (Worthington, 2005). Le programme récolte ainsi de nouvelles propositions d'amélioration pour sa gestion et son évolution (Barbaray, 2016). Cela permet également de mesurer la qualité des services d'après ses utilisateur·trice·s (Liebermann, 1998). D'autre part, cela va permettre de valoriser la voix de l'utilisateur·trice·s du programme et lui donner un potentiel pouvoir (Worthington, 2005). En effet, lui demander son avis sur certains aspects du programme permet de l'impliquer et, par la suite, de lui montrer que ses idées ont été prises en compte et ont fait évoluer favorablement le programme. Permettre à une personne de s'impliquer dans la gestion du programme va influencer sa satisfaction qui est importante pour la vision externe d'un programme. Une personne satisfaite du programme va non seulement contribuer à l'image et à la bonne réputation de celui-ci, mais également recommander le programme et, de ce fait, favoriser le recrutement d'autres personnes (Barbaray, 2016).

Ces éléments peuvent répondre à plusieurs objectifs pour les différents acteur·trice·s en lien avec le programme. Pour la structure d'accueil du programme (l'établissement de santé

dans les références citées), ici qui peut correspondre à PAuSES, il s'agit de relever les dysfonctionnements passés inaperçus ou avoir un suivi sur les effets des mesures prises pour améliorer le programme (Lopez & Remy, 2007). Cela l'amène également à avoir une réflexion pour trouver des solutions afin de pallier aux éventuelles faiblesses du service (Liebermann, 1998). Pour l'utilisateur·trice du programme, l'objectif est de partager les dysfonctionnements auxquels il·elle a fait face (Lopez & Remy, 2007). Enfin, dans un cadre plus large, si un lien existe entre le programme et le régulateur de l'offre de soins, par exemple le canton ou l'État, l'évaluation d'un programme peut être un outil pour obtenir l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement du dispositif de soins (Lopez & Remy, 2007).

Pour ce travail de Bachelor, l'intérêt s'est uniquement porté sur la satisfaction des PPA quant à leur utilisation de PAuSES. Le choix de mesurer la satisfaction dans divers domaines a été fait ainsi car comme présenté plus haut, la situation des PPA en Suisse romande est complexe. Malgré l'émergence d'une reconnaissance de la situation critique de ces dernières, elle reste tout de même encore sous-estimée (Confédération suisse, 2016). Il s'avère alors intéressant d'obtenir des feedbacks sur les services qui sont proposés. Un argument supplémentaire est que PAuSES a aussi été créé dans le but d'améliorer la vie quotidienne des PPA sur une courte période en proposant un soulagement et de l'accompagnement (Tétreault *et al.*, 2021). Et donc, obtenir des feedbacks quant à ce but fixé en début de création du programme pourrait contribuer à l'amélioration de ce dernier si nécessaire. Dans le cadre de PAuSES, des sujets comme la satisfaction des besoins initiaux des PPA, leurs attentes vis-à-vis de ce programme, le contact avec l'organisme de PAuSES, les informations reçues par l'organisme et l'étudiant·e, les interventions fournies ou encore l'accueil d'un·e bénévole dans leur foyer pourraient être potentiellement des thématiques abordées. Pour investiguer cette problématique, il s'avère alors intéressant d'obtenir des feedbacks sur les services qui sont proposés.

Pour diriger le but de l'évaluation et obtenir les feedbacks recherchés, de nombreuses typologies existent telles que l'évaluation des besoins, l'évaluation de processus, l'évaluation de l'impact ou encore l'évaluation de la pertinence (Ridde & Dagenais, 2012). L'évaluation de la pertinence et l'évaluation des besoins [attentes³] semblent correspondre le plus pour mesurer la satisfaction des PPA ayant participé à PAuSES. En effet, ce type d'évaluation permet de déterminer si le programme répond aux besoins [attentes] des participant·e·s et si ces besoins [attentes] ont évolué (Ridde & Dagenais, 2012). De plus, PAuSES étant un programme récent, son impact quant aux différents objectifs qui ont été fixé par les

³ Le terme « besoin » est remplacé par « attente » car le premier est objectif et justifié par la littérature tandis que le second est subjectif car il correspond à ce que les PPA souhaitent en lien avec PAuSES.

créateur·trice·s et qui sont la raison de la création d'un tel programme, ne sont pas connus. C'est pourquoi, réaliser une évaluation continue de la pertinence des effets du programme auprès de la population des PPA est légitime à ce stade du programme. Pour répondre à ces deux types d'évaluation (pertinence et besoins [attentes]), une évaluation continue semble être le meilleur moyen pour récolter la satisfaction des PPA. D'ailleurs, la demande de produire une évaluation continue a été faite par le programme car cela permettrait de créer un lien solide et direct entre les PPA et le programme. Cela apporterait un retour sur le long terme de l'impact du programme chez les PPA et un constat sur l'évolution de leurs besoins [attentes] afin d'ajuster les services proposés. Cela se confirme par le fait que, selon Guelailia & Reguieg-Issaâd (2021), une analyse continue, qui correspond donc à une analyse des résultats d'une évaluation continue, va permettre « d'identifier les problèmes d'implantation du programme pour les corriger, et vise à recueillir les informations sur le déroulement du programme afin d'élaborer des directives pour en changer les conditions; et vérifier les écarts entre les tâches planifiées et les tâches exécutées » (p.1437).

Il existe de nombreuses méthodes permettant une évaluation. Ridde & Dagenais (2012) en citent plusieurs, qui sont les entrevues individuelles, les groupes de discussion, les questionnaires (avec réponses ouvertes ou non), l'observation participante, la recension de documents, les vidéos, les analyses de protocoles ou encore les analyses de dialogues. Ces différents moyens vont permettre d'explorer ce que la personne peut ressentir, percevoir ou penser (Ridde & Dagenais, 2012). Pour choisir une de ces méthodes d'évaluation, différents facteurs entrent en ligne de compte tels que la population visée, le type de recherche (plutôt qualitative ou quantitative), les coûts engendrés par la méthode d'évaluation ou encore le temps à disposition (Ridde & Dagenais, 2012). Dans le cadre de ce travail, le choix a été effectué suite à une synthèse des écrits sur les différents moyens d'évaluation existants et suite à un entretien avec les responsables du programme. Pour l'heure, seule l'élaboration d'un outil d'évaluation continue, quelle qu'en soit la forme, est fixée.

2.2. Problématique élaborée sur la base de la synthèse des écrits

La première partie a permis de relever que les PPA sont toujours plus nombreuses en Suisse au vu notamment de l'évolution démographique (OFSP, 2021). Ces personnes sont souvent confrontées à un déséquilibre occupationnel qui, comme l'expliquent Townsend et Polatajko (2007), affecte ensuite leur santé mentale et physique. Cela pose un réel problème, car elles sont aujourd'hui indispensables au système de santé suisse. En effet, elles contribuent au maintien à domicile de leurs proches et parfois à leurs besoins vitaux (OFSP, 2020), mais permettent également à la personne aidée de recevoir du soutien de la part d'un·e proche, ce qui peut avoir une grande importance affective.

2.2.1. Problématique

PAuSES a été conçu en vue d'atteindre deux buts. Le premier est de soulager et d'accompagner des PPA en les mettant en lien avec les étudiant·e·s inscrit·e·s au programme. Le second est de sensibiliser les futur·e·s professionnel·le·s de santé à la situation des PPA en Suisse romande. Pour PAuSES, les sous-étapes de l'évaluation et de la pérennisation ont déjà été réalisées (Ridde & Dagenais, 2012). Cependant, pour l'instant, il n'existe aucun moyen de mesure continue de la satisfaction des PPA ayant participé à ce programme, d'où l'émergence d'une demande de la part des responsables (à ce moment-là) du programme. En effet, sans feedback des PPA, il est difficile de relever et de valider l'impact du programme sur leurs occupations significatives.

2.2.2. Buts de l'étude

Suite à la problématique relevée, le but général de cette étude est de créer un moyen d'évaluation continue dans le cadre de PAuSES, accessible aux PPA ayant participé à ce programme. Trois sous-buts découlent de celui-ci:

- Déterminer, auprès des responsables du programme PAuSES, quelles sont leurs attentes quant à une évaluation continue de PAuSES (contenu et choix du moyen d'évaluation);
- Explorer une méthode d'évaluation de données adaptée aux PPA participant à PAuSES;
- Créer un moyen spécifique pour mesurer la satisfaction des PPA dans le programme.

2.2.3. Question de recherche

Découlant de la première synthèse des écrits et de la problématique, la question de recherche énoncée ci-dessous ainsi que deux sous-questions dérivées de cette dernière sont ressorties. La formulation n'est pas interrogative car notre travail de Bachelor ne correspond pas à la réponse à un questionnement mais bien à la création d'un moyen d'évaluation continue.

- Élaborer un moyen d'évaluation continue adapté aux PPA de PAuSES permettant de mesurer la satisfaction des PPA de ce programme;
 - Élaborer un moyen d'évaluation adapté aux contraintes des PPA de PAuSES (âge, temps disponible, accès à la technologie, etc.);
 - Élaborer un moyen d'évaluation de programme adapté à une utilisation continue mesurant la satisfaction des PPA de PAuSES.

2.3. Méthodologie du travail de Bachelor

La méthodologie de ce travail est divisée en trois phases principales (voir tableau 1). Les détails de la méthodologie de chacune de ces phases sont présentés dans les chapitres correspondants.

Tableau 1 : Phases de la méthodologie

<p>Phase 1 : Définition du contenu et choix du moyen d'évaluation continue</p>	<p>Sous-phase 1.1 Théorie du problème et situations des PPA</p>
	<p>Sous-phase 1.2 Consultation des responsables de PAuSES</p>
<p>Phase 2 : Constitution du moyen d'évaluation continue</p>	<p>Sous-phase 2.1 Recension de la littérature et analyse</p>
	<p>Sous-phase 2.2 Création du moyen d'évaluation continue</p>
<p>Phase 3 : Pré-tests et soumission à une critique du moyen d'évaluation continue</p>	<p>Sous-phase 3.1 Passation des pré-tests auprès de PPA</p>
	<p>Sous-phase 3.2 Retour des responsables de PAuSES sur le moyen d'évaluation continue</p>
	<p>Sous-phase 3.3 Résultats et leur analyse</p>

Tableau 1: Phases de la méthodologie

La **phase 1** (Chapitre 3 : Choix du moyen d'évaluation continue) est constituée de deux sous-phases. La **sous-phase 1.1** comporte une synthèse des écrits à propos des PPA en Suisse romande afin de recueillir, dans la littérature, les attentes de cette population envers un service de santé. Le choix de ne pas consulter de PPA pour cette étape a été fait pour plusieurs raisons. En effet, la littérature à disposition est récente et assez conséquente. De plus, il est préférable de privilégier le contact avec les PPA pour les parties des pré-tests qui sont plus directement reliées à PAuSES. Une recension des écrits est également faite afin d'explorer les potentiels moyens d'évaluation continue pouvant être utilisés auprès des PPA de PAuSES ainsi que sur ce qui est à évaluer. Dans la **sous-phase 1.2**, un entretien consultatif de groupe avec les responsables actuel·le·s de PAuSES est détaillé. En effet, cet entretien est justifié car ce sont ces derniers qui utiliseront le moyen d'évaluation élaboré. Pour ce faire, connaître leurs opinions sur les thèmes abordés mais également sur les formes du moyen

d'évaluation continue est une démarche pertinente. Le but est de relever leurs attentes sur ce qui est à évaluer et leurs attentes sur le moyen d'évaluation continue à utiliser. Il s'agit d'un entretien de groupe dans lequel il faut définir avec eux un avis commun sur nos questions.

La phase 2 (Chapitre 4: Développement et constitution du questionnaire de type quantitatif) correspond à la constitution du moyen d'évaluation. Tout d'abord, en **sous-phase 2.1**, il y a une recension des écrits permettant de connaître comment créer ledit moyen en se basant sur des écrits scientifiques qui justifient la forme du moyen d'évaluation continue. Ensuite, la **sous-phase 2.2** concerne la création du moyen d'évaluation continue.

Pour terminer, après l'élaboration d'un moyen d'évaluation continue, une phase de pré-test et une soumission à une critique est nécessaire et préférable afin de valider et crédibiliser l'instrument élaboré (Ridde & Dagenais, 2012). Il s'agit de la **phase 3** (Chapitre 5: présentation et analyse des résultats). Ainsi la **phase 3.1** concerne la passation de pré-tests. La **phase 3.2** correspond à la soumission du moyen d'évaluation continue à une critique des responsables de PAuSES. Enfin, la **phase 3.3** correspond aux résultats et à leur analyse.

3. Choix du moyen d'évaluation continue et définition du contenu

Ce chapitre correspond à la phase 1 de notre travail (voir tableau 1). Il met en lumière les potentiels moyens d'évaluation continue pour réaliser l'outil de mesure de satisfaction. L'entretien consultatif réalisé auprès des responsables de PAuSES est ensuite détaillé tout comme l'entente finale en découlant.

3.1. Potentiels moyens d'évaluation continue

Afin de préparer notre entretien consultatif auprès des responsables de PAuSES (phase 1.2), il est indispensable de réaliser une synthèse des écrits concernant les moyens d'évaluation continue possible pour notre travail. Ceux-ci correspondent à l'entretien et au questionnaire. En effet, pour obtenir la satisfaction d'une population visée, Saal et coll. (2006) relèvent que la plupart des méthodes utilisent des questionnaires standardisés avec des cases à cocher. Certains utilisent également des entretiens en tête-à-tête qui sont coûteux, mais qui offrent des données quantitatives et qualitatives pertinentes (Saal *et al.*, 2006). Ces deux moyens d'évaluation sont donc ceux qui vont être analysés plus en profondeur afin de choisir celui en adéquation avec le programme.

Pour l'évaluation de la satisfaction des PPA participant à PAuSES, plusieurs critères sont à prendre en compte. Pour commencer, il y a la taille de la population évaluée qui est plutôt réduite, mais également la volonté de faire une évaluation continue. Les méthodes d'analyses de données qualitatives sont conséquentes en termes de temps. Ceci autant pour les personnes soumises à l'évaluation que pour personnes analysant les données. En effet, les méthodes d'analyses qualitatives se penchent sur des données de types narratives et de ce fait, cette méthode est plus focalisée sur des données dites subjectives (Fortin & Gagnon, 2016). Ainsi, une analyse qualitative serait trop conséquente et prendrait énormément de temps et de moyens. Dans la situation de PAuSES, le choix s'est donc porté sur un moyen d'évaluation quantitatif où il est possible de rassembler les données plus facilement et qui permet tout de même de mesurer la satisfaction quant à plusieurs sujets du programme. Effectivement, les informations produites par une recherche de type quantitative est une approche avec un processus formel, objectif et systématique qui vise à décrire ou vérifier des relations, différences, liens de causalité entre différentes variables (Fortin & Gagnon, 2016). Cette action fait partie du but de création d'un moyen d'évaluation mesurant la satisfaction des PPA ayant participé au programme. Un second argument est que la population visée étant très variée dans les âges et ayant peu de temps à disposition, le moyen utilisé doit être facile d'utilisation et adaptable à ces personnes. Le grand bénéfice d'un moyen d'évaluation quantitatif est qu'il est possible de comparer les réponses de chaque participant·e vu qu'il ne

s'agit que de questions fermées (dichotomiques, choix multiples et énoncés d'échelles) (Fortin & Gagnon, 2016).

3.1.1. L'entretien

A l'aide d'une revue de littérature, Bryman (2006) a rassemblé 232 articles de sciences sociales où les méthodes et les conceptions de moyens de récoltes de données ont été analysés. De cette analyse, Bryman (2006) en a conclu qu'en ce qui concerne les méthodes de récoltes de données qui concernent le domaine du quantitatif, les questionnaires et les entretiens dirigés sont prédominants. En l'occurrence, ces deux moyens d'évaluation sont applicables dans la situation d'une évaluation continue de programme. De ce fait, il est pertinent de s'intéresser plus précisément au processus d'utilisation de ces entretiens afin d'établir les avantages et inconvénients de ce type de moyen d'évaluation.

Dans une recherche de type quantitative, l'entretien dirigé (ou structuré) est en général le plus utilisé. Il a l'avantage d'être plus direct car le meneur de l'interview a le contrôle sur toutes les étapes de ce dernier (Fortin & Gagnon, 2016). Pour commencer, il y a le contenu des questions posées qui auront été définies au préalable sous forme de guide d'entretien (Fortin & Gagnon, 2016). Cette phase nécessite plusieurs parties et concepts auxquels il faut être sensibilisé, comme le choix des mots utilisés ou le fait qu'il faut influencer le moins possible la réponse de l'interviewé·e (Fortin & Gagnon, 2016). Le meneur de l'entretien a un contrôle sur cette étape et il doit s'assurer que toutes les rencontres se déroulent de manière identique pour chaque interviewé·e afin d'éviter des biais (Fortin & Gagnon, 2016).

Finalement, l'entretien dirigé ressemble passablement à la passation d'un questionnaire, lui aussi de type quantitatif. La seule différence étant l'échange humain effectué par oral (Fortin & Gagnon, 2016). Ce contact n'est pas à sous-estimer pour la situation de PAuSES où le but est d'obtenir un feedback des PPA dans l'optique d'adapter le programme dans la mesure du possible. En effet, la réalisation d'un entretien permettrait aux PPA de se sentir plus au centre de la démarche de l'évaluation du programme et de créer un lien direct entre les participant·e·s du programme et les gestionnaires de PAuSES.

Suite aux caractéristiques exposées, il est possible de déterminer des avantages et des inconvénients aux entretiens. Premièrement, les avantages de ces derniers sont listés. Pour commencer, selon Loiselle et coll. (2007), le taux de réponses semble être plus élevé lorsque des entretiens individuels sont effectués plutôt que lorsque l'interviewé·e est prié·e de répondre à un questionnaire. Ensuite, les conditions pour remplir un questionnaire peuvent être trop contraignantes pour certaines populations (personnes ayant une basse vision, personnes âgées ou très malades, personnes ne comprenant pas la langue utilisée) (Loiselle *et al.*, 2007). L'entretien permet alors d'évaluer la réelle compréhension des questions posées

et de les expliquer si cela est nécessaire (Kaufmann, 1999). En plus de cela, les intervieweur·euse·s ont la possibilité d'obtenir des informations supplémentaires en observant les sujet·te·s interrogé·e·s (niveau de compréhension, degré de collaboration, mode de vie, etc.) (Loiselle *et al.*, 2007). Un dernier avantage départage l'entretien effectué en personne et celui réalisé par voie téléphonique. L'entretien téléphonique est plus rapide ce qui permet une brève entrevue et un taux de réponses élevé probable (Loiselle *et al.*, 2007). Si la situation le demande, aborder des sujets plus sensibles et délicats est plus adapté en entretien que sous forme de questionnaire (Fenneteau, 2007). Ceci peut être le cas avec la situation des PPA qui auraient besoin de partager leur vécu à une tierce personne pour aborder des sujets comme des expériences de vie difficiles avec la gestion d'une maladie au sein d'une famille, des problèmes financiers pour subvenir à leurs besoins, etc. Aborder ce genre de sujets où il est possible d'échanger en face-à-face permet de créer un lien. Les professionnel·le·s de santé étant confronté·e·s à ce genre de problématiques sont amené·e·s à mettre en place un lien axé sur l'empathie. Ce type d'échanges ne se produit pas ou alors pas de la même manière en remplissant un questionnaire électronique.

Par contre, certains inconvénients sont également à prendre en compte. Cette méthode de collecte de données demande un temps de préparation en amont, puis l'entretien en lui-même et la période d'analyse également. En effet, Adams (2005) met en garde que les entretiens prennent un temps considérable et qu'il s'agit d'un travail intense. Le temps d'analyse demandé ainsi que le temps de passation des entretiens limitent l'utilisation de cette méthode d'évaluation pour PAuSES, car les responsables PAuSES ainsi que les PPA n'ont que très peu de temps à accorder à cette tâche. De plus, il a été démontré que la personne menant l'entretien peut générer des biais car elle peut influencer volontairement ou non les réponses et les résultats de l'entretien (Kaufmann, 1999). Le vocabulaire et la formulation de ses questions peuvent en être la raison. En plus de cela, le biais de désirabilité sociale est une possible source de ce problème. Selon Feher Waltz et coll. (2017), la désirabilité sociale est une tendance de certain·e·s individu·e·s à déformer systématiquement leurs réponses en donnant des réponses conformes aux valeurs sociales dominantes ou d'autres attentes dites conventionnelles. La désirabilité sociale est influencée par plusieurs facteurs tels que l'âge, la personnalité, la culture, le sexe, les caractéristiques de la personnalité (ouverture, stabilité émotionnelle, agréabilité, extraversion, conscience, etc.). Ce biais ne concerne pas que les répondant·e·s mais également les personnes énonçant les questions. Éviter le concept de désirabilité sociale est difficile car il n'y a pas de garantie que chaque émetteur de questions les formule de la même manière et induise alors un biais dans la réponse de l'interviewé.

3.1.2. Le questionnaire

L'élaboration d'un questionnaire permet de standardiser un recueil de données et de quantifier ces dernières (Tétreault & Guillez, 2019). Ceci semble utile et nécessaire pour ce travail puisque le questionnaire sera utilisé de manière continue et que les données récoltées seront utilisées pour améliorer le programme. De plus, l'analyse qui en découle suit toujours la même trame avec le même fonctionnement. Pour notre moyen d'évaluation continue, le questionnaire pourrait être le moyen à utiliser. En effet, il permet de recueillir des informations factuelles sur des événements ou des situations connues, sur des attitudes, des croyances, des connaissances, des impressions et des opinions (Fortin & Gagnon, 2016).

Un questionnaire peut comprendre des questions ouvertes ou des questions fermées. Celles-ci ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Les questions ouvertes sont plus riches et instructives que les questions fermées. Cependant, les questions ouvertes engendrent un temps d'analyse des réponses plus conséquent et les répondant·e·s peuvent parfois être découragé·e·s de devoir écrire de longues phrases (De Singly, 2020). De plus, les participant·e·s peuvent répondre à un nombre de questions plus important, dans un temps donné, si celles-ci sont de type fermé (Loiselle *et al.*, 2007). Concernant les questions fermées, les participant·e·s sont obligé·e·s d'y répondre telles qu'elles sont présentées. Ces dernières suivent un ordre logique, et les biais sont plus facilement évités car une réflexion logique et méthodologique aura été menée en amont par les chercheurs (Fortin & Gagnon, 2016).

L'importance dans un questionnaire est que la question soit formulée de manière à ce que chaque personne interrogée la comprenne identiquement (Anthony *et al.*, 2014). La formulation des questions, la disposition et les options de réponses sont extrêmement importantes dans l'élaboration d'un questionnaire. Selon Loiselle et coll., (2007), les chercheurs·euses doivent faire attention à la formulation de leurs questions: énoncés clairs et dans un ordre logique, tenir compte de l'état psychologique des participant·e·s, ne pas contenir de distorsions, être adapté à la capacité de lecture des personnes interrogées et favoriser la participation et la franchise. Selon Anthony et coll. (2014), le questionnaire est un très bon moyen pour évaluer la satisfaction de personnes par rapport à un programme car de nombreuses idées d'intérêt ne sont pas directement observables. En effet: « Comme documenter ces phénomènes [de satisfaction] requiert de mesurer la perception des personnes, les questionnaires sont souvent l'approche la plus pragmatique pour évaluer ces constructions » (Anthony *et al.*, 2014, p. 464). Le domaine de la satisfaction étant subjectif, le questionnaire permet de structurer et cadrer les réponses données, ce qui permet de mettre en lien plus facilement les réponses données par les répondant·e·s.

Tout comme l'entretien, le questionnaire comporte des avantages et des inconvénients. Les avantages du questionnaire comme moyen d'évaluation sont les suivants: il est un moyen rapide et abordable pour obtenir des données auprès d'un grand nombre de personnes, il assure la fidélité étant donné qu'il est constant et permet ainsi une bonne comparaison entre les répondant·e·s, il favorise aussi l'anonymat ainsi que les réponses sincères des participant·e·s (Tétreault & Guillez, 2019). En effet, il est plus aisé pour la personne d'exprimer son ressenti face à un questionnaire plutôt que face à une personne lors d'un entretien. La personne pourrait alors avoir l'impression de se faire juger. Cette méthode d'évaluation permet d'être utilisée à long terme et d'analyser rapidement les résultats, à condition que les questions soient bien formulées et correspondent bien à ce qui est recherché dans l'évaluation du programme (Miles & Huberman, 2003).

Cependant, le questionnaire présente aussi quelques inconvénients comme le risque d'avoir un taux élevé de données manquantes si la personne refuse de répondre à certaines questions, l'impossibilité pour certaines personnes d'avoir des compléments concernant les questions ainsi que le risque que le questionnaire ne soit pas rempli correctement (Fortin & Gagnon, 2016). Le concept de validité interne et de construit ajoute un inconvénient supplémentaire. Selon Portney & Watkins (2009) la validité interne est un concept servant à estimer le degré de confiance possible dans les résultats récoltés. Cette démarche souhaite limiter autant que possible les éventuels biais. La validité de construit quant à elle est définie toujours selon cette même source comme une action servant à s'assurer que le moyen de récoltes de données mesure réellement les concepts pour lesquels il a été construit. Dans le cas de l'élaboration d'un moyen de récolte de données qui est un questionnaire, il faut être bien attentif à la formulation des questions, à la manière de faire passer le questionnaire ou encore aux caractéristiques des sujets qui passent le questionnaire car ces éléments peuvent entraîner de nombreux biais aux résultats du questionnaire (Portney & Watkins, 2009). D'éventuels biais de désirabilité sociale peuvent se produire en fonction des questions posées et des réponses dites « socialement » attendues. D'autres biais pouvant résulter d'une formulation de question incorrecte peuvent à ce moment-là engendrer une incompréhension de la part des répondant·e·s. Il risque alors de répondre inadéquatement à la question et fausser la récolte de données puisque celles-ci ne seront pas représentatives.

3.1.3. Conclusion

Au vu des critères que requiert l'évaluation de la satisfaction des PPA ayant participé à PAuSES, la méthode d'évaluation qui semble correspondre le plus est l'élaboration d'un questionnaire. En effet, il s'agit d'une méthode qui peut être réutilisée lors d'une évaluation continue et qui permet d'être adaptée aux différent·e·s participant·e·s formant la population du

programme. Le questionnaire est également plus rapide à compléter pour les PPA, au vu de leur emploi du temps déjà chargé. De plus, l'analyse des données récoltées est facilitée et est moins conséquente que l'entretien (Miles & Huberman, 2003).

3.2. Entretien consultatif de groupe avec les responsables de PAuSES

La présente partie regroupe les différents sujets abordés durant l'entretien consultatif de groupe réalisé avec les responsables de PAuSES.

3.2.1. Choix et préparation de l'entretien consultatif de groupe

Les trois co-responsables actuel·le·s de PAuSES ont été contactés dans le but de réaliser un entretien consultatif de groupe. L'absence d'anonymisation se justifie car les responsables sont rendus publics sur le site de la HETSL. De plus, les dires des responsables ne sont pas analysés à des fins personnelles, il s'agit plutôt du contenu des discussions qui est utilisé pour déterminer la suite de ce travail. De ce fait, l'entretien n'est pas retranscrit car une entente commune est établie en fin de rencontre. De plus, un document résumant ce qui a été dit et convenu est envoyé par courriel aux responsables de PAuSES, suite à la rencontre, afin d'avoir les données posées par écrit.

Le but de cette entrevue est de relever les attentes des responsables de PAuSES sur ce qui est à évaluer et leurs attentes sur le moyen d'évaluation continue à utiliser. En effet, la demande initiale de ce travail de Bachelor est à l'origine de Monsieur Pouliot-Morneau, qui ne fait désormais plus partie des responsables du programme. C'est en partie pour cette raison qu'il est nécessaire de consulter les nouveaux responsables. Pour ce faire, un entretien de groupe consultatif est utilisé. Il s'agit d'un entretien de groupe, dans lequel les responsables de PAuSES sont réunis et il est défini, avec eux, un avis commun sur nos questions. Le terme « consultatif » est utilisé pour l'entretien car dans le cadre de celui-ci, les données récoltées lors de la recension d'écrits leurs sont exposées et sont comparées aux attentes des responsables du programme. Cela permet de valider une attente commune entre les responsables et nous-mêmes, et de répondre aux interrogations quant à leurs attentes sur ce qui est à évaluer et par quel moyen d'évaluation continue.

Pour permettre une certaine flexibilité lors de la rencontre, un entretien de type semi-structuré est favorisé. De ce fait, les questions guidant l'entretien sont prédéfinies à l'aide de nos buts d'étude et de notre question de recherche avant l'entretien (Miles & Huberman, 2003). Une certaine flexibilité de notre part permet de moduler l'ordre des questions en s'adaptant au discours des participants (Tétreault & Guillez, 2019).

3.2.2. Déroulement de l'entretien consultatif de groupe

Lors de notre entretien du 14 mars 2022, dont le canevas est consultable en annexe 1, deux co-responsables de PAuSES étaient présents, la troisième était absente pour des raisons personnelles. De plus, deux des trois étudiant·e·s du groupe TB étaient présentes, la troisième ne pouvant pas assister à la séance.

L'entretien a débuté par la présentation du travail de Bachelor (problématique, buts, questions de recherche, phases du travail), puis un temps pour les questions en lien a été laissé, suivi d'une discussion. Durant cette dernière, tous les éléments du canevas (cf. annexe 1) ont pu être abordés, bien que la trame prévue n'ait pas été suivie à la lettre. La parole entre les deux responsables du programme a été répartie équitablement et les attentes de chacun ont pu être entendues.

Suite à cet entretien, différents éléments ont été abordés et des attentes communes ont été décidées. Un rendu de cet entretien plus détaillé est disponible en annexe 2.

Population cible

Le choix porté sur les PPA comme population cible est validé car cela permet d'avoir un retour sur leur satisfaction quant au programme.

Contenu du moyen d'évaluation continue

Dans un premier temps, un·une des responsables a mentionné vouloir un contenu qui permettrait l'évaluation du travail de l'étudiant·e. Après discussion, il a été décidé qu'il était, dans le cadre présent, plus pertinent d'évaluer l'ensemble du programme étant donné que nous nous intéressons au vécu des PPA dans le programme PAuSES. De plus, pour l'amélioration du programme, partir des PPA et de leur satisfaction permet de les intégrer davantage dans le programme et de ce fait, de potentiellement les encourager à l'utiliser. En revanche, un·une des responsables a souligné qu'il serait nécessaire que le moyen d'évaluation apporte une plus-value aux étudiant·e-s, d'un point de vue pédagogique et ce, dans un but d'obtenir des informations pour améliorer leur accompagnement professionnel.

Les sujets abordés dans le moyen d'évaluation choisi devraient cerner plusieurs aspects logistiques: la situation des PPA, l'amélioration de l'accompagnement des étudiant·e-s et l'amélioration du programme pour l'année scolaire suivante. Plus précisément, il est demandé par les responsables que l'on aborde l'inscription, les échanges/contact avec les PPA, la satisfaction sur les différentes étapes du programme, la satisfaction sur l'offre donnée (durée, disponibilités des étudiant·e-s, services), l'apport pour les PPA ou encore le temps d'attente entre l'inscription et le jumelage selon le type de PPA.

En ce qui concerne le vécu des PPA, les responsables de PAuSES ont préféré ne pas donner plus de précisions sur le contenu de l'évaluation car ils·elles expliquent que ce sont les PPA qui sont expertes de leurs situations. De ce fait, il leur semblait plus pertinent et essentiel de réaliser des entretiens avec des PPA, avant de construire le moyen

d'évaluation, ceci afin de connaître ce qu'elles aimeraient aborder au sujet de la satisfaction et d'obtenir un début de vocabulaire adapté. Cette proposition est rediscutée et exclue au point 3.2.3..

Moyen d'évaluation continue retenu

Après discussion, le questionnaire de type quantitatif est le moyen d'évaluation choisi car il permet d'obtenir des informations pertinentes. De plus, ce moyen est moins chronophage pour les responsables du programme, les étudiant·e·s, ainsi que pour les PPA comparé à l'entretien qui prend passablement de temps et comporte des risques de biais plus élevés.

Les critères du questionnaire souhaité par les responsables sont les suivants:

- Le moyen d'évaluation doit permettre aux responsables d'avoir un but au niveau logistique et pédagogique pour les étudiant·e·s;
- Les responsables ont proposé de créer un questionnaire avec des questions uniquement fermées mais à choix multiples et assez spécifiques pour que la PPA puisse indiquer de manière précise ce qu'elle souhaite exprimer. En effet, selon un·e des responsables, « le traitement des données si les questions sont mixtes est extrêmement compliqué ». Nous avons proposé une place pour des commentaires venant compléter la question fermée mais cela compliquerait tout de même le traitement des données selon lui. Nous verrons par la suite ce qui nous semble le plus approprié;
- Notre questionnaire s'adressant à une large population (jeune, âgée, avec des statuts de PPA différents, avec accès internet limité ou non, notamment), il est ressorti qu'il est primordial que le questionnaire soit simple à comprendre et à remplir;
- Les questions doivent tenir compte des limites de modifications du programme de l'école. En effet, le programme scolaire est relativement chargé et difficilement modifiable.
- Une formation à l'utilisation du questionnaire n'est pas envisagée. En revanche, il est nécessaire de fournir un guide d'utilisation avec le questionnaire.

Consignes de passation

Durant l'entretien, il a été discuté de l'éventualité que les étudiant·e·s qui participent au programme seraient amenées à fournir le questionnaire aux PPA pour qu'elles effectuent les démarches jusqu'au bout de leur participation au programme. De plus, cela permettrait de faire gagner du temps aux responsables.

Si la PPA n'a pas d'accès à un ordinateur ou internet, les étudiant·e·s s'occuperaient de fournir le questionnaire sous format papier, puis de retranscrire le contenu en version numérique, une fois le questionnaire terminé.

Cependant, cette manière de faire comporte de nombreux risques de biais ce qui laisse cette partie en réflexion.

Analyse des données récoltées

Il a été proposé par les responsables d'introduire les résultats des questionnaires dans la dernière analyse de pratique des étudiant·e·s. Ainsi, les étudiant·e·s auraient un retour global sur la satisfaction des PPA pour leur pratique future et ils·elles seraient amené·e·s à aller jusqu'au bout de leur démarche et de leur intervention auprès des PPA.

3.2.3. Décision finale

1. Pour conclure, le moyen d'évaluation choisi est le questionnaire de type quantitatif afin de faciliter les étapes d'analyse. Ce moyen d'évaluation devra répondre aux questionnements sur la logistique en rapport avec PAuSES, sur la satisfaction des PPA quant au programme et à l'accompagnement que l'étudiant·e a fourni. Cette dernière partie sera un apport pédagogique pour prendre en charge les volées d'étudiant·e·s suivantes comme les étudiant·e·s en lien avec les PPA du programme auront déjà terminé leur participation à PAuSES.

Après réflexion, la passation du questionnaire ne se fera pas par l'étudiant·e car cela constitue un trop grand risque de biais. En effet, les questions résultantes du lien avec l'étudiant·e et de son accompagnement pourraient potentiellement générer un biais de désirabilité pour la PPA qui peut être n'osera pas donner son avis personnel surtout si ce dernier met en avant des points négatifs sur ce sujet. Ainsi, la solution la plus optimale est qu'au moment où l'étudiant·e annonce avoir terminé ses 40 heures d'accompagnement, les responsables de PAuSES envoient le questionnaire aux PPA par courriel ou courrier. La modalité du questionnaire est définie entre l'étudiant·e et la PPA avant la fin des 40 heures et transmise par l'étudiant·e aux responsables.

Suite à l'entretien avec les responsables du programme, quelques éléments restent à clarifier ou à modifier. Une des demandes des responsables de PAuSES est de réaliser un entretien avec des PPA avant de créer le questionnaire afin d'obtenir leur avis sur le contenu de l'évaluation. Or, comme la littérature existante à ce sujet est conséquente et bien documentée, nous avons décidé de nous baser uniquement sur celle-ci. En effet, des recherches sur les PPA ont été effectuées notamment lors de la réalisation de PAuSES-D et nous sont utiles pour comprendre ce dont les PPA pourraient vouloir faire apparaître dans le questionnaire.

Afin de relever les améliorations possibles, le questionnaire terminé sera soumis à des pré-tests ainsi qu'aux critiques des responsables de PAuSES.

4. Développement du questionnaire de type quantitatif

Ce chapitre correspond à la phase 2 (voir tableau 1) et est élaborée autour d'une recension des écrits qui correspond aux étapes nécessaires à l'élaboration d'un questionnaire de type quantitatif. Ensuite, le questionnaire est créé en suivant ces étapes.

4.1. Synthèse des écrits sur le questionnaire de type quantitatif

L'élaboration d'un questionnaire est un processus délicat et complexe. C'est pour cette raison qu'il est nécessaire de suivre plusieurs étapes bien définies. En effet, selon Feher Waltz et coll. (2017), l'élaboration d'un questionnaire passe par sept étapes, que nous développerons plus bas. Plusieurs sources suivent plus ou moins la même trajectoire, comme Fortin & Gagnon (2016) ou De Singly (2012); nous avons décidé d'élaborer notre questionnaire en suivant les étapes proposées par Feher Waltz et coll. (2017), tout en complétant à l'aide de ces sources ou d'autres, au besoin.

4.1.1. Etape I : Détermination de l'information recherchée

Feher Waltz et coll. (2017) décrivent la première étape comme étant primordiale pour aborder et bien comprendre les potentiels sujets qui sont recherchés. Le but de cette étape est de cibler les sujets pertinents à aborder dans le futur questionnaire.

Dans ce travail de Bachelor, cette étape a déjà été réalisée lors de la phase 1 (voir tableau 1). En effet, la synthèse des écrits et l'entretien avec les responsables de PAuSES ont permis de déterminer les sujets à couvrir, soit la satisfaction quant au programme sur des aspects logistiques, l'accompagnement à proprement dit de l'étudiant·e et le vécu du programme par les PPA. De Singly (2012) met en garde contre le fait que les questionnaires mesurant la satisfaction peuvent engendrer des risques de biais, comme le concept de désirabilité sociale. En effet, les personnes pourraient avoir tendance à répondre aux questions avec des réponses socialement attendues ou acceptées. Pour éviter ceci, il est important d'appuyer le fait qu'il n'y ait pas de juste ou de mauvaise réponse et de garantir l'anonymat (Feher Waltz *et al.*, 2017).

4.1.2. Etape II : Développement des questions

Feher Waltz et coll. (2017) mettent en avant l'exploration nécessaire des différents types de formulations de questions ou de réponses qui sont envisageables avec les questionnaires. Le but est de choisir ceux qui correspondent le mieux aux thèmes qui seront abordés dans le questionnaire.

Formulation des questions

Le choix pour ce questionnaire s'est porté sur des questions fermées. Pour rappel, l'analyse de données est moins chronophage pour les répondant·e·s ainsi que les responsables du programme. Ces questions doivent être formulées de manière claire, simple, spécifique, utilisant un langage adapté à la population enquêtée, elles doivent rester neutres et ne doivent pas utiliser d'abréviations (Feher Waltz *et al.*, 2017). De plus, afin d'éviter des erreurs techniques ou de compréhensions et d'interprétations, il est impératif de poser une seule question à la fois. Il est nécessaire d'éviter les négations ainsi que les doubles négations qui rendent parfois la question difficile à comprendre (De Singly, 2020). Il est favorable d'éviter les questions suggestives qui influencent alors les répondant·e·s (Promotion Santé Suisse, 2003). Les questions doivent être situées dans le temps afin d'éviter que les répondant·e·s définissent d'eux-mêmes une période de temps et que cela crée un biais (Promotion Santé Suisse, 2003). Concernant les mots utilisés dans le questionnaire, ceux-ci doivent être accessibles par toutes les catégories d'âges des PPA. De plus, la tonalité des mots est à respecter : certains mots synonymes n'ont pas forcément la même neutralité et peuvent ainsi biaiser la réponse des participant·e·s (De Singly, 2020).

L'absence d'échange humain peut parfois démotiver les personnes à remplir les questionnaires (Feher Waltz *et al.*, 2017). Pour pallier ceci, il est possible d'utiliser des structures de phrases conventionnelles, d'utiliser la formule « Je » ou « Tu », de surligner des mots ou encore de les écrire en italique.

Formulation des réponses

Feher Waltz et coll. (2017) soulignent que le format, les phrases ou encore le choix de réponses peuvent inconsciemment perturber les répondant·e·s et involontairement générer des biais. Toujours en lien avec les biais, le manque de motivation et la négligence sont des éléments auxquels il faut être attentif. Pour les éviter, il est bien de varier les formats de réponses (Feher Waltz *et al.*, 2017). De plus, toujours selon cette même source, il est important d'être précis quant aux consignes de remplissage de réponses (cocher une case, l'entourer, la remplir, cliquer sur la réponse souhaitée). Dans le but d'explorer différentes manières d'élaborer un questionnaire à questions fermées, différents types d'échelles de réponses sont détaillées ci-dessous.

Echelle de réponses de type Likert: De Singly (2012) précise que les échelles de réponses de type Likert sont généralement utilisées lorsque l'enquête s'appuie sur le concept de la satisfaction, car la personne peut exprimer son accord ou non sur le sujet. Les échelles de réponses de type Likert se font soit en échelles textuelles, soit en échelles numériques

(Promotion Santé Suisse, 2003). Dans les dispositifs de réponses de ces échelles, il faut mettre à disposition un nombre équitable de réponses positives et négatives pour ne pas induire l'une plus que l'autre (exemple: « Tout à fait d'accord – Plutôt d'accord – Plutôt pas d'accord – Pas du tout d'accord »). De plus, selon De Singly (2020), les réponses extrêmes (« Tout à fait d'accord – Pas du tout d'accord ») doivent être proposées afin que les répondant·e·s puissent exprimer un rejet ou une approbation marquée. Le fait de proposer des questions « centristes », impliquant un nombre impair de choix, est critiqué car elles peuvent servir de position refuge et sont parfois un indicateur d'indécision (De Singly, 2020). En effet, certaines personnes hésitant pour une question pourraient opter pour la position refuge afin de ne pas avoir à prendre de décision. Or, les positions refuges empêchent de récolter des données objectives. Le but étant de récolter des avis tranchés qui permettent d'envisager des changements dans la suite du programme.

Échelles d'estimation (Rating): l'utilisation des échelles d'estimation se fait majoritairement afin de récolter des points de vue ou opinions (Promotion Suisse, 2003). Une proposition de nombre pair de gradations permet d'éviter que la personne choisisse le milieu qui est neutre. Cela oblige la personne à choisir une réponse positive ou négative. En revanche, il est possible d'ajouter une réponse « ne convient pas » à celles proposées (Promotion Suisse, 2003). Selon cette même source, il est conseillé de proposer une échelle d'en tout cas trois et jusqu'à sept niveaux. Dans les instructions, il est important de préciser qu'une croix entre deux réponses n'est pas acceptée.

Échelles de catégories/Réponses à choix multiples: selon De Singly (2020, p.73), « proposer des réponses multiples augmente les chances d'obtenir des réponses plus personnelles ». En effet, selon cette même source, les répondant·e·s n'auront pas besoin de se limiter à une seule réponse. Il est possible de poser des questions dichotomiques mais pour obtenir des réponses plus spécifiques aux PPA, notre questionnaire privilégiera plutôt des questions à choix multiples avec plusieurs réponses possibles. En effet, les questions dichotomiques entraînent des réponses de type: « vrai-faux » ou « oui-non » et restreignent les données reçues contrairement aux questions avec plusieurs réponses possibles qui permettent des réponses plus précises. De plus, avec les questions à choix multiples, il est possible de laisser la personne choisir plusieurs réponses parmi celles proposées ou de limiter à un seul choix parmi ces dernières (Promotion Santé Suisse, 2003).

Un exemple de questions/réponses pour chaque type d'échelles est illustré dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Exemples de questions selon type d'échelle


Types d'échelle	Exemples de question/réponse
Echelle de réponses de type Likert	<p>N°9 : Mes attentes envers les services annoncés par le programme, avant mon inscription, correspondent à ce qui m'a été proposé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tout à fait d'accord <input type="radio"/> Plutôt d'accord <input type="radio"/> Plutôt pas d'accord <input type="radio"/> Pas du tout d'accord
Echelle d'estimation	<p>N°15 : Sur une échelle de 0 à 10, quel a été l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien ?</p> 
Echelle de catégories / réponses à choix multiples	<p>N°18 : Durant l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des informations sur la/les ressource(s) suivante(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Rente pour impotent <input type="radio"/> Indemnité forfaitaire pour proche aidant·e <input type="radio"/> Bonification pour tâches d'assistance AVS <input type="radio"/> Prestations complémentaires <input type="radio"/> Aucune <input type="radio"/> Autres :
Réponses dichotomiques	<p>N°15.1 : Cet impact a été pour moi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Positif <input type="radio"/> Négatif

Tableau 2: Exemples de questions selon type d'échelle

Thèmes à aborder

Les sujets abordés dans le questionnaire concernent plusieurs aspects: la situation des PPA, l'amélioration de l'accompagnement des étudiant·e·s et l'amélioration du programme pour la volée d'étudiant·e·s suivante. Suite à l'entretien réalisé avec les responsables PAuSES, il a été convenu que le questionnaire soit divisé en deux parties. La première

concerne la logistique et la seconde concerne le vécu du programme de manière générale afin d'intégrer la partie sur l'accompagnement des étudiant·e·s. La situation des PPA est abordée dans les deux parties du questionnaire.

Deux premières questions « brise-glace » permettent d'introduire le questionnaire et jouent un rôle d'accroche (De Singly,2012). Des questions simples s'intéressant aux caractéristiques de la personne peuvent être caractérisées de «brise-glace» (De Singly, 2012). Pour ce faire, une question aborde l'âge des PPA et une seconde leur statut d'aidant. Cela permet ensuite de catégoriser certaines populations avec certaines attentes qui apparaissent dans les questions suivantes. D'ailleurs, Saal et coll. (2006) expliquent que le concept de satisfaction dépend, entre autres, fortement des aspects socio-démographiques, ce qui justifie d'autant plus de s'intéresser à leur âge et à leur statut de personne proche aidante.

Afin de faciliter la compréhension du contenu des deux parties du questionnaire, des sous-thèmes à aborder sont proposés. Les sous-thèmes développés dans la partie de la logistique sont les suivants:

- Méthodes d'accès au programme PAuSES (inscription, informations);
- Jumelage avec l'étudiant·e;
- Echange/contact avec les responsables de PAuSES et accessibilité aux informations;
- Services proposés.

Ces sous-thèmes sont abordés, d'une part, pour répondre à la demande des responsables de PAuSES et d'autre part car ils correspondent aux catégories comme l'organisation, la coopération, les informations fournies ou encore l'accessibilité, dont parle Worthington (2005) pour évaluer la satisfaction des bénéficiaires.

Le sous-thème « méthodes d'accès au programme PAuSES » apparaît dans plusieurs questions et celles-ci vont permettre de savoir quels moyens de publicité et d'inscription sont les plus utilisés, et de ce fait, lesquels approfondir ou éliminer. S'intéresser à ces moyens permet aux responsables de comprendre lesquels facilitent l'inscription des PPA selon leurs tranches d'âge. Par la suite, cela leur permet de favoriser un moyen ou un autre selon la population de PPA que les responsables veulent cibler avec PAuSES. D'un point de vue administratif, s'intéresser aux méthodes d'accès au programme aide à justifier les coûts encourus par les moyens de publicité et permet de faire un tri dans les moyens qui apportent un bénéfice au programme ou qui entraînent des coûts superflus.

Ce qui touche au « jumelage avec l'étudiant·e » est abordé dans une question qui permettra, comme les responsables de PAuSES l'ont demandé, de faire un lien entre l'âge des PPA et le temps d'attente entre l'inscription et le jumelage avec un·une étudiant·e. Ils·elles pourront ainsi déterminer si le programme s'adresse aux tranches d'âge de PPA souhaitées.

En effet, dans le cas où, par exemple, la population de PPA pour leur enfant exprime majoritairement que le temps d'attente entre l'inscription et le début de l'accompagnement par l'étudiant·e est trop long, cela signifie que PAuSES n'est possiblement pas adapté pour ce type de population. De ce fait, il faudrait s'assurer que PAuSES s'adresse à une population de PPA pour qui le temps d'attente est convenable.

Concernant les « échanges et le contact avec les responsables de PAuSES » et l'« accessibilité aux informations utiles », Paignon et coll. (2021) expliquent que les parents proches aidants accordent une grande importance à la collaboration et la communication avec tous·toutes les professionnel·le·s car cela impacte directement la qualité du suivi. De ce fait, il est important de s'intéresser à la quantité et à la pertinence des informations reçues durant leur participation au programme. Cela permettra d'améliorer la communication avec les PPA, de savoir à quel moment l'améliorer et de déterminer quelles informations sont superflues ou, au contraire, manquantes.

Le sous-thème des « services proposés » permet d'évaluer la pertinence des services offerts par le programme. Cela permet également d'évaluer les attentes entre ce qui a été proposé aux PPA avant leur inscription au programme et ce qui leur a été finalement proposé. Pour ce faire, un intérêt est porté sur les services qu'ils ont utilisé et leur satisfaction en découlant. Ensuite, une comparaison est faite entre les attentes des PPA envers les services proposés avant leur inscription et leur satisfaction envers les services qu'ils·elles ont utilisé. Ceci dans le but de déterminer si un écart est existant entre ce qui est annoncé et ce qui est appliqué.

En ce qui concerne la seconde partie, correspondant au vécu du programme, les sous-thèmes développés sont les suivants:

- Contact avec l'étudiant·e (disponibilités, comportement);
- Qualité des interventions;
- Documentations ressources;
- Impact du programme PAuSES.

Ces sous-thèmes permettent, de manière générale, d'obtenir des réponses sur la manière dont le programme est vécu par les PPA et donc de pouvoir effectuer des modifications en amont afin de répondre aux attentes des PPA mais aussi de préparer au mieux les prochaines volées d'étudiant·e·s qui participent à PAuSES. Cela peut se traduire en termes de communication, de gestion, d'organisation, de collaboration ou encore d'enseignement.

Par rapport aux sous-thèmes du « contact avec l'étudiant·e » ainsi que la « qualité de l'intervention », il semble pertinent de les évaluer comme 54,5% des parents proches aidants estiment, selon une étude réalisée par Paignon et coll. (2021), que le suivi de santé représente

une charge lourde dans leur vie de tous les jours et 71% l'identifient comme étant une préoccupation pour eux. De ce fait, une des questions élaborées permet de savoir si la présence de l'étudiant·e est une charge ou non. Une autre question se penche sur la facilité pour les PPA à planifier les accompagnements avec les étudiant·e·s. De plus, selon Paignon et coll. (2021), les parents soulignent l'importance de la communication et la collaboration avec les personnes qui entrent en jeu ainsi que la nécessité de relation de confiance dans la prise en charge. Ainsi, certaines questions portent sur le contact avec l'étudiant·e, sa capacité de communication et son évolution durant l'accompagnement. Avec ce thème, il est important de spécifier que les PPA n'évaluent pas les étudiant·e·s pour leur donner une note mais pour mieux préparer les étudiant·e·s de la volée suivante à l'accompagnement des PPA. En effet, cela permettra de déterminer quels sujets sont à approfondir tels que le savoir-être (empathie, communication, etc.) ou le savoir-faire (mener un entretien, gérer la planification avec la PPA, etc.).

En ce qui concerne les « documentations ressources », celles-ci sont très importantes dans l'accompagnement des PPA. En effet, selon Perrig-Chiello et coll. (2010), les PPA doivent fréquemment assumer de lourdes charges financières sur le long terme. Cependant, selon Otto et coll. (2019), beaucoup de PPA n'utilisent pas les ressources disponibles en Suisse car elles n'en ont tout simplement pas connaissance et n'ont pas reçu les informations nécessaires. Ainsi, en posant des questions à ce sujet, les responsables du programme pourront savoir quelles ressources ne sont pas transmises aux PPA et en informer les étudiant·e·s avant de commencer leur accompagnement. Ils·elles pourront ensuite elles-mêmes apprendre et transmettre aux PPA les diverses possibilités de soutiens financiers et physiques possibles en Suisse ainsi que dans les différents cantons.

Plusieurs questions s'intéressent à « l'impact du programme PAuSES » sur les PPA. Elles permettent, entre autres, de prouver ou non la pertinence du programme. En effet, si le programme ne présente aucun impact positif sur la vie des PPA, des décisions de modification ou d'amélioration doivent être prises par les responsables de PAuSES. Par exemple, dans le cas où les résultats du questionnaire font ressortir que la participation au programme représente davantage une charge pour les PPA qu'un accompagnement positif, il est nécessaire de modifier plusieurs aspects. À savoir, si le programme s'adresse à la bonne population ou encore si une amélioration logistique ou organisationnelle permettrait de pallier ces difficultés.

4.1.3. Etape III : Définition de l'ordre des questions

Dans la troisième étape, Feher Waltz et coll. (2017) expliquent l'importance de la disposition des questions et dans quel ordre certains types de questions sont généralement classés.

Bourque & Fiedler (2002) conseillent, lorsqu'un dispositif de questionnaire auto-administré est utilisé, de placer les questions les plus intéressantes et qui seraient capables de capter l'attention du·de la répondant·e en premier. Puis, selon Fortin & Gagnon (2016), les questions concernant le même sujet doivent être regroupées. De plus, l'ordre des questions peut aussi influencer les réponses qui suivent (De Singly, 2020). C'est-à-dire que lorsqu'une réponse apparaît dans la question précédente, le·la répondant·e va l'utiliser ensuite alors qu'il n'y aurait pas forcément pensé auparavant. Par exemple, si la question est: « Est-ce que vous aimez lire? ». Et que la question suivante est: « Quels sont vos loisirs? », la personne aura tendance à répondre: « lire » alors qu'elle n'y aurait pas forcément pensé si la question précédente n'avait pas comporté le terme: « lire ». La cohérence recherchée par les répondant·e·s entre deux questions peut aussi modifier leurs réponses (De Singly, 2020). De ce fait, il faut maîtriser l'ordre des questions afin de ne pas créer de biais mais aussi apporter une attention particulière à l'apparence générale du questionnaire (Fortin & Gagnon, 2016). D'une part, cela implique une connaissance accrue des questions abordées et une réflexion sur leur contenu tout en étant conscientes de leur impact sur la question qui les succède afin de suivre un fil rouge logique et d'éviter les biais pouvant en découler. D'autre part, cela implique une maîtrise du logiciel utilisé pour favoriser une apparence agréable du questionnaire.

4.1.4. Etape IV : Soumission du questionnaire à une critique

Selon Feher Waltz et coll. (2017), cette étape permet d'examiner le questionnaire et d'évaluer son format, tout particulièrement dans le cas où une version électronique existe, comme dans le cas présent. Ceci afin de réviser le questionnaire en fonction des retours reçus et d'assurer son bon fonctionnement.

Il est recommandé de faire intervenir des personnes compétentes dans ce domaine afin de vérifier la lisibilité, la clarté ainsi que les formulations grammaticales (Feher Waltz *et al.*, 2017). Dans notre travail, il est prévu que notre questionnaire soit soumis à notre directeur de travail de Bachelor, Monsieur Pouliot-Morneau. Puis, le questionnaire sera adressé aux responsables de PAuSES afin d'obtenir un retour constructif sur le moyen d'évaluation et d'intégrer ces retours dans notre partie d'analyse.

4.1.5. Etape V : Rédaction du questionnaire et consignes jointes

Feher Waltz et coll. (2017) expliquent que dans cette étape, le questionnaire est introduit dans le formulaire ou logiciel qui sera utilisé. De ce fait, c'est ici que la manière d'administrer le questionnaire (par exemple par version papier ou électronique) ou encore le choix du logiciel pour créer le questionnaire est réalisé selon le type de population qui le remplira. De plus, c'est dans cette étape que les consignes jointes sont établies (Feher Waltz *et al.*, 2017).

Format du questionnaire

Un format électronique ou papier peut être envisagé. Dans le cadre de ce travail de Bachelor, la version électronique sera favorisée. Le logiciel LimeSurvey est choisi car il est reconnu dans le milieu de la recherche et donne accès à des données sécurisées (HETSL, s.d.). A cela s'ajoute le fait que la HETSL profite régulièrement de ce logiciel et son utilisation régulière sera simplifiée pour les bénéficiaires de ce questionnaire. En cas de questionnaire électronique, Feher Waltz et coll. (2017) conseillent de faire apparaître les questions et les réponses sur la même page. Le choix d'avoir un questionnaire électronique représente un gain de temps, d'argent et est particulièrement efficace lorsque la population cible est répartie géographiquement (Feher Waltz *et al.*, 2017). C'est d'ailleurs le cas pour PAuSES, qui intervient dans toute la Suisse romande. Cependant, il est important de ne pas oublier les populations qui n'ont peut-être pas d'accès à Internet, comme par exemple les personnes âgées qui représentent une population non négligeable dans le programme. Une alternative papier est alors, dans cette situation, la meilleure option et cette dernière pourrait simplement être une adaptation de la version électronique. En revanche, partant du principe que les PPA doivent en général contacter l'organisme PAuSES par le biais d'une adresse électronique, nous pouvons donc supposer que la grande majorité des PPA a un accès internet et sait l'utiliser; cependant pour des questions de sécurité ou de potentielles exceptions, un format papier sera disponible.

Consignes jointes

Comme il a été convenu avec les responsables de PAuSES, un guide d'utilisation sera associé au questionnaire. En effet, un questionnaire est généralement accompagné d'instructions ou de consignes de passation afin de faciliter son utilisation et sa compréhension pour la personne qui le remplit (Promotion Santé Suisse, 2003). Cette lettre doit être claire et doit tenter de motiver la personne avant qu'elle ne commence le questionnaire (Feher Waltz *et al.*, 2017). Ce guide contient le titre de l'enquête (Statistique Canada, 2010) et doit informer ses utilisateurs de la raison et du but du questionnaire (Feher Waltz *et al.*, 2017). A cela, il est possible d'ajouter qui cherche à obtenir ces informations, pour quelles raisons la population

est sollicitée et pourquoi sa collaboration est importante (Statistique Canada, 2010). Il est impératif de mentionner la confidentialité et d'expliquer que les réponses seront traitées de manière anonyme (Promotion Santé Suisse, 2003). En plus des raisons éthiques citées, cela permet de motiver les utilisateurs·trices à répondre et augmente le nombre de retours (Promotion Santé Suisse, 2003). Il va de soi qu'il est nécessaire d'insérer des formulations de politesse habituelles comme des remerciements et autres (De Singly, 2012). Ensuite, des indications sur le déroulement du questionnaire et sur le temps de passation doivent apparaître dans le guide d'utilisation (Feher Waltz *et al.*, 2017). Enfin, pour le questionnaire papier, une indication sur l'adresse et la date de retour doit apparaître (Statistique Canada, 2010). Dans le cas présent, les responsables de PAuSES fournissent toutes les informations nécessaires à l'envoi du questionnaire.

4.1.6. Etape VI : Pré-test

La sixième étape de Feher Waltz et coll. (2017) consiste en la réalisation d'un pré-test, une étape fondamentale de l'élaboration d'un questionnaire qui est facile à réaliser et peu onéreuse (Statistique Canada, 2010). Un pré-test du questionnaire auprès d'un petit échantillon de personnes similaires à celles pour lesquelles l'instrument est conçu permet d'en évaluer la clarté, l'adéquation en lien avec la recherche ainsi que la présence ou non de problèmes ou de biais pour les utilisateurs (Feher Waltz *et al.*, 2017). De Singly (2012) met en avant les buts du pré-test qui sont la vérification de la conception des questions, l'adaptation des modalités de questions, l'absence d'oublis éventuels et l'évaluation du temps réel de passation. Statistique Canada (2010) ajoute que cela permet de vérifier l'ordre des questions, de repérer des changements à effectuer dans la présentation ou dans les instructions du questionnaire, d'identifier des problèmes informatiques ou encore d'obtenir des suggestions de réponses supplémentaires.

De Singly (2012) précise que l'échantillon du pré-test doit généralement être constitué d'environ un à dix pour cent de l'effectif global qui serait concerné par le questionnaire. Pour PAuSES, nous nous sommes basées sur l'effectif annuel. Il y a, en moyenne, 15.5 personnes qui participent au programme chaque année (moyenne réalisée sur les quatre dernières années). De ce fait, il est nécessaire d'avoir au moins deux personnes pour réaliser le pré-test.

Selon Statistique Canada (2010), le questionnaire du pré-test doit être administré de la même manière que le sera ensuite le questionnaire. Puis, le-la réalisateur·trice du questionnaire se charge de la discussion post-test (Berthier, 2010). En effet, Bradburn et coll. (2004) expliquent que lorsqu'un questionnaire est rempli de manière électronique, il est possible d'organiser un entretien ou un appel téléphonique après la passation du

questionnaire. Berthier (2010) explique qu'une discussion sur l'appréciation du questionnaire permet de compléter les informations obtenues. Il est possible de demander aux répondant·e·s d'expliquer leurs réponses afin de vérifier la compréhension des questions (Berthier, 2010). A ceci, Bradburn et coll. (2004) ajoutent qu'il faut interroger les répondant·e·s sur la clarté des questions et si pour eux le déroulé du questionnaire est façonné d'une manière logique. Si les modifications apportées sont conséquentes, il sera important de refaire un pré-test de la nouvelle version (Berthier, 2010).

4.1.7. Etape VII : Administration et cotation du questionnaire

Pour terminer, selon Feher Waltz et coll. (2017), une fois que la version finale du questionnaire est préparée, la septième étape est réalisée. Elle correspond à la prise de décision concernant la procédure d'administration, de standardisation ainsi que de cotation du questionnaire.

Dans le cadre de PAuSES, il a été convenu qu'une fois que l'étudiant·e a annoncé la fin de ses 40 heures d'accompagnement, les responsables de PAuSES font parvenir par courriel ou par courrier (selon modalité définie entre l'étudiant·e et la PPA) le questionnaire de satisfaction à la PPA concernée.

Une fois le questionnaire rempli, la version électronique se sauvegarde automatiquement et les réponses sont directement envoyées aux responsables de PAuSES. Pour la version papier, les PPA n'ont qu'à la retourner aux responsables de PAuSES par courrier. Les responsables de PAuSES doivent ensuite retranscrire les données de manière électronique pour centraliser toutes les données récoltées.

La cotation du questionnaire ainsi que l'analyse des résultats ne sont pas réalisées par nos soins mais par les responsables du programme. Par ailleurs, le questionnaire réalisé avec le logiciel LimeSurvey permet de regrouper au mieux les données récoltées, afin de faciliter le travail d'analyse des responsables de PAuSES.

4.2. Création du questionnaire de type quantitatif

Suite à la recension des écrits de ce chapitre, le questionnaire en version électronique réalisée avec le logiciel LimeSurvey (cf. annexe 3) ainsi que son équivalent en version papier (cf. annexe 4) sont créés. Ci-dessous se trouve la liste de toutes les questions élaborées dans la réalisation du questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES.

Tableau 3 : Question du questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES

Catégorie : questions brise-glace	
<p>N°1 Je me situe dans la tranche d'âge suivante :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 19 ans et moins <input type="radio"/> 20 à 29 ans <input type="radio"/> 30 à 39 ans <input type="radio"/> 40 à 49 ans <input type="radio"/> 50 à 59 ans <input type="radio"/> 60 à 69 ans <input type="radio"/> 70 à 79 ans <input type="radio"/> 80 ans et plus
<p>N°2 Je suis une personne proche aidante pour :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Mon enfant <input type="radio"/> Mon/ma conjoint·e <input type="radio"/> Ma mère <input type="radio"/> Mon père <input type="radio"/> Mon frère / Ma sœur <input type="radio"/> Mon/ma voisin·e / ami·e <input type="radio"/> Autres :
Catégorie : questions sur la logistique du programme PAuSES	
<p>N°3 J'ai entendu parler de PAuSES par ce/ces moyen(s) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Bouche à oreille <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Flyers <input type="radio"/> Associations ou institutions <input type="radio"/> Personne ayant déjà participé à PAuSES <input type="radio"/> Séance d'information <input type="radio"/> Autres :
<p>N°4 Je me suis inscrit·e à PAuSES par ce moyen :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Lien internet (LimeSurvey) <input type="radio"/> Téléphone <input type="radio"/> Mail / courriel <input type="radio"/> Une tierce personne m'a inscrit·e <input type="radio"/> Je ne me souviens pas <input type="radio"/> Autres :

<p>N°5 Selon moi, le temps entre mon inscription à PAuSES et le début de l'accompagnement par un·e étudiant·e a été :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Trop long ○ Convenable ○ Trop court
--	---

<p>N°5.1 Dans mes souvenirs, à combien de semaines correspondait cette durée ?</p>	<p>Écrire le nombre de semaines...</p>
---	--

<p>N°6 J'ai trouvé que la quantité d'informations reçues par PAuSES était suffisante...</p>		<p>Tout à fait d'accord</p>	<p>Plutôt d'accord</p>	<p>Plutôt pas d'accord</p>	<p>Pas du tout d'accord</p>
	<p>...avant mon inscription</p>				
	<p>...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e</p>				
	<p>...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e</p>				



N°7 J'ai trouvé pertinentes les informations reçues par PAuSES...		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
	...avant mon inscription				
	...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e				
	...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e				

N°8 Parmi les services proposés que j'ai utilisés, j'indique lesquels j'ai trouvé utiles ou inutiles ou alors j'indique que je n'ai pas eu recours à ce service.		J'ai trouvé ce service utile	J'ai trouvé ce service inutile	Je n'ai pas eu recours à ce service
	Soutien			
	Accompagnement lors d'activités			
	Aide à la recherche d'informations			
	Présence de l'étudiant·e			
	Surveillance			
	Babysitting			
	Soutien lors de situations d'urgence			

N°9 Mes attentes envers les services annoncés par le programme, avant mon inscription , correspondent à	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tout à fait d'accord ○ Plutôt d'accord ○ Plutôt pas d'accord ○ Pas du tout d'accord
---	--

ce qui m'a été proposé.	
-------------------------	--

Catégorie : questions sur le vécu du programme PAuSES	
<p>N°10 Durant l'accompagnement, j'ai pu placer les rendez-vous avec l'étudiant·e à des moments arrangeants pour moi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tout à fait d'accord ○ Plutôt d'accord ○ Plutôt pas d'accord ○ Pas du tout d'accord
<p>N°11 Lors de moments organisationnels, l'étudiant·e m'a semblé préparé·e (par exemple : le premier entretien, les échanges pour fixer les rencontres, la clôture de l'accompagnement).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tout à fait d'accord ○ Plutôt d'accord ○ Plutôt pas d'accord ○ Pas du tout d'accord
<p>N°12 Durant l'accompagnement, j'ai trouvé le comportement de l'étudiant·e adapté et professionnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tout à fait d'accord ○ Plutôt d'accord ○ Plutôt pas d'accord ○ Pas du tout d'accord

<p>N°13 J'ai trouvé que l'étudiant·e a progressé en termes de communication entre le début et la fin de l'accompagnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tout à fait d'accord <input type="radio"/> Plutôt d'accord <input type="radio"/> Plutôt pas d'accord <input type="radio"/> Pas du tout d'accord
<p>N°14 Lors de la présence de l'étudiant·e, j'ai pu ressentir :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Du soulagement <input type="radio"/> Du repos <input type="radio"/> Du réconfort <input type="radio"/> Une charge supplémentaire <input type="radio"/> Une contrainte <input type="radio"/> Du stress <input type="radio"/> Autres :
<p>N°15 Sur une échelle de 0 à 10, quel a été l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien ?</p>	
<p>N°15.1 Cet impact a été pour moi :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Positif <input type="radio"/> Négatif
<p>N°16 Sur une échelle de 0 à 10, j'ai trouvé que le programme PAuSES était :</p>	

<p>N°17 A la fin de l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des solutions relais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oui ○ Non ○ Je n'en avais pas besoin
<p>N°17.1 J'ai coché "oui", les solutions relais suivantes m'ont été proposées :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Réinscription à PAuSES ○ Association pour personnes proches aidantes ○ Association spécifique à la situation de mon proche ○ Service de la Croix-rouge ○ Inscription à un centre de jour ○ Arrangement personnel avec l'étudiant·e ○ Autres :
<p>N°18 Durant l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des informations sur la/les ressource(s) suivante(s) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rente pour impotent ○ Indemnité forfaitaire pour proche aidant·e ○ Bonification pour tâches d'assistance AVS ○ Prestations complémentaires ○ Aucune ○ Autres :
<p>N°19 Après avoir participé à PAuSES, je conseillerais l'inscription à ce programme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tout à fait d'accord ○ Plutôt d'accord ○ Plutôt pas d'accord ○ Pas du tout d'accord
<p>N°20 Commentaires généraux</p>	<p>...</p>

Tableau 3: Questions du questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES

5. Présentation et analyse des résultats

Ce chapitre correspond à la phase 3 du travail (cf. annexe 1). Il aborde la réalisation des pré-tests auprès de deux PPA, la soumission du questionnaire à la critique des responsables de PAuSES et les résultats qui en découlent. Ensuite, une analyse de ces différents retours amène aux éventuelles modifications à apporter au questionnaire tel qu'élaboré en phase 2.

5.1. Réalisation des pré-tests auprès de deux PPA

Comme abordé au point 4.1.6., la réalisation d'un pré-test nécessite plusieurs étapes. Pour commencer, un courriel (cf. annexe 5) a été envoyé aux PPA ayant participé et terminé PAuSES. Au total, six PPA ont répondu favorablement pour participer au pré-test du questionnaire. Les personnes s'étant portées volontaires sont toutes des femmes proches aidantes pour leur enfant, venant des cantons de Vaud (trois PPA), Fribourg (une PPA), du Jura (une PPA) et du Valais (une PPA). Comme expliqué par De Singly (2012) dans l'étape VI de la synthèse des écrits sur le questionnaire de type quantitatif, notre échantillon de pré-test doit être constitué d'environ dix pour cent de l'effectif annuel du programme. L'échantillon correspond alors à au moins deux personnes et nous en avons retenu le même nombre parmi les PPA prêtes à participer au pré-test. Celles-ci ont été retenues selon leurs disponibilités.

Le questionnaire du pré-test doit être administré de la même manière que le sera ensuite le questionnaire définitif (Statistique Canada, 2010). De ce fait, le choix de remplir le questionnaire en version papier ou électronique a été laissé aux deux PPA qui ont opté pour la version électronique. Ces deux PPA ont donc reçu le lien du questionnaire à remplir par courriel comme le fera PAuSES par la suite. Puis, à la suite de leur remplissage, un entretien téléphonique ou en visioconférence par Zoom a été réalisé individuellement avec les deux PPA en suivant un canevas bien précis (cf. annexe 6). La modalité de la rencontre a été laissée à choix selon les préférences de la PPA. Le contenu de ces entretiens est précisé dans les sous-points 5.3.1. et 5.3.2..

5.2. Soumission du questionnaire à la critique des responsables de PAuSES

Durant la même période, le questionnaire terminé a été envoyé par courriel sous le format PDF que propose LimeSurvey et sous forme de lien internet aux responsables de PAuSES ayant participé à l'entretien consultatif. Afin de structurer le retour des responsables, un canevas a été réalisé (cf. annexe 7) et joint au courriel. Cette démarche a été effectuée dans le but d'obtenir des retours concernant les thématiques abordées dans le questionnaire, le format utilisé et les possibilités d'analyse qui en découlent.

5.3. Résultats des pré-tests et de la soumission du questionnaire aux responsables du programme

Dans cette partie, les résultats des pré-tests réalisés auprès des deux PPA et de la soumission du questionnaire à une critique des responsables de PAuSES sont énoncés.

5.3.1. Retour du pré-test de la PPA X

L'ordre des sujets traités ci-dessous respecte la même trame suivie lors de l'entretien avec la PPA.

Après l'entretien réalisé auprès de la PPA X (cf. annexe 8), divers éléments sont ressortis. Tout d'abord, comme points forts, elle relève que le questionnaire est rapide à remplir et que les questions sont claires et faciles à comprendre. Cependant, elle fait part de plusieurs questions qui peuvent être améliorées. En effet, pour elle, la question numéro 5 du questionnaire ne devrait pas être obligatoire mais facultative car elle ne se rappelle pas du temps écoulé entre son inscription au programme et le pairage avec l'étudiant·e. Elle a dû répondre au hasard, étant obligée de remplir cette question pour continuer le questionnaire. Ensuite, à la question numéro 8, elle fait part du contenu des réponses proposées. Pour elle, l'accompagnement et le babysitting sont deux réponses identiques. De plus, toujours à cette même question, la réponse « soutien lors de situations d'urgence » n'est pas, selon elle, une bonne proposition car cela n'est pas réalisable dans le cadre du programme. Elle se justifie en expliquant que l'étudiant·e n'est pas disponible à tout moment pour pouvoir intervenir en urgence. Finalement, à la question numéro 18, elle propose de rajouter la possibilité de réponse: « ressources/informations sur le problème de santé vécu ».

Les instructions de la première page du questionnaire, pour cette PPA, sont jugées claires, concises et permettent ainsi de répondre au questionnaire sans problème.

Cette PPA dit n'avoir rencontré aucune difficulté dans la compréhension des questions et des réponses.

Les échelles des questions numéro 15 et 16 sont intuitives pour la PPA, facilitant leur compréhension et leur remplissage. Néanmoins, elle explique que cela peut être plus complexe pour d'autres catégories de personnes comme les personnes âgées. De plus, la PPA profite de cette question pour s'exprimer sur le contenu des questions avec échelles de cotation, en faisant part qu'elle n'aime pas évaluer l'étudiant·e sur son comportement. Elle explique que si elle a des remarques, elle les transmet directement à l'étudiant·e et qu'il est compliqué pour elle de juger cela dans un questionnaire.

Pour cette PPA, le temps mis pour répondre au questionnaire a été de six minutes. Elle le trouve rapidement rempli et ce temps ne lui semble ni trop court ni trop long. Elle dit

que le nombre de questions est suffisant pour qu'elle exprime ce qu'elle souhaite mettre en avant. Cependant, elle explique qu'il est parfois plus simple de s'exprimer oralement qu'au travers d'un questionnaire car les questions ne peuvent pas être ciblées pour toutes les situations.

En lien avec la possibilité d'ajouter ou de retirer des questions, la PPA explique qu'il n'y a pas de sujet supplémentaire à aborder car le questionnaire reprend ceux qui lui semblent être les plus importants. Elle revient par contre sur le fait que, pour elle, évaluer l'étudiant·e dans le questionnaire est compliqué.

Concernant la case commentaire à la fin du questionnaire, la PPA explique qu'il est appréciable de pouvoir écrire quelques lignes librement afin d'exprimer son ressenti de manière plus ouverte et qu'il serait intéressant d'en avoir aussi pour d'autres questions afin de compléter des questions exclusivement quantitatives.

5.3.2. Retour du pré-test de la PPA Y

L'ordre des sujets traités ci-dessous respecte la même trame suivie lors de l'entretien avec la PPA.

En reprenant l'entretien réalisé avec la PPA Y (cf. annexe 9), divers éléments sont à retenir. En effet, elle juge que le questionnaire est intuitif et bien construit. Elle ne relève pas de points faibles ou de points à améliorer dans ce questionnaire. Par contre, elle met en avant différents atouts comme le fait que les questions et dispositifs de réponses sont bien formulés. Ceux-ci comportent un vocabulaire simple, ce qui facilite leur compréhension. Le temps de remplissage est pour elle un avantage car il n'est pas trop long et que le questionnaire évalue beaucoup de sujets pertinents à la situation du programme.

Ensuite, les consignes de la page d'accueil sont, pour elle, claires, complètes et utiles pour la poursuite de l'évaluation. Il en est de même pour les instructions de remplissage. En revanche, cette PPA partage qu'elle ne juge pas utile leur présence sur chaque page du questionnaire. Il est suffisant qu'elles apparaissent une fois en début de questionnaire pour assurer son bon déroulement.

Comme elle le précise auparavant, les formulations des questions ainsi que les différents dispositifs de réponses sont claires pour elle. Elle ne rencontre pas de difficulté de compréhension pour l'ensemble des questions.

Les échelles utilisant une cotation de zéro à dix, aux questions numéros 15 et 16, sont appréciées car elles permettent de varier les dispositifs de réponse. De plus, cette PPA dit ne pas avoir eu de difficulté à transférer son ressenti au travers d'un chiffre.

Cette PPA a mis quatre minutes pour remplir le questionnaire. Elle décrit ce temps comme étant tout à fait adéquat et réalisable dans son quotidien. Elle juge le questionnaire d'une taille acceptable et permettant tout de même d'aborder différents sujets relatifs à PAuSES.

En ce qui concerne l'item des différents sujets évalués, la PPA estime que toutes les thématiques abordées sont pertinentes et qu'aucune n'est choquante ou jugée inappropriée et qu'il faudrait donc retirer. En plus de cela, à son avis, le questionnaire est complet et elle ne pense pas qu'il serait nécessaire d'ajouter un sujet supplémentaire.

En fin de questionnaire, la case « commentaire » est, à son avis, utile. En effet, elle précise que chaque personne vit la situation de personne proche aidante de manière différente. De ce fait, selon cette dernière, il est intéressant pour PAuSES et son développement de laisser la possibilité aux PPA de s'exprimer sur un sujet supplémentaire concernant leur vécu du programme et qui pourrait faire écho à d'autres situations.

5.3.3. Retour de la soumission du questionnaire aux responsables de PAuSES

L'ordre des sujets traités ci-dessous respecte la même trame suivie dans le canevas qui a été adressé par courriel aux responsables de PAuSES.

Les retours donnés par les responsables de PAuSES (cf. annexe 10) mettent en lumière plusieurs éléments positifs ou à améliorer dans le questionnaire. Tout d'abord, ils·elles expliquent que le questionnaire en ligne sur le logiciel LimeSurvey est tout à fait adéquat comme les personnes s'inscrivent au programme également par ce site. Les deux responsables se rejoignent en disant qu'un autre format reste nécessaire pour compléter la version électronique. En effet, un·e des responsables précise qu'une version papier est nécessaire ou qu'il faudrait offrir la possibilité que le questionnaire soit rempli par une tierce personne, dans le cas où les PPA n'ont pas accès au questionnaire électronique ou ne maîtrisent pas celui-ci. Concernant les consignes à la fin du questionnaire, le·la même responsable souhaite que le contact des responsables soit ajouté et qu'il soit précisé que les PPA peuvent demander des informations supplémentaires sur l'enquête et ses résultats.

Ensuite, les deux responsables trouvent les sujets abordés pertinents et suffisants pour un premier sondage de satisfaction. L'un d'eux précise que les questions d'impacts et celles concernant les actions de l'étudiant·e sont bien distinguables. En prenant la question numéro 18, l'autre responsable ajoute qu'il s'agit d'une bonne question qui permet à la personne de s'interroger sur l'existence de ces dites ressources dans le cas où l'étudiant·e ne lui aurait pas donné d'informations à ce sujet.

Pour les deux responsables, plusieurs sujets sont à ajouter ou à préciser. La question numéro 4, qui concerne le moyen d'inscription au programme, nécessite d'être complétée par une question supplémentaire permettant de savoir si la PPA a rencontré des difficultés pour s'inscrire. Quant à la question numéro 5, il est intéressant pour un·e des responsables d'ajouter une phrase de mise en contexte dans laquelle il serait expliqué que le début de l'accompagnement par l'étudiant·e dépend des cours et que cela influence alors le temps d'attente. A la question numéro 6, le·la même responsable demande de préciser en quoi concerne les informations reçues tout au long de la participation au programme. Les deux responsables proposent de combiner les questions numéro 6 et 7 en les reformulant et en accentuant davantage sur la satisfaction et les attentes concernant les informations reçues tout au long de la participation au programme. En effet, ils·elles trouvent compliqué de donner réponse en ce qui concerne la quantité des informations reçues. Pour eux·elles, la pertinence et l'usage de ces informations sont plus intéressants que la quantité reçue. La question numéro 9 nécessite davantage de précisions si les attentes ne correspondent pas à ce qui a été offert. Un·e des responsables propose d'ailleurs d'ajouter une question ou une catégorie pour la compléter.

Pour l'un·e des responsables, les formats de réponses proposés permettent d'obtenir suffisamment de données à analyser concernant la préparation des étudiant·e·s et la compréhension du programme par les PPA. Il·elle se demande si le questionnaire permet de juger la progression et les apprentissages des étudiant·e·s, notamment avec la question numéro 13. En revanche, comme il ne s'agit pas de la cible première du questionnaire, il·elle émet la possibilité de ne pas garder cet aspect. Concernant les formats de réponse mêmes, les deux responsables suggèrent plusieurs éléments à modifier. Dans la question numéro 2, l'un·e d'eux·elles propose de rassembler les cases « Ma mère » et « Mon père » de la même manière que la case « Mon frère/Ma sœur ». Pour la question numéro 3, il lui semble pertinent d'ajouter des options de réponse comme « Médecins » et « CMS ». Un·e responsable suggère de modifier le format de réponse en mettant une échelle comprenant cinq choix allant de « Très satisfaisant » à « Pas du tout satisfaisant ». Pour la question numéro 8, elle nécessite d'être mise à jour selon les nouvelles modifications du programme et de proposer les quatre services actuels (accompagnement lors d'activité, présence/surveillance/garde, aide à la recherche d'informations, dépannage en cas d'urgence (HETSL, 2022)) plutôt que les sept anciens proposés. Les deux responsables proposent d'uniformiser les formats de réponse des questions numéro 15, 15.1 et 16 aux autres proposés précédemment (échelles à quatre niveaux) en mettant « Impact minime » à « Impact très important ». De plus, l'un·e d'eux·elles précise qu'il faudrait d'abord que les PPA définissent ce qu'est l'impact pour elles,

puis qu'elles donnent une valeur sur celui-ci. Pour la question numéro 17.1, le-la responsable souhaite ajouter une option de réponse « CMS ». De plus, il-elle souhaite déplacer l'option « Réinscription à PAuSES » en dernier et préciser que cette option n'est pas une solution optimale car la personne ne serait pas prioritaire l'année suivante. Pour la question numéro 18, une option de réponse « Assurance Invalidité (AI) » pourrait être ajoutée selon un-e des responsables. En effet, il s'agit d'une ressource supplémentaire permettant de soutenir financièrement les PPA.

Enfin, la longueur du questionnaire semble adéquate à analyser pour les deux responsables. L'un-e d'eux-elles précise tout de même qu'il ne devrait pas être plus long. L'autre ajoute que certaines questions pourraient être supprimées pour en détailler d'autres qui ont été mentionnées précédemment.

5.4. Analyse des résultats des pré-tests réalisés auprès des PPA et de la soumission à la critique des responsables de PAuSES

Dans cette partie, les résultats rassemblés ci-dessus sont mis en lien avec la synthèse des écrits des chapitres 2, 3 et 4. En effet, les chapitres 2 et 3 abordent le contenu et les moyens d'évaluations envisageables et cette partie permet d'analyser la mise en pratique de la théorie. Ensuite, certaines étapes décrites par Feher Waltz et coll. (2017) dans le chapitre 4 sont analysées selon la réalisation du moyen d'évaluation élaboré pour PAuSES.

Puis, certaines étapes de l'élaboration d'un questionnaire selon Feher Waltz et coll. (2017) sont reprises selon l'ordre établi dans la synthèse des écrits du questionnaire de type quantitatif. Dans celles-ci, les questions à analyser sont détaillées en reprenant leur ordre d'apparition dans le questionnaire (cf. annexe 4).

5.4.1. Analyse des résultats en lien avec l'étape I (détermination de l'information recherchée) et l'étape II (thèmes à aborder)

Feher Waltz et coll. (2017) abordent la question des choix de thèmes à aborder dans le questionnaire. Comme déjà expliqué, les thèmes choisis pour le questionnaire d'évaluation continue de PAuSES ont été définis à l'aide d'une synthèse des écrits sur la situation des PPA en Suisse romande ainsi que la notion de mesure de la satisfaction quant à un service proposé. Ces thèmes ont ensuite été validés par les responsables de PAuSES quant à leur pertinence. Une des PPA a trouvé les sujets abordés pertinents et intéressants par rapport à son expérience dans le programme. La concernant, elle a jugé que tous les sujets étaient utiles dans cette évaluation et aucun ne l'a dérangée. La seconde PPA a, elle aussi, trouvé les sujets adéquats. En se basant sur ces retours, il est légitime de penser que les thèmes abordés dans le questionnaire sont appropriés. De plus, selon les responsables, ce premier sondage de

satisfaction semble pertinent et suffisant. Ces remarques semblent prouver que le questionnaire possède une bonne base. Quelques éléments spécifiques aux questions restent à approfondir et sont détaillés ci-dessous.

A la suite de la question numéro 4, il est proposé par les responsables de rajouter une question sur la difficulté à s'inscrire à PAuSES. Après réflexion, l'ajout de cette question permettrait, en effet, de savoir si des ajustements doivent être réalisés quant à l'accès à l'inscription au programme. Il est alors pertinent d'ajouter la question suivante: « J'ai trouvé facile la manière de m'inscrire au programme PAuSES » avec comme réponse: « D'accord – Plutôt d'accord – Plutôt pas d'accord – Pas d'accord ». Cela permettra par la suite, selon les réponses obtenues, de faciliter l'inscription à PAuSES.

Pour la question numéro 5, un·e des responsables conseille d'ajouter une phrase de contexte avant cette question pour expliquer que l'accompagnement dépend de l'organisation du cursus de cours de l'étudiant·e, d'où parfois jusqu'à un an d'attente avant le début du programme pour certaines PPA. Cette contextualisation pourrait faire sens pour justifier le temps d'attente entre l'inscription et le pairage. Or, selon notre analyse, cela pourrait créer un biais. Effectivement, cette contextualisation pourrait amener la PPA à se dire que le temps d'attente est normal selon la période où elle s'est inscrite et ne pas répondre selon son premier ressenti mais selon le système de l'école. Le but de cette question étant de relever si le temps d'attente est adéquat selon la situation de certaines catégories de PPA, il ne nous semble pas nécessaire d'ajouter une contextualisation à cette question. En ce sens, c'est aux responsables du programme de déterminer à quel point ils·elles peuvent tenir compte de l'impression vécue par les PPA.

En ce qui concerne la question numéro 6, la proposition des responsables est de préciser en quoi concernent les informations reçues par PAuSES. Comme cette question s'intéresse à la quantité d'informations reçues et non au contenu de celles-ci, nous restons focalisées sur le nombre d'informations reçues selon les périodes données. De plus, en spécifiant le moment où les informations sont données, nous supposons que les responsables et les PPA peuvent déduire quelles informations ont été transmises. Les responsables proposent également de combiner les questions numéro 6 et 7. Cependant, la nuance entre la suffisance des informations reçues et la pertinence des informations reçues nous semble importante à garder. Ainsi, les responsables sauront si les PPA ont reçu assez d'informations et donc augmenteront ou diminueront leur quantité. Puis, dans un deuxième temps, selon la pertinence que les PPA donnent aux informations reçues, les responsables ajusteraient ensuite le contenu de celles-ci si besoin.

Pour la question numéro 9, il est conseillé par un·e des responsables d'ajouter une question à la suite de celle-ci afin d'obtenir des précisions dans le cas où la PPA répond que les attentes ne correspondent pas à ce qui lui a été proposé. Effectivement, connaître les raisons du choix de réponses « Plutôt pas d'accord » ou « Pas du tout d'accord » permettrait de savoir en quoi les services ne correspondent pas à ce qui a été proposé. Pour déterminer cela, une question à condition de type ouverte nous semble le meilleur moyen pour récolter cette information. Cependant, cela entraîne un travail d'analyse de données qualitatives plus conséquent pour les responsables de PAuSES. De ce fait, il serait intéressant de déterminer avec eux·elles s'ils·elles ont les ressources nécessaires pour s'engager dans ce type d'analyse. Nous allons ajouter la question ouverte au questionnaire, en laissant aux responsables la possibilité de la supprimer s'ils·elles le souhaitent.

Concernant les questions numéro 11, 12 et 13, qui permettent de juger la progression et les apprentissages des étudiant·e·s, plusieurs remarques ont été faites. Tout d'abord, une PPA a expliqué qu'elle n'a pas apprécié le fait de devoir évaluer l'étudiant·e. Elle exprime préférer en parler directement avec lui·elle que de devoir le partager dans un questionnaire. De plus, un·e des responsables explique que ce thème abordé n'est pas la cible première du questionnaire et propose de réfléchir s'il est nécessaire de garder cet aspect ou non. De base, cet item a été placé dans le questionnaire à des fins pédagogiques. En effet, le but est de fournir un feedback aux étudiant·e·s lors des analyses de pratique sur le savoir-être ainsi que sur la communication. Dans cette situation, une solution peut être envisagée en ajoutant dans les consignes en début de page : « Concernant les questions en lien avec l'étudiant·e, aucune note/évaluation n'est attribuée à l'étudiant·e qui vous a accompagné. Ces questions permettent de savoir quelles thématiques de formation préalables à leur participation à PAuSES sont à approfondir. ». Une seconde solution complémentaire peut être proposée en ajoutant, par exemple, aux questions traitant de ce sujet, une case dans les réponses à choix unique « Je ne souhaite pas donner mon avis ». Cette solution permettrait d'éviter les situations délicates pour les PPA. Par contre, il faut être attentif au risque du manque de données à analyser si ces thèmes sont répondus principalement par ce choix de réponse par les PPA. De ce fait, dans un premier temps, il est intéressant de garder cet aspect dans le questionnaire pour déterminer s'il y a un réel apport pédagogique pour les étudiant·e·s. Dans un second temps, il est nécessaire de réévaluer la pertinence de ce thème et s'il sera gardé dans le questionnaire.

5.4.2. Analyse des résultats en lien avec l'étape II (formulation des questions)

Pour commencer, l'étape II proposée par Feher Waltz et coll. (2017), qui est le développement des questions, s'intéresse à l'item de la formulation de questions. De par le choix d'élaborer un questionnaire de type quantitatif avec des questions fermées, Feher Waltz et coll. (2017) insistent que ces questions doivent être claires, simples, spécifiques et utiliser un langage adapté à la population enquêtée. Les deux PPA ayant effectué le pré-test mettent toutes deux en avant que cela représente un point fort de ce questionnaire. Il est décrit comme facile à comprendre et à remplir. De plus, aucune ne s'est plainte de problèmes de compréhension. Il est donc possible de supposer que le vocabulaire utilisé est accessible à cette population. Le choix de formuler ce questionnaire avec le premier pronom du singulier ne semble pas avoir perturbé les participantes. Au contraire, il est possible de présumer que cela contribue à la bonne compréhension des questions. En effet, Feher Waltz et coll. (2017) conseillent d'utiliser la formule « Je » ou « Tu » afin de capter l'attention des répondant·e·s.

La PPA X a tout de même une remarque sur la question numéro 15. Elle exprime une certaine difficulté et un malaise à devoir juger l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans son quotidien. Or, cette question n'évalue pas directement la performance mais bien l'impact que l'intervention qu'un tiers a eu dans la situation de la PPA. Nous supposons alors que la PPA X a rencontré un problème de compréhension en ne sachant pas ce qu'était « l'impact ». Ensuite, un·e des responsables propose de demander aux PPA de définir ce qu'est un impact pour eux·elles. Ceci afin de comprendre ce que la PPA entend par « impact ». Or, cela nécessiterait l'usage d'une question de type ouverte. De plus, les questions numéro 15 et 15.1 qui en découlent seraient basées sur les données subjectives de la PPA rendant ainsi une analyse plus complexe, unique à chaque PPA et, par la suite, non généralisable à tous·toutes les participant·e·s du programme. Le juste milieu pour une meilleure compréhension de la question ainsi qu'une facilité d'analyse des données est de proposer une définition commune à chacun·e de ce qu'est l'impact, associée à la question numéro 15.

Bien qu'il s'agisse d'un questionnaire de type quantitatif, la question numéro 20 donne l'occasion aux répondant·e·s de s'exprimer librement en laissant un commentaire supplémentaire. Cette option a été appréciée par les PPA du fait que cela laisse l'opportunité d'ajouter un sujet personnel à sa propre situation et qui pourrait être intéressant pour le programme. Bien que cela représente plus de données à analyser pour les responsables de PAuSES, celles-ci pourraient tout de même retenir leur attention tout en n'étant pas trop importantes en termes de temps d'analyse.

5.4.3. Analyse des résultats en lien avec l'étape II (formulation des réponses)

Toujours dans l'étape II, Feher Waltz et coll. (2017) donnent certains critères à respecter dans le choix des formulations de réponses. En effet, les consignes de remplissage des différents formats de réponses proposés sont primordiales pour la compréhension des sujets ainsi que pour éviter de potentiels biais. Les deux PPA ont insisté sur le fait que les réponses proposées étaient intuitives et que les consignes de remplissage aidaient à la bonne compréhension de manière générale.

Dans ce questionnaire, il existe plusieurs types de questions qui engendrent différentes formulations de réponses (réponses à choix unique, réponses à choix multiples, réponses de type Likert, échelles d'estimation et une réponse ouverte). Les PPA n'ont pas rapporté de perturbations quant à la compréhension de ces différents types de formats de réponses. En ce qui concerne les échelles d'estimation, les PPA ont exprimé que le fait de devoir transférer leur avis à des chiffres, et non à des mots comme utilisé dans les autres réponses, ne les a pas perturbées. Elles ont l'impression d'avoir pu facilement exprimer leur ressenti. La PPA Y précise même que cela variait le questionnaire. En effet, Feher Waltz et coll. (2017) précisent que la variation des formats de réponses permet de maintenir l'attention du·de la répondant·e. Cependant, bien que cela aille à l'encontre de ce qu'expliquent Feher Waltz et coll. (2017), un·e des responsables demande d'uniformiser le format des réponses afin de faciliter le remplissage du questionnaire. Il est vrai que ce questionnaire n'est pas d'une longueur trop importante. De ce fait, nous pouvons supposer que les formats de réponses non variés ne vont pas influencer la motivation des répondant·e·s. En plus de cela, la population que constituent les PPA est variée et large. Dans le but que ce questionnaire soit accessible à tous, l'uniformisation des formats de réponses peut s'avérer intéressante. En effet, offrir un format de réponse principal rend la compréhension du questionnaire plus aisée, diminue le temps que la personne met pour le comprendre et augmente la fiabilité des résultats. Ainsi, il semble plus pertinent de privilégier la facilité de compréhension du questionnaire plutôt que ses formats de réponses variés, qui eux visent à garder l'attention du·de la répondant·e lorsque la longueur d'un questionnaire est conséquente. Ceci afin d'éviter des réponses incorrectes causées par une incompréhension des différents formats de réponses proposés. En plus de cela, la partie d'analyse des résultats sera très certainement facilitée pour les responsables du programme du fait d'obtenir toujours les mêmes types de données. Nous restons conscientes que cela peut être une prise de risques dans le cas où la personne ne comprend pas le format de réponse principal proposé et que la majorité du questionnaire soit ainsi rempli incorrectement. Au final, uniformiser le questionnaire semble tout de même être la meilleure option. Pour ce faire, il faudrait modifier les questions numéro 5, 15 et 16 et leur format de réponses. A la question numéro 5, une modification du choix de réponses serait faite

par « Pas satisfaisant – Plutôt pas satisfaisant – Plutôt satisfaisant – Satisfaisant » plutôt que « Trop long – Convenable – Trop court ». A la question numéro 15, l'échelle d'estimation serait supprimée et modifiée par les options de réponses « Faible – Plutôt faible – Plutôt important – Important ». Il en est de même pour la question numéro 16, dans laquelle les réponses seraient remplacées par « Pas satisfaisant – Plutôt pas satisfaisant – Plutôt satisfaisant – Satisfaisant ». Le changement des formats de réponses engendre le changement de la formulation de ces deux dernières questions. De ce fait, la formulation de la question numéro 15 serait adaptée par « L'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien a été pour moi: ». Tandis que la question numéro 16 serait formulée de la manière suivante: « J'ai trouvé que le programme PAuSES était: ».

En ce qui concerne les commentaires des responsables concernant certains formats de réponses, à la question numéro 2, ceux-ci proposent de rassembler « Ma mère » et « Mon père » en une seule case réponse comme cela est fait pour: « Mon frère/ma sœur ». Il est en effet possible de rassembler les réponses par « Mon père/ma mère » étant donné que cela n'a aucun impact sur l'analyse des résultats à cette question.

A la question numéro 3, il est conseillé d'ajouter dans les réponses « Médecins » et « Centre médico-social (CMS) ». Ces possibilités étant très utilisées par les PPA, il est important de les ajouter à nos options de réponses.

Selon la PPA X, à la question numéro 8, « l'accompagnement » et « le babysitting » sont pour elle le même service. Une différenciation n'est, à son sens, pas utile et elle ajoute à cela que le service dans lequel l'étudiant·e intervient en situation d'urgence n'est pas réalisable. Lors de la création du questionnaire, les services proposés par PAuSES (soutien, accompagnement lors d'activités, aide à la recherche d'informations, présence, surveillance, babysitting, soutien lors de situation d'urgence) ont été repris du cours de D. Pouliot-Morneau qui présente aux étudiant·e-s le programme, dans le but de les recruter dans le cadre de période de sensibilisation à la situation des PPA (communication personnelle, le 6 octobre 2019). Entre-temps, le programme a mis en ligne un nouveau flyer de publicité en expliquant quatre services proposés par les étudiant·e-s (accompagnement lors d'activités, présence/surveillance/garde, aide à la recherche d'informations et dépannage en cas d'urgence) (HETSL, 2022). La question numéro 8 doit être mise à jour avec les nouveaux services que le programme propose aux PPA.

Au sujet de la question numéro 17.1, un·e des responsables émet la possibilité d'ajouter une option de réponse « Centre Médico-Social (CMS) », ce qui est tout à fait pertinent comme ce genre de services offre la possibilité de soulager les PPA en prenant en charge

certaines de ses tâches telles que des soins, de l'aide au ménage, etc. Pour cette même question, il est suggéré de déplacer l'option de réponse «Réinscription à PAuSES» comme dernier choix de réponse et de préciser à côté de celle-ci qu'il ne s'agit pas de la solution la plus optimale. En effet, en se réinscrivant au programme, la PPA n'est plus prioritaire dans les personnes inscrites.

Pour compléter la question numéro 18, la PPA X propose d'ajouter dans les différents choix de réponses « Ressources/informations sur le problème de santé vécu ». Il est vrai que les étudiant·e·s ont les moyens d'effectuer des recherches quant aux pathologies vécues par la personne proche aidée. Des aides ciblées peuvent être apportées à différentes catégories de personnes atteintes de pathologies spécifiques. L'option de réponse « Assurance-Invalidité (AI) » a également été proposée par les responsables afin d'ajouter une ressource supplémentaire existante pour la population qui n'est pas encore en âge AVS. Ajouter ces deux items à cette question est tout à fait pertinent pour compléter les options de réponses proposées.

5.4.4. Analyse des résultats en lien avec l'étape V (format du questionnaire)

Un·e des responsables de PAuSES confirme la pertinence d'utilisation du logiciel LimeSurvey pour créer le questionnaire comme il est également utilisé pour l'inscription à PAuSES. Ainsi, cela permet d'assurer une continuité et une certaine logique dans les formats utilisés. Dans la synthèse des écrits du questionnaire de type quantitatif, il est mentionné qu'une version papier serait nécessaire pour atteindre les PPA qui n'auraient pas accès au questionnaire en ligne. Bien que la version papier n'ait pas été transmise aux responsables au moment de la soumission à une critique, celle-ci avait déjà été créée. Il s'agit en fait d'une simple extraction du questionnaire électronique, option permise simplement par LimeSurvey. De ce fait, cela va dans le sens des responsables de PAuSES qui expriment cette demande. En revanche, un·e des responsables propose d'offrir la possibilité que le questionnaire soit rempli par une tierce personne. Cette option est faisable mais à risque de biais si l'étudiant·e correspond à cette tierce personne, comme des questions permettent aux PPA d'évaluer l'étudiant·e. Cette option est écartée comme le questionnaire est rempli une fois les 40 heures d'accompagnement terminées. De ce fait, cela signifie qu'une personne externe à l'accompagnement réalise ce soutien. Or, il semble compliqué de s'assurer que chaque PPA ne soit pas en difficulté ou, dans le cas contraire, ait une personne autour d'elle pour l'aider à remplir le questionnaire. En effet, cela impliquerait une charge supplémentaire de travail pour les responsables qui devraient prendre contact avec chaque PPA. De ce fait, ceci n'est pas réalisable.

Ensuite, la PPA X suggérerait d'autres propositions. Pour elle, il est intéressant de pouvoir exprimer son avis à chaque question en laissant des cases en dessous des réponses cochées afin d'expliquer la situation plus en détails. En effet, elle exprime préférer des entretiens aux questionnaires afin de compléter et justifier ses réponses. Comme la réalisation d'entretiens a été écartée au début de ce travail, il est vrai que l'option d'ouvrir des champs de discussion après les questions permettrait d'obtenir des données plus complètes afin de mieux saisir la situation des PPA et d'essayer d'apporter des modifications pertinentes à PAuSES. Le questionnaire serait alors beaucoup plus conséquent pour les PPA à remplir et ceci sans compter l'analyse de ces données qui prendrait un temps considérable aux responsables du programme. Cette proposition n'est donc pas envisageable. En revanche, la suggestion qu'a fait la PPA X remet en cause ce qui a été dit précédemment et soulève plusieurs questionnements. En effet, nous pouvons supposer qu'avoir besoin d'une case à réponse ouverte signifierait que les thèmes abordés, le nombre de questions ou encore les options de réponses proposées ne sont pas suffisants pour exprimer le ressenti de la PPA envers le programme. Cela démontre une contradiction entre les données analysées précédemment et celles-ci. Ainsi, il serait intéressant d'approfondir cela en réalisant d'autres pré-tests auprès de PPA afin de mieux comprendre leurs attentes envers ce questionnaire ou en documentant cet aspect durant l'utilisation régulière du questionnaire, en interrogeant des PPA.

5.4.5. Analyse des résultats en lien avec l'étape V (consignes jointes)

Feher Waltz et coll. (2017) mettent en avant plusieurs critères quant à la rédaction des consignes présentes dans un questionnaire. Les critères ont été respectés (titre, but, population visée, indication du temps de passation et précisions sur l'anonymisation). Les deux PPA ont partagé avoir lu ces consignes sans rencontrer de difficultés de compréhension ou sans relever un manque d'information pour saisir le but général de cette démarche. Ce sujet est abordé dans la partie discussion des résultats au point 6.2.. Il en est de même pour les consignes d'instructions de remplissage présentes à chaque début des trois différentes sections du questionnaire. La PPA Y s'est tout de même interrogée sur la nécessité de faire apparaître les consignes d'instructions de remplissage au début de chaque section du questionnaire. Elle décrit que les faire apparaître une seule fois au début du questionnaire suffirait et ce, sans entraver le bon déroulement du questionnaire. Dans ce cas précis, il peut tout de même être préférable de laisser ces consignes pour des personnes n'étant peut-être pas habituées à ce genre de dispositifs afin de leur laisser toutes les instructions à disposition et qu'elles puissent remplir ce questionnaire de manière autonome sans devoir revenir en arrière dans le questionnaire.

Concernant les consignes et les remerciements à la fin du questionnaire, un·e des responsables suggère d'ajouter le contact des responsables et la possibilité de demander des informations sur l'enquête et ses résultats. En effet, Bradburn et coll. (2004) encouragent de mettre à disposition des répondant·e·s un moyen (lien URL, coordonnées de responsables de projet, etc.) donnant des informations supplémentaires en lien avec l'enquête si ces derniers souhaitent obtenir de plus amples informations à ce sujet.

La PPA X ajoute que l'obligation de réponse à toutes les questions pouvait être embêtant. Selon elle, la question numéro 5 ne devrait pas être obligatoire du fait qu'elle-même ne se souvenait pas du nombre de semaines précis entre son inscription et le pairage avec une étudiant·e. Cela pourrait éventuellement obliger les participant·e·s à répondre un chiffre qui ne serait pas représentatif de la réalité et donc récolter des données biaisées. La proposition de modification pour cette question est d'enlever la fonction obligatoire afin d'éviter de récolter des données non-représentatives.

5.4.6. Analyse des résultats en lien avec l'étape V (consignes jointes: temps de passation)

La notion du temps de passation a été interrogée, car il était annoncé dans les consignes de passation que le remplissage devait prendre environ dix minutes. Cela a pu être vérifié à l'aide des pré-tests qui servent également à estimer correctement le temps de remplissage (Statistique Canada, 2010). Comme décrit dans la synthèse des écrits, la population des PPA est souvent surmenée et peu disponible. C'est pour cette raison que le choix du moyen d'évaluation s'est dirigé vers un questionnaire de type quantitatif. Tétreault et Guillez (2019) décrivent ce moyen comme étant rapide et donc compatible avec cette population. Les PPA ont mis respectivement quatre et six minutes à remplir le questionnaire en son entier. Toutes les deux ont partagé que ce temps était tout à fait adéquat et supportable dans leur quotidien et bien qu'il soit assez rapide, tous les thèmes pertinents sont abordés. Bien que dix minutes soient annoncées dans les consignes du questionnaire, il a été décidé de ne pas changer ce chiffre à la baisse. En effet, certaines personnes pourraient potentiellement prendre plus de temps que d'autres à remplir ce questionnaire que ce soit par manque d'habitude d'utilisation de ce genre d'outil informatique ou par une rapidité d'exécution plus faible que celles des PPA ayant participé aux pré-tests.

5.4.7. Analyse des résultats en lien avec l'étape VII (administration et cotation du questionnaire)

Concernant la longueur du questionnaire, les deux responsables du programme la trouvent adéquate pour l'analyse. De ce fait, il n'est pas nécessaire de modifier la longueur du questionnaire. En effet, comme il avait été discuté lors de l'entretien consultatif de groupe, les

responsables de PAuSES étant limités par le temps à disposition, un des critères de ce questionnaire était la facilité d'analyse et le temps en découlant. Mile et Huberman (2003) expliquent d'ailleurs que l'analyse des données dans un questionnaire est facilitée et demande moins de temps qu'un autre moyen comme l'entretien. De plus, le logiciel LimeSurvey offre des possibilités d'agrégation des données en ligne et rapides.

5.4.8. Conclusion

De manière générale, les responsables de PAUSES ont jugé ce questionnaire pertinent et suffisant. De plus, les pré-tests ont reflété un questionnaire accessible et intéressant. Certes, des modifications devront être apportées mais ces divers retours permettent de déduire que ce moyen de récolte de données possède une base intéressante.

6. Discussion et conclusion

Ce chapitre de discussion reprend la question de recherche de ce travail de Bachelor. De plus, le développement de la discussion des résultats ainsi qu'une réflexion sur les moyens de récolte de données est élaborée. Les forces et limites rencontrées durant ce travail sont exposées. Puis, l'intérêt que ce travail de Bachelor porte au champ professionnel ergothérapeutique est explicité. Ce chapitre se termine par les recommandations des suites de démarches pour PAuSES avec l'élaboration de ce questionnaire.

6.1. Réponses aux questions de recherche

Ce sous-point reprend la question de recherche et ses sous-questions énoncées au commencement de ce travail de Bachelor et y apporte des réponses.

Pour rappel, notre question de recherche et ses sous-questions sont les suivantes:

- Élaborer un moyen d'évaluation continue adapté aux PPA de PAuSES permettant de mesurer la satisfaction des PPA de ce programme;
 - Élaborer un moyen d'évaluation adapté aux contraintes des PPA de PAuSES (âge, disponibilité, accès à la technologie, etc.);
 - Élaborer un moyen d'évaluation de programme adapté à une utilisation continue mesurant la satisfaction des PPA de PAuSES.

Comme énoncé dans ce travail de Bachelor, le moyen d'évaluation choisi dans la situation de l'évaluation de PAuSES s'est fixé sur le questionnaire. L'élaboration de ce moyen d'évaluation mesurant la satisfaction des PPA par rapport à PAuSES s'est réalisé en deux sections: la satisfaction quant à la logistique et la satisfaction quant au vécu du programme de manière globale.

Les sous questions de recherche ont permis de séparer la question de recherche en plusieurs étapes afin d'aiguiller la marche à suivre. Pour commencer, le moyen d'évaluation choisi devait être adapté à la population concernée. La volonté de faire un questionnaire rapide et accessible à tous était une priorité en tenant compte de la situation des PPA. En effet, cette population est extrêmement variée, regroupant plusieurs populations d'âge et de situations spécifiques. Le questionnaire imaginé devait répondre à ces critères d'inclusion mais également permettre d'être complété rapidement afin d'éviter de remplir davantage l'emploi du temps des PPA généralement chargé (Poletti, 2018). C'est pourquoi, un questionnaire électronique réalisé avec le même logiciel informatique (LimeSurvey) que lors de leur inscription pour PAuSES s'est avéré bénéfique. En effet, cela facilite l'utilisation du logiciel par les PPA ainsi que par les responsables du programme. Une version papier a également été élaborée et mise à disposition des responsables pour proposer une alternative en cas de nécessité. La seconde sous-question a été aiguillée grâce à la recension des écrits sur le

concept de la satisfaction ainsi que sur les moyens d'évaluation continue. Les questions de type fermé avec des formats de réponses principalement d'échelles de réponses de type Likert permettent de récolter des avis précis quant aux éléments évalués. La formulation des questions et les types de réponses choisis sont basés sur les conseils de la littérature. Les pré-tests et feedbacks des responsables de PAuSES ont confirmé la clarté et la précision du questionnaire quant à la mesure de la satisfaction. L'analyse des résultats a relevé des améliorations nécessaires. Les prochaines étapes à envisager avec le développement de ce questionnaire sont détaillées dans le sous-point 6.6..

6.2. Discussion des résultats

Les résultats qui ont été recueillis lors ce travail de Bachelor peuvent être discutés et ceci sous plusieurs aspects.

Pour commencer, la réalisation des pré-tests du questionnaire s'est faite auprès de deux femmes proches aidantes pour leur enfant. Bien que cet échantillon respecte ce que la littérature recommande en termes de taille (10%), l'échantillon reste limité et peu varié. Cela signifie que les attentes et le vécu de ces PPA en remplissant le questionnaire ne concerne que cette population et est donc peu représentatif de la globalité de la population de PPA participant à PAuSES. En effet, dans cette population il y a des hommes proches aidants, des personnes plus âgées ou plus jeunes, des personnes aidant quelqu'un d'autre que leur enfant ou encore des personnes parlant une langue différente. De ce fait, nous pouvons supposer que les retours obtenus correspondent qu'à une certaine partie de la population des PPA ayant participé à PAuSES et que des éléments supplémentaires ou divergents auraient pu être relevés avec un échantillon différent ou plus conséquent. Ceci notamment au niveau de la compréhension des consignes et de leur clarté, du temps de passation qui aurait pu être plus long, de la facilité d'utilisation du questionnaire sur un tel logiciel, de la pertinence des sujets abordés et de la nécessité d'en ajouter des supplémentaires ou encore de la compréhension même des questions et des réponses proposées. Ensuite, un des pré-tests s'est déroulé par visioconférence au travers du logiciel Zoom tandis que l'autre s'est déroulé par téléphone. Nous avons suivi les canevas prévus tout au long de la rencontre. Cependant, nous avons ressenti que la discussion manquait de fluidité et de contenu. En effet, les réponses qui ont été données étaient courtes, nous avons dû poser passablement de questions de relance afin d'approfondir les sujets abordés. De plus, une des PPA était dans un environnement avec des distractions (enfants présents) ce qui peut remettre en question sa disponibilité et concentration au moment de l'entretien. Et pour terminer, il leur avait été demandé de noter les questions pouvant être problématiques en amont de l'entretien mais ceci n'a pas été réalisé. Suite à cela, nous nous sommes questionnées sur le fait que nous aurions peut-être

dû prévoir d'autres types de questions ou une autre manière de relever le contenu recherché. Lors de la rencontre qui s'est déroulée par Zoom, nous nous sommes adaptées en partageant le questionnaire sur l'écran d'ordinateur de la PPA. Cela a semblé faciliter la discussion en pouvant reprendre sous les yeux le questionnaire et approfondir certaines questions ou réponses ensemble. Par téléphone, cela a été plus compliqué et nous devions énoncer la question par oral si nous devions en approfondir une en particulier. De ce fait, il nous semble que réaliser ces rencontres en présentiel aurait facilité la discussion et aurait permis de prendre plus le temps de « briser la glace » et faire connaissance avec les PPA. Dans le cas où la partie « brise-glace » n'est pas réalisée ou de manière inadéquate, le biais de désirabilité sociale peut faire son apparition. De ce fait, durant l'entretien, le répondant pourrait répondre de manière biaisée avec les réponses qui serait « socialement » attendues du fait qu'un lien ne s'est pas créé depuis le début de l'échange. Bien entendu, nous sommes conscientes que cela aurait rallongé la rencontre et que les PPA ne sont peut-être pas en mesure d'accorder ce temps supplémentaire. De plus, dans le cadre des pré-tests, il est possible d'envisager, comme détaillé plus tôt, que la réalisation d'entretiens ait pu amener les meneurs à influencer certaines réponses des PPA.

6.3. Réflexion sur les moyens de récoltes de données

En réalisant ce questionnaire spécifique à la mesure de la satisfaction, il est important de se questionner sur la mesure effectuée. En effet, Sanders et coll. (1998) mettent en gardent que mesurer la satisfaction chez les bénéficiaires d'un programme signifie que chaque réponse est unique. Il est clair que les participant·e·s ont chacun leur manière d'analyser une situation et qu'ils·elles ont tous·toutes des besoins différents et des expériences passées qui leurs sont propres. A ceci, Heidegger et coll. (2006) ajoutent que le concept de satisfaction est très large et reste influençable par divers facteurs comme la culture, le statut socio-économique, des facteurs socio-démographiques, des atteintes cognitives et des composantes affectives. Bien que notre questionnaire soit de type quantitatif et réduise donc déjà des interprétations de données plus conséquentes, la perception de chacun quant aux échelles de réponses proposées dans ce questionnaire sont variables et en lien avec les facteurs expliqués ci-dessus. De ce fait, il est pertinent de se questionner sur la généralisation et la représentativité possible des données récoltées à travers ce questionnaire. La grande variabilité de PPA existantes peut découler sur des besoins et attentes différents en fonction du type d'accompagnement qu'elles fournissent pour leurs proches. En fonction de ses besoins et attentes variables, il pourrait être intéressant et catégoriser les PPA (par exemple pour quel type de proche elles interviennent: enfants, parents, voisins, etc.) et que le questionnaire élaboré soit réajusté avec des questions spécifiques à la catégorie de PPA

identifiée. Dans cette situation, mesurer la satisfaction auprès d'une même catégorie de PPA pourrait produire des données plus représentatives et plus utiles dans l'objectif d'améliorer PAuSES d'une manière plus spécifique et catégorisée. Cependant, cette action nécessite une recherche sur les différentes attentes des différentes catégories de PPA et l'élaboration de questions pouvant mesurer la satisfaction sur leurs aspects spécifiques.

En plus de cette remise en question par rapport au concept de la satisfaction, le biais de désirabilité sociale est lui aussi questionnable dans la réalisation de ce questionnaire. Pour rappel, Feher Waltz et coll. (2017) expliquent qu'il s'agit d'une préoccupation directe lorsque des mesures sont effectuées auprès d'une population spécifique. En effet, selon cette même source, la désirabilité sociale est une tendance de certains individus à déformer systématiquement leurs réponses en donnant des réponses conformes aux valeurs sociales dominantes ou d'autres attentes dites conventionnelles. Dans cette situation, questionner des PPA quant à leur satisfaction et notamment sur le comportement et la performance de l'étudiant·e par exemple peut induire des réactions de désirabilité sociale chez les PPA. Feher Waltz et coll. (2017) précisent que ce concept apparaît souvent lorsque des sujets à valeurs « sensibles » sont traités. Cela a d'ailleurs été relevé dans un des pré-test réalisés avec une PPA pour qui le fait de devoir donner son avis sur un sujet qu'elle jugeait « sensible » (comportement de l'étudiant·e) la perturbait quelque peu. Afin d'éviter l'apparition de ce phénomène, il est possible d'appuyer le fait qu'il n'y ait pas de juste ou de mauvaise réponse et de garantir l'anonymat (Feher Waltz *et al.*, 2017). Mais, malgré ces suggestions, il n'est pas envisageable d'exclure complètement l'apparition de ce biais. Il est donc pertinent de s'interroger sur comment est construit ce questionnaire et comment ce concept de désirabilité sociale peut induire des biais dans la mesure de la satisfaction des PPA quant à PAuSES. Certes, le moyen d'évaluation choisi qui est le questionnaire, limite les biais de désirabilité d'autant plus que le questionnaire garantit l'anonymat. Ces solutions sont proposées par De Singly (2020). Cependant, ceci ne garantit pas que le biais de désirabilité puisse se produire. En effet, nous avons peut-être influencé la formulation des questions et des formats de réponses. Bien que les recommandations de la littérature aient été prises en compte cette hypothèse n'est pas à écarter. En plus de ceci, comme une des PPA l'a décrit lors de l'entretien, un des sujets de questionnement l'a perturbé et elle décrivait avoir de la gêne à répondre. Il est possible d'émettre l'hypothèse que dans cette situation, la PPA en situation de passation de ce questionnaire sans que ce soit dans le contexte d'un pré-test réponde sous l'influence du biais de désirabilité sociale. Pour pallier ce biais, il est imaginable qu'un entretien avec les PPA avant de créer le questionnaire permettrait de définir les questions qui soient susceptibles de créer une « gêne » est d'essayer de les écarter ou de trouver une formulation adéquate à la situation.

Tout au long de la réalisation de ce travail de Bachelor, nous avons dû faire appel à plusieurs acteurs·trices pour déterminer différents éléments. Nous avons notamment fait appel aux responsables actuel·le·s de PAuSES, à deux personnes proches aidantes ayant participé à PAuSES ou encore à notre directeur. Nous avons remarqué qu'il fallait parfois trancher entre des avis différents entre ces acteurs·trices. Ceci demandait une certaine réflexion. Il fallait également accepter que tous les avis ne pourraient pas être pris en compte et accepter que pour l'avancée du travail, certaines de nos décisions ne conviendraient pas à tous. Parfois, la littérature amenait des éléments divergents des discussions avec ces acteurs·trices. Ici également, il fallait trancher si nous voulions suivre les recommandations de la littérature ou si nous voulions pleinement appliquer les avis des acteurs·trices. Ces mélanges d'avis et de conseils étaient riches. Grâce à notre position centrée, nous avons obtenu toutes les informations. Dans les décisions prises, nous avons essayé d'être objectives et de privilégier les solutions les plus pertinentes et utiles au développement d'un moyen d'évaluation continue pour PAuSES. Les choix qui ont été pris peuvent être rediscutés et ne sont peut-être pas les plus pertinents. Il est important de ne pas oublier que plusieurs possibilités ont été ouvertes mais qu'il fallait en choisir une sorte pour avancer et créer un moyen d'évaluation avec une ligne de conduite pour l'élaboration. De ce fait, le questionnement et le recul quant aux choix effectués n'est pas à sous-estimer ou à écarter complètement.

6.4. Forces et limites de notre travail de Bachelor

Après la réalisation de ce travail de Bachelor, nous avons pris du recul afin de déterminer les forces et les limites de celui-ci.

6.4.1. Forces de notre travail de Bachelor

Pour commencer, une des forces de ce travail est que la littérature récoltée au sujet de la population des PPA est spécifique et actuelle. En effet, nous avons eu la possibilité d'accéder à des références spécifiques à la situation des PPA en Suisse romande notamment grâce aux documents de Tétreault et coll. (2021) regroupant plusieurs chapitres sur le contexte des PPA. Cette littérature représentative a permis de fonder une partie de notre travail de Bachelor sur des données pertinentes.

Puis, une seconde force correspond aux différents contacts que nous avons pu avoir comme par exemple avec deux PPA pour les pré-tests ou encore avec les responsables de PAuSES pour l'entretien consultatif et les retours écrits qu'ils nous ont fournis. En effet, ces échanges ont permis une immersion dans la situation réelle du programme. Ceci permet de se détacher de la littérature et d'effectuer un travail en lien direct avec les personnes concernées par ce travail de Bachelor.

L'utilisation du logiciel LimeSurvey pour la réalisation du questionnaire en version électronique est un point fort de ce travail. Comme expliqué précédemment, ce logiciel est utilisé par la HETSL ce qui facilite son utilisation par les responsables de PAuSES en termes de temps. Ensuite, les PPA ou leurs proches sont passés par ce même logiciel pour s'inscrire à PAuSES, ce qui veut dire qu'ils sont déjà familiarisés avec celui-ci. De plus, cet outil est reconnu pour effectuer des recherches scientifiques et il donne accès à des données sécurisées (HETSL, s.d.).

Un des points forts de notre travail est que le questionnaire est disponible en version électronique mais aussi en version papier. En effet, le format est adapté aux PPA, ceux-ci étant des personnes de tout âge. Par exemple, il peut être plus facile pour une personne âgée ayant un accès compliqué ou limité à l'informatique d'avoir accès à une version papier.

Finalement, notre questionnaire est un moyen de récolte de données continu, c'est-à-dire qu'il permet d'obtenir des retours au fil du temps et permet de rester à jour en permanence quant à la satisfaction des PPA par rapport au programme.

6.4.2. Limites de notre travail de Bachelor

Le contenu du moyen d'évaluation continue s'est basé en grande partie sur la littérature trouvée sur des sujets tels que les personnes proches aidantes, PAuSES, l'évaluation de programme ou encore autour du concept de satisfaction. Pour compléter cela, les attentes de deux sur trois des responsables actuel·le·s du programme ont été prises en compte. Il est tout à fait pertinent de les avoir contacté·e·s et inclu·e·s dans les démarches de la réalisation du moyen, comme ce sont eux·elles qui l'utiliseront. Or, nous nous sommes faites la réflexion qu'en récoltant leur avis, il s'agit de la vision actuelle du programme qui ne correspond peut-être pas à ce que les créateurs·trices du programme avaient imaginé de base. Nous avons donc réalisé un questionnaire selon les demandes des responsables actuel·le·s tout en leur expliquant les attentes des ancien·ne·s responsables afin d'exposer les faits et de trouver une attente commune. De plus, la troisième responsable actuelle ne pouvant pas être présente, nous pouvons imaginer qu'elle aurait apporté des idées divergentes ou complémentaires qui auraient modifié ensuite le contenu du questionnaire créé. De ce fait, le recueil de données créé est en partie basé sur des aspects subjectifs qui peuvent changer au fil des années et des personnes responsables du programme. Cela démontre qu'il est important de réévaluer continuellement la pertinence du questionnaire et de son contenu afin de rester en adéquation avec les besoins du programme.

Dans l'entretien consultatif réalisé avec les responsables de PAuSES, il est possible de remettre en question différents aspects détaillés par Kaufmann (1999). En effet, nous avons

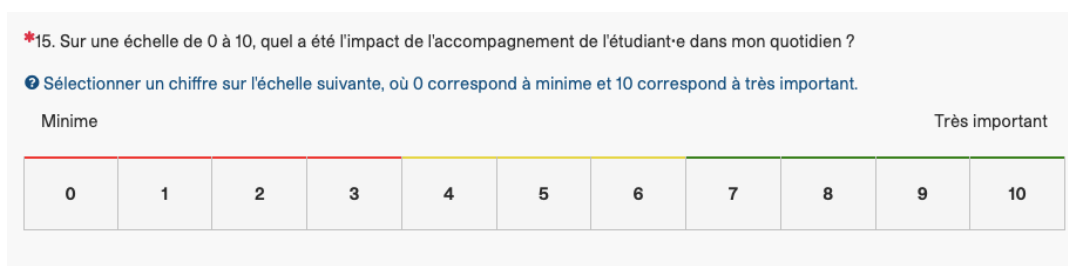
réalisé une recension des écrits avant cette rencontre afin de proposer d'éventuels thèmes et moyens d'évaluation continue. Il est possible d'avancer que cet entretien n'a donc pas laissé une liberté de réflexion totale aux responsables de PAuSES dans le partage d'idées pour ce projet. Effectivement, lors de l'entretien, il y a seulement deux moyens d'évaluation continue qui ont été proposés aux responsables, à savoir l'entretien et le questionnaire. Alors qu'il existe de nombreux moyens de récoltes de données. Ensuite, Kaufmann (1999) décrit que les entretiens sont des moyens de récolte de données pouvant générer des biais. Ceci s'explique par le fait que le meneur de l'entretien peut involontairement influencer la réponse du participant de par les questions qu'il pose. Il est également important de se demander si les questions posées sont assez spécifiques et en lien avec le sujet. Il souligne que durant des entretiens, des remises en question en pensant au « comment » et « pourquoi » peuvent enrichir les données récoltées. De ce fait, nous pouvons remettre en question la manière dont nous avons mené l'entretien et se demander si, inconsciemment, nous avons dirigé les responsables vers ce que proposait la littérature et non vers ce qu'ils·elles souhaitaient réellement. En effet, en amont de l'entretien consultatif, la littérature recherchée nous dirigeait vers le choix d'utiliser un questionnaire de type quantitatif et ceci car il comporte beaucoup d'avantages qui ont été cités précédemment. C'est pour cette raison qu'il est possible d'émettre l'hypothèse que nos questions et échanges effectués avec les responsables PAuSES n'étaient peut-être pas tous objectifs et qu'avec le vocabulaire utilisé et les questions posées nous les avons dirigés eux·elles aussi vers le choix d'utiliser le moyen d'évaluation qui est le questionnaire.

Ensuite, il avait été conseillé par les responsables de PAuSES de réaliser des entretiens avec les PPA avant la construction du moyen d'évaluation continue afin de déterminer les thèmes à aborder de manière plus spécifique selon les besoins des PPA. Or, par manque de possibilité d'effectuer toutes ces actions durant notre travail de Bachelor, nous avons dû faire un choix entre la réalisation de ces entretiens ou la réalisation des pré-tests. Comme suffisamment de littérature est existante pour déterminer les thèmes à aborder dans le questionnaire, nous avons fait le choix de prioriser la réalisation des pré-tests. Cependant, nous sommes conscientes que réaliser ces entretiens aurait été intéressant et aurait démontré l'implication des PPA dans un programme qui leur est en partie destiné. Dans cette situation, nous sommes conscientes que les données récoltées dans les écrits trouvés ne sont peut-être pas représentatives à la population spécifique des PPA de PAuSES. Dans ce sens, des entretiens auraient potentiellement pu permettre d'ajuster plus spécifiquement les questions élaborées dans le questionnaire de satisfaction. Or, il aurait fallu un échantillonnage suffisamment représentatif de tous les PPA participant à PAuSES, ce qui n'aurait pas été

garanti dans le cas où l'échantillon aurait été composé de deux personnes, comme pour les pré-tests.

Le logiciel choisi comporte de nombreux avantages et offre des possibilités de création conséquentes. Cela a demandé un temps d'adaptation et de recherches non négligeables afin de se familiariser avec LimeSurvey. Cependant, quelques aspects du logiciel nous ont obligées à aller à l'encontre de la théorie relevée auparavant. En effet, De Singly (2020) explique que la position neutre dans un choix de réponse correspond à une position refuge et peut être critiquée. Or, avec LimeSurvey, les échelles d'estimation comportaient d'office une position neutre qu'il n'était pas possible de supprimer. De ce fait, nous avons dû nous adapter en acceptant ce format de réponse préconstruit. Pour illustrer ceci, la question numéro 15 du questionnaire le démontre avec le tableau 4 ci-dessous:

Tableau 4 : Exemple d'une échelle de réponse



*15. Sur une échelle de 0 à 10, quel a été l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien ?

🔵 Sélectionner un chiffre sur l'échelle suivante, où 0 correspond à minime et 10 correspond à très important.

Minime Très important

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tableau 4: Exemple d'une échelle de réponse

En effet, pour ce genre de questions avec les échelles d'estimation, le logiciel ne permettait pas de choisir le nombre de réponses possibles. Cette action laisse donc la possibilité au·à la répondant·e d'utiliser la position dite « refuge ».

6.5. Intérêt de ce travail pour le champ professionnel

En participant à la réalisation d'un questionnaire continu pour PAuSES, nous avons contribué concrètement au développement de ce programme. En effet, les données qui seront récoltées permettront, une fois que le questionnaire sera modifié et validé, de donner des pistes d'amélioration et ensuite mieux répondre aux attentes des PPA. De plus, cette évaluation réalisée de manière continue permet de rester à jour avec les attentes des PPA au fil du temps sans être figé avec une seule récolte de données. Nous sommes conscientes que ce programme soulage les PPA durant un cours laps de temps. Cependant, ce sont toutes ces aides qui contribueront, avec le temps, à améliorer la qualité de vie des PPA.

En effectuant la récolte de la satisfaction auprès des PPA, nous les intégrons au centre de la prise en charge et cela leur donne la possibilité d'être acteur·trice de leur rôle de PPA en exprimant leur attente et leur besoin quant à PAuSES. En obtenant leur retour, cela permettra

d'avoir une approche plus spécifique pour les professionnel·le·s de la santé dont les ergothérapeutes.

Ce travail nous a permis d'être sensibilisées à la situation de vie ainsi qu'aux besoins des PPA. En effet, la situation des PPA en Suisse est préoccupante. Comme nous avons pu le voir dans le chapitre 2 de ce travail de Bachelor, ces personnes sont de plus en plus nombreuses dans le système de santé mais l'aide qui leur est octroyée est relativement faible rendant leur situation de vie souvent précaire. En tant que futures ergothérapeutes, il est primordial de pouvoir aider les PPA dans notre pratique professionnelle. Les proches doivent faire partie intégrante de l'alliance thérapeutique pour qu'une prise en charge soit pertinente et bénéfique. Étant très régulièrement en contact avec les PPA dans notre pratique d'ergothérapeute, il est de notre devoir de les informer des possibilités de ressources humaines et financières qu'ils ont à disposition dans leur canton de résidence. Ces aides vont permettre à cette population de diminuer ou alors de prévenir certains risques comme le déséquilibre occupationnel, l'épuisement mental et physique, l'isolement social ainsi que le surmenage (Dür *et al.*, 2015). En effet, plus les aides pour les PPA seront relayées, plus ceux-ci exerceront leur rôle dans des conditions adéquates. Le vieillissement de la population ainsi que la pénurie de personnels soignants sont des facteurs difficilement modifiables pour améliorer le système de santé suisse. Cependant, soulager en partie les PPA est une possibilité tout à fait réalisable avec des gestes simples pour les professionnel·le·s de la santé. Chacune peut les diriger vers les diverses ressources disponibles. De plus, les ergothérapeutes ont un grand rôle à jouer comme elles interviennent directement auprès de la personne proche aidée afin de maximiser son autonomie et son indépendance et donc réduire certaines demandes auprès de la PPA qui s'en occupe. Dans un idéal, une prise en charge en ergothérapie devrait être effectuée directement auprès des PPA comme des aménagements posturaux et architecturaux, par exemple, pourraient améliorer leurs interventions auprès de la personne proche aidée de manière significative. En effet, selon l'Association suisse des ergothérapeutes (2022), les ergothérapeutes visent le maintien et le développement de la capacité d'agir et interviennent aussi dans un but de prévenir ou de pallier un déséquilibre occupationnel. Ce déséquilibre est vécu par une grande partie des PPA (Edwards, 2015). Le développement de l'ergothérapie auprès des PPA n'aurait-il alors pas tout son sens? Cela dans le but d'améliorer la qualité de vie des PPA et ainsi de maintenir leur engagement en tant que personne aidante sur le long terme. Ce serait désormais avec les assurances sociales ainsi qu'avec le système de santé suisse qu'un nouveau combat commencerait pour justifier le développement de la prise en charge financière des prestations d'ergothérapeutes auprès des PPA.

6.6. Recommandations de la suite des démarches en lien avec l'élaboration du questionnaire de satisfaction pour PAuSES

En fin de ce travail de Bachelor, les accès internet de la version électronique du questionnaire ainsi que la version papier (en format Word et PDF) sont donnés aux responsables de PAuSES. Comme expliqué dans le chapitre 2 au point 2.1.2., PAuSES a été évalué et pérennisé. C'est donc le programme pérennisé qui sera évalué de manière continue à l'aide du questionnaire élaboré dans ce travail de Bachelor.

Cependant, avant que cette étape soit réalisée, il y a plusieurs items à retravailler ou à élaborer. En effet, il a été discuté dans l'analyse des résultats, selon les différents retours récoltés, que le questionnaire nécessite certaines modifications afin de le rendre plus précis et complet. En effet, Bradburn et coll. (2004) expliquent qu'une fois le premier pré-test réalisé et les données analysées, il faut effectuer les modifications impératives. Une fois ceci réalisé, ils conseillent de refaire un pré-test avec de nouveaux participants à une plus grande échelle. Dans le cas de PAuSES, ceci est envisageable car le pré-test réalisé dans ce travail de Bachelor ne concernait que deux personnes et en plus de cela, ces deux personnes étaient dans la même catégorie de PPA (femmes et parents d'enfants en bas âge en situation de handicap). De ce fait, effectuer un second pré-test avec un échantillon plus varié et ce, complété par des entretiens plus conséquents permettrait d'évaluer plus précisément le questionnaire élaboré dans ce travail de Bachelor. Une fois cette étape réalisée, de potentielles nouvelles modifications seraient à apporter au questionnaire en fonction des résultats obtenus (Bradburn & coll., 2004).

Ensuite, Portney & Watkins (2009) précisent que lorsqu'un instrument de mesure ou de récolte de données est élaboré, il faut ensuite investiguer le thème des qualités psychométriques. Effectivement, Feher Waltz et coll. (2017) précisent qu'une fois les données récoltées, leur validité et fidélité doivent être vérifiées. Le questionnaire étant un moyen de récolte de données, il va de soi qu'il est nécessaire de juger sa capacité à mesurer avec justesse ce dont il est censé rendre compte ou mesurer (Fortin & Gagnon, 2016). Pour ce faire, des concepts comme la validité interne et la validité externe doivent être questionnés afin d'écartier tous types de biais (Fortin & Gagnon, 2016). Puis, la notion de fidélité est abordée car elle est impérative pour prouver la qualité de l'instrument de mesure en question. De plus, elle précise si les résultats sont stables et ceci en faisant plusieurs essais du questionnaire dans des conditions de passation identiques (Portney & Watkins, 2009). Toujours selon cette même source, un instrument de mesure peut être fidèle sans être valide mais ne peut être valide sans être fidèle. C'est pourquoi ces différents concepts doivent être

investigués afin d'assurer la mise en place d'un questionnaire de satisfaction fiable et valide dans le but d'améliorer les prestations de PAuSES.

Toutes ces démarches ne sont très certainement pas réalisables dans le cadre des fonctions des responsables de PAuSES. Un second travail de Bachelor voire de travail de Master pourrait être approprié dans cette situation.

Une fois toutes ces étapes réalisées, le questionnaire sera prêt à être utilisé auprès d'une volée de PPA ayant terminé le programme en utilisant la version électronique ou la version papier, si nécessaire. Les informations récoltées suite à cette action permettront aux responsables de PAuSES d'envisager des améliorations à apporter au programme soit dans la partie axée sur la logistique de PAuSES ou alors dans la partie sur le vécu du PPA. Si de grands changements sont apportés au fonctionnement du programme, les responsables devront rester attentifs qu'utiliser le même questionnaire ne sera peut-être plus adapté. Ce dernier devra donc être modifié si nécessaire et des pré-tests seraient à refaire afin de garantir une récolte de données adaptée aux critères actuels (Bradburn *et al.*, 2004).

Lors de la réalisation de ce travail de Bachelor, nous avons songé proposer une version traduite du questionnaire en une ou plusieurs langues afin de garantir l'accessibilité du questionnaire à un maximum de PPA. En effet, la population des PPA étant très variée, cette option peut s'avérer utile. Cette suggestion peut être envisagée une fois que le questionnaire sera modifié et que les pré-tests seront terminés.

6.7. Conclusion

Pour conclure, ce travail de Bachelor nous a permis d'acquérir des connaissances plus approfondies sur la population des PPA vivant en Suisse romande avec laquelle nous allons collaborer tout au long de notre carrière professionnelle d'ergothérapeutes. Il a également permis d'approfondir nos connaissances sur les différents moyens de récolte de données envisageables auprès d'une population spécifique tels que l'entretien ou le questionnaire. De plus, nous avons investigué la manière d'élaborer ce moyen d'évaluation afin de récolter des données fiables pour ensuite agir dans le but d'améliorer le service proposé à cette population. En effet, l'élaboration d'un questionnaire est un processus complexe, nécessitant plusieurs étapes à respecter et à adapter en fonction du type d'étude réalisée et des informations recherchées. Ce travail a mis en évidence la situation précaire et compliquée des PPA en Suisse.

Le questionnaire élaboré dans ce travail de Bachelor récolte la mesure de satisfaction des PPA pour le programme. De potentielles modifications de PAuSES pourraient être apportées et une fois celle-ci réalisées l'expansion du programme est une hypothèse

envisageable. Cette action apporterait autant de bénéfices pour les PPA, pour les futur·e·s professionnel·le·s de santé, que pour le système de santé suisse. De plus, de nouveaux programmes conçus pour venir en aide au PPA sont en cours de mise en place en Suisse. PAuSES pourrait alors peut-être créer des partenariats avec certaines de ces associations afin de promouvoir le rôle des professionnel·le·s de la santé dont les ergothérapeutes auprès des PPA mais aussi de développer le programme à une échelle nationale.

Afin d'assurer la continuité de la mise en place du questionnaire de satisfaction du programme PAuSES, ce travail ainsi que le lien d'accès au questionnaire seront envoyés aux responsables de PAuSES par courriel comme expliqué dans la partie précédente.

Suite à ce travail, nous pensons qu'il serait pertinent de s'intéresser à la satisfaction des étudiant·e·s ou plutôt à l'expérience qu'ils·elles ont vécu en participant à ce programme. En effet, cela permettrait d'avoir leur point de vue sur la manière dont ils·elles ont vécu cette expérience, si ce programme leur a ouvert des pistes pour leur future pratique professionnelle ou si ils·elles ont pu exercer certains apprentissages de l'école dans cet accompagnement. Avoir connaissance de ces aspects permettrait d'avoir un retour objectif du programme qui compléterait les données récoltées sur la partie pédagogique dans notre questionnaire. Ces derniers·ères pourraient aussi partager leurs opinions sur la logistique et l'organisation de ce module en émettant des pistes d'amélioration. Le programme s'améliorerait ainsi optimalement en se basant sur la satisfaction des PPA mais aussi sur l'expérience des étudiant·e·s.

7. Références

- Adams, W. C. (2005). Conducting semi-structured interviews. In K. E. Newcomer, H. P., Hatry, & J. S., Wholey. (Eds.). *Handbook of practical program evaluation* (pp.492-506). Jossey-Bass.
- Anthony, R. A. Jr., La Rochelle, J. S., Dezee, K. J., & Gehlbach, H. (2014). Developing questionnaires for educational research: AMEE Guide No. 87. *Medical Teacher*, 36(6), 463–474. <https://doi.org/10.3109/0142159X.2014.889814>
- Association Alzheimer Suisse. (2019) *Coûts des démences en Suisse*.
<https://www.alzheimer-schweiz.ch/fr/medias/article/couts-des-demences-en-suisse>
- Association Suisse des Ergothérapeutes. (2022). *Ergothérapie - Ergothérapie*.
<https://www.ergotherapie.ch/ergotherapie-fr/>
- Barbaray, C. (2016). *Satisfaction, fidélité et expérience client : être à l'écoute de ses clients pour une entreprise performante*. Dunod. <https://univ.scholarvox.com/book/88832591>
- Berthier, N. (2010). *Les techniques d'enquête en sciences sociales : Méthodes et exercices corrigés* (4^e éd.). Armand Colin.
- Billig, S. H., & Waterman, A. S. (2003). *Studying Service-Learning*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781410609106>
- Bischofberger, I., Radvansky, A., & Jähneke, A. (2013). *Berufstätigkeit und Angehörigenpflege vereinbaren*. Kreuz SR editor.
- Bourque, L., & Fiedler, E. P. (2002). *Self-administered and mail surveys* (2nd ed.). Sage.
- Bradburn, N., Sudman, S., & Wansink, B. (2004). *Asking Questions : The Definitive Guide to Questionnaire Design*. Jossey-Bass.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research : how is it done?. *Qualitative research*, 6(1), 97-113.
- Confédération suisse. (2016) *Pénurie de main-d'œuvre qualifiée en Suisse, système d'indicateurs pour évaluer la demande en personnel qualifié*.
https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Fachkraeftebedarf/indikatorensystem-zur-beurteilung-der-fachkraeftenachfrage.html

- Confédération suisse. (2018). *Rapport explicatif concernant l'avant-projet de la loi fédérale sur l'amélioration de la conciliation entre activité professionnelle et prise en charge de proches*.
https://www.fedlex.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/dl/proj/6018/49/cons_1/doc_3/fr/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-dl-proj-6018-49-cons_1-doc_3-fr-pdf-a.pdf
- De Singly, F. (2012). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Armand Colin.
- De Singly, F. (2020). *Le questionnaire* (5^e éd.). Armand Colin.
- Dür, M., Unger, J., Stoffer, M., Drăgoi, R., Kautzky-Willer, A., Fialka-Moser, V., Smolen, J., & Stamm, T. (2015). Definitions of occupational balance and their coverage by instruments. *The British Journal of Occupational Therapy*, 78(1), 4-15.
- Edwards, M. (2015). Family Caregivers for People with Dementia and the Role of Occupational Therapy. *Phys Occup Ther Geriatr*, 33(3), 220-32.
<https://doi.org/10.3109/02703181.2015.1031926>.
- Feher Waltz, C., Strickland, O. L., & Lenz, E. R. (2017). *Measurement in Nursing and Health Research* (5th ed.). Springer Publishing Company.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/hesso/reader.action?docID=4602928>
- Fenneteau, H. (2007). *Enquête : entretien et questionnaire* (2^e éd.). Dunod.
- Fortin, M.-F., & Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives*. Chenelière Education.
- Guelailia, R., & Reguieg-Issaâd, D. (2021). Evaluation du programme de formation en marketing dans l'université algérienne - Essai d'évaluation avec le modèle de Stufflebeam. *Journal of Economic Sciences Institute*, 24(1), 1433-1448.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/153512>
- Haute école de travail social et de la santé Lausanne. (s.d.) *Comment accéder et créer un questionnaire sur LimeSurvey ? - MyHETSL*. <https://my.hetsl.ch/modes-emploi/comment-acceder-et-creer-un-questionnaire-sur-limesurvey/>
- Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL). (2022). *PAuSES, un peu d'aide pour les proches aidant·e·s*. <https://www.hetsl.ch/bachelor-en-ergotherapie/structure-et-programme/proches-aidantes-un-service-des-etudiantes-en-sante-pauses/>
- HES-SO. (2021). *HES-SO - En chiffres - Haute école*. <https://www.hes-so.ch/la-hes-so/a-propos/la-hes-so-en-chiffres>

- Kaufmann, J. C. (1999). L'entretien compréhensif. *Revue française de sociologie*, 38(2), 398-399.
- Kessler, C. (2019). *Promotion de la santé psychique des proches aidant·e·s de personnes âgées : un guide pour la promotion de la santé des personnes âgées*. Promotion Santé Suisse. [Brochure PSCH 2019-02 - sante psychique des proches aidant-e-s.pdf](#)
- Lieberman, L. (1998). Evaluating the success of substance abuse prevention and treatment programs for pregnant and postpartum women and their infants. *Women's Health Issues*, 8(4), 218-229. [https://doi.org/10.1016/S1049-3867\(98\)80055-8](https://doi.org/10.1016/S1049-3867(98)80055-8)
- Loiselle, C. G., Profetto-McGrath, J., & Polit, D. F. (2007). *Méthodes de recherches en sciences infirmières*. ERPI.
- Lopez, A., & Remy, P.-L. (2007, mars). *Mesure de la satisfaction des usagers des établissements de santé*. Vie-publique.fr. <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/074000592.pdf>
- Miles, M., & Huberman, A. (2003). *Analyses de données qualitatives*. De Boeck.
- OFSP. (2020, octobre). *Programme de promotion "offres visant à décharger les proches aidants 2017-2020"*. [Rapport de synthèse - BAG https://www.bag.admin.ch/foerderprogramme](https://www.bag.admin.ch/foerderprogramme)
- OFSP. (2021, 2 juillet). *Soutien aux proches aidants*. [Plan d'action : soutien aux proches aidants \(admin.ch\)](https://www.bag.admin.ch/foerderprogramme)
- Otto, U., Leu, A., Bischofberger, I., Gerlich, R., Riguzzi, M., Jans, C., & Golder, L. (2019). *Bedürfnisse und Bedarf von betreuenden Angehörigen nach Unterstützung und Entlastung – eine Bevölkerungsbefragung*. <https://www.bag.admin.ch/foerderprogramme>
- Paignon, A., Laverrière, S., Lalive d'Épinay Raemy, S., & Cinter, F. (2021). Parents vieillissants d'adultes présentant une déficience intellectuelle : des sentinelles méconnues de la santé de leurs enfants. In Oulevey Bachmann, A., Ludwig, C., & Tétréault, S. (Éds). *Proches aidant·e·s: des alliés indispensables aux professionnels de la santé*. (pp.46-101). Georg.

- Perrig-Chiello, P., Höpflinger, F., & Schnegg, B. (2010). *Pflegende Angehörige von älteren Menschen*. <https://www.spitex.ch/files/CEAAGB6/SwissAgeCare-2010---Schlussbericht>
- Poletti, R. (2018). *Être proche aidant, c'est apprendre à danser sous la pluie*. Editions Jouvence.
- Portney, L. G., & Watkins, M. P. (2009). *Foundations of clinical research : applications to practice* (3rd ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Promotion Santé Suisse. (2003, 14 octobre). *Questionnaire*. http://www.quint-essenz.ch/en/files/Questionnaire_20.pdf
- Ridde, V., & Dagenais, C. (2012). *Approches et pratiques en évaluation de programmes : Nouvelle édition revue et augmentée*. Les Presses de l'Université de Montréal.
- Saal, D., Nuebling, M., & Heidegger, T. (2006). L'évaluation de la satisfaction des patients a-t-elle un sens?. *Le praticien en anesthésie réanimation*, 10(4), 305-310. [https://doi.org/10.1016/S1279-7960\(06\)75585-1](https://doi.org/10.1016/S1279-7960(06)75585-1)
- Sanders, L. M., Trinh, L., Sherman, L., & Banks, S. M. (1998). Assessment of client satisfaction in a peer counseling substance abuse treatment program for pregnant and postpartum women. *Evaluation and Program Planning*, 21(3), 287-296. [https://doi.org/10.1016/S0149-7189\(98\)00018-4](https://doi.org/10.1016/S0149-7189(98)00018-4)
- Schwaab, J.-C. (2021). Réflexions politiques d'un proche aidant en Suisse. In Oulevey Bachmann, A., Ludwig, C., & Tétreault, S. *Proches aidant·e·s: des alliés indispensables aux professionnels de la santé*. (p.10-19). Georg.
- Soremekun, O. A., Takayesu, J. K., & Bohan, S. J. (2011). Framework for analyzing wait times and other factors that impact patient satisfaction in the emergency department. *Journal of Emergency Medicine*, 41(6), 686-692. <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2011.01.018>
- Statistique Canada. (2010). *Méthodes et pratiques d'enquête*. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/12-587-x/12-587-x2003001-fra.pdf?st=S0-QQz0U>

- Tétreault, S., Bellagamba, D., Ducommun, D., Vaucher, P., Meyer, S., Bertrand Leiser, M., Tinguely, J., Minisini, L., Aviolat, L., & Kühne, N. (2021). L'apprentissage par le service communautaire : une possibilité de répit pour les personnes proches aidantes et une opportunité de formation pour les futurs professionnels de la santé. In Oulevey Bachmann, A., Ludwig, C., & Tétreault, S. *Proches aidant·e·s: des alliés indispensables aux professionnels de la santé*. (p.322-379). Georg.
- Tétreault, S., & Guillez, P. (2019). *Guide pratique de recherche en réadaptation*. De Boeck Supérieur.
- Townsend, E. A., & Polatajko, H. J. (2007). *Enabling occupation II: Advancing an occupational therapy vision for health, well-being & justice through occupation*. Canadian Association of Occupational Therapists.
- Wilcock, A. (2006). *An occupational perspective of health* (2^e éd.). Slack Incorporated.
- Worthington, C. (2005). Patient satisfaction with health care: recent theoretical developments and implications for evaluation practice. *The Canadian Journal of Program Evaluation*, 20(3), 41-63. <https://www.evaluationcanada.ca/secure/20-3-041.pdf>

8. Annexes

8.1. Annexe 1 : Canevas de l'entretien consultatif de groupe

Déroulement de la rencontre :

1.	0 - 5'	Présentation du travail de Bachelor
2.	5'- 10'	Réponses aux questions concernant la présentation
3.	10'- 40'	Discussion et questions sur les possibles moyens et ce qui sera évalué
4.	40' - 50'	Comparaison et discussion sur les moyens et le contenu cherché par nous
5.	50'- 00'	Concertation des attentes communes + conclusion pour la suite du TB

1. Présentation du travail de Bachelor

- Explication de la problématique
- Explication de la pertinence d'une évaluation continue
- Explication des buts du TB
- La «question de recherche» et l'évaluation de programme
- Dire où nous en sommes actuellement
- Expliquer pourquoi nous avons décidé de les contacter

2. Réponses aux questions concernant la présentation

- Selon leurs questions.

3. Discussion et questions sur les possibles moyens et ce qui sera évalué

en vert, il s'agit des questions de relance

- Question « brise-glace » :
 - En tant que responsables de PAuSES, comment voyez-vous son évolution ? Quels sont vos projets pour PAuSES?
 - Que pensez-vous d'une évaluation continue pour PAuSES?
- Population cible
 - Que pensez-vous de la population cible (PPA et non pas étudiant·e·s)?
- Contenu de l'évaluation
 - Qu'attendez-vous d'une évaluation continue?
 - Quel genre de satisfaction souhaiteriez-vous aborder?
 - Que pensez-vous de l'orientation sur la mesure de la satisfaction?
Auriez-vous besoin de viser ou compléter avec autre chose?
 - Thèmes à aborder concernant la satisfaction:

- Quels thèmes souhaitez-vous aborder pour mesurer la satisfaction?
- Moyens d'évaluation possibles
 - Par quel moyen d'évaluation, pensez-vous que l'on pourrait évaluer la satisfaction des PPA?
 - *Quels sont pour vous les critères importants à respecter par rapport au moyen d'évaluation (temps, forme, etc.)?*
 - *Auriez-vous des préférences sur la forme à utiliser (en ligne, papier, plusieurs langues, etc.)?*
 - Types de questions à poser (quantitatif/qualitatif)
 - *Quels types de questions seraient à votre avis le plus judicieux à utiliser? (quantitatif/qualitatif)*
 - *Combien de questions pouvons-nous intégrer dans le moyen d'évaluation (si questionnaire)?*
 - *Combien de temps devrait-il prendre à remplir?*
- Consignes de passation
 - *Qui, selon vous, s'occuperait de faire passer le moyen d'évaluation ou de le fournir aux PPA? Les étudiant·e·s? Vous-mêmes?*

4. Comparaison et discussion sur les moyens et le contenu cherché par nous

Tout au long de cette partie, faire des liens avec leurs réponses préalables.

A faire en parallèle de la 3, après avoir obtenu l'avis des responsables de PAuSES.

- *Satisfaction:* présenter les thèmes à aborder = attentes concernant le programme, contact avec l'organisme PAuSES, accueil de l'étudiant·e dans le foyer, perception des 40h, perception des services proposés (accompagnements, recherches, baby-sitting, soutien en situation d'urgence), aborder le quantitatif/qualitatif
- *Moyens d'évaluation auxquels nous avons pensé :*
 - Questionnaire: avantages / inconvénients
 - Entretien: avantages / inconvénients
- *Consignes de passation:*
 - Questionnaire: l'étudiant·e lors de sa dernière heure d'accompagnement donne aux PPA le questionnaire en version électronique ou papier (éventuellement explique les questions et consignes de réponses pour éviter une incompréhension). L'étudiant·e n'est pas à côté de la personne lorsqu'il le remplit (pour éviter des biais)

et une fois rempli l'étudiant·e n'a pas accès aux réponses pour respecter la confidentialité

- Entretien: Téléphonique ou en personne réalisé par les responsables de PAuSES. (Avec étudiant·e grand risque de biais)

5. Concertation des attentes communes + conclusion pour la suite du TB

- Faire le point des attentes communes: prendre 5' entre nous 3 pour synthétiser puis faire part à l'ensemble du groupe du résumé des décisions prises tous ensemble.
- Puis leur expliquer la suite:
 - Avec l'attente commune définie, on continue à travailler sur l'élaboration du moyen d'évaluation (recherche littéraire et construction concrète)
 - Quand il sera prêt, on le leur montrera en guise de « validation » (une version envoyée à chacun pour avoir 2 retours)

On fera une phase de pré-test, donc contacter des PPA par le biais des responsables (si possible échantillonnage varié: personne plus âgée, plus jeune (parents), éventuellement une personne dont le français n'est pas sa langue maternelle), environ 3 personnes.

8.2. Annexe 2 : Résumé de l'entretien consultatif de groupe

Résumé entretien consultatif du 14 mars 2022

- Durée : ~1h
- Personnes présentes : Mme Clarisse Mottaz (responsable PAuSES), M. Offenstein (responsable PAuSES), Margueron Lydie, Gentizon Estelle. (*Excusées : Mme Lucie Anchise (responsable PAuSES), Lorraine Derivaz*)
- Enregistrement et canevas de l'entretien disponibles

L'entretien a débuté par la présentation du travail de Bachelor (problématique, buts, questions de recherche, phases), puis un temps pour les questions en lien a été laissé suivi d'une discussion. Durant cette dernière, tous les éléments du canevas ont pu être abordés, bien que la trame prévue n'ait pas été suivie à la lettre. La parole entre les deux responsables du programme a été bien répartie et les attentes de chacun ont pu être prises en compte.

Population cible

En ce qui concerne le choix de la population cible du moyen d'évaluation qui est les PPA, les responsables de PAuSES trouvent ce choix pertinent et le valide. En effet, cela permet d'avoir un retour sur la satisfaction des PPA quant au programme comme ce dernier est destiné pour eux. Un des responsables demande quand même qu'il y ait un apport pédagogique pour les étudiant·e·s y participant.

Contenu de l'évaluation

La question s'est posée s'il s'agit uniquement de l'intervention de l'étudiant·e qui serait évaluée ou l'ensemble du programme. Après discussion, il est plus pertinent d'évaluer l'ensemble du programme étant donné que nous nous intéressons au vécu des PPA quant à PAuSES et non pas l'évaluation du travail de l'étudiant·e. En revanche, il a été souligné qu'il est nécessaire que le moyen d'évaluation choisi apporte une plus-value aux étudiant·e·s dans un but d'obtenir des informations pour améliorer leur accompagnement professionnel.

Les sujets abordés dans le moyen d'évaluation concernent plusieurs aspects: la situation des PPA, l'amélioration de l'accompagnement des étudiant·e·s et l'amélioration du programme pour l'an d'après. Aborder la satisfaction permet de toucher ces différents aspects. Plus précisément, les sujets abordés sont l'inscription, les échanges/contact avec les PPA, la satisfaction sur les différentes étapes du programme, la satisfaction sur l'offre donnée (durée, disponibilités des étudiant·e·s, services), l'apport pour les PPA ou encore le temps d'attente entre l'inscription et le jumelage selon le type de PPA.

En ce qui concerne le vécu des PPA, les responsables de PAuSES ont préféré ne pas donner plus de précisions sur le contenu de l'évaluation car ils expliquent que ce sont les PPA qui sont experts de leurs situations. De ce fait, ils leur semblent plus pertinent et essentiel de réaliser des entretiens avec des PPA, avant de construire le moyen d'évaluation, ceci afin de connaître ce qu'ils aimeraient aborder au sujet de la satisfaction et d'obtenir un début de vocabulaire déjà adapté. Cette suggestion nous demandera réflexion.

Moyen d'évaluation possible

En ce qui concerne le moyen d'évaluation, il est ressorti que le questionnaire était la meilleure manière d'obtenir des informations pertinentes tout en n'étant pas trop chronophage pour les responsables du programme ainsi que pour les PPA. En effet, les responsables nous ont fait part de leur manque de temps pour effectuer certaines tâches du programme mais aussi du nombre de crédits limités accordés aux étudiant·e·s de PAuSES. Un entretien prendrait alors énormément de temps aux étudiant·e·s et elles ne sauraient peut-être pas l'effectuer correctement (manquant de temps pour suivre une formation pour celui-ci), entraînant ainsi des biais dans les réponses des PPA et ensuite dans l'utilité des réponses pour le programme.

Les critères du questionnaire souhaités par les responsables sont les suivants:

- Le moyen doit avoir un but pour les responsables que ça soit logistique et pédagogique pour les étudiant·e·s;
- Le questionnaire doit être composé de questions fermées afin de faciliter le traitement des données avec des résultats chiffrés. En effet, selon un des responsables: « le traitement des données si les questions sont mixtes sont extrêmement compliqués ». Ainsi, afin de faciliter le travail post-questionnaire, soit le traitement des données, il a été décidé de créer un questionnaire avec des questions uniquement fermées mais à choix multiples et assez spécifiques pour que la PPA puisse indiquer le plus précisément ce qu'elle souhaite exprimer. De plus, cela permet un gain de temps également pour les PPA. Une place pour des commentaires venant compléter la question fermée a été proposée mais cela compliquerait tout de même le traitement des données et cette proposition n'a donc pas été retenue pour notre moyen d'évaluation. Notre questionnaire sera composé de peu voire pas de questions dichotomiques. Cependant, les questions à choix multiples seront à privilégier;

- Le questionnaire doit être simple à remplir. En effet, notre questionnaire s'adressant à une large panelle de population (jeune, âgée, statuts d'aidant différents, accès internet limité ou non), il est ressorti de cet entretien qu'il primordial que le questionnaire soit simple à comprendre et à remplir, et qu'il prenne peu de temps aux PPA;
- Les questions doivent tenir compte des limites de modifications du programme de l'école. En effet, le programme scolaire est relativement chargé et difficilement modifiable. De plus, le questionnaire doit être inclus dans la conception pédagogique et, si possible, dans la réorganisation à venir de la conduite du programme (mise en place, contact, etc.). Un des responsables relève que, par exemple, la réponse à l'urgence n'est pas faisable;
- Une formation à l'utilisation du questionnaire n'est pas envisagée. En revanche, il est nécessaire de fournir un guide d'utilisation avec le questionnaire.

Consigne de passation

Durant l'entretien, il a été discuté de l'éventualité que les étudiant·e·s qui participent au programme seraient amenées à fournir le questionnaire aux PPA pour qu'elles effectuent les démarches jusqu'au bout de leur participation au programme. En effet, l'étudiant·e pourrait donner le questionnaire à la PPA en expliquant les consignes de passation mais ne serait pas avec la PPA pour le remplir. Cette situation représente un trop grand risque de biais. De plus, cela permet de faire gagner du temps aux responsables qui eux ne devraient pas consacrer du temps à cette tâche de transmission du questionnaire.

Il a également été discuté que si la PPA n'a pas d'accès à un ordinateur ou internet, l'étudiant·e s'occuperait de fournir le questionnaire sous format papier, puis de retranscrire le contenu sur ordinateur, une fois le questionnaire terminé.

Cependant, cette manière de faire comporte de nombreux risques de biais ce qui laisse cette partie en réflexion pour trouver une issue la plus appropriée.

Analyse des données

Il a été proposé par un des responsables d'introduire les résultats des questionnaires dans la dernière analyse de pratique des étudiant·e·s. Ainsi, ils·elles auraient un retour global de la satisfaction des PPA pour leur pratique future et ils·elles seraient amenées à aller jusqu'au bout de leur démarche et de leur intervention auprès des PPA. Cela permet de viser aussi un bénéfice pédagogique pour les élèves qui participent au programme PAuSES tout en

garantissant l'anonymat pour les PPA le remplissant. De ce fait, il serait nécessaire que le questionnaire (et les 40 heures) soient réalisés avant une date butoir. Et cette condition peut paraître compliquée à réaliser.

Un·une des responsables émet la demande que l'on assure les qualités psychométriques du questionnaire ou du moins, que l'on y réfléchisse pour la suite de l'utilisation du questionnaire.

Conclusion

Pour conclure, le moyen d'évaluation choisi est le questionnaire, plutôt de type quantitatif afin de faciliter les étapes d'analyse. En effet, selon De Singly (2020), malgré le fait que les questions ouvertes permettent une expression plus libre des répondant·e·s, les questions fermées coûtent nettement moins cher que les questions ouvertes en termes de temps et d'analyse. Ce moyen d'évaluation devra répondre aux questionnements sur la logistique en rapport avec PAuSES et sur l'accompagnement que l'étudiant·e a fourni pour pouvoir en extraire un apprentissage sur l'attitude professionnelle. Ce questionnaire devra être accompagné d'un guide d'utilisation afin de faciliter son usage et d'écartier au maximum les possibles biais.

Après réflexion, la passation du questionnaire ne se fera pas par l'étudiant·e. En effet, cela constitue un trop grand risque de biais. La solution la plus optimale est que lorsque que l'étudiant·e annonce avoir terminé ses 40 heures d'accompagnement, les responsables de PAuSES envoient le questionnaire aux PPA par courriel ou courrier. La modalité du questionnaire est définie entre l'étudiant·e et la PPA avant la fin des 40 heures et transmise par l'étudiant·e aux responsables

Suite à l'entretien, quelques éléments sont restés à clarifier ou à modifier. Une des demandes des responsables de PAuSES était de réaliser un entretien avec des PPA avant de créer le questionnaire afin d'obtenir leur avis sur le contenu de l'évaluation. Or, nous avons décidé de nous baser uniquement sur la littérature existante à ce sujet étant donné que celle-ci est conséquente et bien documentée. En effet, des recherches sur les PPA ont été effectuées notamment lors de la réalisation de PAuSES-D et nous seront utiles pour comprendre ce dont les PPA pourraient vouloir faire apparaître dans le questionnaire.

Par la suite, un des responsables fournit une liste de PPA qu'il est possible de contacter en vue des pré-tests. Puis, une fois le questionnaire terminé, il sera soumis à des pré-tests ainsi qu'aux critiques des responsables de PAuSES afin de relever les améliorations possibles.

8.3. Annexe 3 : Version électronique du questionnaire de satisfaction pour PAuSES

Questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES

Madame, Monsieur,

Afin d'obtenir votre satisfaction sur différents aspects du programme PAuSES, vous êtes sollicité·e pour répondre à ce questionnaire. Votre collaboration nous permettra d'améliorer le programme et l'accompagnement des étudiant·e·s.

Ce questionnaire est rempli de manière **anonyme**. Vos réponses seront exploitées de façon totalement confidentielle à des fins statistiques et d'amélioration du programme PAuSES. Merci de donner librement votre opinion.

Le remplissage du questionnaire devrait vous prendre environ **10 minutes**.

Nous vous remercions d'avance de prendre le temps de répondre au questionnaire et nous nous tenons volontiers à disposition en cas de questions.

Mme Anchise Lucie, Mme Mottaz Clarisse, M. Offenstein Emeric

Responsables du programme PAuSES

Téléphone : +41 (0)21 651 03 82

Adresse mail : pauses@hetsl.ch

Introduction

Instructions de remplissage :

- Chaque question est suivie d'une consigne en **bleu** afin de remplir correctement le questionnaire.
- Les questions avec une étoile rouge (*) sont des questions obligatoires.
- Pour passer à la partie suivante, cliquez sur "Suivant". Pour revenir en arrière, cliquez sur "Précédent". A la fin du questionnaire, cliquez sur "Envoyer" pour enregistrer vos réponses.

*Question 1 :

Je me situe dans la tranche d'âge suivante :

❓ Cocher une seule réponse.

- 19 ans et moins
- 20 à 29 ans
- 30 à 39 ans
- 40 à 49 ans
- 50 à 59 ans
- 60 à 69 ans
- 70 à 79 ans
- 80 ans et plus

*Question 2 :

Je suis une personne proche aidante pour :

❓ Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Mon enfant
- Mon/ma conjoint·e
- Ma mère
- Mon père
- Mon frère / Ma sœur
- Mon/ma voisin·e / ami·e

Si autre :

Mon point de vue sur la logistique du programme PAuSES

Instructions de remplissage :

- Chaque question est suivie d'une consigne en **bleu** afin de remplir correctement le questionnaire.
- Les questions avec une étoile rouge (*) sont des questions obligatoires.
- Pour passer à la partie suivante, cliquez sur "Suivant". Pour revenir en arrière, cliquez sur "Précédent". A la fin du questionnaire, cliquez sur "Envoyer" pour enregistrer vos réponses.

*Question 3 :

J'ai entendu parler de PAuSES par ce/ces moyen(s) :

🔍 Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Bouche à oreille
- Internet
- Flyers
- Associations ou institutions
- Personne ayant déjà participé à PAuSES
- Séance d'information

Si autre :

*Question 4 :

Je me suis inscrit·e à PAuSES par ce moyen :

🔍 Cocher une seule réponse.

- Lien internet (LimeSurvey)
- Téléphone
- Mail / courriel
- Une tierce personne m'a inscrit·e
- Je ne me souviens pas

Si autre :

*Question 5 :

Selon moi, le temps entre mon inscription à PAuSES et le début de l'accompagnement par un·e étudiant·e a été :

🔍 Cocher une seule réponse.

- Trop long
- Convenable
- Trop court

***Question 5.1 :**

Dans mes souvenirs, à combien de semaines correspondait cette durée ?

② Ecrire la réponse en nombre de semaines (ex : 4 semaines).

..... semaines

***Question 6 :**

J'ai trouvé que la quantité d'informations reçues par **PAuSES** était **suffisante**...

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse par section.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
...avant mon inscription ?				
...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e ?				
...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e ?				

***Question 7 :**

J'ai trouvé **pertinentes** les informations reçues par **PAuSES**...

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse par section.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
...avant mon inscription ?				
...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e ?				
...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e ?				

***Question 8 :**

Parmi les services proposés que j'ai utilisés, j'indique lesquels j'ai trouvé **utiles** ou **inutiles** ou alors j'indique que je n'ai **pas eu recours à ce service**.

🔗 Cocher une seule réponse par section.

	J'ai trouvé ce service utile	J'ai trouvé ce service inutile	Je n'ai pas eu recours à ce service
Soutien			
Accompagnement lors d'activités			
Aide à la recherche d'informations			
Présence de l'étudiant-e			
Surveillance			
Babysitting			
Soutien lors de situations d'urgence			

***Question 9 :**

Mes attentes envers les **services** annoncés par le programme, **avant mon inscription**, correspondent à ce qui m'a été proposé.

(Rappel des services proposés : soutien, accompagnement lors d'activités, aide à la recherche d'informations, présence de l'étudiant-e, surveillance, babysitting, soutien lors de situations d'urgence.)

🔗 Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

🔗 Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Mon vécu du programme PAuSES

Instructions de remplissage :

- Chaque question est suivie d'une consigne en **bleu** afin de remplir correctement le questionnaire.
- Les questions avec une étoile rouge (*) sont des questions obligatoires.
- Pour passer à la partie suivante, cliquez sur "Suivant". Pour revenir en arrière, cliquez sur "Précédent". A la fin du questionnaire, cliquez sur "Envoyer" pour enregistrer vos réponses.

*Question 10 :

Durant l'accompagnement, j'ai pu placer les rendez-vous avec l'étudiant·e à des moments arrangeants pour moi.

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

*Question 11 :

Lors de moments organisationnels, l'étudiant·e m'a semblé préparé·e (par exemple : le premier entretien, les échanges pour fixer les rencontres, la clôture de l'accompagnement).

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

*Question 12 :

Durant l'accompagnement, j'ai trouvé le comportement de l'étudiant·e adapté et professionnel.

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

***Question 13 :**

J'ai trouvé que l'étudiant·e a progressé en termes de communication entre le début et la fin de l'accompagnement.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

***Question 14 :**

Lors de la présence de l'étudiant·e, j'ai pu ressentir :

② Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Du soulagement
- Du repos
- Du réconfort
- Une charge supplémentaire
- Une contrainte
- Du stress

Si autre :

***Question 15 :**

Sur une échelle de 0 à 10, quel a été l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien ?

② Cocher un chiffre sur l'échelle suivante, où 0 correspond à minime et 10 correspond à très important.

Minime						Très important				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Question 15.1:**

Cet impact a été pour moi :

② Cocher une seule réponse.

- Positif
- Négatif

***Question 16 :**

Sur une échelle de 0 à 10, j'ai trouvé que le programme PAuSES était :

? Cocher un chiffre sur l'échelle suivante, où 0 correspond à pas du tout satisfaisant et 10 correspond à très satisfaisant.

Pas du tout satisfaisant											Très satisfaisant
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

***Question 17 :**

A la fin de l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des solutions relais.

? Cocher une seule réponse.

Solutions relais = propositions de moyens / contacts / aides pour la situation du/de la proche aidant·e pour une suite d'accompagnement.

- Oui
- Non
- Je n'en avais pas besoin

***Question 17.1 :**

J'ai coché "oui", les solutions relais suivantes m'ont été proposées :

? Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Réinscription à PAuSES
- Association pour personnes proches aidantes
- Association spécifique à la situation de mon proche
- Service de la Croix-rouge
- Inscription à un centre de jour
- Arrangement personnel avec l'étudiant·e

Si autre :

***Question 18 :**

Durant l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des informations sur la/les ressource(s) suivante(s) :

? Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Rente pour impotent
- Indemnité forfaitaire pour proche aidant·e
- Bonification pour tâches d'assistance AVS
- Prestations complémentaires
- Aucune

Si autre :

***Question 19 :**

Après avoir participé à PAuSES, je conseillerais l'inscription à ce programme.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Question 20 :

Commentaires généraux :

Nous vous remercions pour votre participation !

Nous vous rappelons que ce questionnaire est rempli de manière anonyme.

Vos réponses seront exploitées de façon totalement confidentielle à des fins statistiques et d'amélioration du programme PAuSES

Si vous souhaitez vous réinscrire au programme PAuSES, vous pouvez le faire en allant sur la page web du programme PAuSES :

<https://www.hetsl.ch/pauses>

L'équipe de PAuSES

8.4. Annexe 4 : Version papier du questionnaire de satisfaction pour PAuSES

Questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES

Madame, Monsieur,

Afin d'obtenir votre satisfaction sur différents aspects du programme PAuSES, vous êtes sollicité·e pour répondre à ce questionnaire. Votre collaboration nous permettra d'améliorer le programme et l'accompagnement des étudiant·e·s.

Ce questionnaire est rempli de manière **anonyme**. Vos réponses seront exploitées de façon totalement confidentielle à des fins statistiques et d'amélioration du programme PAuSES. Merci de donner librement votre opinion.

Le remplissage du questionnaire devrait vous prendre environ **10 minutes**.

Nous vous remercions d'avance de prendre le temps de répondre au questionnaire et nous nous tenons volontiers à disposition en cas de questions.

Mme Anchise Lucie, Mme Mottaz Clarisse, M. Offenstein Emeric

Responsables du programme PAuSES

Téléphone : +41 (0)21 651 03 82

Adresse mail : pauses@hetsl.ch

Instructions de remplissage

- Chaque question est suivie d'une consigne en **bleu** afin de remplir correctement le questionnaire.
- Les questions avec une étoile rouge (*) sont des questions obligatoires.
- Une croix entre deux cases n'est pas acceptée.
- A la fin du questionnaire, placez-le dans l'enveloppe fournie avec l'adresse et le timbre et renvoyez la lettre par la Poste.

Introduction

*Question 1 :

Je me situe dans la tranche d'âge suivante :

❓ Cocher une seule réponse.

- 19 ans et moins
- 20 à 29 ans
- 30 à 39 ans
- 40 à 49 ans
- 50 à 59 ans
- 60 à 69 ans
- 70 à 79 ans
- 80 ans et plus

*Question 2 :

Je suis une personne proche aidante pour :

❓ Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Mon enfant
- Mon/ma conjoint·e
- Ma mère
- Mon père
- Mon frère / Ma sœur
- Mon/ma voisin·e / ami·e

Si autre :

Mon point de vue sur la logistique du programme PAuSES

*Question 3 :

J'ai entendu parler de PAuSES par ce/ces moyen(s) :

? Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Bouche à oreille
- Internet
- Flyers
- Associations ou institutions
- Personne ayant déjà participé à PAuSES
- Séance d'information

Si autre :

*Question 4 :

Je me suis inscrit·e à PAuSES par ce moyen :

? Cocher une seule réponse.

- Lien internet (LimeSurvey)
- Téléphone
- Mail / courriel
- Une tierce personne m'a inscrit·e
- Je ne me souviens pas

Si autre :

*Question 5 :

Selon moi, le temps entre mon inscription à PAuSES et le début de l'accompagnement par un·e étudiant·e a été :

? Cocher une seule réponse.

- Trop long
- Convenable
- Trop court

*Question 5.1 :

Dans mes souvenirs, à combien de semaines correspondait cette durée ?

? Ecrire la réponse en nombre de semaines (ex : 4 semaines).

..... semaines

***Question 6 :**

J'ai trouvé que la quantité d'informations reçues par **PAuSES** était **suffisante**...

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse par section.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
...avant mon inscription ?				
...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e ?				
...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e ?				

***Question 7 :**

J'ai trouvé **pertinentes** les informations reçues par **PAuSES**...

② Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse par section.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
...avant mon inscription ?				
...au moment du pairage/jumelage avec un·e étudiant·e ?				
...durant les 40h d'accompagnement de l'étudiant·e ?				

***Question 8 :**

Parmi les services proposés que j'ai utilisés, j'indique lesquels j'ai trouvé **utiles** ou **inutiles** ou alors j'indique que je n'ai **pas eu recours à ce service**.

🔗 Cocher une seule réponse par section.

	J'ai trouvé ce service utile	J'ai trouvé ce service inutile	Je n'ai pas eu recours à ce service
Soutien			
Accompagnement lors d'activités			
Aide à la recherche d'informations			
Présence de l'étudiant-e			
Surveillance			
Babysitting			
Soutien lors de situations d'urgence			

***Question 9 :**

Mes attentes envers les **services** annoncés par le programme, **avant mon inscription**, correspondent à ce qui m'a été proposé.

(Rappel des services proposés : soutien, accompagnement lors d'activités, aide à la recherche d'informations, présence de l'étudiant-e, surveillance, babysitting, soutien lors de situations d'urgence.)

🔗 Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

🔗 Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Mon vécu du programme PAuSES

*Question 10 :

Durant l'accompagnement, j'ai pu placer les rendez-vous avec l'étudiant·e à des moments arrangeants pour moi.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

*Question 11 :

Lors de moments organisationnels, l'étudiant·e m'a semblé préparé·e (par exemple : le premier entretien, les échanges pour fixer les rencontres, la clôture de l'accompagnement).

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

*Question 12 :

Durant l'accompagnement, j'ai trouvé le comportement de l'étudiant·e adapté et professionnel.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

*Question 13 :

J'ai trouvé que l'étudiant·e a progressé en termes de communication entre le début et la fin de l'accompagnement.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

***Question 14 :**

Lors de la présence de l'étudiant·e, j'ai pu ressentir :

② Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Du soulagement
- Du repos
- Du réconfort
- Une charge supplémentaire
- Une contrainte
- Du stress

Si autre :

***Question 15 :**

Sur une échelle de 0 à 10, quel a été l'impact de l'accompagnement de l'étudiant·e dans mon quotidien ?

② Cocher un chiffre sur l'échelle suivante, où 0 correspond à minime et 10 correspond à très important.

Minime Très important

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Question 15.1:**

Cet impact a été pour moi :

② Cocher une seule réponse.

- Positif
- Négatif

***Question 16 :**

Sur une échelle de 0 à 10, j'ai trouvé que le programme PAuSES était :

② Cocher un chiffre sur l'échelle suivante, où 0 correspond à pas du tout satisfaisant et 10 correspond à très satisfaisant.

Pas du tout satisfaisant Très satisfaisant

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Question 17 :**

A la fin de l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des solutions relais.

🔍 Cocher une seule réponse.

Solutions relais = propositions de moyens / contacts / aides pour la situation du/de la proche aidant·e pour une suite d'accompagnement.

- Oui
- Non
- Je n'en avais pas besoin

Question 17.1 :

Si j'ai coché "oui" à la question 17, les solutions relais suivantes m'ont été proposées :

🔍 Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Réinscription à PAuSES
- Association pour personnes proches aidantes
- Association spécifique à la situation de mon proche
- Service de la Croix-rouge
- Inscription à un centre de jour
- Arrangement personnel avec l'étudiant·e

Si autre :

***Question 18 :**

Durant l'accompagnement, l'étudiant·e m'a donné des informations sur la/les ressource(s) suivante(s) :

🔍 Cocher la/les réponse(s) possible(s).

- Rente pour impotent
- Indemnité forfaitaire pour proche aidant·e
- Bonification pour tâches d'assistance AVS
- Prestations complémentaires
- Aucune

Si autre :

***Question 19 :**

Après avoir participé à PAuSES, je conseillerais l'inscription à ce programme.

① Indiquer à quel point vous êtes en accord avec l'énoncé ci-dessus.

② Cocher une seule réponse.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord

Question 20 :

Commentaires généraux :

Nous vous remercions pour votre participation !

Nous vous rappelons que ce questionnaire est rempli de manière anonyme.

Vos réponses seront exploitées de façon totalement confidentielle à des fins statistiques et d'amélioration du programme PAuSES

Si vous souhaitez vous réinscrire au programme PAuSES, vous pouvez le faire en allant sur la page web du programme PAuSES :

<https://www.hetsl.ch/pauses>

L'équipe de PAuSES

8.5. Annexe 5 : Courriel de recrutement pour les pré-tests envoyé aux PPA ayant participé et terminé le programme PAuSES

Bonjour Madame/Monsieur,

Nous sommes trois étudiantes en ergothérapie qui effectuons notre travail de Bachelor qui porte sur la création d'un moyen d'évaluation continue pour le programme PAuSES. Dans le cadre de celui-ci, nous créons un questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES auquel vous avez participé. Afin de valider notre questionnaire, nous souhaitons effectuer un essai de celui-ci auprès de vous.

Seriez-vous d'accord de nous rencontrer dans le courant du mois de mai afin de nous donner votre avis par rapport à ce questionnaire ? La durée de votre participation serait de maximum 1h30.

Si cela vous intéresse, merci de nous contacter directement à l'adresse suivante : lorraine.derivaz@hetsl.ch Nous vous recontacterons ensuite pour vous donner davantage d'informations ainsi que pour fixer un rendez-vous.

Dans l'attente de vos nouvelles, nous vous adressons, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Lorraine Derivaz, Estelle Gentizon et Lydie Margueron

8.6. Annexe 6 : Canevas retour des PPA après passation du questionnaire (pré-tests)

- Avez-vous trouvé ce questionnaire facile à remplir? Intuitif?
 - Si oui, apporteriez-vous tout de même des améliorations? Quels sont les points forts du questionnaire?
 - Si non, pour quelles raisons ?
- Est-ce que les instructions de la première page étaient claires pour vous?
- Est-ce que la formulation de toutes les questions était claire? Y en a-t-il que vous n'avez pas compris? (n° de questions notés?)
- Les échelles vous ont-elles permis d'exprimer votre ressenti clairement? Étaient-elles complètes? Intuitives pour la compréhension?
- De combien de temps avez-vous eu besoin pour remplir le questionnaire? Trouvez-vous ce temps trop long, trop court, adéquat? Pour quelles raisons?
- Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer quelque chose?
- Est-ce que la case « commentaire » vous semble utile?

8.7. Annexe 7 : Canevas adressé aux responsables de PAuSES comme retour sur le questionnaire de satisfaction

1. Est-ce que le fait d'utiliser un questionnaire en ligne (LimeSurvey) vous paraît réalisable?
2. Selon vous, est-ce que tous les sujets traités dans les questions étaient pertinents? Est-ce que ces questions permettent un potentiel de remise en question du programme et d'améliorations?
3. Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer un sujet précis/une question?
4. Est-ce que les formats de réponses proposés vous permettent d'obtenir des données suffisantes pour une analyse?
5. Est-ce que la longueur du questionnaire vous paraît adéquate pour l'analyse?

8.8. Annexe 8 : Retour sur le pré-test avec la PPA X, par zoom

1. Avez-vous trouvé ce questionnaire facile à remplir? Intuitif?

- Oui ça allait, il était facile à remplir.

1.1 Si oui, apporteriez-vous tout de même des améliorations? Quels sont les points forts du questionnaire?

- Les points à améliorer de manière générale: il faudrait plus d'espace pour mettre des commentaires après les questions.
- A la question 5, il faudrait qu'elle soit facultative et pas obligatoire, car on ne se rappelle pas forcément du nombre de semaines et du coup les gens risquent de répondre au hasard car ils sont obligés de mettre une réponse.
- A la question 8, l'accompagnement et le babysitting c'est la même chose à mon avis. Toujours à la question 8, les situations d'urgence ne sont pas une bonne proposition car ce n'est pas réalisable. Au final l'étudiant-e n'est pas disponible à tout moment pour intervenir.
- A la question 18, il faudrait rajouter dans les possibilités de réponses: «ressources/informations sur le problème de santé vécu».
- Les points forts sont les suivants: le questionnaire était rapide à remplir, les questions claires et faciles à la compréhension.

1.2 Si non, pour quelles raisons?

- -

2. Est-ce que les instructions de la première page étaient claires pour vous?

- Oui ça allait très bien, les instructions étaient claires et concises.

3. Est-ce que la formulation de toutes les questions était claire? Y en a-t-il que vous n'avez pas compris? (n° de questions notés?)

- Non je n'ai pas eu de problèmes dans la compréhension des questions ainsi que des réponses proposées.

4. Les échelles vous ont-elles permis d'exprimer votre ressenti clairement? Étaient-elles complètes? Intuitives pour la compréhension?

- Les échelles ne posaient pas de problèmes dans la compréhension et étaient intuitives. Par contre, je n'aime pas évaluer la personne sur son comportement, je trouve que ce n'est pas simple à faire. Pour des personnes âgées ça pourrait être un peu plus difficile.

**5. De combien de temps avez-vous eu besoin pour remplir le questionnaire?
Trouvez-vous ce temps trop long, trop court, adéquat? Pour quelles raisons?**

- Cela m'a pris moins de 10 minutes, c'était assez rapide à remplir. Ce n'était pas trop court. Mais des fois c'est plus simple de s'exprimer par oral que par questionnaire car les questions ne peuvent pas être ciblées pour tout le monde. Mais pour moi, c'était bon, il n'y avait pas de questions qui ne reprenaient pas ce que je souhaitais exprimer.

6. Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer quelque chose?

- Pas de sujets en plus à aborder mais par contre le fait d'évaluer l'élève était compliqué car si on doit le faire on le fait directement auprès de l'étudiant·e pour en parler avec.

7. Est-ce que la case «commentaire» vous semble utile?

- C'est bien de pouvoir écrire quelques lignes, c'était intéressant d'avoir cette case à la fin pour rajouter des choses. Il en faudrait plus pour laisser la PPA s'exprimer librement.

8.9. Annexe 9 : Retour sur le pré-test avec la PPA Y, par entretien téléphonique

1. Avez-vous trouvé ce questionnaire facile à remplir? Intuitif?

- Oui, le questionnaire était facile à remplir. Ça paraît accessible à tout le monde. Il ressemble à d'autres questionnaires ce qui fait que c'est assez intuitif et habituel.

1.1. Si oui, apporteriez-vous tout de même des améliorations? Quels sont les points forts du questionnaire?

- Non, je n'ai pas d'améliorations en tête pour pouvoir l'améliorer.
- Le questionnaire a plusieurs points forts : les phrases sont bien écrites et simples à comprendre, pareil pour les choix de réponses, le vocabulaire est adapté, le temps de remplissage est rapide (entre 5-10 minutes pour ma part). Ce qui fait qu'il n'est pas trop long mais tout de même il permet d'aborder plusieurs sujets pertinents dans la situation de PAuSES.

1.2. Si non, pour quelles raisons?

- Non, pas d'améliorations en tête pour pouvoir l'améliorer. Justement grâce aux points discutés juste avant.

2. Est-ce que les instructions de la première page étaient claires pour vous?

- Les consignes de la première page étaient complètes et précises, elles préparaient bien à la suite du questionnaire.
- Les instructions de remplissage présentes sur chaque page étaient elles aussi claires et bien formulées par contre il n'est pas forcément utile de les mettre à chaque page du questionnaire. Une fois au début aurait suffi.

3. Est-ce que la formulation de toutes les questions était claire? Y en a-t-il que vous n'avez pas compris? (n° de questions notés?)

- J'ai directement compris toutes les questions. Elles étaient bien formulées et aucune ne m'a posé de difficulté à la compréhension. Le vocabulaire simple est aidant.

4. Les échelles vous ont-elles permis d'exprimer votre ressenti clairement? Étaient-elles complètes? Intuitives pour la compréhension?

- Oui, ça changeait d'avoir une fois une échelle et ça reste quelque chose de tout à fait parlant et intuitif à remplir. Ça ne m'a pas dérangé de devoir coter mon ressenti avec un chiffre.

5. De combien de temps avez-vous eu besoin pour remplir le questionnaire?

Trouvez-vous ce temps trop long, trop court, adéquat? Pour quelles raisons?

- Je ne me suis pas chronométré mais j'ai fait entre 5-10 minutes pour remplir le questionnaire. Ce temps n'était pas trop long et il n'est pas trop court non plus parce qu'il permet justement d'aborder différents sujets qui concerne PAuSES. Dans notre quotidien, cela ne pose pas de problème de prendre ces 5 minutes pour remplir ce questionnaire.

6. Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer quelque chose?

- Non, je trouve que beaucoup de sujets sont déjà abordés et qu'ils sont pertinents. Je ne pense pas à d'autres qui pourraient être intéressants. Et pour enlever un sujet, aucune question ne m'a gênée, aucun sujet ne m'a choqué. Le fait d'évaluer la performance de l'étudiant ne m'a pas dérangé parce qu'en soit ça fait aussi partie de PAuSES.

7. Est-ce que la case «commentaire» vous semble utile?

- Je pense que c'est utile. Avec nos situations différentes à tous, certaines personnes peuvent avoir besoin d'ajouter quelque chose de spécial éventuellement qui n'a pas été demandé dans le questionnaire et qui pourrait être intéressant de savoir pour PAuSES.

8.10. Annexe 10 : Retours des responsables de PAuSES sur le questionnaire de satisfaction sur le programme PAuSES

Les réponses en italique correspondent aux commentaires effectués dans le PDF de l'équivalent du questionnaire de LimeSurvey donné aux responsables de PAuSES pour compléter leur retour.

Retour 1:

Est-ce que le fait d'utiliser un questionnaire en ligne (LimeSurvey) vous paraît réalisable?
Oui tout à fait car les personnes passent principalement par le site internet pour s'inscrire. Il faudrait par contre le proposer aussi en version papier ou que le questionnaire puisse être rempli par une tierce personne pour celles et ceux qui n'ont pas accès ou ne maîtrisent pas l'accès au questionnaire. <i>Consignes de fin : Ajouter contacts des responsables, ajouter que les PPA peuvent avoir des informations supplémentaires sur l'enquête.</i>
Selon vous, est-ce que tous les sujets traités dans les questions étaient pertinents? Est-ce que ces questions permettent un potentiel de remise en question du programme et d'améliorations?
Pour un premier sondage de satisfaction je trouve pertinente et suffisant. Voir le document pdf avec mes commentaires. Il sera peut-être à compléter après le pré-test. <i>Q.18 : Très bonne question car elle permet à la personne de se poser la question dans le cas où elle n'aurait pas eu l'info.</i>
Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer un sujet précis/une question?
Voir commentaires. <i>Q.4 : Ajouter une question sur la difficulté à s'inscrire. Q.5 : Ajouter une phrase de contexte avant cette question. Q.6 : Préciser en quoi concerne les informations reçues. Q.6-7 : Rassembler ces 2 questions en 1 et les préciser plus.</i>
Est-ce que les formats de réponses proposés vous permettent d'obtenir des données suffisantes pour une analyse?
Voir commentaires. <i>Q.2 : Rassembler ma mère/mon père en une seule case réponse. Q.3 : Ajouter : médecin et CMS comme proposition de réponses. Q.5 : Changer le format de réponses en mettant une échelle de 1-5 « très satisfaisant-pas du tout satisfaisant » Q.8 : Mettre à jour par rapport aux nouvelles modifications du programme. Q.15-16 : Uniformiser le format de réponses. Q.17.1 : Ajouter CMS comme réponse possible. Préciser que la réinscription à PAuSES n'est pas une solution optimale et qu'il faut la mettre cette réponse en dernier. Q.18 : Ajouter AI comme possibilité de réponse.</i>
Est-ce que la longueur du questionnaire vous paraît adéquate pour l'analyse?
La longueur est bonne, il ne faudrait pas plus long.

Retour 2:

Est-ce que le fait d'utiliser un questionnaire en ligne (LimeSurvey) vous paraît réalisable?
Oui, mais les situations d'un proche aidant à l'autre sont nombreuses. Certainement envisager plusieurs formats de réponse.
Selon vous, est-ce que tous les sujets traités dans les questions étaient pertinents? Est-ce que ces questions permettent un potentiel de remise en question du programme et d'améliorations?
On a une bonne base oui. Passé les informations générales sur le répondant, les questions d'impacts du programme et celles concernant les actions de l'étudiant sont bien distinguées. Je pense que cela peut faire un bon premier test.
Est-ce qu'il serait pertinent pour vous d'ajouter ou au contraire de retirer un sujet précis/une question?
Voir commentaires. <i>Q.6-7 : combiner les 2 questions pour gagner de la place. + intéressant la pertinence et l'usage qui est fait des informations que la quantité.</i> <i>Q.9 : avoir + de précisions si les attentes ne correspondent pas. Question ou catégorie supplémentaire ?</i>
Est-ce que les formats de réponses proposés vous permettent d'obtenir des données suffisantes pour une analyse?
Du point de vue de la préparation des étudiants et de la compréhension du programme par les proches aidants, oui. A voir si le questionnaire permet de juger de la progression et des apprentissages de l'étudiant (question C4). Ce n'est cependant pas la cible première, donc à voir si on garde cet aspect. <i>Q.15-15.1-16 : à retravailler. Échelles ne donnent pas une indication de valeur et à propos de quoi. Impact trop général. Définir ce qu'est l'impact pour eux puis donner une valeur.</i>
Est-ce que la longueur du questionnaire vous paraît adéquate pour l'analyse?
Globalement oui, certaines questions peuvent être supprimées pour en détailler d'autres (voir commentaires).