



**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 DÉPENDANCE**

**25 mars 2015  
V2 : 29 mai 2015**

## Table des matières

1. Présentation du rapport .....	p.4
1.1. Considérations préliminaires .....	p.5
1.2 Questionnaire utilisé .....	p.5
1.3 Méthode d'échantillonnage .....	p.5
1.4 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) dimensions de la qualité d'un service .....	p.6
1.5 Présentation des données .....	p.8
1.6 Traitement et analyse des données .....	p.9
2. Description de l'échantillon et profil des répondants .....	p.12
3. Résultats globaux de l'établissement.....	p.16
3.1 Comparaison des résultats du CRD aux résultats d'établissements de même mission.....	p.17
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés .....	p.19
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CRD.....	p.22
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.23
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.30
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé .....	p.37

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des répondants selon le groupe d'âge.....	p.13
Tableau 2 : Répartition des répondants selon le sexe .....	p.14
Tableau 3 : Répartition des répondants selon le nombre de fois que l'utilisateur a utilisé les services au cours des douze derniers mois .....	p.14
Tableau 4 : Répartition des répondants selon le dernier contact avec le CRD .....	p.14
Tableau 5 : Répartition des répondants selon le programme .....	p.15
Tableau 6 : Répartition des répondants selon le territoire .....	p.15
Tableau 7 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CRD et celui observé dans des établissements comparables .....	p.17
Tableau 8a : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité .....	p.18
Tableau 8b : Moyenne calculée de tous les énoncés reliés aux dimensions qualité .....	p.18
Tableau 9 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant .....	p.20
Tableau 10 : Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CRD.....	p.22
Tableau 11 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge.....	p.24
Tableau 12 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe.....	p.25
Tableau 13 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le nombre de fois que l'utilisateur a utilisé les services au cours des douze derniers mois.....	p.26
Tableau 14 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le dernier contact avec le CRD.....	p.27
Tableau 15 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme .....	p.28
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire.....	p.29
Tableau 17 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du programme .....	p.31
Tableau 18 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du programme .....	p.32
Tableau 19 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du programme.....	p.33
Tableau 20 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du territoire.....	p.34
Tableau 21 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du territoire.....	p.35
Tableau 22 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du territoire .....	p.36
Tableau 23 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant .....	p.39

# **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 CRD, 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 usagers<sup>1</sup>. 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 CRD 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 service, 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 150. Nous obtenons ainsi les quotas ou le nombre de personnes qui devront être contactées pour que chaque 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 3 ou 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 environ 900 à 1200 noms. Les interviewers n'ont plus qu'à contacter les usagers choisis jusqu'à ce qu'on ait atteint le quota d'entrevues

---

<sup>1</sup> 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.

complétées fixé en regard de l'incidence de chacun des services. 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 de l'utilisation des services.

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                       $\Sigma$  = 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**

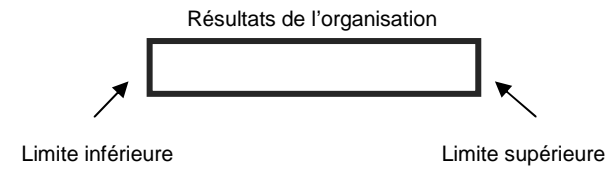
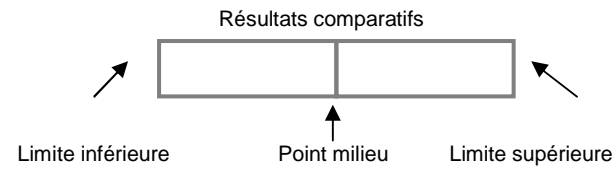
Pour mieux comprendre la notion d'intervalle de confiance, prenons l'exemple suivant :

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 liées 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><b>Zone de faiblesse</b></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><b>Résultats à améliorer</b></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><b>Résultats à consolider</b></p>
Excellent	4	<p>La limite inférieure du résultat de l'organisation se situe au-dessus de la limite supérieure du comparatif.</p> <p><b>Zone d'excellence</b></p>

## **2. Description de l'échantillon et profil des répondants**

## 2. Description de l'échantillon

### *Informations préliminaires*

Pour obtenir 134 répondants, 519 usagers ont été joints au téléphone du 11 au 27 février 2015. De ces 519 appels, 67 sont demeurés sans réponse, 59 ont refusé de répondre au sondage, 51 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois) et 208 étaient hors échantillon (mauvais numéro, numéro non-résidentiel, numéro de télécopieur, langue étrangère, etc.).

### *Profil des répondants*

**Tableau 1**  
**Répartition des répondants selon le groupe d'âge**

		n	%
<b>Groupe d'âge</b>	<b>14 à 17 ans</b>	8	5,97%
	<b>18 à 24 ans</b>	12	8,96%
	<b>25 à 39 ans</b>	46	34,33%
	<b>40 à 64 ans</b>	62	46,27%
	<b>65 ans et plus</b>	6	4,48%
<b>Total</b>		134	100,00%

**Tableau 2**  
**Répartition des répondants selon le sexe**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexe</b>	<b>Masculin</b>	71	52,99%
	<b>Féminin</b>	63	47,01%
<b>Total</b>		134	100,00%

**Tableau 3**  
**Répartition des répondants selon le nombre de fois que l'utilisateur a utilisé les services au cours des douze derniers mois**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Nombre de fois</b>	<b>1 fois</b>	42	31,34%
	<b>2 ou 3 fois</b>	24	17,91%
	<b>4 fois ou plus</b>	68	50,75%
<b>Total</b>		134	100,00%

**Tableau 4**  
**Répartition des répondants selon le dernier contact avec le CRD**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Dernier contact</b>	<b>Moins d'un mois</b>	42	31,34%
	<b>De 2 mois à 6 mois</b>	24	17,91%
	<b>Plus de 6 mois</b>	68	50,75%
<b>Total</b>		134	100,00%

**Tableau 5**  
**Répartition des répondants selon le programme**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Programme</b>	<b>Programme Jeux excessif*</b>	3	2,24%
	<b>Programme Toxicomanie</b>	111	82,84%
	<b>Programme P.A.E. et entourage</b>	20	14,93%
<b>Total</b>		134	100,00%

\*Étant donné le petit nombre de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés ultérieurement.

**Tableau 6**  
**Répartition des répondants selon le territoire**

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Territoire</b>	<b>Ouest (MRC : Haute-Côte-Nord et Manicouagan)</b>	63	47,01%
	<b>Est (MRC : Sept-Rivières, Minganie, Basse-Côte-Nord, Caniapiscau)</b>	66	49,25%
	<b>Autre</b>	5	3,73%
<b>Total</b>		134	100,00%

### **3. Résultats globaux de l'établissement**



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

**Tableau 7**  
**Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CRD**  
**et celui observé dans des établissements comparables**

Indicateurs	CRD n=134			Autres établissements n= 968				Cote et couleur
	Résultats	Limites du résultat		Résultats	Limites du comparatif			
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Point milieu	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	<b>94,08</b>	92,80	95,35	<b>91,61</b>	90,30	91,46	92,63	<b>4</b>
<i>Prestation professionnelle</i>	<b>90,69</b>	88,81	92,57	<b>85,88</b>	83,98	85,90	87,82	<b>4</b>
<i>Organisation des services</i>	<b>91,08</b>	89,48	92,68	<b>86,76</b>	85,53	87,16	88,79	<b>4</b>

**Tableau 8a**  
**Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants**  
**aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n=134)**

	<b>Résultats</b>	<b>Écart type</b>	<b>Médiane</b>
<b><i>Relation avec le client</i></b>	<b>94,08</b>	<b>7,47</b>	<b>96,33</b>
<b>Respect</b>	96,08	7,11	100,00
<b>Confidentialité</b>	93,58	10,74	100,00
<b>Empathie</b>	94,73	9,04	100,00
<b>Accessibilité</b>	92,59	10,25	100,00
<b><i>Prestation professionnelle</i></b>	<b>90,69</b>	<b>10,99</b>	<b>94,14</b>
<b>Fiabilité</b>	90,46	11,85	94,77
<b>Responsabilisation</b>	90,98	12,18	96,67
<b>Apaisement</b>	92,94	11,79	100,00
<b>Solidarisation</b>	86,81	17,50	90,00
<b><i>Organisation des services</i></b>	<b>91,08</b>	<b>9,36</b>	<b>93,42</b>
<b>Simplicité</b>	92,08	9,84	95,36
<b>Continuité</b>	90,24	13,68	96,67
<b>Rapidité</b>	89,39	15,39	96,67
<b>Confort</b>	91,98	10,12	95,00

**Tableau 8b**  
**Moyenne calculée de tous les énoncés reliés aux dimensions qualité**

	<b>n</b>	<b>Résultat</b>	<b>Écart type</b>	<b>Médiane</b>
<b>Moyenne de tous les énoncés reliés aux dimensions qualité</b>	134	91,69	8,72	94,44

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

#### *Présentation du tableau 9*

Le tableau 9 (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 là où 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 9 (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 9a**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun**  
**des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant**

	<b>n</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Écart type</b>
52. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	27	99,26	2,67
47. À mon arrivée dans l'unité d'hébergement, le personnel m'a bien accueilli-F	27	98,52	3,62
1. Au CRD, on me traite avec politesse et respect-R	134	97,46	6,09
33. Au CRD, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	128	97,19	6,87
6. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	133	96,92	7,70
51. La nourriture est variée-CO	27	96,67	8,77
3. Au CRD, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	129	96,59	8,79
25. Au CRD, on me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	134	95,60	9,22
46. Les installations et les équipements (chambre, salle de bains, salle à manger, etc.) sont adaptés à mes besoins-F	27	95,56	9,34
9. Au CRD, l'intervenant rencontré est compétent-F	134	95,30	11,93
50. Dans l'unité d'hébergement, on respecte mon intimité physique-R	27	95,19	12,82
40. Les lieux sont sécuritaires-CO	132	94,77	9,92
2. Au CRD, tous les gens (usagers) sont traités équitablement (sur un même pied d'égalité)-R	113	94,69	9,83
26. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	127	94,41	9,97
8. Au CRD, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	134	94,40	11,67
39. Les locaux sont propres-CO	134	94,25	9,61
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	130	94,15	11,47
7. Au CRD, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	133	94,14	10,88
29. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	127	94,02	11,43
53. La nourriture est servie à la bonne température-CO	27	93,70	11,82
48. À la fin de votre séjour à l'unité d'hébergement, on a bien préparé votre départ (à faire face à la suite des événements, réinsertion dans votre milieu, autre service)-F	25	93,60	15,51
20. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	134	93,21	12,90
5. Au CRD, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	134	93,13	13,29
49. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène, activité de vie) est adéquat-SI	27	92,96	13,25
45. Les règlements de l'unité d'hébergement sont appropriés-F	27	92,96	12,95
19. L'intervenant rencontré me rassure-A	134	92,84	13,85
18. Au CRD, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du service, traitement ou de l'intervention-A	132	92,65	12,22
16. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	131	91,98	13,21
14. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	126	91,67	12,25
28. Il est facile de rejoindre le personnel du centre-SI	132	91,59	14,56
34. Le CRD est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	134	91,57	16,22
38. Au centre, l'atmosphère est agréable-CO	134	91,19	12,98
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	134	91,04	15,81
17. Au CRD, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	123	90,89	15,04
15. Au CRD, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	125	90,08	16,04
35. Le délai pour évaluer mes besoins est raisonnable-RA	131	90,00	15,64
24. Au CRD, il m'est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	80	89,88	18,25

*(Suite du tableau à la page suivante)*

**Tableau 9b**  
**Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun**  
**des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant**

	<b>n</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Écart type</b>
<b>23. Au CRD, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI</b>	132	89,85	17,43
<b>32. Au CRD, il est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC</b>	130	89,15	17,92
<b>27. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI</b>	86	88,95	16,66
<b>36. Au CRD, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA</b>	133	88,87	17,52
<b>37. Le délai pour obtenir un service est raisonnable-RA</b>	128	88,83	16,72
<b>10. Les services que j'ai reçus m'ont permis de mieux contrôler ma situation ou mon état-F</b>	128	88,44	18,80
<b>31. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C</b>	74	87,30	19,32
<b>21. Au CRD, on favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S</b>	98	87,04	18,73
<b>41. Le mobilier est confortable-CO</b>	131	86,79	18,62
<b>22. Au CRD, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S</b>	80	85,88	19,66
<b>12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F</b>	131	84,73	21,06
<b>11. Les services reçus ont amélioré mon état de santé-F</b>	122	84,10	22,81
<b>30. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C</b>	76	81,84	23,25

*\* La variation du nombre (n) de répondant s'explique par le fait que 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 services offerts par le CRD.

**Tableau 10**  
**Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants**  
**à l'égard des différents services offerts par le CRD**

	<b>n</b>	<b>Moy.</b>	<b>Écart type</b>
<b>Satisfaction générale des services</b>	134	89,70	14,61
<b>Satisfaction globale par rapport à l'hébergement</b>	27	93,70	9,26
<b>43. Depuis mon arrivée au centre, j'ai atteint mes objectifs personnels</b>	127	80,79	21,92
<b>44. Le CRD m'a aidé dans mes relations avec mon entourage</b>	120	85,42	18,65

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

**Tableau 11**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs**  
**ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le groupe d'âge**

	Groupe d'âge														
	14 à 17 ans			18 à 24 ans			25 à 39 ans			40 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
<b>Relation avec le client</b>	8	88,58	6,97	12	93,22	7,31	46	94,36	6,17	62	94,36	8,44	6	98,03	4,00
<b>Respect</b>	8	86,25	11,88	12	95,00	7,07	46	97,36	4,95	62	96,34	7,17	6	98,89	2,72
<b>Confidentialité</b>	8	89,38	12,08	12	91,67	11,55	46	94,57	9,48	62	93,15	11,67	6	100,00	0,00
<b>Empathie</b>	8	91,25	5,62	12	94,44	8,57	46	94,20	9,20	62	95,59	9,17	6	95,00	12,25
<b>Accessibilité</b>	8	86,67	5,04	12	92,22	12,90	46	92,54	9,14	62	92,74	11,15	6	100,00	0,00
<b>Prestation professionnelle</b>	8	86,13	6,10	12	88,72	11,73	46	88,86	11,75	62	92,75	10,07	6	93,40	15,55
<b>Fiabilité</b>	8	86,43	7,79	12	87,24	13,32	46	89,07	12,39	62	92,22	11,47	6	94,76	12,14
<b>Responsabilisation</b>	8	85,00	12,72	12	91,39	12,18	46	89,13	14,24	62	92,72	10,09	6	94,44	13,61
<b>Apaisement</b>	8	89,58	5,76	12	91,11	14,52	46	91,38	12,04	62	95,00	10,81	6	91,67	18,83
<b>Solidarisation</b>	7	81,43	14,92	12	88,33	12,12	37	83,24	23,93	45	90,11	10,90	4	87,50	25,00
<b>Organisation des services</b>	8	82,76	8,11	12	90,49	8,59	46	91,12	8,67	62	91,85	9,94	6	95,03	7,64
<b>Simplicité</b>	8	84,33	10,80	12	90,30	10,21	46	92,29	9,29	62	92,87	10,08	6	96,12	5,81
<b>Continuité</b>	8	82,08	12,46	11	90,45	10,33	46	90,00	13,19	59	92,09	11,80	6	84,44	32,02
<b>Rapidité</b>	8	78,75	14,47	12	89,17	11,82	46	89,20	14,11	62	90,13	17,22	6	97,78	4,04
<b>Confort</b>	8	85,31	11,29	12	92,23	7,85	46	91,86	10,05	62	92,58	10,27	6	95,18	11,12
<b>Total</b>	8	85,51	5,87	12	90,57	9,13	46	91,06	8,14	62	92,82	9,10	6	95,20	9,33

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
<i>Moy</i>	<i>Écart type</i>
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76



**Tableau 12**  
**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
<b><i>Relation avec le client</i></b>	71	93,44	7,71	63	94,79	7,17
<b>Respect</b>	71	96,48	7,02	63	95,63	7,25
<b>Confidentialité</b>	71	93,66	10,31	63	93,49	11,27
<b>Empathie</b>	71	93,90	9,19	63	95,66	8,85
<b>Accessibilité</b>	71	91,08	11,41	63	94,29	8,54
<b><i>Prestation professionnelle</i></b>	71	89,06	11,57	63	92,53	10,07
<b>Fiabilité</b>	71	88,66	13,06	63	92,49	10,04
<b>Responsabilisation</b>	71	89,48	12,58	63	92,67	11,58
<b>Apaisement</b>	71	91,41	13,60	63	94,66	9,15
<b>Solidarisation</b>	65	86,92	12,92	40	86,63	23,30
<b><i>Organisation des services</i></b>	71	89,86	9,82	63	92,45	8,69
<b>Simplicité</b>	71	90,97	10,08	63	93,32	9,49
<b>Continuité</b>	70	88,05	14,68	60	92,81	12,03
<b>Rapidité</b>	71	86,60	17,68	63	92,54	11,67
<b>Confort</b>	71	92,12	9,62	63	91,83	10,72
<b>Total</b>	71	90,46	9,10	63	93,07	8,12

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
<i>Moy</i>	<i>Écart type</i>
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76

**Tableau 13**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé**  
**selon le nombre de fois que l'utilisateur a utilisé les services**

	Nombre de fois des services utilisés								
	1 fois			2 ou 3 fois			4 fois ou plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	42	93,35	8,17	24	93,30	6,20	68	94,79	7,46
<b>Respect</b>	42	95,12	7,51	24	95,97	7,24	68	96,72	6,85
<b>Confidentialité</b>	42	93,10	10,18	24	93,75	10,13	68	93,82	11,40
<b>Empathie</b>	42	93,65	8,36	24	93,61	9,00	68	95,78	9,46
<b>Accessibilité</b>	42	92,46	9,88	24	91,11	9,36	68	93,19	10,84
<b>Prestation professionnelle</b>	42	89,65	11,25	24	90,75	10,34	68	91,31	11,16
<b>Fiabilité</b>	42	90,92	10,57	24	90,02	11,11	68	90,33	12,96
<b>Responsabilisation</b>	42	88,57	14,07	24	91,53	9,43	68	92,28	11,72
<b>Apaisement</b>	42	90,56	11,31	24	92,08	14,20	68	94,71	11,02
<b>Solidarisation</b>	37	85,41	19,45	16	89,38	15,26	52	87,02	16,90
<b>Organisation des services</b>	42	89,14	10,38	24	91,81	8,26	68	92,01	9,02
<b>Simplicité</b>	42	90,59	9,27	24	92,88	7,66	68	92,71	10,84
<b>Continuité</b>	40	89,29	13,52	22	88,79	17,53	68	91,27	12,45
<b>Rapidité</b>	42	84,05	17,65	24	93,06	10,49	68	91,40	14,66
<b>Confort</b>	42	91,16	10,29	24	91,02	10,66	68	92,83	9,89
<b>Total</b>	42	90,37	9,67	24	91,80	7,68	68	92,46	8,48

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
<i>Moy</i>	<i>Écart type</i>
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76

**Tableau 14**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions**  
**qualité ventilé selon le dernier contact avec le CRD**

	Dernier contact avec le CRD								
	Moins d'un mois			De 2 mois à 6 mois			Plus de 6 mois		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	42	93,35	8,17	24	93,30	6,20	68	94,79	7,46
<b>Respect</b>	42	95,12	7,51	24	95,97	7,24	68	96,72	6,85
<b>Confidentialité</b>	42	93,10	10,18	24	93,75	10,13	68	93,82	11,40
<b>Empathie</b>	42	93,65	8,36	24	93,61	9,00	68	95,78	9,46
<b>Accessibilité</b>	42	92,46	9,88	24	91,11	9,36	68	93,19	10,84
<b>Prestation professionnelle</b>	42	89,65	11,25	24	90,75	10,34	68	91,31	11,16
<b>Fiabilité</b>	42	90,92	10,57	24	90,02	11,11	68	90,33	12,96
<b>Responsabilisation</b>	42	88,57	14,07	24	91,53	9,43	68	92,28	11,72
<b>Apaisement</b>	42	90,56	11,31	24	92,08	14,20	68	94,71	11,02
<b>Solidarisation</b>	37	85,41	19,45	16	89,38	15,26	52	87,02	16,90
<b>Organisation des services</b>	42	89,14	10,38	24	91,81	8,26	68	92,01	9,02
<b>Simplicité</b>	42	90,59	9,27	24	92,88	7,66	68	92,71	10,84
<b>Continuité</b>	40	89,29	13,52	22	88,79	17,53	68	91,27	12,45
<b>Rapidité</b>	42	84,05	17,65	24	93,06	10,49	68	91,40	14,66
<b>Confort</b>	42	91,16	10,29	24	91,02	10,66	68	92,83	9,89
<b>Total</b>	42	90,37	9,67	24	91,80	7,68	68	92,46	8,48

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
<i>Moy</i>	<i>Écart type</i>
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76

**Tableau 15**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi**  
**qu'aux dimensions qualité ventilé selon le programme**

	Programme								
	Programme Jeux excessif			Programme Toxicomanie			Programme P.A.E. et entourage		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	nd	nd	nd	111	94,35	7,15	20	91,78	9,17
<b>Respect</b>	nd	nd	nd	111	96,28	7,02	20	94,75	8,03
<b>Confidentialité</b>	nd	nd	nd	111	93,92	10,03	20	90,75	14,44
<b>Empathie</b>	nd	nd	nd	111	94,86	8,48	20	93,17	12,21
<b>Accessibilité</b>	nd	nd	nd	111	92,91	9,90	20	89,67	12,23
<b>Prestation professionnelle</b>	nd	nd	nd	111	90,66	10,73	20	91,58	10,71
<b>Fiabilité</b>	nd	nd	nd	111	90,69	11,03	20	90,59	12,26
<b>Responsabilisation</b>	nd	nd	nd	111	91,04	12,00	20	91,83	10,34
<b>Apaisement</b>	nd	nd	nd	111	92,67	12,23	20	93,50	10,00
<b>Solidarisation</b>	nd	nd	nd	103	86,55	17,57	0		
<b>Organisation des services</b>	nd	nd	nd	111	90,95	9,38	20	90,55	9,69
<b>Simplicité</b>	nd	nd	nd	111	92,14	9,77	20	90,78	10,77
<b>Continuité</b>	nd	nd	nd	109	89,86	14,13	18	90,93	11,49
<b>Rapidité</b>	nd	nd	nd	111	88,71	16,13	20	91,75	11,34
<b>Confort</b>	nd	nd	nd	111	92,14	9,99	20	90,00	11,21
<b>Total</b>	nd	nd	nd	111	91,70	8,69	20	91,23	9,30

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
Moy	Écart type
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	CRD	Comp.
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76

**Tableau 16**  
**Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire**

	Territoire								
	Ouest (MRC : Haute-Côte-Nord et Manicouagan)			Est (MRC : Sept-Rivières, Minganie, Basse-Côte-Nord, Caniapiscau)			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<b>Relation avec le client</b>	63	94,86	6,43	66	92,99	8,43	5	98,55	1,89
<b>Respect</b>	63	96,51	6,88	66	95,48	7,53	5	98,67	2,98
<b>Confidentialité</b>	63	93,65	11,26	66	93,03	10,56	5	100,00	0,00
<b>Empathie</b>	63	95,03	8,82	66	94,09	9,53	5	99,33	1,49
<b>Accessibilité</b>	63	94,29	8,17	66	90,66	11,91	5	96,67	4,71
<b>Prestation professionnelle</b>	63	92,66	9,47	66	88,87	12,22	5	89,84	9,04
<b>Fiabilité</b>	63	92,49	10,72	66	88,90	12,43	5	85,53	15,67
<b>Responsabilisation</b>	63	92,72	10,80	66	89,29	13,48	5	91,33	8,69
<b>Apaisement</b>	63	95,34	9,32	66	90,30	13,65	5	97,33	4,35
<b>Solidarisation</b>	48	87,60	12,96	52	85,58	21,46	5	92,00	7,58
<b>Organisation des services</b>	63	92,71	6,66	66	89,25	11,37	5	94,73	3,57
<b>Simplicité</b>	63	93,56	7,93	66	90,52	11,51	5	93,86	3,80
<b>Continuité</b>	61	91,83	13,68	64	88,80	13,88	5	89,33	10,90
<b>Rapidité</b>	63	92,86	10,72	66	85,53	18,45	5	96,67	7,45
<b>Confort</b>	63	92,45	10,07	66	91,10	10,41	5	97,71	3,29
<b>Total</b>	63	93,27	6,74	66	90,01	10,29	5	93,80	3,57

Moyenne de tous les énoncés dimensions qualité	
<i>Moy</i>	<i>Écart type</i>
91,69	8,72

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61
Prestation professionnelle	90,69	85,88
Organisation des services	91,08	86,76

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

**Tableau 17**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du programme**

	Programme								
	Programme Jeux excessif			Programme Toxicomanie			Programme P.A.E. et entourage		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRD, on me traite avec politesse et respect-R	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	111	97,75	5,67	20	96,50	7,45
2. Au CRD, tous les gens (usagers) sont traités équitablement (sur un même pied d'égalité)-R	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	95	95,05	9,77	16	91,88	10,47
3. Au CRD, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	107	97,01	8,49	20	94,00	10,46
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	111	91,44	15,25	20	87,50	19,43
5. Au CRD, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	111	92,88	13,44	20	93,50	13,48
6. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	110	97,64	6,20	20	92,50	12,93
7. Au CRD, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	111	94,05	10,99	19	93,68	11,16
32. Au CRD, il est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	107	89,81	16,25	20	84,00	25,63
33. Au CRD, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	108	97,04	7,27	17	97,65	4,37
34. Le CRD est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	111	91,80	16,64	20	89,00	14,83
50. Dans l'unité d'hébergement, on respecte mon intimité physique-R	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	25	94,80	13,27	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61

**Tableau 18**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du programme**

	Programme								
	Programme Jeux excessif			Programme Toxicomanie			Programme P.A.E. et entourage		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRD, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	nd	nd	nd	111	94,14	12,25	20	95,00	8,89
9. Au CRD, l'intervenant rencontré est compétent-F	nd	nd	nd	111	95,86	9,09	20	96,50	5,87
10. Les services que j'ai reçus m'ont permis de mieux contrôler ma situation ou mon état	nd	nd	nd	108	88,98	16,80	17	88,82	20,27
11. Les services reçus ont amélioré mon état de santé-F	nd	nd	nd	106	85,09	21,17	13	80,00	25,82
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	nd	nd	nd	109	85,41	19,98	19	83,68	19,50
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	nd	nd	nd	108	93,80	11,97	19	95,26	9,05
14. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	nd	nd	nd	108	91,85	12,32	15	88,67	12,46
15. Au CRD, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	nd	nd	nd	107	90,65	14,36	15	90,67	11,00
16. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	nd	nd	nd	109	91,65	13,91	19	92,63	9,33
17. Au CRD, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	nd	nd	nd	104	90,87	15,34	17	90,00	14,14
18. Au CRD, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du service, traitement ou de l'intervention-A	nd	nd	nd	111	92,61	12,41	18	92,22	12,15
19. L'intervenant rencontré me rassure-A	nd	nd	nd	111	92,43	14,66	20	94,00	9,40
20. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	nd	nd	nd	111	92,97	13,52	20	93,50	9,88
21. Au CRD, on favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	nd	nd	nd	96	86,77	18,83	0		
22. Au CRD, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	nd	nd	nd	78	85,51	19,78	0		
45. Les règlements de l'unité d'hébergement sont appropriés-F	nd	nd	nd	25	92,40	13,32	0		
46. Les installations et les équipements (chambre, salle de bains, salle à manger, etc.) sont adaptés à mes besoins-F	nd	nd	nd	25	95,20	9,63	0		
47. À mon arrivée dans l'unité d'hébergement, le personnel m'a bien accueilli-F	nd	nd	nd	25	98,40	3,74	0		
48. À la fin de votre séjour à l'unité d'hébergement, on a bien préparé votre départ (à faire face à la suite des événements, réinsertion dans votre milieu, autre service)-F	nd	nd	nd	23	93,04	16,08	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CRD	Comp.
Prestation professionnelle	90,69	85,88



**Tableau 19**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du programme**

	Programme								
	Programme Jeux excessif			Programme Toxicomanie			Programme P.A.E. et entourage		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
23. Au CRD, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	nd	nd	nd	110	90,18	16,86	19	86,32	21,40
24. Au CRD, il m'est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	nd	nd	nd	66	90,30	18,56	12	86,67	18,26
25. Au CRD, On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	nd	nd	nd	111	95,59	9,60	20	95,00	7,61
26. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	nd	nd	nd	106	94,43	10,34	18	93,33	8,40
27. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	nd	nd	nd	75	89,73	16,19	9	80,00	20,00
28. Il est facile de rejoindre le personnel du centre-SI	nd	nd	nd	110	91,64	14,99	19	91,05	12,86
29. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	nd	nd	nd	107	93,74	11,70	17	94,71	10,68
30. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	nd	nd	nd	69	82,17	23,88	6	75,00	15,17
31. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	nd	nd	nd	67	87,31	20,12	6	85,00	8,37
35. Le délai pour évaluer mes besoins est raisonnable-RA	nd	nd	nd	111	89,55	16,20	17	91,18	12,69
36. Au CRD, le délai pour obtenir un rendez-RA	nd	nd	nd	110	88,00	18,61	20	92,00	10,56
37. Le délai pour obtenir un service est raisonnable-RA	nd	nd	nd	106	88,30	17,54	19	90,53	12,68
38. Au centre, l'atmosphère est agréable-CO	nd	nd	nd	111	91,35	12,76	20	89,00	14,83
39. Les locaux sont propres-CO	nd	nd	nd	111	94,59	9,22	20	91,50	11,82
40. Les lieux sont sécuritaires-CO	nd	nd	nd	109	95,14	9,78	20	92,00	11,05
41. Le mobilier est confortable-CO	nd	nd	nd	108	86,30	19,46	20	87,50	14,46
49. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène, activité de vie) est adéquat-SI	nd	nd	nd	25	92,40	13,63	0		
51. La nourriture est variée-CO	nd	nd	nd	25	96,80	9,00	0		
52. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	nd	nd	nd	25	99,20	2,77	0		
53. La nourriture est servie à la bonne température-CO	nd	nd	nd	25	93,20	12,15	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CRD	Comp.
Organisation des services	91,08	86,76

**Tableau 20**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du territoire**

	Territoire								
	Ouest (MRC : Haute-Côte-Nord et Manicouagan)			Est (MRC : Sept-Rivières, Minganie, Basse-Côte-Nord, Caniapiscau)			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au CRD, on me traite avec politesse et respect-R	63	97,62	5,88	66	97,12	6,51	5	100,0	0,00
2. Au CRD, tous les gens (usagers) sont traités équitablement (sur un même pied d'égalité)-R	54	96,11	7,87	54	93,15	11,46	5	96,00	8,94
3. Au CRD, les renseignements qui me concernent sont traités de manière confidentielle-CF	60	97,17	7,61	64	95,78	10,05	5	100,0	0,00
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	63	90,79	16,19	66	90,61	15,97	5	100,0	0,00
5. Au CRD, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	63	92,86	13,13	66	92,88	13,90	5	100,0	0,00
6. L'intervenant rencontré (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) m'écoute attentivement-E	63	96,83	8,39	66	96,82	7,27	4	100,0	0,00
7. Au CRD, l'intervenant rencontré comprend bien ma situation-E	63	95,40	9,30	65	92,62	12,41	5	98,00	4,47
32. Au CRD, il est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	62	90,48	17,69	63	87,30	18,60	5	96,00	8,94
33. Au CRD, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts-AC	60	98,00	5,46	63	96,67	7,41	5	94,00	13,42
34. Le CRD est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	63	94,29	12,41	66	88,33	19,18	5	100,0	0,00
50. Dans l'unité d'hébergement, on respecte mon intimité physique-R	10	91,00	19,12	14	97,14	7,26	3	100,0	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CRD</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	94,08	91,61

**Tableau 21**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du territoire**

	Territoire								
	Ouest (MRC : Haute-Côte-Nord et Manicouagan)			Est (MRC : Sept-Rivières, Minganie, Basse-Côte-Nord, Caniapiscou)			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
8. Au CRD, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	63	95,87	7,54	66	93,18	14,16	5	92,00	17,89
9. Au CRD, l'intervenant rencontré est compétent-F	63	96,35	13,60	66	95,00	9,49	5	86,00	16,73
10. Les services que j'ai reçus m'ont permis de mieux contrôler ma situation ou mon état	60	90,00	19,66	63	86,98	18,28	5	88,00	16,43
11. Les services reçus ont amélioré mon état de santé-F	58	86,72	21,39	59	81,86	24,10	5	80,00	24,49
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	61	88,20	18,57	65	81,85	22,77	5	80,00	24,49
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	61	96,39	7,75	64	92,34	13,54	5	90,00	17,32
14. On me présente et m'explique tous les différents choix de traitement ou d'intervention qui s'offrent à moi-F	60	94,33	9,09	61	90,33	13,16	5	76,00	20,74
15. Au CRD, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	58	91,72	16,66	62	88,23	15,84	5	94,00	8,94
16. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	63	93,65	11,12	63	90,48	15,18	5	90,00	10,00
17. Au CRD, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	58	93,28	10,82	60	88,67	18,18	5	90,00	14,14
18. Au CRD, l'intervenant rencontré prend le temps de bien m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du service, traitement ou de l'intervention-A	63	95,24	10,60	64	89,84	13,51	5	96,00	5,48
19. L'intervenant rencontré me rassure-A	63	95,71	10,43	66	89,70	16,36	5	98,00	4,47
20. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	63	95,08	10,61	66	91,06	14,90	5	98,00	4,47
21. Au CRD, on favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	44	87,50	15,42	49	86,12	22,06	5	92,00	8,37
22. Au CRD, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	37	87,30	14,46	38	83,68	24,54	5	92,00	8,37
45. Les règlements de l'unité d'hébergement sont appropriés-F	10	92,00	16,19	14	92,14	11,88	3	100,00	0,00
46. Les installations et les équipements (chambre, salle de bains, salle à manger, etc.) sont adaptés à mes besoins-F	10	94,00	12,65	14	96,43	7,45	3	96,67	5,77
47. À mon arrivée dans l'unité d'hébergement, le personnel m'a bien accueilli-F	10	98,00	4,22	14	98,57	3,63	3	100,00	0,00
48. À la fin de votre séjour à l'unité d'hébergement, on a bien préparé votre départ (à faire face à la suite des événements, réinsertion dans votre milieu, autre service)-F	9	92,22	16,41	14	94,29	16,51	2	95,00	7,07

Résultat global pour l'indicateur		
	CRD	Comp.
Prestation professionnelle	90,69	85,88

**Tableau 22**  
**Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés**  
**regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du territoire**

	Territoire								
	Ouest (MRC : Haute-Côte-Nord et Manicouagan)			Est (MRC : Sept-Rivières, Minganie, Basse-Côte-Nord, Caniapiscou)			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
23. Au CRD, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	63	91,11	17,61	64	88,59	17,81	5	90,00	10,00
24. Au CRD, il m'est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	36	93,89	10,50	39	85,90	23,48	5	92,00	8,37
25. Au CRD, On me parle dans des mots que je peux facilement comprendre-SI	63	96,67	6,72	66	94,39	11,25	5	98,00	4,47
26. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	61	95,57	9,04	61	93,28	11,06	5	94,00	5,48
27. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	35	88,86	12,78	46	88,91	19,91	5	90,00	7,07
28. Il est facile de rejoindre le personnel du centre-SI	62	93,23	13,28	65	89,69	16,00	5	96,00	5,48
29. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	59	96,95	5,65	63	91,27	14,65	5	94,00	8,94
30. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	35	84,00	20,32	36	79,17	26,66	5	86,00	16,73
31. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	31	88,39	20,35	39	86,67	19,10	4	85,00	17,32
35. Le délai pour évaluer mes besoins est raisonnable-RA	62	92,90	11,93	64	86,56	18,45	5	98,00	4,47
36. Au CRD, le délai pour obtenir un rendez-RA	62	92,26	11,51	66	85,15	21,57	5	96,00	8,94
37. Le délai pour obtenir un service est raisonnable-RA	59	93,22	10,74	64	84,22	20,22	5	96,00	8,94
38. Au centre, l'atmosphère est agréable-CO	63	92,22	12,11	66	89,85	13,98	5	96,00	8,94
39. Les locaux sont propres-CO	63	95,24	8,59	66	92,88	10,64	5	100,00	0,00
40. Les lieux sont sécuritaires-CO	61	94,59	10,89	66	94,55	9,31	5	100,00	0,00
41. Le mobilier est confortable-CO	61	87,38	18,06	65	86,15	19,50	5	88,00	16,43
49. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins d'hygiène, activité de vie) est adéquat-SI	10	90,00	14,14	14	93,57	13,93	3	100,00	0,00
51. La nourriture est variée-CO	10	97,00	6,75	14	95,71	10,89	3	100,00	0,00
52. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	10	99,00	3,16	14	99,29	2,67	3	100,00	0,00
53. La nourriture est servie à la bonne température-CO	10	94,00	10,75	14	92,14	13,69	3	100,00	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CRD	Comp.
Organisation des services	91,08	86,76

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

## **Présentation du tableau 23**

Le tableau 23 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 23**  
**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
11. Les services reçus ont amélioré mon état de santé-F	122	4,92%	6
30. Si je consulte un second intervenant ou un spécialiste pour le même problème, je n'ai pas à répéter les mêmes informations-C	76	3,95%	3
12. Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie-F	131	3,82%	5
21. Au CRD, on favorise l'implication de mon entourage dans les services que je reçois-S	98	3,06%	3
23. Au CRD, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	132	3,03%	4
31. Lorsque cela est requis, on assure le transfert de mon dossier à d'autres établissements, organismes ou professionnels-C	74	2,70%	2
24. Au CRD, il m'est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas-SI	80	2,50%	2
22. Au CRD, on offre du support aux personnes qui m'assistent-S	80	2,50%	2
10. Les services que j'ai reçus m'ont permis de mieux contrôler ma situation ou mon état-F	128	2,34%	3
27. Les procédures me permettant de porter plainte ou d'exprimer mon insatisfaction sont faciles à suivre-SI	86	2,33%	2
36. Au CRD, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels est raisonnable-RA	133	2,26%	3
37. Le délai pour obtenir un service est raisonnable-RA	128	1,56%	2
32. Au CRD, il est facilement accessible par transport en commun (incluant le transport adapté) ou il est facile de stationner à proximité-AC	130	1,54%	2
41. Le mobilier est confortable-CO	131	1,53%	2
35. Le délai pour évaluer mes besoins est raisonnable-RA	131	1,53%	2
4. L'aménagement des locaux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel-CF	134	1,49%	2
34. Le CRD est ouvert à des heures qui me conviennent (i.e. semaine, fin de semaine et/ou le soir)-AC	134	1,49%	2
17. Au CRD, on m'encourage à trouver du support ou de l'aide auprès de mon entourage (famille, proches, etc.)-RE	123	,81%	1
15. Au CRD, on m'encourage à utiliser des moyens ou des outils qui me permettront d'éviter que le problème ne se reproduise-RE	125	,80%	1
29. Lorsque c'est possible, le même intervenant (médecin, infirmière, travailleur social, éducateur ou autre professionnel) s'occupe de moi d'une fois à l'autre-C	127	,79%	1
13. On respecte les engagements pris à mon égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	130	,77%	1
16. On m'encourage à prendre une part active aux décisions qui me concernent-RE	131	,76%	1
28. Il est facile de rejoindre le personnel du centre-SI	132	,76%	1
9. Au CRD, l'intervenant rencontré est compétent-F	134	,75%	1
8. Au CRD, mes rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	134	,75%	1
5. Au CRD, on prend le temps nécessaire pour s'occuper de moi-E	134	,75%	1
20. L'intervenant rencontré me met en confiance-A	134	,75%	1
19. L'intervenant rencontré me rassure-A	134	,75%	1