

# MESURER LE PARTENARIAT DE SOINS POUR AMÉLIORER LA RELATION PATIENT-PROFESSIONNEL

## LES OUTILS CADICEE ET CADICEE-PRO

MARIE-PASCALE POMEY ET CATHERINE LEMYZE

Le partenariat de soins et de services est largement promu dans les politiques publiques, la formation et la recherche. Peu d'outils permettent d'en évaluer concrètement la mise en œuvre au niveau clinique. CADICEE et CADICEE-PRO sont deux outils coconstruits avec des patients, usagers, proches et professionnels de la santé et des services sociaux. Ils visent à mesurer l'expérience relationnelle du partenariat de soins et de services du point de vue des patients/usagers et des professionnels. Ce sont des leviers concrets pour soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques et organisationnelles.

Depuis plus d'une décennie, le Québec a entrepris l'implantation du partenariat de soins et de services à l'ensemble des niveaux du système de santé et de services sociaux, ainsi que dans la formation initiale et continue des professionnels, les politiques publiques, la recherche et la santé publique<sup>1-3</sup>. Cette approche repose sur une transformation de la relation clinique, passant d'un modèle centré sur l'expertise professionnelle à une relation reconnaissant la contribution active des patients, des usagers et de leurs proches.

Le partenariat de soins et de services se définit comme une modalité relationnelle fondée sur la reconnaissance des savoirs expérientiels des personnes vivant avec un problème social ou de santé. Ces savoirs, développés à partir du vécu quotidien, de la trajectoire de soins et de la navigation dans le système, complètent les savoirs scientifiques et cliniques des professionnels<sup>4</sup>. Le patient ou l'utilisateur est ainsi reconnu comme un membre à part entière de l'équipe de soins, capable de participer aux décisions et d'agir sur sa santé en cohérence avec son projet de vie.

### ÉVALUATION DU PARTENARIAT

Malgré son importance croissante, l'évaluation du partenariat de soins et de services demeure un défi. La littérature scientifique met en évidence l'absence d'outils validés permettant de mesurer cette relation de façon spécifique, particulièrement dans les contextes cliniques<sup>5</sup>. Les instruments existants évaluent principalement la satisfaction ou certains aspects de la communication, sans saisir la complexité de la relation partenariale.

C'est dans ce contexte qu'a été développé l'outil CADICEE, visant à évaluer l'expérience du partenariat du point de vue des patients et usagers, ainsi que son pendant professionnel, CADICEE-PRO.

### DÉVELOPPEMENT DE L'OUTIL CADICEE

CADICEE a été élaboré à partir d'une démarche participative intégrant des patients, usagers et proches engagés dans la formation des professionnels de la santé et des services sociaux. L'analyse qualitative de leurs expériences a permis d'identifier sept dimensions fondamentales du partenariat, regroupées sous l'acronyme CADICEE :

- ▶ **Confiance** : sentiment de sécurité et de fiabilité envers le professionnel ;
- ▶ **Autonomie** : capacité du patient/usager à prendre soin de sa santé ou de celle de son proche ;
- ▶ **Décision éclairée** : participation active aux décisions concernant les soins et les services ;
- ▶ **Information** : partage bidirectionnel, clair et adapté de l'information ;
- ▶ **Contexte de vie** : prise en compte des valeurs, priorités et réalités de vie ;
- ▶ **Expertise** : reconnaissance des savoirs expérientiels développés par la personne ;
- ▶ **Empathie** : compréhension mutuelle des émotions et de la situation vécue.

Chaque dimension est accompagnée d'une définition précise afin de favoriser une compréhension commune et de limiter les interprétations variables lors de l'évaluation.

---

La D<sup>re</sup> Marie-Pascale Pomey est médecin en santé publique à l'INESSS et professeure à la Faculté de médecine et à l'École de santé publique de l'Université de Montréal. M<sup>me</sup> Catherine Lemyze est patiente partenaire à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal, à l'INESSS et au RQDC. Elles sont toutes deux rattachées au Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public et chercheuses associées au projet CADICEE.

## LE PARTENARIAT PATIENT

À partir de ces dimensions, un questionnaire a été coconstruit avec des patients, usagers et proches, puis validé<sup>6</sup>. Trois versions sont actuellement disponibles afin de refléter différents contextes cliniques : une version portant sur une consultation clinique<sup>7</sup>, une sur le séjour hospitalier<sup>8</sup> et une autre sur les soins à domicile<sup>9</sup>. Ces versions permettent de mesurer l'expérience relationnelle de partenariat dans une diversité de trajectoires de soins.

### CADICEE ET LES MESURES D'EXPÉRIENCE RAPPORTÉES PAR LES PATIENTS

Dans le cadre du déploiement des mesures d'expérience rapportées par les patients (MERPs ou PREMs)<sup>10</sup>, CADICEE constitue un outil complémentaire permettant d'évaluer spécifiquement la qualité du partenariat de soins et de services.

Au niveau individuel, l'outil soutient un dialogue entre le professionnel et le patient/usager à partir de l'écart perçu entre les attentes et l'expérience vécue. Cette démarche favorise une réflexion partagée sur l'amélioration de la relation clinique.

Au niveau organisationnel, l'agrégation des résultats permet de dégager des tendances au sein d'une équipe, d'un service ou d'un établissement afin d'identifier les dimensions du partenariat nécessitant des actions d'amélioration. CADICEE peut ainsi être intégré à des tableaux de bord de suivi de la performance organisationnelle.

Concrètement, le questionnaire peut être proposé à l'ensemble des patients vus en consultation, hospitalisés ou suivis à domicile, notamment par l'entremise d'un code QR ou d'un lien vers un site Web<sup>11</sup>, avec un accès aux résultats selon différents niveaux de granularité (individuel, groupe de professionnels ou établissement).

### OUTIL COMPLÉMENTAIRE AUX ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'utilisation de CADICEE en complément des questionnaires de satisfaction ministériels permet de distinguer l'évaluation globale des services de l'évaluation spécifique de la relation partenariale. Cette complémentarité favorise un engagement plus soutenu des professionnels à l'égard des résultats d'expérience rapportés par les patients et soutient des discussions cliniques et organisationnelles axées sur l'amélioration des pratiques relationnelles.

### CADICEE-PRO : LE POINT DE VUE DES PROFESSIONNELS

En parallèle, un outil miroir de mesures autorapportées de l'expérience par les ressources humaines en santé (MARERHs), également appelées *Clinician-Reported Experience Measures* (CREMs)<sup>12</sup>, a été développé. Intitulé **CADICEE-PRO**, cet outil permet aux professionnels d'évaluer leur propre pratique relationnelle en partenariat de soins et de services.

CADICEE-PRO couvre notamment les dimensions suivantes : confiance, autonomie, accompagnement, participation à la décision, partage de l'information, adaptation au contexte et au projet de vie, empathie, reconnaissance de l'expertise de l'utilisateur, préparation, respect des limites et de l'éthique, et objectifs de l'utilisateur.

Ce questionnaire peut être utilisé comme outil :

- ▶ d'autoévaluation et de discussion clinique (évaluation à 360°);
- ▶ pédagogique pour les étudiants et stagiaires ;
- ▶ d'évaluation professionnelle ;
- ▶ d'enseignement dans des formations interprofessionnelles, notamment la formation « Partenaires » de l'Université de Montréal<sup>13</sup>.

CADICEE-PRO est en cours de validation et sera accessible à l'ensemble du réseau québécois de la santé et des services sociaux par l'intermédiaire du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public<sup>14</sup>, l'unité soutien - système de santé apprenant (<https://bit.ly/ssa-quebec>) et la Chaire en évaluation des technologies et des pratiques de pointe du Centre hospitalier universitaire de Montréal<sup>15</sup>.

## CONCLUSION

CADICEE et CADICEE-PRO sont deux outils coconstruits avec les personnes concernées, fondés sur une approche participative et interdisciplinaire. En mesurant la qualité de la relation partenariale entre patients/usagers et professionnels, ils offrent des leviers concrets pour soutenir l'amélioration continue des pratiques cliniques relationnelles et renforcer la mise en œuvre du partenariat de soins et de services au Québec. ■

## BIBLIOGRAPHIE

1. Pomey MP, Wilhelmy C, Fournier-Tombs M et coll. Partnership, collaboration, and co-production to improve patient experience beyond conducting surveys – lessons from the Quebec model, Canada. *Patient Exp J*. 2025 ; 12 (2) : 112-23. DOI : 10.35680/2372-0247.2039.
2. Pomey MP, Flora L, Karazivan P et coll. Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. *Santé publique*. 2015 ; S1(HS) : 41-50. DOI : 10.3917/spub.150.0041.
3. Pomey MP, Wong C, Berkesse et coll. *Le modèle de Montréal. Quelle mise en oeuvre depuis 2015 ?* Gestions hospitalières 2024 ; (633) : 78.
4. Dumez V, L'Espérance A. Beyond experiential knowledge: a classification of patient knowledge. *Soc Theory Health*. 2024 ; 22 (3) : 173-86. DOI : 10.1057/s41285-024-00208-3.
5. Clavel N, Paquette J, Dumez V et coll. Patient engagement in care: A scoping review of recently validated tools assessing patients' and healthcare professionals' preferences and experience. *Health Expect*. 2021 ; 24 (6) : 1924-35. DOI : 10.1111/hex.13344.



### CE QUE VOUS DEVEZ RETENIR

- ▶ Le partenariat de soins et de services repose sur la reconnaissance des savoirs expérientiels des patients et usagers.
- ▶ CADICEE permet de mesurer concrètement la qualité de la relation partenariale du point de vue des patients.
- ▶ CADICEE-PRO offre aux professionnels un outil structuré d'autoévaluation et d'amélioration continue.
- ▶ Ces outils soutiennent l'amélioration des pratiques cliniques et organisationnelles.

6. Pomey MP, Clavel N, Normandin L et coll. Assessing and promoting partnership between patients and health-care professionals: Co-construction of the CADICEE tool for patients and their relatives. *Health Expect.* 2021 ; 24 (4) : 1230-41. DOI : 10.1111/hex.13253.
7. Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe(en ligne). *Questionnaire CADICEE à la suite d'une consultation.* Site Internet : <https://bit.ly/questionnaire-CADICEE> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
8. Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe (en ligne). *Questionnaire CADICEE à la suite d'une hospitalisation.* Site Internet : <https://bit.ly/CADICEE-hospitalisation> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
9. Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe(en ligne). *Questionnaire CADICEE à la suite de services reçus à domicile.* Site Internet : <https://bit.ly/CADICEE-services-domicile> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
10. Poitras ME, Vaillancourt T, Beaupré P et coll. Boîte à outils PREMs et PROMs : les indicateurs de l'état de santé et de l'expérience rapportés par les patientes et patients(en ligne). 2023. Site Internet : <https://bit.ly/SSA-quebec> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
11. Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe (en ligne). *Questionnaires CADICEE.* Site Internet : <https://cadicee.ca/> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
12. Unité de soutien SSA Québec(en ligne). *CREMs.* Site Internet : <https://ssaquebec.ca/expertises/crems>(Date de consultation : 12 janvier 2026).
13. Université de Montréal (en ligne). *Formation PARTENAIRES.* Site Internet : <https://formationpartenaires.umontreal.ca/accueil/> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
14. Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public(en ligne). Montréal : CEPPP ; 2026. Site Internet : <https://ceppp.ca/> (Date de consultation : 12 janvier 2026).
15. Chaire de recherche en évaluation des technologies et des pratiques de pointe(en ligne). Montréal : CHUM ; 2023. Site Internet : <https://bit.ly/chaire-engagement-patient> (Date de consultation : 12 janvier 2026).

## Connaissez-vous Balado- Caducée ?



Écoutez vos formations en ligne  
ou hors ligne directement  
dans Caducée ou sur  
[baladocaducee.fmoq.org](https://baladocaducee.fmoq.org)



FÉDÉRATION DES MÉDECINS  
OMNIPRATICIENS DU QUÉBEC