



**CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÉMENT**

ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS
POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

Normes Agréées par International Society for Quality in Health Care (ISQua)

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES USAGERS

CPRCN (CRDITED)

**8 avril 2015
V2 : 29 mai 2015**

Table des matières

1. Présentation du rapport	p.5
1.1. Considérations préliminaires	p.6
1.2 Questionnaire utilisé	p.6
1.3 Méthode d'échantillonnage	p.6
1.4 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) finalités de la «clientèle» d'un service.....	p.7
1.5 Présentation des données	p.9
1.6 Traitement et analyse des données	p.9
2. Description de l'échantillon et profil des répondants	p.13
3. Résultats globaux du CPRCN	p.18
3.1 Comparaison des résultats du CPRCN aux résultats d'établissements de même mission.....	p.19
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés	p.21
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CPRCN	p.24
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.26
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.34
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.44

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des répondants selon le type de répondant.....	p.14
Tableau 2 : Répartition des répondants selon le sexe de l'utilisateur et par type de répondant.....	p.14
Tableau 3 : Répartition des répondants selon le groupe d'âge de l'utilisateur et par type de répondant.....	p.15
Tableau 4 : Répartition des répondants selon le programme et par type de répondant.....	p.15
Tableau 5 : Répartition des proches selon le milieu de vie de l'utilisateur et par type de répondant.....	p.16
Tableau 6 : Répartition des répondants selon le territoire et par type de répondant.....	p.16
Tableau 7 : Répartition des répondants selon le lien avec l'utilisateur.....	p.17
Tableau 8 : Répartition des répondants selon la fréquence des contacts avec le personnel.....	p.17
Tableau 9: Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CPRCN et celui observé dans des établissements comparables.....	p.19
Tableau 10 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle».....	p.20
Tableau 11 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant.....	p.22
Tableau 12 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction générale des services et son milieu de vie.....	p.24
Tableau 13a : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction générale des services selon le type de répondant.....	p.24
Tableau 13b : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction générale du milieu de vie selon le type de répondant.....	p.24
Tableau 14a : L'intervenant a informé l'utilisateur qu'un plan d'intervention a été élaboré.....	p.25
Tableau 14b: L'utilisateur a collaboré à l'élaboration de son plan d'intervention.....	p.25
Tableau 15 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le groupe d'âge de l'utilisateur.....	p.27
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le sexe de l'utilisateur.....	p.28
Tableau 17 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le milieu de vie.....	p.29
Tableau 18 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le programme.....	p.30
Tableau 19 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le territoire.....	p.31
Tableau 20 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon la fréquence des contacts.....	p.32
Tableau 21 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités «clientèle» ventilé selon le lien avec l'utilisateur.....	p.33

Tableau 22 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du programme	p.35
Tableau 23 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du programme.....	p.36
Tableau 24 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des programmes », en fonction du programme	p.37
Tableau 25 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du milieu de vie	p.38
Tableau 26 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du milieu de vie	p.39
Tableau 27 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des programmes », en fonction du milieu de vie.....	p.40
Tableau 28 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du territoire.....	p.41
Tableau 29 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du territoire	p.42
Tableau 30 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des programmes », en fonction du territoire	p.43
Tableau 31 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.46

1. Présentation du rapport

1.1 Considérations préliminaires

Ce rapport présente les résultats du sondage ayant pour but d'estimer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des programmes qu'ils ont reçus du CPRCN, au cours des 12 derniers mois. Utilisés dans le cadre d'une démarche d'agrément, ces résultats devraient permettre à l'établissement de cerner différentes cibles d'amélioration au regard des finalités de la «clientèle» d'un programme, telles qu'identifiées par les usagers¹. Précisons qu'il s'agit essentiellement d'un outil technique qui ne comporte aucune interprétation ou jugement de valeur en regard des résultats présentés.

1.2 Questionnaire utilisé

Le questionnaire utilisé pour ce sondage se divise en deux parties. Dans la première, les répondants sont invités, en tant que proche d'un usager utilisateur des programmes, à porter un jugement sur une série d'énoncés en lien avec les 12 finalités «clientèle» qui cernent une partie du concept de «clientèle» des programmes (volet «clientèle» perçue par les usagers). Ces jugements sont exprimés en termes de degré d'accord. La seconde partie comprend des questions servant à identifier les principales caractéristiques de l'échantillon. Ces caractéristiques permettent à la fois de tracer le profil des répondants et de produire des analyses statistiques adaptées aux besoins des intervenants et de la direction de l'établissement.

1.3 Méthode d'échantillonnage

Une liste informatisée de tous les usagers ayant reçu des programmes du CPRCN au cours des 12 derniers mois, est d'abord constituée. Cette liste comprend également les renseignements nécessaires devant servir à élaborer l'échantillon dont le programme. Ce dernier renseignement permet alors de pouvoir calculer la proportion des usagers ayant utilisé chaque programme, par rapport à l'ensemble des usagers ayant été desservis dans la dernière année.

Une fois ces pourcentages connus, ils sont appliqués sur le nombre total d'entrevues téléphoniques à réaliser. Nous obtenons ainsi les quotas ou le nombre de personnes qui devront être contactées pour que chaque programme soit représenté proportionnellement à leur degré d'utilisation. Les usagers seront choisis au hasard dans la liste fournie par l'établissement une fois que tous les doublons auront été éliminés, afin d'éviter qu'un même usager soit sollicité plus d'une fois.

Dans un premier temps, les usagers de l'établissement sont répartis en deux groupes : les usagers considérés aptes à répondre au questionnaire seul ou avec l'aide d'un proche ou d'un intervenant du CRDI (groupe A) et les usagers devant être représenté par leurs proches (groupe B). Puis chacun de ces groupes est de nouveau subdivisé de façon à distinguer

¹ Les douze dimensions de la qualité d'un service ont été établies à partir de séances de «focus group» réalisées auprès de différents types d'usagers des services de santé et des services sociaux de la région métropolitaine, en collaboration avec l'Agence de développement de Montréal. Ces rencontres se renouvellent habituellement aux trois ans afin de vérifier et d'ajuster au besoin le concept de qualité des services tel que perçu par les utilisateurs du réseau des services de santé et de services sociaux.

les usagers vivant dans une ressource d'hébergement de ceux demeurant avec leurs parents ou en logement autonome. Nous obtenons ainsi quatre groupes d'usagers : A (usagers aptes à répondre non hébergés), A' (usagers aptes à répondre hébergés), B (usagers représentés par les proches non hébergés) et B' (usagers représentés par les proches hébergés).

Les deux groupes d'usagers B et B' sont de nouveau subdivisés aléatoirement en deux groupes : B devient B et BC, B' devient B' et BC'. Pour le groupe B, les proches des usagers non hébergés sont invités à répondre aux questionnaires à la place de l'utilisateur alors que dans le groupe BC, les proches répondent pour eux-mêmes en égard aux programmes qu'ils reçoivent. La même procédure s'applique pour les groupes B' et BC'. Finalement, les groupes d'usagers aptes à répondre (A et A') sont doublés en A et AB et en A' et A'B' par leurs proches qui n'auront qu'à répondre pour eux-mêmes. Il y a donc en tout huit versions de questionnaires d'où seront tirés deux rapports d'analyse. L'un fait état du degré de satisfaction des proches (groupe BC et BC') et l'autre du degré de satisfaction des usagers (groupe A, AB, A', A'B', B et B').

Mentionnons finalement, que toutes les règles concernant la confidentialité des renseignements personnels et la manipulation sécuritaire des listes de noms sont entièrement respectées. Dans la semaine qui suit la fin du sondage, toutes les listes de noms utilisées pour le sondage sont détruites et aucun lien ne peut être fait entre les usagers et les données qu'ils ont fournies.

1.4 Définition des trois indicateurs de satisfaction et des douze finalités de la «clientèle» d'un programme

Relation avec le client : *Cet indicateur concerne la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. Il regroupe les quatre finalités qui suivent.*

Finalités

Respect

Considération que mérite une personne en raison de la valeur humaine qu'on lui reconnaît et qui nous porte à se conduire envers elle, avec réserve et retenue. Le respect implique des comportements empreints de discrétion dans un environnement attentif de la vie privée de l'utilisateur. Le respect sous-tend également une acceptation de la différence.

Confidentialité

Protection des renseignements personnels assurée par un environnement et des attitudes garantissant leur non divulgation à des personnes non autorisées.

Empathie

Attitude qui permet d'exprimer notre compréhension de ce que l'autre ressent. Elle implique une écoute attentive du client, une considération de la globalité de la personne.

Accessibilité

Caractéristique qui rend possible l'accès aux programmes sur le plan de la géographie, des installations physiques, des heures d'ouverture, de la langue et de la culture.

Prestation professionnelle : *Cet indicateur, qui touche la prestation des programmes sous l'angle professionnel, fait référence à une profession, une expertise, une façon bien précise de répondre aux besoins des usagers par des attitudes, des soins, des programmes et des conseils appropriés. Il regroupe quatre finalités.*

Finalités

- Fiabilité** Aptitude d'un système à garantir à chaque usager l'utilisation de pratiques diagnostiques et thérapeutiques sécuritaires et au moindre risque, assurant le meilleur résultat en termes de santé et de bien-être, conformément à l'état actuel des connaissances et pour la plus grande satisfaction de l'utilisateur, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de programmes sociaux.
- Responsabilisation** Action destinée à accroître l'autonomie de l'utilisateur et sa capacité à prendre des initiatives, à assumer ses responsabilités et à exercer le leadership voulu sur ce qui le concerne.
- Apaisement** Attitude propre à calmer, à rassurer une personne et à lui procurer une tranquillité d'esprit, un sentiment de sécurité et de confiance.
- Solidarisation** Action destinée à impliquer, de prêt ou de loin, l'entourage de l'utilisateur (sa famille, ses proches, etc.) dans l'organisation et la prestation de programmes.

Organisation des programmes : *Cet indicateur, qui touche l'organisation des programmes, réfère à l'environnement et au contexte qui en entoure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort; les programmes peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. Il regroupe les quatre finalités suivantes.*

Finalités

- Simplicité** «clientèle» destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des programmes et la souplesse des systèmes face aux circonstances. Elle concerne autant les personnes (dont le comportement sera naturel, spontané, sans prétention) que les choses qui doivent être faciles à comprendre et à utiliser.
- Continuité** «clientèle» assurant une prestation de programmes dépourvue de rupture dans la prise en charge de l'utilisateur et la circulation de l'information.
- Rapidité** Caractéristique qui permet d'obtenir une réponse à une demande de programmes, ou au programme lui-même, dans un laps de temps raisonnable.
- Confort** Bien-être matériel résultant d'un environnement physique chaleureux caractérisé par des lieux sécuritaires, propres et ordonnés.

1.5 Présentation des données

Les données sont présentées sous forme de tableaux descriptifs et de tableaux de résultats. Les premiers, présentés au début de la deuxième partie du rapport, fournissent de précieuses informations sur la composition et les caractéristiques de l'échantillon dont on doit tenir compte dans l'analyse et l'interprétation des résultats.

Les tableaux de résultats affichent quant à eux, le degré de satisfaction des usagers, exprimé en termes de pourcentage moyen, aux différents énoncés du questionnaire ou calculé en fonction des regroupements suivants :

- **indicateurs utilisés pour mesurer globalement la «clientèle» des programmes perçue par les usagers ;**
- **finalités «clientèle» ;**
- **variables personnalisées par l'établissement (programme, milieu de vie et territoire).**

Les indicateurs utilisés pour mesurer la «clientèle» des programmes servent aussi à comparer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des programmes offerts par votre établissement à celui observé dans les autres établissements du même type. Compte tenu de son importance, cette comparaison s'effectue à partir des intervalles de confiance, calculés pour chacune des moyennes obtenues à ces indicateurs, dans le but d'augmenter la fiabilité et la validité du résultat. En d'autres termes, l'estimation du degré de satisfaction de la clientèle pour l'indicateur « Relation avec le client » par exemple, ne se situe pas à un point précis mais plutôt dans un intervalle qui entoure la moyenne observée. C'est pourquoi on parle de limite inférieure et de limite supérieure du résultat (cette notion sera reprise et expliquée plus à fond dans la prochaine section).

Toujours dans le but d'aider l'établissement à effectuer l'analyse et l'interprétation des tableaux de résultats, ces derniers présentent, pour l'ensemble des moyennes rapportées, l'écart type et le nombre « n » des répondants. De plus, le tableau qui illustre les résultats globaux obtenus aux indicateurs présente en plus de l'écart type, la médiane. Aussi, pour évaluer plus facilement où se situe chacune des catégories ou regroupements de clientèle par rapport à ce que l'on observe pour l'ensemble de l'établissement, vous trouverez sous ces tableaux de résultats, la reproduction des résultats globaux pertinents à l'analyse (résultats de l'établissement aux indicateurs de satisfaction). Finalement, vous retrouverez à la fin de la section 6, un tableau présentant pour chacun des énoncés le pourcentage de désaccord élevé suivi, s'il y a lieu, d'une représentation graphique des énoncés jugés les plus sévèrement, en fonction des variables personnalisées.

1.6 Traitement et analyse des données

Tel que mentionné plus haut, le traitement des données fait appel à différentes notions relativement connues de la statistique descriptive. Il s'agit des notions de moyenne, d'écart type, de médiane et d'intervalle de confiance. Examinons-les brièvement.

Moyenne

Rappelons que la moyenne est une valeur à tendance centrale. On l'appelle ainsi parce que cette valeur tend à se placer au centre d'un ensemble de valeurs et à ce titre, elle rend compte du comportement le plus caractéristique des répondants ou du phénomène observé dans une distribution qui suit une courbe normale. La formule pour établir la moyenne se lit simplement comme suit :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

\bar{X} = moyenne Σ = sommation
 X_i = chacun des résultats n = nombre de répondants

Deux distributions de valeurs différentes peuvent avoir des moyennes identiques. Pour aller au plus simple, une distribution de deux valeurs, disons 49 et 51, obtient la même moyenne de 50 qu'une autre distribution de deux valeurs différentes, 1 et 99 par exemple. Si ces deux distributions se ressemblent en termes de moyennes, au plan de la variabilité, elles diffèrent beaucoup quant aux valeurs qui composent chacune d'elles par rapport à cette même moyenne. Pour apprécier ces différences il faut donc adjoindre à la moyenne d'autres éléments qui nous permettent de mieux juger ce qu'elle représente, en termes de valeur réelle, par rapport au groupe de répondants qui nous préoccupe.

Écart type

Dans la première distribution des données, les valeurs varient peu par rapport à la moyenne 50, alors que dans la deuxième, la variation est très grande. L'indice de cette variation nous est fourni par l'écart type. Lorsqu'il est plus petit, cela signifie que les valeurs varient moins par rapport à la moyenne ; on peut alors dire que la moyenne que nous indiquons dans le rapport provient d'un groupe de répondants homogène ou qui partagent sensiblement la même opinion par rapport à l'énoncé ou à la finalité en cause. À l'inverse, lorsque l'écart type est plus grand, cela indique que les valeurs varient davantage par rapport à la moyenne. On peut alors dire que la moyenne que nous avons calculée provient d'un groupe de répondants plus hétérogène présentant des opinions parfois fort différentes. Le calcul de l'écart type s'effectue selon la formule générale qui suit :

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

S = écart type
Voir plus haut pour la signification des autres symboles

Médiane

La médiane ou « md », est le point milieu ou le nombre qui divise la série des résultats obtenus, rangés par ordre de grandeur, en deux groupes égaux (50% des répondants se situent donc de part et d'autre de ce nombre). Lorsque la médiane se situe près de la moyenne et que l'écart type est relativement petit (15 et moins) nous pouvons déduire que la moyenne obtenue représente bien ce que pense de façon globale, les répondants. Dans le cas contraire, cela indique une plus grande diversité d'opinion et on peut alors tenter d'en trouver les facteurs explicatifs.

Intervalle de confiance

Pour mieux comprendre la notion d'intervalle de confiance, prenons l'exemple suivant :

À partir d'un trou sur un banc, un jeune garçon s'amuse à faire tomber de façon répétée une pièce de monnaie sur une règle placée sur le sol. Il constate, après 100 lancers, que la pièce ne tombe pas toujours précisément sur le chiffre central inscrit sur la règle. Les points de chute varient de 1 centimètre de part et d'autre de ce chiffre. En principe, il s'agit là d'une variation normale explicable par le hasard.

En d'autres termes, l'intérieur de la zone comprise entre -1 et $+1$ centimètre du point central constitue l'intervalle de confiance qui nous permet de conclure que si la pièce tombe entre la limite inférieure et la limite supérieure de ce seuil, le hasard constitue la meilleure explication de cette variation. Si la pièce tombe à l'extérieur de l'intervalle de confiance, on dira alors que le hasard ne constitue pas une raison acceptable de cette variation, ou encore qu'il s'agit là d'une variation significativement différente de ce que le hasard provoque donc qu'il y a fort probablement d'autres facteurs qui expliquent ou qui ont influencé le résultat observé.

Un raisonnement identique est utilisé pour estimer le résultat de l'établissement. Le résultat obtenu par l'établissement à chacun des indicateurs, bien qu'utile, ne fournit aucune information concernant sa précision. En effet, cette estimation ponctuelle, ne tient pas compte des erreurs possibles dans l'estimation, notamment des erreurs reliées aux fluctuations d'échantillonnage. Comme dans l'exemple précédent, il faut associer au résultat de chacun des indicateurs, un intervalle qui permet d'englober avec fiabilité, la vraie valeur de la perception du degré de satisfaction de la clientèle. La façon dont est calculé ici cet intervalle, nous permet d'affirmer qu'il y a 95 % des chances que la valeur réelle de degré de satisfaction des répondants se situe bien à l'intérieur des deux bornes ou limites de cet intervalle. Nous calculerons ainsi les limites inférieures, supérieures et le point milieu de celles-ci, pour chacun des indicateurs. Par la suite, nous évaluerons les résultats de l'organisation en fonction de la satisfaction de la norme, basée sur les standards établis par le Conseil.

Légende :



Échelle de cotation	Cote et couleur	Schéma et interprétation
Faible	1	<p>La limite supérieure du résultat de l'organisation se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif.</p> <p>Zone de faiblesse</p>
Passable	2	<p>Cas 1 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe entre la limite inférieure du comparatif et le point milieu du comparatif.</p> <p>Cas 2 : La limite inférieure et supérieure du résultat de l'organisation se situe entre la limite inférieure du comparatif et le point milieu.</p> <p>Cas 3 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe entre le point milieu du comparatif et la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Cas 4 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe en dessous de la limite inférieure du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Cas 5 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe entre la limite inférieure du comparatif et le point milieu du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe entre le point milieu du comparatif et la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Résultats à améliorer</p>
Bon	3	<p>Cas 1 : Les limites inférieures et supérieures du résultat de l'organisation se situent entre le point milieu et la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Cas 2 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe entre la limite inférieure du comparatif et le point milieu du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Cas 3 : La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe entre le point milieu du comparatif et la limite supérieure du comparatif et la limite supérieure de l'organisation se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Résultats à consolider</p>
Excellent	4	<p>La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif.</p> <p>Zone d'excellence</p>

2. Description de l'échantillon et profil des répondants

2. Description de l'échantillon

Informations préliminaires

Pour obtenir 74 répondants;

110 proches ont été contactés du 11 au 27 février 2015. De ce nombre, 38 ont complété un questionnaire, 12 appels sont demeurés sans réponse, 16 proches ont refusé de répondre au sondage, 11 personnes ont été considérées comme étant non admissibles au sondage (disent ne pas avoir reçu des programmes de l'établissement au cours de la dernière année) et 33 hors-échantillon (numéro changé, incapacité physique ou mentale).

De plus, 111 usagers aptes ont été contactés du 11 au 27 février 2015. De ce nombre, 39 ont complété un questionnaire, 20 appels sont demeurés sans réponse, 17 proches ont refusé de répondre au sondage, 17 personnes ont été considérées comme étant non admissibles au sondage (disent ne pas avoir reçu des programmes de l'établissement au cours de la dernière année) et 18 hors-échantillon (numéro changé, incapacité physique ou mentale). Par contre, nous avons dû rejeter certains questionnaires puisque l'intervieweur a jugé certaines entrevues non fiables et non valides et certains répondants ont eu l'aide de proches.

Profil des répondants

Tableau 1
Répartition des répondants selon le type de répondant

		n	%
Type de répondant	Usagers aptes	19	25,68%
	Proches	55	74,32%
Total		74	100,0%

Tableau 2
Répartition des répondants selon le sexe de l'utilisateur et par type de répondant

	Usagers aptes		Proches		Total	
	n	%	n	%	n	%
Masculin	8	42,11%	34	61,82%	42	56,76
Féminin	11	57,89%	21	38,18%	32	43,24
Total	19	100,00%	55	100,00%	74	100,00%

Tableau 3
Répartition des répondants selon le groupe d'âge de l'utilisateur et par type de répondant

	Usagers aptes		Proches		Total	
	n	%	n	%	n	%
De 0 à 4 ans	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00
De 5 à 17 ans	6	31,58%	23	41,82%	29	39,19
De 18 à 25 ans	6	31,58%	8	14,55%	14	18,92
De 26 à 40 ans	2	10,53%	5	9,09%	7	9,46
De 41 à 64 ans	4	21,05%	17	30,91%	21	28,38
65 ans et plus*	1	5,26%	2	3,64%	3	4,05
Total	19	100,00%	55	100,00%	74	100,00%

* Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés dans les tableaux ultérieurs.

Tableau 4
Répartition des répondants selon le programme et par type de répondant

	Usagers aptes		Proches		Total	
	n	%	n	%	n	%
Soutien à la personne et aux proches	12	63,16%	28	50,91%	40	54,05
Socioprofessionnel	4	21,05%	10	18,18%	14	18,92
Résidentiel	3	15,79%	17	30,91%	20	27,03
Total	19	100,00%	55	100,00%	74	100,00%

Tableau 5
Répartition des répondants selon le milieu de vie et par type de répondant

	Usagers aptes		Proches		Total	
	n	%	n	%	n	%
Milieu naturel	11	57,89%	36	65,45%	47	63,51
Ressource de type familial (RTF)	6	31,58%	7	12,73%	13	17,57
Ressource intermédiaire (RI)	2	10,53%	11	20,00%	13	17,57
Ressource à assistance continue (RAC)*	0	0,00%	1	1,82%	1	1,35
Total	19	100,00%	55	100,00%	74	100,00%

* Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés dans les tableaux ultérieurs.

Tableau 6
Répartition des répondants selon le territoire et par type de répondant

	Usagers aptes		Proches		Total	
	n	%	n	%	n	%
Haute Côte-Nord	4	21,05%	10	18,18%	14	18,92
Manicouagan	4	21,05%	23	41,82%	27	36,49
Est	11	57,89%	22	40,00%	33	44,59
Total	19	100,00%	55	100,00%	74	100,00%

Tableau 7
Répartition des répondants selon le lien avec l'utilisateur

		n	%
Lien	Mère-père	33	44,59%
	Proches-parents	3	4,05%
	Conjoint(e)	0	0,00%
	Représentant légal	0	0,00%
	Autre	2	2,70%
	Ne s'applique pas	36	48,65%
Total		74	100,00%

Tableau 8
Répartition des répondants selon la fréquence des contacts avec le personnel

		n	%
Fréquence des contacts	Aucun contact par année	1	1,35%
	Un contact par année	3	4,05%
	2 à 3 contacts par année	7	9,46%
	4 contacts et plus par année	27	36,49%
	Ne s'applique pas	36	48,65%
Total		74	100,00%

3. Résultats globaux de l'établissement

3.1 Comparaison des résultats du CPRCN aux résultats d'établissements de même mission.

Tableau 9
Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CPRCN
et celui observé dans des établissements comparables

Indicateurs	CPRCN n=74			Autres établissements n= 1022				Cote et couleur
	Résultats	Limites du résultat		Résultats	Limites du comparatif			
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Point milieu	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	91,90	89,78	94,02	90,31	88,35	90,35	92,35	3
<i>Prestation professionnelle</i>	87,67	84,75	90,58	87,85	85,27	88,04	90,80	2
<i>Organisation des services</i>	82,41	78,65	86,17	87,66	79,09	84,01	88,94	2

Tableau 10
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants
aux indicateurs ainsi qu'aux finalités « clientèle » (n=74)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	91,90	9,16	95,63
Respect	95,45	7,60	100,00
Confidentialité	90,62	16,33	100,00
Empathie	90,59	12,58	96,67
Accessibilité	90,14	13,77	95,00
<i>Prestation professionnelle</i>	87,67	12,59	92,27
Fiabilité	86,36	14,54	89,29
Responsabilisation	84,56	19,54	90,00
Apaisement	91,62	13,16	100,00
Solidarisation	87,46	16,71	90,00
<i>Organisation des services</i>	82,41	16,22	85,28
Simplicité	84,20	17,07	90,00
Continuité	82,05	20,91	90,00
Rapidité	78,06	22,36	80,00
Confort	93,53	10,41	100,00

3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés.

Présentation du tableau 11

Le tableau 11 (page suivante) présente le degré de satisfaction global, accordé par l'ensemble des répondants, à chacun des énoncés du sondage. Il permet de saisir, en un coup d'œil, quels sont les points forts et les points faibles de l'établissement selon la perception des usagers. Ces résultats fournissent un premier indice important pour déterminer les objectifs d'amélioration que peut se donner l'établissement en regard de la dispensation des programmes à sa clientèle.

On remarque qu'au niveau global, certains énoncés, ont un écart type très élevé (>20), signe d'une dispersion non négligeable des opinions émises par les répondants. L'analyse de ces données par le personnel de l'établissement, devra tenir compte de cette caractéristique afin, si possible, de mettre en lumière les facteurs qui pourraient expliquer cette divergence d'opinion. L'analyse des données rattachées au pourcentage de désaccord élevé présentée à la section 6, peut aussi contribuer à expliquer ce phénomène.

Le numéro visible à gauche de l'énoncé fait référence à l'ordre dans lequel il apparaît dans le questionnaire de sondage et la ou les lettres qui les suivent, font référence à la dimension «clientèle» auquel il est relié, en fonction de la légende qui suit :

Légende pour le Tableau 11 (page suivante) et autres tableaux où apparaissent les énoncés

R	=	Respect	SI	=	Simplicité
CF	=	Confidentialité	C	=	Continuité
E	=	Empathie	AC	=	Accessibilité
F	=	Fiabilité	RA	=	Rapidité
RE	=	Responsabilisation	CO	=	Confort
A	=	Apaisement			
S	=	Solidarisation			

Tableau 11a
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants
à chacun des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

	n	Moyenne	Ecart type
36. Les locaux du CRDITED sont propres-CO	32	97,50	6,22
49a. Êtes-vous content des repas que l'on vous sert?-CO	11	97,27	6,47
2. Au CRDITED, on le traite avec politesse-R	74	96,49	7,30
42a. Êtes-vous content de la maison où vous vivez?-F	10	96,00	8,43
37. Les lieux du CRDITED sont sécuritaires-CO	32	95,94	11,88
1. Au CRDITED, on le traite avec gentillesse-R	74	95,81	7,59
52. À l'endroit où vit la personne, les gens qui s'occupent d'elle sont gentils-R	22	95,00	10,58
3. Au CRDITED, les renseignements qui le concernent sont traités de manière confidentielle-CF	68	94,85	10,72
35. Au CRDITED, l'ambiance est agréable-CO	32	94,69	8,79
38. Le mobilier du CRDITED est confortable-CO	31	93,55	12,26
16. L'intervenant rencontré le rassure-A	73	93,15	12,35
52a. À l'endroit où vous vivez, les gens qui s'occupent de vous (responsables de la ressource) respectent votre rythme de vie (ne vous bousculent pas dans votre horaire, ne vous pressent pas)-R	11	92,73	12,72
50. À l'endroit où vit la personne, tous les gens (usagers) sont traités équitablement (sur un même pied d'égalité)-R	22	92,73	12,02
6. L'intervenant rencontré (infirmière, travailleur social ou autre professionnel) a une écoute attentive envers l'utilisateur-E	71	92,54	9,96
15. Au CRDITED, l'intervenant rencontré (éducateur, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) prend le temps de bien lui expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention-A	34	92,35	11,82
30. Au CRDITED, on tient compte de sa langue dans les services qui lui sont dispensés-AC	37	92,16	20,02
45. À l'endroit où vit la personne, les règles concernant la présence des proches sont adéquates-SI	20	92,00	15,08
15a. Les intervenants répondent à vos questions-A	33	91,52	15,23
8. Au CRDITED, ses rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	72	90,69	14,76
22. Au CRDITED, on lui parle dans des mots qu'il peut facilement comprendre-SI	70	90,57	14,83
17. L'intervenant rencontré le met en confiance-A	73	90,55	16,24
41. À l'endroit où vit la personne, les règlements qu'il doit respecter sont appropriés-F	21	90,48	12,03
7. Au CRDITED, l'intervenant rencontré comprend bien sa situation-E	74	90,14	16,00
29. Le CRDITED est facilement accessible et il est facile de stationner à proximité-AC	36	90,00	15,12
44. À son arrivée, le personnel l'a bien accueilli-F	10	90,00	11,55
31. Le CRDITED offre des services à des heures qui lui conviennent-AC	35	90,00	15,90
5. Au CRDITED, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de lui-E	74	89,59	14,94
51. On respecte son intimité physique-R	21	89,52	22,91
46. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène) est adéquat-SI	22	89,09	16,59
14. Au CRDITED, on l'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de son entourage (famille, proches, etc.)-RE	31	88,06	21,51
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	69	87,83	21,75
18. Au CRDITED, l'intervenant rencontré favorise l'implication de son entourage dans les services qu'il reçoit-S	71	87,46	16,71
48. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	10	87,00	17,03
28. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de son dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	33	86,67	22,31
11. On respecte les engagements pris à son égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	71	86,34	21,99

(Suite du tableau à la page suivante)

Tableau 11b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants
à chacun des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

	n	Moyenne	Ecart type
10. Les services qu'il a reçus ont répondu à ses besoins-F	73	85,75	19,00
43. À l'endroit où vit la personne, les équipements sont adaptés à ses besoins-F	10	85,00	17,16
12. On lui présente et lui explique tous les différents choix d'intervention qui s'offrent à lui-F	68	84,56	18,72
13. On l'encourage à prendre une part active aux décisions qui le concernent-RE	65	84,46	19,37
49. La nourriture qu'on lui sert a bon goût-CO	7	84,29	21,49
14a. Au CRDITED, les intervenants vous encouragent à utiliser les services offerts autour de vous-RE	31	84,19	25,00
47. À l'endroit où vit la personne, la nourriture qu'on lui sert est variée-CO	10	84,00	17,76
23. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	64	83,91	20,21
9. Les services qu'il-elle a reçu ont amélioré sa qualité de vie-F	72	83,06	22,43
26. Lorsque c'est possible, le même intervenant (éducateur, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de lui d'une fois à l'autre-C	72	82,64	24,49
24. Les procédures lui permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction sont faciles à suivre-SI	60	82,33	26,38
42. Les installations et les équipements mis à sa disposition sont adéquats-F	10	81,00	17,92
32. Au CRDITED, le délai pour qu'il obtienne un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	69	78,55	24,51
27. S'il consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, il n'a pas à répéter les mêmes informations-C	54	77,96	23,50
33. Le délai pour évaluer ses besoins est raisonnable-RA	38	76,32	26,55
34. Le délai pour obtenir des services est raisonnable-RA	73	74,93	27,39
21. Au CRDITED, il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service (ce n'est pas trop compliqué)-SI	38	72,11	25,38
25. Au CRDITED, il lui est possible de changer son intervenant si ça ne va pas-SI	26	67,69	31,91

** Deux phénomènes concourent à expliquer la variation du nombre «n» des répondants. D'une part, les questions 41 à 52a sont exclusives aux usagers vivant dans une chambre/pension, une RTF, une RI ou un autre type de ressource. D'autre part, pour plusieurs répondants, certains énoncés ne s'appliquent pas à leur situation, ce qui implique qu'ils n'y répondent pas.*

3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents programmes offerts par le CPRCN.

Tableau 12
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction générale des services et du milieu de vie

	n	Moy.	Écart type
Satisfaction générale des services	74	85,00	16,74
Satisfaction générale du milieu de vie	22	88,18	22,60

Tableau 13a
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction générales des services selon le type de répondant

			n	Moy.	Écart type
Type de répondant	Usagers aptes	Satisfaction générale des services	19	82,11	21,75
	Proches	Satisfaction générale des services	55	86,00	14,73

Tableau 13b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la satisfaction de son milieu de vie selon le type de répondant

			n	Moy.	Écart type
Type de répondant	Usagers aptes	Satisfaction du milieu de vie	6	83,33	40,82
	Proches	Satisfaction du milieu de vie	16	90,00	12,11

Tableau 14a
L'intervenant a informé l'utilisateur qu'un plan d'intervention a été élaboré (Q19)

		n	%
Plan d'intervention	Oui	53	71,62%
	Non	9	12,16%
	Sans réponse	12	16,22%
Total		74	100,0%

Tableau 14b
L'utilisateur a collaboré à l'élaboration de son plan d'intervention (Q20)

		n	%
Plan d'intervention	Oui	37	50,00%
	Non	10	13,51%
	Sans réponse	27	36,49%
Total		74	100,0%

4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement

Tableau 15

Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le groupe d'âge de l'utilisateur

	Groupe d'âge														
	De 5 à 17 ans			De 18 à 25 ans			De 26 à 40 ans			De 41 à 64 ans			65 ans et plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	29	93,38	8,41	14	94,37	7,09	7	88,45	8,61	21	90,89	9,73		nd	nd
Respect	29	97,07	6,75	14	97,02	5,40	7	91,43	9,00	21	95,56	5,74		nd	nd
Confidentialité	28	95,71	7,16	14	93,57	14,86	7	89,29	8,86	21	84,05	24,01		nd	nd
Empathie	29	92,53	12,69	14	93,81	9,42	7	85,24	11,03	21	88,57	14,13		nd	nd
Accessibilité	20	88,75	15,80	4	95,00	10,00	2	87,50	10,61	10	93,00	11,60		nd	nd
Prestation professionnelle	29	88,48	13,97	14	89,99	11,35	7	80,49	10,27	21	88,69	10,76		nd	nd
Fiabilité	29	86,34	16,84	14	87,04	16,73	7	80,47	9,16	21	89,24	9,51		nd	nd
Responsabilisation	25	84,80	21,48	14	91,79	11,54	7	70,71	15,66	19	84,74	21,57		nd	nd
Apaisement	28	93,51	12,91	14	92,86	13,32	7	87,62	14,75	21	91,27	12,45		nd	nd
Solidarisation	28	88,93	16,85	13	94,62	7,76	7	80,00	16,33	20	84,00	20,10		nd	nd
Organisation des services	29	79,53	19,15	14	85,26	16,24	7	77,76	9,97	21	86,68	12,71		nd	nd
Simplicité	29	82,59	17,65	14	87,88	18,91	7	84,29	12,13	21	85,54	16,06		nd	nd
Continuité	29	84,54	21,64	13	80,00	24,45	7	64,29	20,04	21	85,79	16,66		nd	nd
Rapidité	28	71,31	28,34	14	83,93	19,04	7	73,33	13,44	21	84,44	15,99		nd	nd
Confort	13	95,19	9,21	7	97,14	3,93	3	98,33	2,89	18	92,16	11,69		nd	nd
Total	29	86,85	12,12	14	89,68	10,32	7	81,96	9,37	21	88,48	10,20		nd	nd

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 16
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le sexe de l'utilisateur

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	42	92,96	8,91	32	90,51	9,44
Respect	42	96,79	6,61	32	93,69	8,52
Confidentialité	41	93,66	9,62	32	86,72	21,72
Empathie	42	91,67	12,83	32	89,17	12,30
Accessibilité	23	88,91	15,59	14	92,14	10,32
Prestation professionnelle	42	89,87	12,41	32	84,78	12,42
Fiabilité	42	87,97	15,92	32	84,25	12,43
Responsabilisation	38	88,68	14,27	30	79,33	23,92
Apaisement	41	93,94	12,06	32	88,65	14,09
Solidarisation	40	91,00	14,82	31	82,90	18,11
Organisation des services	42	82,36	18,03	32	82,48	13,77
Simplicité	42	84,91	17,86	32	83,26	16,20
Continuité	41	81,71	23,01	32	82,50	18,22
Rapidité	41	78,50	24,34	32	77,50	19,90
Confort	25	96,39	7,16	19	89,77	12,82
Total	42	88,14	12,02	32	85,63	10,29

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 17
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le milieu de vie de l'utilisateur

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			Ressource de type familial (RTF)			Ressource intermédiaire (RI)			Ressource à assistance continue (RAC)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	47	93,14	8,20	13	85,98	12,24	13	93,24	7,55	nd	nd	nd
Respect	47	96,38	6,81	13	90,38	9,81	13	96,77	6,51	nd	nd	nd
Confidentialité	46	94,89	8,06	13	77,69	27,81	13	88,85	18,05	nd	nd	nd
Empathie	47	91,70	12,06	13	84,62	16,64	13	92,31	8,96	nd	nd	nd
Accessibilité	27	90,00	14,41	4	86,25	16,01	6	93,33	10,33	nd	nd	nd
Prestation professionnelle	47	87,88	13,21	13	86,05	13,22	13	87,77	10,48	nd	nd	nd
Fiabilité	47	85,52	16,28	13	86,00	13,17	13	88,87	8,70	nd	nd	nd
Responsabilisation	43	85,23	18,90	12	81,25	23,85	12	84,17	18,93	nd	nd	nd
Apaisement	46	93,08	11,90	13	89,23	13,89	13	88,72	17,08	nd	nd	nd
Solidarisation	45	88,67	15,61	13	85,38	15,61	12	84,17	22,34	nd	nd	nd
Organisation des services	47	80,44	17,73	13	84,96	13,57	13	85,91	12,66	nd	nd	nd
Simplicité	47	82,88	17,50	13	85,92	17,04	13	86,01	16,54	nd	nd	nd
Continuité	46	82,25	22,42	13	81,15	20,77	13	82,05	17,50	nd	nd	nd
Rapidité	46	76,30	24,93	13	80,00	17,09	13	80,64	17,66	nd	nd	nd
Confort	19	95,92	7,74	11	91,62	11,16	13	91,35	13,26	nd	nd	nd
Total	47	86,88	11,59	13	85,31	12,34	13	88,76	9,80	nd	nd	nd

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 18
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le programme

	Programme								
	Soutien à la personne et aux proches			Socioprofessionnel			Résidentiel		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	40	92,90	8,63	14	91,51	8,26	20	90,17	10,85
Respect	40	96,83	6,19	14	95,24	7,48	20	92,82	9,68
Confidentialité	39	94,23	9,97	14	90,36	14,07	20	83,75	24,49
Empathie	40	90,92	13,82	14	89,05	10,25	20	91,00	11,90
Accessibilité	22	89,32	15,53	5	95,00	8,66	10	89,50	12,12
Prestation professionnelle	40	87,93	13,20	14	86,20	11,61	20	88,17	12,53
Fiabilité	40	85,28	16,91	14	85,70	10,67	20	89,00	11,72
Responsabilisation	36	85,97	18,93	14	81,07	18,93	18	84,44	21,89
Apaisement	39	92,78	12,43	14	90,24	16,51	20	90,33	12,47
Solidarisation	38	89,21	15,31	14	87,86	14,77	19	83,68	20,60
Organisation des services	40	80,28	18,53	14	84,91	11,25	20	84,92	14,10
Simplicité	40	83,65	18,45	14	86,99	11,74	20	83,33	17,88
Continuité	39	83,50	21,78	14	77,98	22,36	20	82,08	18,68
Rapidité	39	74,15	26,36	14	84,17	15,13	20	81,42	16,64
Confort	18	95,42	8,01	7	97,14	3,93	19	90,41	13,20
Total	40	86,77	11,63	14	87,27	9,72	20	87,48	12,16

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 19
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le territoire

	Territoire								
	Haute Côte-Nord			Manicouagan			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	14	94,19	7,96	27	90,78	10,19	33	91,84	8,83
Respect	14	96,90	5,91	27	93,81	9,41	33	96,16	6,47
Confidentialité	14	93,21	12,03	27	86,11	21,94	32	93,28	11,26
Empathie	14	91,43	13,82	27	90,37	12,14	33	90,40	12,77
Accessibilité	5	89,00	8,94	15	93,33	10,29	17	87,65	17,24
Prestation professionnelle	14	91,74	9,10	27	89,13	11,05	33	84,75	14,52
Fiabilité	14	90,78	9,69	27	89,18	10,91	33	82,19	17,72
Responsabilisation	14	91,79	13,10	25	83,60	19,39	29	81,90	21,85
Apaisement	14	93,45	11,78	27	93,58	10,21	32	89,17	15,68
Solidarisation	14	91,43	10,27	26	85,77	18,37	31	87,10	17,74
Organisation des services	14	89,03	13,62	27	83,54	14,99	33	78,68	17,54
Simplicité	14	88,98	18,03	27	82,92	17,31	33	83,21	16,64
Continuité	14	84,64	21,54	27	85,68	16,71	32	77,86	23,54
Rapidité	14	92,26	9,49	27	79,88	20,11	32	70,31	25,06
Confort	9	95,83	7,71	21	90,83	12,83	14	96,11	6,78
Total	14	91,13	8,68	27	87,59	11,13	33	84,89	12,15

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 20
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon la fréquence annuelle des contacts

	Fréquence annuelle des contacts					
	2 à 3 contacts par année			4 contacts et plus par année		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	7	90,22	7,98	27	95,59	5,97
Respect	7	92,86	9,51	27	98,15	4,77
Confidentialité	7	93,57	8,02	27	94,07	11,27
Empathie	7	89,52	9,89	27	96,60	6,99
Accessibilité	7	84,29	15,92	27	92,59	12,66
Prestation professionnelle	7	82,09	11,72	27	91,42	12,16
Fiabilité	7	79,43	15,78	27	90,01	14,77
Responsabilisation	7	75,71	15,39	22	89,32	23,31
Apaisement	7	90,48	8,26	26	95,06	9,94
Solidarisation	7	81,43	15,74	26	89,62	18,86
Organisation des services	7	68,05	17,08	27	84,17	15,57
Simplicité	7	65,90	19,86	27	84,37	15,34
Continuité	7	75,24	14,12	27	90,06	13,62
Rapidité	7	64,76	22,92	27	75,80	28,49
Confort	1	100,0		18	93,43	12,07
Total	7	79,40	10,11	27	89,93	10,04

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 21
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux finalités « clientèle » ventilé selon le lien avec l'utilisateur

	Lien		
	Mère-père		
	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	33	93,08	8,49
Respect	33	95,94	8,15
Confidentialité	33	94,09	9,14
Empathie	33	92,88	10,18
Accessibilité	32	89,38	14,13
Prestation professionnelle	33	87,74	13,37
Fiabilité	33	85,74	16,23
Responsabilisation	29	84,31	21,78
Apaisement	32	92,55	10,75
Solidarisation	32	87,19	17,46
Organisation des services	33	79,13	16,89
Simplicité	33	79,00	18,02
Continuité	33	85,30	16,16
Rapidité	33	72,22	27,09
Confort	17	91,67	13,55
Total	33	86,14	11,36

Résultat global pour les indicateurs		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31
Prestation professionnelle	87,67	87,85
Organisation des services	82,41	87,66

5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement

Tableau 22
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du programme

	Programme								
	Soutien à la personne et aux proches			Socioprofessionnel			Résidentiel		
	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.
1. Au CRDITED, on traite votre proche avec gentillesse-R	40	96,25	7,05	14	95,71	7,56	20	95,00	8,89
2. Au CRDITED, on traite votre proche avec politesse-R	40	97,50	6,30	14	95,71	7,56	20	95,00	8,89
3. Au CRDITED, les renseignements qui concernent votre proche sont traités de manière confidentielle-CF	36	97,50	8,06	13	90,77	14,98	19	92,63	10,98
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	37	91,08	16,80	13	90,00	14,72	19	80,00	31,45
5. Au CRDITED, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de votre proche-E	40	89,50	16,79	14	85,71	15,55	20	92,50	9,67
6. L'intervenant rencontré a une écoute attentive envers votre proche-E	38	93,16	10,16	14	91,43	8,64	19	92,11	10,84
7. Au CRDITED, l'intervenant rencontré comprend bien sa situation-E	40	91,25	15,05	14	90,00	8,77	20	88,00	21,42
29. Le CRDITED est facilement accessible et il est facile de stationner à proximité-AC	21	89,52	16,58	5	96,00	8,94	10	88,00	14,76
31. Le CRDITED offre des programmes à des heures qui lui conviennent-AC	21	89,05	18,68	4	92,50	9,57	10	91,00	11,97
50. À l'endroit où vit la personne, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	2	100,0	0,00	3	93,33	11,55	17	91,76	12,86
51. On respecte son intimité physique-R	2	100,0	0,00	3	100,0	0,00	16	86,25	25,53
52. À l'endroit où vit la personne, les gens qui s'occupent d'elle sont gentils-R	2	100,0	0,00	3	100,0	0,00	17	93,53	11,69
52a. À l'endroit où vous vivez, les gens qui s'occupent de vous (responsables de la ressource) respectent votre rythme de vie-R	2	85,00	21,21	2	90,00	14,14	7	95,71	11,34

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31

Tableau 23
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du programme

	Programme								
	Soutien à la personne et aux proches			Socioprofessionnel			Résidentiel		
	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.
8. Au CRDITED, ses rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	39	91,28	16,73	13	87,69	14,81	20	91,50	10,40
9. Les programmes qu'il a reçus ont amélioré sa «clientèle» de vie-F	39	82,82	22,59	14	77,86	28,06	19	87,37	17,27
10. Les programmes qu'il a reçus ont répondu à ses besoins-F	39	83,59	21,94	14	87,14	14,37	20	89,00	15,53
11. On respecte les engagements pris à son égard -F	39	82,56	27,31	14	88,57	12,92	18	92,78	10,74
12. On lui présente et lui explique tous les différents choix d'intervention qui s'offrent à lui -F	37	85,14	17,74	14	83,57	15,98	17	84,12	23,47
13. On l'encourage à prendre une part active aux décisions qui le concernent -RE	34	86,76	14,30	14	78,57	28,52	17	84,71	19,40
14. Au CRDITED, on l'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de son entourage -RE	18	87,78	25,57	5	92,00	10,95	8	86,25	17,68
14a. Les intervenants vous encouragent à utiliser les programmes offerts autour de vous- RE	14	89,29	13,28	9	78,89	30,60	8	81,25	34,41
15 Au CRDITED, l'intervenant rencontré prend le temps de bien lui expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention -A	20	94,50	8,26	5	94,00	8,94	9	86,67	18,03
15a. Les intervenants répondent à vos questions-A	17	90,00	19,04	8	92,50	10,35	8	93,75	10,61
16. L'intervenant rencontré le rassure -A	39	94,87	10,73	14	90,00	17,97	20	92,00	10,56
17. L'intervenant rencontré le met en confiance -A	39	92,31	14,41	14	87,14	24,00	20	89,50	13,17
18. Au CRDITED, l'intervenant rencontré favorise l'implication de son entourage dans les programmes qu'il reçoit-S	38	89,21	15,31	14	87,86	14,77	19	83,68	20,60
41. À l'endroit où vit la personne, les règlements qu'il doit respecter sont appropriés-F	2	100,00	0,00	3	96,67	5,77	16	88,13	12,76
42. Les installations et les équipements mis à sa disposition sont adéquats-F	0			1	100,00		9	78,89	17,64
42a. Êtes-vous content de la maison où vous vivez F	2	100,00	0,00	2	100,00	0,00	6	93,33	10,33
43. À l'endroit où vit la personne, les équipements sont adaptés à ses besoins-F	0			1	100,00		9	83,33	17,32
44. À son arrivée, le personnel l'a bien accueilli-F	0			1	100,00		9	88,89	11,67

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Prestation professionnelle	87,67	87,85

Tableau 24

Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du programme

	Programme								
	Soutien à la personne et aux proches			Socioprofessionnel			Résidentiel		
	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.	n	Moy.	É.T.
21. Au CRDITED, les démarches à suivre pour obtenir des programmes sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	22	69,09	29,42	5	78,00	17,89	11	75,45	19,68
22. Au CRDITED, on lui parle dans des mots qu'il peut facilement comprendre-SI	39	93,59	11,81	14	88,57	12,31	17	85,29	20,95
23. La documentation fournie est facile à comprendre -SI	33	86,36	18,51	13	82,31	17,39	18	80,56	25,08
24. Les procédures lui permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction sont faciles à suivre -SI	33	81,52	28,41	12	88,33	15,28	15	79,33	29,39
25. Au CRDITED, il lui est possible de changer son intervenant si ça ne va pas-SI	14	67,86	34,46	4	85,00	19,15	8	58,75	31,82
26. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de lui d'une fois à l'autre-C	38	83,68	24,10	14	77,86	32,86	20	84,00	18,75
27. S'il consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, il n'a pas à répéter les mêmes informations-C	28	78,21	20,74	11	70,91	25,08	15	82,67	27,38
28. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de son dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	22	89,09	22,02	4	90,00	11,55	7	77,14	27,52
32. Au CRDITED, le délai pour qu'il obtienne un rendez-vous avec des intervenants est raisonnable-RA	37	72,16	29,36	13	90,77	9,54	19	82,63	16,61
33. Le délai pour évaluer ses besoins est raisonnable-RA	22	71,82	31,26	5	86,00	21,91	11	80,91	15,78
34. Le délai pour obtenir des programmes est raisonnable-RA	39	71,54	29,16	14	78,57	27,13	20	79,00	24,26
35. Au CRDITED, l'ambiance est agréable-CO	16	95,00	9,66	5	94,00	8,94	11	94,55	8,20
36. Les locaux du CRDITED sont propres-CO	16	97,50	6,83	5	98,00	4,47	11	97,27	6,47
37. Les lieux du CRDITED sont sécuritaires-CO	16	95,00	15,49	5	94,00	8,94	11	98,18	6,03
38. Le mobilier du CRDITED est confortable-CO	15	94,00	9,86	5	98,00	4,47	11	90,91	17,00
45. À l'endroit où vit la personne, les règles concernant la présence des proches sont adéquates-SI	2	100,00	0,00	3	100,00	0,00	15	89,33	16,68
46. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	2	95,00	7,07	3	100,00	0,00	17	86,47	18,01
47. À l'endroit où vit la personne, la nourriture qu'on lui sert est variée-CO	0			1	100,00		9	82,22	17,87
48. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			1	100,00		9	85,56	17,40
49. La nourriture qu'on lui sert a bon goût-CO	0			1	100,00		6	81,67	22,29
49a. Êtes-vous content des repas que l'on vous sert ?-CO	2	95,00	7,07	2	100,00	0,00	7	97,14	7,56

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 25
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du milieu de vie

	Milieu de vie								
	Milieu naturel			Ressource de type familial (RTF)			Ressource intermédiaire (RI)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRDITED, on traite votre proche avec gentillesse-R	47	95,96	7,42	13	93,85	9,61	13	96,92	6,30
2. Au CRDITED, on traite votre proche avec politesse-R	47	96,81	6,95	13	94,62	9,67	13	96,92	6,30
3. Au CRDITED, les renseignements qui concernent votre proche sont traités de manière confidentielle-CF	42	96,67	8,46	12	90,00	12,79	13	93,08	14,37
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	43	93,49	9,48	12	72,50	34,94	13	84,62	29,33
5. Au CRDITED, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de votre proche-E	47	90,21	15,81	13	86,15	17,10	13	91,54	8,99
6. L'intervenant rencontré a une écoute attentive envers votre proche-E	45	93,78	8,60	12	87,50	13,57	13	92,31	10,13
7. Au CRDITED, l'intervenant rencontré comprend bien sa situation-E	47	92,13	12,15	13	79,23	26,91	13	93,08	10,32
29. Le CRDITED est facilement accessible et il est facile de stationner à proximité-AC	26	90,00	15,49	4	82,50	20,62	6	95,00	8,37
31. Le CRDITED offre des programmes à des heures qui lui conviennent-AC	25	89,60	17,44	4	90,00	11,55	6	91,67	13,29
50. À l'endroit où vit la personne, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	0			11	89,09	14,46	11	96,36	8,09
51. On respecte son intimité physique-R	0			10	82,00	31,55	11	96,36	6,74
52. À l'endroit où vit la personne, les gens qui s'occupent d'elle sont gentils-R	0			11	93,64	12,06	11	96,36	9,24
52a. À l'endroit où vous vivez, les gens qui s'occupent de vous (responsables de la ressource) respectent votre rythme de vie-R	0			6	91,67	13,29	5	94,00	13,42

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CRDITED</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	91,90	90,31

Tableau 26
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du milieu de vie

	Milieu de vie								
	Milieu naturel			Ressource de type familial (RTF)			Ressource intermédiaire (RI)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRDITED, ses rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	45	91,78	15,27	13	87,69	13,63	13	89,23	14,98
9. Les programmes qu'il a reçus ont amélioré sa «clientèle» de vie-F	46	84,57	19,52	13	76,15	31,24	12	83,33	23,09
10. Les programmes qu'il a reçus ont répondu à ses besoins-F	46	83,04	21,07	13	90,77	13,20	13	89,23	15,53
11. On respecte les engagements pris à son égard -F	46	84,13	23,91	12	86,67	24,25	12	94,17	7,93
12. On lui présente et lui explique tous les différents choix d'intervention qui s'offrent à lui -F	45	84,44	17,78	11	80,00	25,69	11	88,18	15,37
13. On l'encourage à prendre une part active aux décisions qui le concernent -RE	41	85,85	15,96	12	85,00	17,84	11	77,27	30,69
14. Au CRDITED, on l'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de son entourage -RE	23	88,70	23,02	3	86,67	11,55	5	86,00	21,91
14a. Les intervenants vous encouragent à utiliser les programmes offerts autour de vous- RE	16	85,00	15,49	7	72,86	46,45	7	91,43	10,69
15 Au CRDITED, l'intervenant rencontré prend le temps de bien lui expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention -A	25	94,40	8,21	4	80,00	18,26	5	92,00	17,89
15a. Les intervenants répondent à vos questions-A	18	92,78	11,79	8	88,75	24,16	6	90,00	12,65
16. L'intervenant rencontré le rassure -A	46	93,91	12,20	13	93,08	9,47	13	90,00	15,81
17. L'intervenant rencontré le met en confiance -A	46	92,61	13,73	13	88,46	15,73	13	86,15	23,99
18. Au CRDITED, l'intervenant rencontré favorise l'implication de son entourage dans les programmes qu'il reçoit-S	45	88,67	15,61	13	85,38	15,61	12	84,17	22,34
41. À l'endroit où vit la personne, les règlements qu'il doit respecter sont appropriés-F	0			11	90,91	12,21	10	90,00	12,47
42. Les installations et les équipements mis à sa disposition sont adéquats-F	0			5	78,00	16,43	5	84,00	20,74
42a. Êtes-vous content de la maison où vous vivez F	0			5	100,0	0,00	5	92,00	10,95
43. À l'endroit où vit la personne, les équipements sont adaptés à ses besoins-F	0			5	86,00	15,17	5	84,00	20,74
44. À son arrivée, le personnel l'a bien accueilli-F	0			4	82,50	12,58	6	95,00	8,37

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Prestation professionnelle	87,67	87,85

Tableau 27
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur
«Organisation des services», en fonction du milieu de vie

	Milieu de vie								
	Milieu naturel			Ressource de type familial (RTF)			Ressource intermédiaire (RI)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
21. Au CRDITED, les démarches à suivre pour obtenir des programmes sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	27	71,11	27,92	5	70,00	15,81	6	78,33	21,37
22. Au CRDITED, on lui parle dans des mots qu'il peut facilement comprendre-SI	46	91,52	12,64	12	84,17	24,29	11	92,73	9,05
23. La documentation fournie est facile à comprendre -SI	41	84,39	18,58	10	81,00	28,85	12	83,33	19,23
24. Les procédures lui permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction sont faciles à suivre -SI	38	80,79	27,05	11	85,45	21,15	10	83,00	31,64
25. Au CRDITED, il lui est possible de changer son intervenant si ça ne va pas-SI	18	71,67	32,04	3	60,00	26,46	5	58,00	37,68
26. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de lui d'une fois à l'autre-C	45	82,00	25,10	13	87,69	19,22	13	80,77	28,71
27. S'il consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, il n'a pas à répéter les mêmes informations-C	34	76,76	21,14	9	75,56	32,45	10	82,00	24,40
28. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de son dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	26	89,23	20,58	4	72,50	29,86	3	83,33	28,87
32. Au CRDITED, le délai pour qu'il obtienne un rendez-vous avec des intervenants est raisonnable-RA	43	75,35	27,89	13	83,85	18,05	12	82,50	16,03
33. Le délai pour évaluer ses besoins est raisonnable-RA	27	74,44	29,91	5	76,00	8,94	6	85,00	19,75
34. Le délai pour obtenir des programmes est raisonnable-RA	46	73,48	27,91	13	76,15	27,25	13	76,92	27,80
35. Au CRDITED, l'ambiance est agréable-CO	19	95,79	9,02	6	91,67	9,83	6	93,33	8,16
36. Les locaux du CRDITED sont propres-CO	19	97,89	6,31	6	96,67	8,16	6	98,33	4,08
37. Les lieux du CRDITED sont sécuritaires-CO	19	94,74	14,67	6	96,67	8,16	6	98,33	4,08
38. Le mobilier du CRDITED est confortable-CO	18	95,00	9,24	6	91,67	13,29	6	90,00	20,00
45. À l'endroit où vit la personne, les règles concernant la présence des proches sont adéquates-SI	0			9	91,11	13,64	11	92,73	16,79
46. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	0			11	88,18	16,62	11	90,00	17,32
47. À l'endroit où vit la personne, la nourriture qu'on lui sert est variée-CO	0			4	77,50	17,08	6	88,33	18,35
48. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			4	85,00	12,91	6	88,33	20,41
49. La nourriture qu'on lui sert a bon goût-CO	0			3	76,67	25,17	4	90,00	20,00
49a. Êtes-vous content des repas que l'on vous sert ?-CO	0			6	98,33	4,08	5	96,00	8,94

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Organisation des services	82,41	87,66

Tableau 28
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du territoire

	Territoire								
	Haute Côte-Nord			Manicouagan			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRDITED, on traite votre proche avec gentillesse-R	14	96,43	7,45	27	94,81	8,93	33	96,36	6,53
2. Au CRDITED, on traite votre proche avec politesse-R	14	98,57	5,35	27	94,81	8,93	33	96,97	6,37
3. Au CRDITED, les renseignements qui concernent votre proche sont traités de manière confidentielle-CF	14	94,29	12,22	25	94,80	10,05	29	95,17	10,90
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	14	92,14	21,55	26	81,92	28,57	29	91,03	12,35
5. Au CRDITED, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de votre proche-E	14	92,14	14,77	27	90,37	13,15	33	87,88	16,54
6. L'intervenant rencontré a une écoute attentive envers votre proche-E	14	92,14	11,88	26	92,31	10,32	31	92,90	9,02
7. Au CRDITED, l'intervenant rencontré comprend bien sa situation-E	14	90,00	16,64	27	88,15	19,22	33	91,82	12,86
29. Le CRDITED est facilement accessible et il est facile de stationner à proximité-AC	5	88,00	10,95	15	92,00	13,20	16	88,75	18,21
31. Le CRDITED offre des programmes à des heures qui lui conviennent-AC	4	92,50	9,57	15	94,67	9,90	16	85,00	20,33
50. À l'endroit où vit la personne, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	3	93,33	11,55	13	90,77	13,82	6	96,67	8,16
51. On respecte son intimité physique-R	3	100,00	0,00	12	90,83	12,40	6	81,67	40,21
52. À l'endroit où vit la personne, les gens qui s'occupent d'elle sont gentils-R	3	100,00	0,00	13	91,54	12,81	6	100,0	0,00
52a. À l'endroit où vous vivez, les gens qui s'occupent de vous (responsables de la ressource) respectent votre rythme de vie-R	3	83,33	15,28	4	92,50	15,00	4	100,0	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Relation avec le client	91,90	90,31

Tableau 29
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du territoire

	Territoire								
	Haute Côte-Nord			Manicouagan			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRDITED, ses rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	14	92,86	13,26	26	94,62	9,48	32	86,56	17,89
9. Les programmes qu'il a reçus ont amélioré sa «clientèle» de vie-F	14	83,57	28,45	26	88,85	15,32	32	78,13	23,89
10. Les programmes qu'il a reçus ont répondu à ses besoins-F	14	90,00	10,38	27	89,26	15,67	32	80,94	23,33
11. On respecte les engagements pris à son égard -F	14	92,14	10,51	26	90,00	18,11	31	80,65	27,32
12. On lui présente et lui explique tous les différents choix d'intervention qui s'offrent à lui -F	14	89,29	11,41	23	83,91	19,94	31	82,90	20,53
13. On l'encourage à prendre une part active aux décisions qui le concernent -RE	14	94,29	12,22	24	80,00	19,34	27	83,33	21,12
14. Au CRDITED, on l'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de son entourage -RE	5	94,00	8,94	13	90,00	15,28	13	83,85	29,31
14a. Les intervenants vous encouragent à utiliser les programmes offerts autour de vous- RE	9	86,67	30,41	11	84,55	30,12	11	81,82	14,71
15 Au CRDITED, l'intervenant rencontré prend le temps de bien lui expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention -A	4	87,50	9,57	14	93,57	12,77	16	92,50	11,83
15a. Les intervenants répondent à vos questions-A	9	92,22	23,33	9	94,44	10,14	15	89,33	12,23
16. L'intervenant rencontré le rassure -A	14	96,43	9,29	27	94,44	9,34	32	90,63	15,23
17. L'intervenant rencontré le met en confiance -A	14	92,86	14,37	27	92,96	10,31	32	87,50	20,48
18. Au CRDITED, l'intervenant rencontré favorise l'implication de son entourage dans les programmes qu'il reçoit-S	14	91,43	10,27	26	85,77	18,37	31	87,10	17,74
41. À l'endroit où vit la personne, les règlements qu'il doit respecter sont appropriés-F	3	96,67	5,77	12	87,50	12,88	6	93,33	12,11
42. Les installations et les équipements mis à sa disposition sont adéquats-F	0			8	78,75	18,85	2	90,00	14,14
42a. Êtes-vous content de la maison où vous vivez F	3	100,0	0,00	3	93,33	11,55	4	95,00	10,00
43. À l'endroit où vit la personne, les équipements sont adaptés à ses besoins-F	0			8	83,75	18,47	2	90,00	14,14
44. À son arrivée, le personnel l'a bien accueilli-F	0			8	88,75	12,46	2	95,00	7,07

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Prestation professionnelle	87,67	87,85

Tableau 30
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du territoire

	Territoire								
	Haute Côte-Nord			Manicouagan			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
21. Au CRDITED, les démarches à suivre pour obtenir des programmes sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	5	70,00	35,36	16	76,88	21,52	17	68,24	26,51
22. Au CRDITED, on lui parle dans des mots qu'il peut facilement comprendre-SI	14	91,43	11,67	24	89,58	18,76	32	90,94	13,04
23. La documentation fournie est facile à comprendre -SI	11	85,45	23,82	23	81,30	23,99	30	85,33	15,70
24. Les procédures lui permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction sont faciles à suivre -SI	13	87,69	23,51	20	76,50	31,17	27	84,07	23,90
25. Au CRDITED, il lui est possible de changer son intervenant si ça ne va pas-SI	5	68,00	13,04	12	59,17	41,66	9	78,89	21,47
26. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de lui d'une fois à l'autre-C	14	85,71	25,33	26	85,77	18,80	32	78,75	28,14
27. S'il consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, il n'a pas à répéter les mêmes informations-C	11	74,55	23,82	20	84,50	18,77	23	73,91	26,58
28. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de son dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	5	84,00	26,08	13	86,15	22,56	15	88,00	22,42
32. Au CRDITED, le délai pour qu'il obtienne un rendez-vous avec des intervenants est raisonnable-RA	14	94,29	9,38	25	78,40	23,04	30	71,33	27,51
33. Le délai pour évaluer ses besoins est raisonnable-RA	5	86,00	11,40	16	77,50	22,95	17	72,35	32,51
34. Le délai pour obtenir des programmes est raisonnable-RA	14	90,00	12,40	27	80,00	20,19	32	64,06	33,01
35. Au CRDITED, l'ambiance est agréable-CO	6	96,67	8,16	14	92,14	10,51	12	96,67	6,51
36. Les locaux du CRDITED sont propres-CO	6	96,67	8,16	14	96,43	7,45	12	99,17	2,89
37. Les lieux du CRDITED sont sécuritaires-CO	6	96,67	8,16	14	94,29	16,51	12	97,50	6,22
38. Le mobilier du CRDITED est confortable-CO	5	90,00	14,14	14	92,14	15,28	12	96,67	6,51
45. À l'endroit où vit la personne, les règles concernant la présence des proches sont adéquates-SI	3	100,00	0,00	11	88,18	17,79	6	95,00	12,25
46. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	3	96,67	5,77	13	85,38	18,08	6	93,33	16,33
47. À l'endroit où vit la personne, la nourriture qu'on lui sert est variée-CO	0			8	83,75	18,47	2	85,00	21,21
48. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			8	86,25	18,47	2	90,00	14,14
49. La nourriture qu'on lui sert a bon goût-CO	0			6	81,67	22,29	1	100,0	
49a. Êtes-vous content des repas que l'on vous sert ?-CO	3	96,67	5,77	4	95,00	10,00	4	100,0	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CRDITED	Comp.
Organisation des services	82,41	87,66

6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé

Présentation du tableau 31

Le tableau 31 présente pour chacun des énoncés le nombre total de répondants (**n**) et, par ordre décroissant, le pourcentage des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, suivi du nombre de répondants que cela représente par rapport à l'échantillon global.

Ce tableau permet donc de connaître précisément le nombre de répondants en désaccord élevé avec l'énoncé sur l'ensemble de l'échantillon. Ces données ont pour but d'aider l'établissement à mieux cibler ses zones d'amélioration et à faciliter la prise de décision en regard des investissements à consentir pour bonifier la satisfaction de la clientèle et par conséquent la prestation des programmes à cette même clientèle.

Tableau 31
Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation
inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant

	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants en désaccord
25. Au CRDITED, il lui est possible de changer son intervenant si ça ne va pas-SI	26	11,54%	3
24. Les procédures lui permettant de porter plainte ou d'exprimer son insatisfaction sont faciles à suivre-SI	60	10,00%	6
26. Lorsque c'est possible, le même intervenant (éducateur, infirmière, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de lui d'une fois à l'autre-C	72	8,33%	6
34. Le délai pour obtenir des services est raisonnable-RA	73	8,22%	6
33. Le délai pour évaluer ses besoins est raisonnable-RA	38	7,89%	3
27. S'il consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, il n'a pas à répéter les mêmes informations-C	54	7,41%	4
32. Au CRDITED, le délai pour qu'il obtienne un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	69	7,25%	5
11. On respecte les engagements pris à son égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	71	7,04%	5
14a. Au CRDITED, les intervenants vous encouragent à utiliser les services offerts autour de vous-RE	31	6,45%	2
28. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de son dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	33	6,06%	2
9. Les services qu'il-elle a reçu ont amélioré sa qualité de vie-F	72	5,56%	4
21. Au CRDITED, il n'y a pas trop de formalités à suivre pour obtenir un service (ce n'est pas trop compliqué)-SI	38	5,26%	2
51. On respecte son intimité physique-R	21	4,76%	1
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	69	4,35%	3
14. Au CRDITED, on l'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de son entourage (famille, proches, etc.)-RE	31	3,23%	1
23. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	64	3,13%	2
15a. Les intervenants répondent à vos questions-A	33	3,03%	1
12. On lui présente et lui explique tous les différents choix d'intervention qui s'offrent à lui-F	68	2,94%	2
31. Le CRDITED offre des services à des heures qui lui conviennent-AC	35	2,86%	1
29. Le CRDITED est facilement accessible et il est facile de stationner à proximité-AC	36	2,78%	1
17. L'intervenant rencontré le met en confiance-A	73	2,74%	2
10. Les services qu'il a reçus ont répondu à ses besoins-F	73	2,74%	2
30. Au CRDITED, on tient compte de sa langue dans les services qui lui sont dispensés-AC	37	2,70%	1
13. On l'encourage à prendre une part active aux décisions qui le concernent-RE	65	1,54%	1
22. Au CRDITED, on lui parle dans des mots qu'il peut facilement comprendre-SI	70	1,43%	1
18. Au CRDITED, l'intervenant rencontré favorise l'implication de son entourage dans les services qu'il reçoit-S	71	1,41%	1
8. Au CRDITED, ses rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	72	1,39%	1
7. Au CRDITED, l'intervenant rencontré comprend bien sa situation-E	74	1,35%	1

N.B. Les énoncés présentant un pourcentage de désaccord de 0,0% ne sont pas présentés dans le tableau.