



# Examen de la compétence : Questionnaire de rétroaction sur l'exercice

Dans le cadre de l'Examen de la compétence, vos clients et collègues doivent répondre à des questionnaires portant sur votre pratique. Ces renseignements, combinés à ceux que vous fournissez, permettent de dresser un tableau d'ensemble de la façon dont vous exercez votre profession.

## En quoi consistent ces questionnaires?

Les questionnaires comprennent une série d'énoncés décrivant les comportements d'un thérapeute compétent. Ces énoncés reposent sur la 2<sup>e</sup> édition des *Compétences essentielles à la pratique pour les ergothérapeutes au Canada (juin 2003)*. Les répondants évaluent chaque énoncé sur une échelle de 6 points, selon qu'ils se déclarent «Tout à fait d'accord» ou «Tout à fait en désaccord». Ils peuvent également indiquer que l'énoncé ne s'applique pas à leur cas (sans objet) ou qu'ils n'ont pas d'opinion (ne sais pas).

Voici quelques exemples d'énoncé :

**Collègue** : Le thérapeute partage l'information pertinente avec ses clients et collègues.

**Organisme client** : Le thérapeute a communiqué avec toutes les personnes-clés.

**Client (patient)** : Le thérapeute m'a traité avec respect.

Il faut de 15 à 20 minutes pour répondre aux questions. Tout le processus s'effectue dans la plus grande confidentialité. Les réponses ne sont partagées qu'entre l'Ordre et le répondant. Vous recevrez par la suite un résumé de la rétroaction.

## Élaboration du questionnaire et notation

Un groupe d'ergothérapeutes chevronnés exerçant à divers titres élabore le contenu du questionnaire, et un autre établit les résultats minimaux à obtenir. Une firme de collecte et d'analyse de données (Matrix Research Ltd.) aide l'Ordre à administrer les questionnaires et fournit un rapport sommaire confidentiel individuel qui est remis à chaque thérapeute. Les résultats sont consignés et comparés aux résultats minimaux attendus. Lorsqu'un résultat est inférieur au minimum escompté, le Comité d'assurance de la qualité détermine si un suivi s'impose et conseille le thérapeute en conséquence.

## Distribution des questionnaires

Vous devez choisir des clients et collègues pouvant donner de la rétroaction sur votre pratique et avez la responsabilité de leur remettre les questionnaires. Au cours des deux dernières années, 89 % des questionnaires ont été remplis et retournés. Les clients et collègues sélectionnés sont donc disposés à donner leur opinion. L'Ordre a préparé différents questionnaires en fonction des groupes de répondants. Les définitions suivantes vous permettront d'établir à quel groupe appartiennent vos répondants.

**Le client (patient)** est une personne dont les problèmes de rendement occupationnel ont entraîné une demande de services d'ergothérapie. **Remarque** : Aux fins du sondage, les personnes ayant participé à l'aiguillage, les tiers-payeurs, les gestionnaires de cas et les enseignants n'appartiennent pas à la catégorie de clients.

**L'organisme client** est un établissement, un organisme ou une agence à qui vous offrez des services non cliniques. Par exemple, un ergothérapeute donnant des cours à des étudiants ou offrant

des services de consultation ou de pratiques administratives à un organisme.

**Les collègues** regroupent d'autres ergothérapeutes, professionnels de soins de la santé ou autres, personnel de soutien, superviseurs, enseignants, gestionnaires de cas, tiers-payeurs, personnes participant à l'aiguillage et celles à qui vos rapports sont destinés.

**Vous devez choisir 10 clients (parmi vos patients ou organismes clients)**

1. Si vous offrez un type quelconque de services cliniques, choisissez au moins sept patients. Vous pouvez aussi décider de distribuer les autres questionnaires aux organismes clients, le cas échéant.
2. Si vous n'offrez aucun service à des patients, vous pouvez distribuer vos questionnaires aux organismes clients. Un exemplaire du questionnaire s'adressant aux organismes clients se trouve dans la trousse. Si votre type de pratique s'adresse davantage à cette catégorie, veuillez communiquer avec l'Ordre pour obtenir des questionnaires supplémentaires.
3. Choisissez des clients représentatifs de votre pratique (selon le type, le champ d'application et la durée des services offerts).
4. Il serait préférable de faire appel à vos clients actuels ou à ceux ayant été traités au cours des six derniers mois. Ils peuvent en effet fournir des renseignements précis et concrets sur votre pratique. Si vous choisissez des clients bénéficiant présentement de vos services, vous devez leur souligner que leur participation est volontaire, que leurs réponses sont confidentielles et qu'elles n'auront aucune répercussion sur les services qu'ils reçoivent.
5. Des questionnaires dont l'impression est à larges caractères sont disponibles sur demande. En cas de circonstances exceptionnelles, les sondages peuvent être effectués par téléphone. Les questionnaires à l'intention des clients sont également disponibles en français.
6. Dans le cas de clients ne pouvant répondre eux-mêmes au questionnaire, vous pouvez avoir recours à un membre de la famille, un dispensateur de soins ou un mandataire qui pourra l'aider ou répondre en son nom.

**Vous devez choisir quatre collègues**

1. Dans la mesure du possible, deux des collègues doivent être ergothérapeutes.
2. Choisissez, si possible, des collègues qui vous connaissent professionnellement depuis au moins six mois. Ces derniers sont plus en mesure de donner de la rétroaction sur votre pratique.
3. Choisissez des collègues qui vous ont vu interagir avec vos clients, ont lu vos rapports, ou ont discuté de cas avec vous. Songez également à faire appel à ceux appartenant à votre groupe, qui connaissent votre approche à l'égard de l'ergothérapie et vos efforts en matière de perfectionnement professionnel.
4. Choisissez des collègues pouvant donner différents renseignements au sujet de votre pratique.
5. Évitez de choisir des collègues avec lesquels il existe des conflits d'intérêt personnel, professionnel ou financier, des associés, par exemple.

L'Ordre vous remettra différents questionnaires pour vos clients et collègues, une lettre, une brochure d'information générale ainsi qu'un questionnaire et une enveloppe pré-affranchie à l'intention de Matrix Research Ltd. Lorsque vous remettez les questionnaires, prenez le temps d'expliquer le processus à vos clients et collègues et insistez sur le fait qu'après avoir rempli le questionnaire, ils doivent le placer dans l'enveloppe, signer le sceau et déposer l'enveloppe dans le courrier.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le rôle de l'Ordre et sur le Programme d'assurance de la qualité, communiquez avec la gestionnaire des programmes d'assurance de la qualité :

**Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario**  
 20 rue Bay, bureau 900, Toronto (Ontario) M5J 2N8  
 Téléphone : (416) 214-1177 ou 1 800 890-6570, poste 227  
 Fax : (416) 214-1173 Courriel : [info@coto.org](mailto:info@coto.org) Site Web : [www.coto.org](http://www.coto.org)