



**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 DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

CPRCN-PROGRAMME DÉFICIENCE PHYSIQUE

**30 mars 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) dimensions de la qualité d'un service	p.7
1.5 Présentation des données	p.9
1.6 Traitement et analyse des données	p.10
2. Description de l'échantillon et profil des répondants	p.12
3. Résultats globaux de l'établissement.....	p.15
3.1 Comparaison des résultats du CPRCN aux résultats d'établissements de même mission.....	p.16
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés	p.18
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CPRCN	p.21
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.22
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.27
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.34

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des usagers selon le groupe d'âge	p.13
Tableau 2 : Répartition des usagers selon le sexe	p.13
Tableau 3 : Répartition des usagers selon le type de programme	p.14
Tableau 4 : Répartition des usagers selon le territoire	p.14
Tableau 5 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CPRCN et celui observé dans des établissements comparables	p.16
Tableau 6 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité	p.17
Tableau 7 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant	p.19
Tableau 8 : Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CPRCN.....	p.21
Tableau 9 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge.....	p.23
Tableau 10 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe.....	p.24
Tableau 11 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le type de programme.....	p.25
Tableau 12 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire.....	p.26
Tableau 13 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du type de programme	p.28
Tableau 14 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du type de programme	p.29
Tableau 15 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du type de programme	p.30
Tableau 16 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du territoire	p.31
Tableau 17 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du territoire.....	p.32
Tableau 18 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du territoire	p.33
Tableau 19 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.36

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 services 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 dimensions de la qualité d'un service, 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 qu'utilisateurs de services, à porter un jugement sur une série d'énoncés en lien avec les 12 dimensions qualité qui cernent une partie du concept de qualité des services (volet qualité 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 services 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 la déficience de l'utilisateur. Ce dernier renseignement permet alors de pouvoir calculer la proportion des usagers selon leur déficience, 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 soit environ 250. Nous obtenons ainsi les quotas ou le nombre de personnes qui devront être contactées pour que chaque point de service 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.

Étant donné que les usagers peuvent toujours refuser de participer au sondage, qu'il y a nécessairement des faux numéros de téléphone et qu'il est parfois impossible de les rejoindre, chacun de ces quotas, pour être atteint, doit être multiplié par 4 de façon à disposer d'un nombre suffisant de noms. La somme de ces quotas nous indique la taille globale de l'échantillon à tirer, qui compte habituellement environ 1000 noms. Les interviewers n'ont plus qu'à contacter les usagers choisis jusqu'à ce qu'on ait atteint le quota

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.

d'entrevues complétées fixé en regard de l'incidence de chacune des déficiences. Il s'agit donc d'un échantillon aléatoire (dont les noms sont tirés au hasard avec une probabilité égale d'être choisi) mais proportionnel, en regard des déficiences.

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 dimensions de la qualité d'un service

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

Dimensions

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'usager. 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 services 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 services 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 services et des conseils appropriés. Il regroupe quatre dimensions.*

Dimensions

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'usager, tant sur le plan des procédures que des résultats ou encore des contacts humains à l'intérieur du système de santé et de services 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 services.

Organisation des services : *Cet indicateur, qui touche l'organisation des services, 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 services 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 dimensions suivantes.*

Dimensions

Simplicité Qualité destinée à faciliter l'utilisation et la compréhension des services 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 Qualité assurant une prestation de services 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 services, ou au service 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 utilisées pour mesurer globalement la qualité des services perçue par les usagers ;**
- **dimensions qualité ;**
- **variables personnalisées par l'établissement (programme et territoire).**

Les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des services servent aussi à comparer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services 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 250 répondants, 754 usagers ont été joints au téléphone du 11 au 20 février 2015. De ces 754 appels, 76 sont demeurés sans réponse, 58 ont refusé de répondre au sondage, 61 étaient absents, 175 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois) et 134 usagers ont été considéré hors échantillon (incapacité de répondre, mauvais numéros, non-résidentiel). De plus, 47 usagers ont répondu à un questionnaire papier.

Profil des répondants

Tableau 1
Répartition des usagers selon le groupe d'âge

		n	%
Groupe d'âge	0-4 ans	21	7,07%
	5-11 ans	60	20,20%
	12-17 ans	18	6,06%
	18-21 ans	9	3,03%
	22-64 ans	122	41,08%
	65 ans et plus	67	22,56%
Total		297	100,00

Tableau 2
Répartition des usagers selon le sexe

		n	%
Sexe	Masculin	145	48,82%
	Féminin	150	50,51%
	Sans réponse	2	,67%
Total		297	100,00

Tableau 3
Répartition des usagers selon le type de programme

		n	%
Type de programme	Déficience motrice	176	59,26%
	Déficience du langage	37	12,46%
	Déficience visuelle	37	12,46%
	Déficience auditive	47	15,82%
Total		297	100,00

Tableau 4
Répartition des usagers selon le territoire

		n	%
Territoire	Haute Côte-Nord (MRC)	57	19,19%
	Manicouagan (MRC)	106	35,69%
	Sept-Rivières (MRC)	105	35,35%
	Autre (Minganie, Basse Côte et Caniapiscau)	27	9,09%
	Sans réponse	2	,67%
Total		297	100,00

3. Résultats globaux de l'établissement

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

Tableau 5
Résultats du CPRCN aux indicateurs de satisfaction de la clientèle
et degré de conformité aux standards établis par le CQA

Indicateurs	CPRCN n= 297			Autres établissements n= 3670				Cote et couleur
	Résultats	Limites du résultat		Résultats	Limites du comparatif			
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Point milieu	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	94,23	93,21	95,25	93,55	91,34	93,44	95,55	2
<i>Prestation professionnelle</i>	90,21	88,77	91,64	89,95	88,23	89,88	91,53	3
<i>Organisation des services</i>	90,21	88,90	91,52	89,59	87,91	89,42	90,93	3

Tableau 6
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants
aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n=297)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	94,23	8,92	98,18
Respect	95,49	9,97	100,00
Confidentialité	95,37	9,48	100,00
Empathie	95,01	10,31	100,00
Accessibilité	92,79	11,73	100,00
<i>Prestation professionnelle</i>	90,21	12,55	94,67
Fiabilité	92,67	10,53	97,14
Responsabilisation	87,09	16,61	94,00
Apaisement	92,90	12,90	100,00
Solidarisation	83,64	24,69	95,00
<i>Organisation des services</i>	90,21	11,48	94,29
Simplicité	88,99	13,52	95,00
Continuité	89,34	15,83	96,67
Rapidité	84,53	21,01	90,00
Confort	94,81	9,45	100,00

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

Présentation du tableau 7

Le tableau 7 (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 services à sa clientèle.

On remarque qu'au niveau global, quelques 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 qualité auquel il est relié, en fonction de la légende qui suit :

Légende pour le Tableau 7 (page suivante) et autres tableaux où apparaissent les énoncés

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

Tableau 7a
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen, par ordre décroissant

	n	Moyenne	Ecart type
3. Au CPRCN, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	290	97,03	8,33
45. Les lieux sont sécuritaires-CO	282	96,28	8,89
1. Au CPRCN, on me traite avec politesse et respect-R	297	96,23	10,62
37. Au CPRCN, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	290	96,14	11,14
6. L'intervenant rencontré (ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	295	96,07	11,19
44. Les équipements sont propres-CO	277	96,03	9,56
43. Les locaux sont propres-CO	283	95,83	10,80
9. Au CPRCN, l'intervenant rencontré est compétent-F	296	95,61	11,09
8. Au CPRCN, les intervenants se présentent à l'heure prévue (ils sont ponctuels)-F	292	94,69	12,75
5. Au CPRCN, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	294	94,66	11,38
2. Au CPRCN, tous les gens (usagers) sont traités sur un même pied d'égalité-R	264	94,58	11,79
42. Au CPRCN, l'atmosphère est agréable-CO	286	94,30	12,43
27. Au CPRCN, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	297	94,28	11,61
7. Au CPRCN, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	297	94,24	12,64
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	288	93,82	12,35
22. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	293	93,48	13,01
36. Il est facile de se stationner à proximité de l'établissement-AC	284	93,38	15,13
28. La documentation (lettres, courriels, messages, etc.) est facile à comprendre-SI	274	93,28	12,23
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	293	92,97	13,31
16. On m'aide à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	284	92,85	12,24
21. L'intervenant rencontré me rassure-A	289	92,80	14,53
39. Dans l'établissement, il m'est facile de me déplacer ou de m'orienter-AC	286	92,52	14,24
38. Le CPRCN est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. jour, soir, fin de semaine)-AC	284	92,46	15,56
20. Au CPRCN, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention-A	292	92,43	14,76
14. On m'explique ce qui peut être fait pour moi-F	292	92,36	13,38
30. Je comprends le rôle que joue chacun des intervenants impliqués dans les services que je reçois-SI	289	92,08	14,06
10. Au CPRCN, les équipements ou le matériel utilisé lors des interventions sont adaptés à mes besoins-F	272	91,99	14,39
31. Lorsque c'est possible, le même intervenant (physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	283	91,87	16,92
15. Au CPRCN, on me propose des moyens ou des outils qui me permettent de diminuer les difficultés que je rencontre-RE	292	91,82	14,42
46. Le mobilier est confortable-CO	273	91,72	13,81
34. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de toutes les informations pertinentes (dossier) à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	249	90,84	15,85
11. Les services que j'ai reçus me permettent d'être plus autonome-F	278	90,83	16,04
12. Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie-F	281	90,53	16,24

(Suite du tableau à la page suivante)

Tableau 7b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen, par ordre décroissant

	n	Moyenne	Ecart type
35. Le CPRCN est facilement accessible quelque soit le moyen de transport utilisé-AC	266	89,74	19,24
19. Les intervenants m'aident à clarifier mes objectifs personnels (aspirations, attentes, etc.)-RE	271	88,56	19,96
32. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés à l'extérieur de l'établissement-C	222	87,03	21,63
33. Dans l'établissement, si je consulte un second intervenant pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	188	86,17	21,07
40. Le délai que prend le CPRCN pour me confirmer que ma demande de service est acceptée est raisonnable-RA	286	86,12	21,75
29. Les procédures pour porter plainte ou pour faire part de mes insatisfactions sont faciles à suivre-SI	169	85,50	22,78
18. Au CPRCN, on m'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches,etc.)-RE	253	84,66	24,41
25. Au CPRCN, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	285	83,96	23,04
23. Au CPRCN, on offre du soutien aux personnes qui m'aident-S	228	83,90	27,09
24. Au CPRCN, mon intervenant aide mon entourage à s'impliquer dans les services que je reçois.-S	228	83,29	24,94
41. Le délai d'attente pour le premier rendez-vous au CPRCN est raisonnable-RA	287	83,00	23,76
26. Au CPRCN, si je le désire, il m'est possible de choisir ou de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	179	78,66	31,43
17. On me propose de rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant avec des difficultés semblables aux miennes-RE	200	71,25	36,24

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

Tableau 8
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants
à l'égard des différents services offerts par le CPRCN

	n	Moy.	Écart type
Satisfaction générale des services (Q.47)	296	89,90	14,27
Moyenne de tous les énoncés reliés aux dimensions qualité	297	91,30	10,37

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

Tableau 9
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge

	Groupe d'âge																	
	0-4 ans			5-11 ans			12-17 ans			18-21 ans			22-64 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	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	21	98,08	3,71	60	93,76	8,18	18	94,82	7,60	9	96,17	4,98	122	93,73	8,99	67	93,93	10,97
Respect	21	99,05	3,01	60	94,67	10,41	18	94,72	13,34	9	98,33	5,00	122	95,25	9,75	67	95,37	10,81
Confidentialité	21	99,52	1,50	60	95,92	7,89	18	97,22	7,52	9	93,89	9,61	121	94,17	10,88	67	95,45	9,72
Empathie	21	97,78	5,71	60	94,06	9,45	18	94,07	15,95	9	96,67	7,64	122	94,75	10,08	67	95,47	11,13
Accessibilité	21	97,21	4,97	60	92,48	9,73	18	94,44	9,17	9	96,00	6,86	121	92,21	12,78	67	91,83	13,72
Prestation professionnelle	21	93,74	7,98	60	87,54	14,65	18	92,07	9,74	9	89,35	11,58	122	90,11	13,21	67	91,28	11,02
Fiabilité	21	95,00	7,65	60	91,04	13,60	18	93,67	8,60	9	94,44	7,74	122	92,83	9,94	67	92,58	10,08
Responsabilisation	21	90,29	10,82	60	81,61	19,32	18	88,05	17,84	9	86,44	16,15	122	87,36	17,75	67	90,34	11,63
Apaisement	21	96,98	5,95	60	92,33	11,10	18	97,22	6,18	9	91,11	14,24	120	91,64	15,53	66	93,48	11,69
Solidarisation	17	92,06	12,25	56	81,07	24,21	18	88,06	15,92	9	76,11	31,90	98	84,39	25,20	55	82,09	28,00
Organisation des services	21	93,91	7,22	60	87,02	12,29	18	90,89	9,33	9	89,85	15,22	122	90,75	11,15	67	90,81	12,14
Simplicité	21	92,91	10,06	60	85,23	13,99	18	90,19	11,24	9	88,37	17,38	122	89,30	14,21	67	90,34	12,41
Continuité	21	93,49	11,84	60	87,44	14,75	18	84,86	20,93	9	91,11	13,47	121	90,22	15,22	63	89,09	17,74
Rapidité	21	89,29	13,16	60	74,58	28,48	17	89,41	14,99	9	83,89	29,34	118	87,46	15,77	64	85,70	21,19
Confort	21	96,43	5,08	59	95,29	7,38	18	96,72	5,91	9	93,83	10,09	119	94,76	8,95	64	93,55	13,23
Total	21	95,02	6,18	60	89,05	11,22	18	92,38	8,13	9	91,37	10,77	122	91,31	10,67	67	91,84	10,45

Résultat global pour les indicateurs		
	ÉTAB	Comp.
Relation avec le client	94,23	93,55
Prestation professionnelle	90,21	89,95
Organisation des services	90,21	89,59

Tableau 10
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	145	94,37	7,97	150	94,13	9,77
Respect	145	95,48	9,85	150	95,50	10,16
Confidentialité	145	95,72	8,27	149	95,07	10,56
Empathie	145	95,59	8,78	150	94,44	11,64
Accessibilité	144	92,70	10,35	150	92,94	12,93
<i>Prestation professionnelle</i>	145	90,15	13,52	150	90,24	11,64
Fiabilité	145	92,75	11,71	150	92,60	9,31
Responsabilisation	145	87,14	17,52	150	87,00	15,84
Apaisement	143	92,54	14,22	149	93,22	11,61
Solidarisation	132	83,98	24,35	119	83,24	25,29
<i>Organisation des services</i>	145	90,18	11,99	150	90,21	11,06
Simplicité	145	88,92	14,28	150	89,02	12,84
Continuité	144	89,44	15,53	147	89,23	16,23
Rapidité	142	84,65	20,83	145	84,28	21,35
Confort	142	95,38	8,32	146	94,30	10,44
Total	145	91,25	10,86	150	91,34	9,96

Résultat global pour les indicateurs		
	ÉTAB	Comp.
Relation avec le client	94,23	93,55
Prestation professionnelle	90,21	89,95
Organisation des services	90,21	89,59

Tableau 11
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le type de programme

	Type de programme											
	Déficience motrice			Déficience du langage			Déficience visuelle			Déficience auditive		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	176	94,27	7,79	37	96,05	5,51	37	91,81	15,50	47	94,55	7,85
Respect	176	95,51	9,17	37	97,43	6,41	37	94,32	14,68	47	94,79	10,68
Confidentialité	175	95,14	8,21	37	97,84	5,60	37	93,38	16,75	47	95,85	8,30
Empathie	176	94,87	9,61	37	97,03	5,49	37	92,34	17,91	47	96,03	6,90
Accessibilité	176	93,04	11,34	37	94,18	7,50	37	89,82	16,41	46	93,10	11,47
Prestation professionnelle	176	89,75	12,59	37	91,88	9,37	37	89,19	15,42	47	91,39	12,24
Fiabilité	176	92,15	10,89	37	94,97	7,51	37	91,12	12,90	47	94,00	8,85
Responsabilisation	176	86,28	16,64	37	87,21	14,93	37	88,75	17,76	47	88,72	17,11
Apaisement	175	92,84	11,45	37	95,05	9,12	37	91,98	16,24	45	92,15	17,34
Solidarisation	148	83,55	23,64	35	85,29	19,44	33	79,24	33,50	37	86,35	24,57
Organisation des services	176	90,19	11,28	37	89,96	9,72	37	89,39	14,37	47	91,16	11,27
Simplicité	176	88,77	13,96	37	89,29	9,76	37	89,45	14,58	47	89,22	13,90
Continuité	174	89,49	14,75	37	89,01	15,52	36	85,86	22,26	45	91,81	13,95
Rapidité	170	84,53	20,85	37	79,59	23,05	36	86,11	21,72	46	87,28	19,26
Confort	172	94,87	7,67	36	97,22	5,07	36	91,43	17,25	46	95,37	9,18
Total	176	91,14	10,18	37	92,38	7,22	37	89,99	13,89	47	92,10	10,19

Résultat global pour les indicateurs		
	ÉTAB	Comp.
Relation avec le client	94,23	93,55
Prestation professionnelle	90,21	89,95
Organisation des services	90,21	89,59

Tableau 12
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire

	Territoire											
	Haute Côte-Nord (MRC)			Manicouagan (MRC)			Sept-Rivières (MRC)			Autre (Minganie, Basse Côte et Caniapiscau)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	57	96,11	10,72	106	94,65	7,07	105	93,56	9,10	27	91,60	9,81
Respect	57	97,11	9,91	106	96,42	8,42	105	94,19	11,35	27	94,44	8,01
Confidentialité	57	96,93	9,81	105	95,81	7,28	105	94,81	10,31	27	93,52	11,34
Empathie	57	96,20	11,43	106	96,48	6,94	105	93,24	12,21	27	93,58	10,42
Accessibilité	57	95,35	12,20	105	92,39	9,93	105	93,04	9,95	27	87,98	20,14
<i>Prestation professionnelle</i>	57	93,09	10,66	106	90,95	11,43	105	88,89	13,47	27	86,63	15,39
Fiabilité	57	94,76	9,02	106	93,68	8,33	105	91,09	12,26	27	90,68	12,87
Responsabilisation	57	90,46	14,13	106	87,93	16,11	105	85,70	17,15	27	82,98	19,34
Apaisement	56	95,77	10,55	105	93,17	14,23	105	91,46	12,47	27	91,23	13,31
Solidarisation	51	88,82	20,39	85	83,65	23,70	91	83,02	23,82	24	74,79	36,67
<i>Organisation des services</i>	57	92,75	10,97	106	91,06	10,63	105	88,80	11,90	27	87,23	13,13
Simplicité	57	92,55	10,93	106	89,85	12,69	105	87,13	14,93	27	85,34	14,61
Continuité	56	90,55	16,62	103	91,43	13,52	104	86,97	17,96	27	88,64	12,04
Rapidité	57	89,21	18,24	103	85,49	18,73	102	81,96	22,64	25	79,80	27,48
Confort	56	95,65	12,22	103	94,92	8,47	104	94,56	8,77	25	94,06	8,93
Total	57	93,75	10,00	106	91,98	9,30	105	90,14	11,05	27	88,27	11,40

Résultat global pour les indicateurs		
	ÉTAB	Comp.
Relation avec le client	94,23	93,55
Prestation professionnelle	90,21	89,95
Organisation des services	90,21	89,59

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

Tableau 13
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du type de programme

	Type de programme											
	Déficience motrice			Déficience du langage			Déficience visuelle			Déficience auditive		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRDP, on me traite avec politesse et respect-R	176	96,25	10,51	37	98,11	5,18	37	94,59	16,43	47	95,96	8,25
2. Au CRDP, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	152	94,80	10,98	37	96,76	8,52	33	93,33	14,29	42	92,86	14,70
3. Au CRDP, les renseignements qui me concernent sont traités de manière – confidentielle-CF	171	97,43	6,54	37	98,38	5,01	37	94,32	16,08	45	96,67	7,07
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	171	93,10	11,65	36	97,22	7,41	35	92,57	19,45	46	94,78	10,90
5. Au CRDP, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	175	94,46	10,04	36	95,56	10,54	36	92,22	19,73	47	96,60	7,31
6. L'intervenant rencontré (ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	175	96,00	10,77	37	98,38	4,42	37	92,43	19,49	46	97,39	5,75
7. Au CRDP, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	176	94,09	12,57	37	97,03	6,61	37	92,16	18,43	47	94,26	10,78
35. Le CRDP est facilement accessible quelque soit le moyen de transport utilisé-AC	161	89,38	19,35	35	91,71	14,24	32	84,69	27,00	38	93,68	13,84
36. Il est facile de se stationner à proximité de l'établissement-AC	168	93,57	14,98	36	95,28	9,41	35	92,29	18,64	45	92,00	16,60
37. Au CRDP, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	173	96,65	11,06	37	97,03	6,61	37	92,97	15,61	43	96,05	9,79
38. Le CRDP est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. jour, soir, fin de semaine)-AC	169	94,14	11,78	36	91,39	16,76	35	88,86	24,47	44	89,77	17,85
39. Dans l'établissement, il m'est facile de me déplacer ou de m'orienter-AC	170	92,53	13,76	36	95,83	9,37	36	88,33	19,93	44	93,18	13,43

Résultat global pour l'indicateur		
	ÉTAB	Comp.
Relation avec le client	94,23	93,55

Tableau 14

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

	Type de programme											
	Déficience motrice			Déficience du langage			Déficience visuelle			Déficience auditive		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRDP, les intervenants se présentent à l'heure prévue (ils sont ponctuels)-F	173	94,22	12,44	37	98,38	5,01	35	94,29	16,50	47	93,83	14,68
9. Au CRDP, l'intervenant rencontré est compétent-F	176	96,31	8,52	37	99,19	3,63	37	90,54	19,43	46	94,13	13,26
10. Au CRDP, les équipements ou le matériel utilisé lors des interventions sont adaptés à mes besoins-F	159	91,45	13,35	37	95,95	8,32	32	85,63	25,14	44	95,23	9,02
11. Les services que j'ai reçus me permettent d'être plus autonome-F	166	90,30	17,07	35	91,14	12,31	35	88,86	19,52	42	94,29	10,39
12. Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie-F	166	89,94	17,46	35	90,29	12,94	36	89,72	18,74	44	93,64	10,80
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	173	91,79	15,12	37	94,59	10,95	37	95,14	8,37	46	94,35	10,47
14. On m'explique ce qui peut être fait pour moi-F	175	91,49	14,39	36	94,44	12,29	36	92,78	12,10	45	93,78	10,93
15. Au CRDP, on me propose des moyens ou des outils qui me permettent de diminuer les difficultés que je rencontre-RE	172	90,76	15,18	37	94,32	10,68	37	92,43	16,73	46	93,26	11,94
16. On m'aide à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	169	91,48	13,44	36	95,56	8,09	36	94,72	10,55	43	94,42	10,98
17. On me propose de rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant avec des difficultés semblables aux miennes-RE	120	66,17	37,20	23	70,87	38,25	23	79,13	34,23	34	84,12	29,45
18. Au CRDP, on m'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	151	85,36	21,87	31	80,00	28,40	34	83,82	28,71	37	86,49	26,90
19. Les intervenants m'aident à clarifier mes objectifs personnels (aspirations, attentes, etc.)-RE	163	88,83	17,48	34	91,18	14,31	32	87,19	26,43	42	86,43	26,67
20. Au CRDP, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention-A	175	91,49	15,01	37	94,86	10,17	37	93,24	16,17	43	93,49	15,87
21. L'intervenant rencontré me rassure-A	172	93,20	11,93	37	94,32	10,94	36	90,83	20,89	44	91,59	19,64
22. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	175	93,71	11,06	37	95,95	8,65	37	91,89	16,81	44	91,82	18,59
23. Au CRDP, on offre du soutien aux personnes qui m'aident-S	133	84,44	25,12	33	87,58	19,69	32	77,50	37,59	30	84,33	29,56
24. Au CRDP, mon intervenant aide mon entourage à s'impliquer dans les services que je reçois-S	136	82,87	24,70	29	86,21	15,45	31	79,35	33,06	32	86,25	24,33

Résultat global pour l'indicateur		
	ÉTAB	Comp.
Prestation professionnelle	90,21	89,95

Tableau 15

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

	Type de programme											
	Déficience motrice			Déficience du langage			Déficience visuelle			Déficience auditive		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
25. Au CRDP, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	166	83,19	23,79	36	78,06	25,50	37	85,41	24,33	46	90,22	14,98
26. Au CRDP, si je le désire, il m'est possible de choisir ou de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	106	79,62	30,05	22	79,09	26,89	25	85,20	28,30	26	68,08	41,28
27. Au CRDP, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	176	93,69	12,44	37	95,95	8,32	37	93,78	12,55	47	95,53	9,74
28. La documentation (lettres, courriels, messages, etc.) est facile à comprendre-SI	160	93,25	11,47	37	95,14	7,31	32	93,75	14,54	45	91,56	15,95
29. Les procédures pour porter plainte ou pour faire part de mes insatisfactions sont faciles à suivre-SI	98	85,82	23,90	22	84,09	21,53	24	84,17	24,12	25	86,80	18,87
30. Je comprends le rôle que joue chacun des intervenants impliqués dans les services que je reçois-SI	175	91,37	14,60	37	94,59	9,00	35	92,57	18,04	42	92,38	11,65
31. Lorsque c'est possible, le même intervenant (physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	172	92,73	13,51	36	92,22	17,91	35	85,14	29,74	40	93,75	12,75
32. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés à l'extérieur de l'établissement-C	129	86,59	21,74	27	80,37	26,82	30	93,67	11,59	36	88,06	22,53
33. Dans l'établissement, si je consulte un second intervenant pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	117	85,30	21,24	27	86,67	21,66	24	91,25	19,85	20	84,50	21,39
34. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de toutes les informations pertinentes (dossier) à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	147	90,54	15,52	34	92,65	12,14	27	87,78	24,23	41	92,44	12,80
40. Le délai que prend le CRDP pour me confirmer que ma demande de service est acceptée est raisonnable-RA	167	85,09	22,03	37	81,35	24,74	36	90,28	21,71	46	90,43	17,12
41. Le délai d'attente pour le premier rendez-RA	168	84,05	22,35	37	77,84	25,51	36	81,94	26,49	46	84,13	25,26
42. Au CRDP, l'atmosphère est agréable-CO	169	94,38	11,33	36	96,67	6,76	35	90,86	21,20	46	94,78	10,49
43. Les locaux sont propres-CO	169	96,45	7,18	36	98,33	5,07	33	89,70	23,52	45	96,00	9,63
44. Les équipements sont propres-CO	163	96,20	8,10	36	98,33	5,07	34	92,35	17,07	44	96,36	8,92
45. Les lieux sont sécuritaires-CO	167	96,17	7,74	36	98,61	4,24	35	94,00	15,94	44	96,59	7,76
46. Le mobilier est confortable-CO	158	90,70	13,74	36	94,17	10,79	34	91,47	18,11	45	93,56	12,46

Résultat global pour l'indicateur		
	ÉTAB	Comp.
Organisation des services	90,21	89,59

Tableau 16
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 (MRC)			Manicouagan (MRC)			Sept-Rivières (MRC)			Autre (Minganie, Basse Côte et Caniapiscau)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRDP, on me traite avec politesse et respect-R	57	97,19	11,61	106	96,98	7,19	105	95,14	13,31	27	95,93	7,47
2. Au CRDP, tous les gens (usagers) sont traités équitablement-R	54	96,85	8,86	92	95,54	10,62	95	93,26	13,56	22	92,73	10,32
3. Au CRDP, les renseignements qui me concernent sont traités de manière –confidentielle-CF	56	98,04	7,49	104	97,50	6,79	103	96,21	10,11	25	96,80	7,48
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	55	96,00	13,00	103	94,08	9,85	103	93,40	12,80	25	91,20	15,36
5. Au CRDP, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	56	95,18	13,62	106	96,60	7,29	105	92,76	12,67	25	92,80	13,70
6. L'intervenant rencontré (ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	57	97,37	11,42	105	97,43	6,80	105	94,38	14,07	27	94,44	11,55
7. Au CRDP, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	57	95,96	12,08	106	95,38	9,68	105	92,57	15,32	27	92,96	12,35
35. Le CRDP est facilement accessible quelque soit le moyen de transport utilisé-AC	53	90,57	21,61	91	90,88	17,17	96	89,58	17,41	24	83,33	27,29
36. Il est facile de se stationner à proximité de l'établissement-AC	56	96,79	12,37	98	90,71	16,94	104	95,48	10,87	24	87,92	23,95
37. Au CRDP, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	57	97,54	9,50	102	97,35	7,70	103	95,24	11,62	26	92,31	20,06
38. Le CRDP est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. jour, soir, fin de semaine)-AC	56	95,54	14,64	99	90,81	15,89	103	92,14	16,19	24	92,92	13,67
39. Dans l'établissement, il m'est facile de me déplacer ou de m'orienter-AC	56	95,54	12,92	100	91,50	14,10	104	92,12	15,24	24	92,08	12,85

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>ÉTAB</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,23	93,55

Tableau 17

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

	Territoire											
	Haute Côte-Nord (MRC)			Manicouagan (MRC)			Sept-Rivières (MRC)			Autre (Minganie, Basse Côte et Caniapiscou)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRDP, les intervenants se présentent à l'heure prévue (ils sont ponctuels)-F	56	96,79	11,77	104	95,48	11,56	105	93,14	14,23	25	93,60	12,87
9. Au CRDP, l'intervenant rencontré est compétent-F	57	96,67	11,70	105	96,00	10,80	105	95,14	10,66	27	94,44	12,19
10. Au CRDP, les équipements ou le matériel utilisé lors des interventions sont adaptés à mes besoins-F	53	92,45	15,92	100	92,70	11,71	95	90,63	16,68	23	93,04	11,46
11. Les services que j'ai reçus me permettent d'être plus autonome-F	54	94,44	10,76	100	92,10	12,09	101	88,22	19,31	22	87,73	23,49
12. Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie-F	55	95,09	9,98	100	90,50	13,44	100	88,70	19,05	25	87,60	23,14
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	56	94,64	10,61	105	94,67	10,10	105	90,38	16,92	25	93,20	12,49
14. On m'explique ce qui peut être fait pour moi-F	54	92,59	14,30	105	93,90	12,75	105	90,86	14,29	26	91,92	9,81
15. Au CRDP, on me propose des moyens ou des outils qui me permettent de diminuer les difficultés que je rencontre-RE	54	96,11	8,78	105	91,62	14,35	104	90,10	16,52	27	91,85	12,10
16. On m'aide à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	54	95,00	9,86	101	93,27	13,12	103	92,04	11,91	25	89,60	14,28
17. On me propose de rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant avec des difficultés semblables aux miennes-RE	44	80,45	28,44	70	71,86	37,08	67	66,27	37,89	19	65,26	41,42
18. Au CRDP, on m'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	51	85,29	25,01	90	86,33	22,31	87	83,10	24,89	24	82,08	29,78
19. Les intervenants m'aident à clarifier mes objectifs personnels (aspirations, attentes, etc.)-RE	55	92,18	14,74	100	89,10	20,21	93	86,56	19,31	22	85,00	30,51
20. Au CRDP, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention-A	56	95,89	12,33	104	92,88	14,66	104	90,00	16,31	27	92,59	12,59
21. L'intervenant rencontré me rassure-A	56	95,71	10,59	103	93,01	15,65	103	91,75	14,85	26	89,62	15,87
22. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	56	95,71	10,76	105	93,52	14,54	104	92,79	12,26	27	91,11	13,96
23. Au CRDP, on offre du soutien aux personnes qui m'aident-S	45	88,89	21,13	78	83,85	27,03	80	83,13	26,75	24	76,67	37,03
24. Au CRDP, mon intervenant aide mon entourage à s'impliquer dans les services que je reçois-S	49	87,55	21,94	76	83,03	23,83	79	83,04	24,20	22	75,45	35,95

Résultat global pour l'indicateur		
	ÉTAB	Comp.
Prestation professionnelle	90,21	89,95

Tableau 18
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 (MRC)			Manicouagan (MRC)			Sept-Rivières (MRC)			Autre (Minganie, Basse Côte et Caniapiscou)		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
25. Au CRDP, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	57	87,37	20,22	101	86,93	18,80	100	80,60	25,73	25	77,60	30,86
26. Au CRDP, si je le désire, il m'est possible de choisir ou de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	35	85,43	28,53	64	75,47	33,66	60	75,00	32,23	19	87,37	24,23
27. Au CRDP, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	57	97,02	6,80	106	95,19	10,53	105	93,52	10,65	27	88,15	21,49
28. La documentation (lettres, courriels, messages, etc.) est facile à comprendre-SI	57	96,14	8,18	95	94,00	11,71	97	91,03	14,32	23	93,04	12,22
29. Les procédures pour porter plainte ou pour faire part de mes insatisfactions sont faciles à suivre-SI	33	87,27	20,35	56	86,79	20,99	60	83,50	25,50	18	84,44	25,02
30. Je comprends le rôle que joue chacun des intervenants impliqués dans les services que je reçois-SI	55	94,91	10,52	101	92,97	13,75	105	90,00	15,87	26	91,15	13,66
31. Lorsque c'est possible, le même intervenant (physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	53	92,64	17,99	101	93,56	15,20	100	90,70	17,31	27	89,63	18,29
32. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés à l'extérieur de l'établissement-C	45	88,67	21,49	75	89,60	18,27	77	83,51	25,28	23	88,26	17,49
33. Dans l'établissement, si je consulte un second intervenant pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	43	86,28	25,26	63	88,10	16,93	64	81,72	23,40	17	94,71	8,00
34. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de toutes les informations pertinentes (dossier) à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	48	92,29	15,74	91	92,97	11,97	85	87,88	19,40	23	90,43	14,61
40. Le délai que prend le CRDP pour me confirmer que ma demande de service est acceptée est raisonnable-RA	57	90,35	18,22	103	87,67	19,46	99	82,63	24,10	25	83,20	27,19
41. Le délai d'attente pour le premier rendez-RA	57	88,07	21,00	102	83,14	22,73	101	81,49	24,43	25	76,40	30,12
42. Au CRDP, l'atmosphère est agréable-CO	55	97,09	11,81	102	94,31	10,20	102	93,33	14,44	25	92,40	13,00
43. Les locaux sont propres-CO	55	96,91	11,84	100	96,60	8,07	102	94,90	12,25	24	94,58	11,79
44. Les équipements sont propres-CO	55	96,18	13,54	97	96,70	7,87	100	95,90	7,53	23	93,91	12,34
45. Les lieux sont sécuritaires-CO	54	97,04	12,07	99	95,66	9,49	103	96,50	6,37	24	96,67	7,02
46. Le mobilier est confortable-CO	54	92,78	15,83	95	91,47	12,63	99	91,62	13,90	23	91,74	12,67

Résultat global pour l'indicateur		
	ÉTAB	Comp.
Organisation des services	90,21	89,59

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

Présentation du tableau 19

Le tableau 19 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 services à cette même clientèle.

Tableau 19a
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
17. On me propose de rencontrer des groupes, associations ou personnes vivant avec des difficultés semblables aux miennes-RE	200	19,00%	38
26. Au CPRCN, si je le désire, il m'est possible de choisir ou de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	179	11,73%	21
23. Au CPRCN, on offre du soutien aux personnes qui m'aident-S	228	7,89%	18
41. Le délai d'attente pour le premier rendez-vous au CPRCN est raisonnable-RA	287	6,62%	19
24. Au CPRCN, mon intervenant aide mon entourage à s'impliquer dans les services que je reçois.-S	228	5,70%	13
18. Au CPRCN, on m'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches,etc.)-RE	253	5,53%	14
29. Les procédures pour porter plainte ou pour faire part de mes insatisfactions sont faciles à suivre-SI	169	5,33%	9
40. Le délai que prend le CPRCN pour me confirmer que ma demande de service est acceptée est raisonnable-RA	286	4,90%	14
25. Au CPRCN, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	285	4,56%	13
32. Lorsque cela est requis, il est facile d'obtenir des références pour des services spécialisés à l'extérieur de l'établissement-C	222	4,05%	9
33. Dans l'établissement, si je consulte un second intervenant pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	188	3,72%	7
35. Le CPRCN est facilement accessible quelque soit le moyen de transport utilisé-AC	266	3,01%	8
19. Les intervenants m'aident à clarifier mes objectifs personnels (aspirations, attentes, etc.)-RE	271	2,95%	8
11. Les services que j'ai reçus me permettent d'être plus autonome-F	278	2,16%	6
31. Lorsque c'est possible, le même intervenant (physiothérapeute, ergothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	283	2,12%	6
12. Les services que j'ai reçus améliorent ma qualité de vie-F	281	1,42%	4
38. Le CPRCN est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. jour, soir, fin de semaine)-AC	284	1,41%	4
21. L'intervenant rencontré me rassure-A	289	1,38%	4
15. Au CPRCN, on me propose des moyens ou des outils qui me permettent de diminuer les difficultés que je rencontre-RE	292	1,37%	4
34. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de toutes les informations pertinentes (dossier) à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	249	1,20%	3
2. Au CPRCN, tous les gens (usagers) sont traités sur un même pied d'égalité-R	264	1,14%	3
10. Au CPRCN, les équipements ou le matériel utilisé lors des interventions sont adaptés à mes besoins-F	272	1,10%	3
43. Les locaux sont propres-CO	283	1,06%	3
36. Il est facile de se stationner à proximité de l'établissement-AC	284	1,06%	3
42. Au CPRCN, l'atmosphère est agréable-CO	286	1,05%	3
30. Je comprends le rôle que joue chacun des intervenants impliqués dans les services que je reçois-SI	289	1,04%	3
8. Au CPRCN, les intervenants se présentent à l'heure prévue (ils sont ponctuels)-F	292	1,03%	3
20. Au CPRCN, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape de l'intervention-A	292	1,03%	3
46. Le mobilier est confortable-CO	273	,73%	2
39. Dans l'établissement, il m'est facile de me déplacer ou de m'orienter-AC	286	,70%	2
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	288	,69%	2
22. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	293	,68%	2
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	293	,68%	2
5. Au CPRCN, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	294	,68%	2
6. L'intervenant rencontré (ergothérapeute, physiothérapeute, travailleur social ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	295	,68%	2
9. Au CPRCN, l'intervenant rencontré est compétent-F	296	,68%	2

(Suite du tableau à la page suivante)

Tableau 19b
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
7. Au CPRCN, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	297	,67%	2
1. Au CPRCN, on me traite avec politesse et respect-R	297	,67%	2
28. La documentation (lettres, courriels, messages, etc.) est facile à comprendre-SI	274	,36%	1
44. Les équipements sont propres-CO	277	,36%	1
45. Les lieux sont sécuritaires-CO	282	,35%	1
16. On m'aide à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	284	,35%	1
37. Au CPRCN, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	290	,34%	1
3. Au CPRCN, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	290	,34%	1
14. On m'explique ce qui peut être fait pour moi-F	292	,34%	1
27. Au CPRCN, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	297	,34%	1

Note : Les énoncés ne présentant aucun répondant ayant exprimé un degré de désaccord égal ou inférieur à 0% ne sont pas présentés dans le tableau.