



**CONSEIL QUÉBÉCOIS
D'AGRÉMENT**

ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS
POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

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

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES JEUNES

CPRCN-Mission Jeunes en difficulté (Centre Jeunesse)

**1^{er} avril 2015
V2 : 29 mai 2015**

Table des matières

1. Présentation du rapport	p.5
1.1. Considérations préliminaires	p.6
1.2 Questionnaire utilisé	p.6
1.3 Méthode d'échantillonnage	p.6
1.4 Définition des trois (3) indicateurs de satisfaction et des douze (12) dimensions de la qualité d'un service	p.7
1.5 Présentation des données	p.9
1.6 Traitement et analyse des données	p.9
2. Description de l'échantillon et profil des répondants	p.13
3. Résultats globaux de l'établissement.....	p.19
3.1 Comparaison des résultats du CPRCN aux résultats d'établissements de même mission.....	p.20
3.2 Résultats globaux de l'établissement obtenus à chacun des énoncés	p.22
3.3 Résultats globaux concernant le degré de satisfaction générale à l'égard des différents services offerts par le CPRCN	p.25
4. Résultats regroupés par indicateurs et ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.26
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.33
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.46
Annexe : Énoncés classés par indicateur	

Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des usagers selon l'âge du jeune.....	p.14
Tableau 2 : Répartition des usagers selon le sexe du jeune.....	p.14
Tableau 3 : Répartition des usagers selon la loi de référence du jeune.....	p.15
Tableau 4 : Répartition des usagers selon le milieu de vie du jeune	p.15
Tableau 5 : Répartition des usagers selon le territoire.....	p.16
Tableau 6 : Répartition des usagers selon le type de services	p.16
Tableau 7 : Répartition des usagers selon l'appartenance culturelle.....	p.17
Tableau 8 : Tu as été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré.....	p.17
Tableau 9 : Tu as participé à l'élaboration de ton plan d'intervention.....	p.17
Tableau 10 : Tu as reçu une copie de ton plan d'intervention.....	p.18
Tableau 11 : Tu as observé des améliorations par rapport aux objectifs fixés dans ton plan d'intervention	p.18
Tableau 12 : Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle du CPRCN et celui observé dans des établissements comparables	p.20
Tableau 13 : Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité	p.21
Tableau 14 : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun des énoncés, présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant	p.23
Tableau 15a : Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CPRCN	p.25
Tableau 15b : Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard du milieu hébergement	p.25
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon l'âge du jeune	p.27
Tableau 17 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe du jeune	p.28
Tableau 18 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon la loi de référence du jeune	p.29
Tableau 19 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le milieu de vie du jeune	p.30
Tableau 20 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire.....	p.31
Tableau 21 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le type de services	p.32

Tableau 22 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction de la loi de référence du jeune	p.34
Tableau 23 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction de la loi de référence du jeune ...	p.35
Tableau 24 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction de la loi de référence du jeune	p.36
Tableau 25 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du milieu de vie du jeune	p.37
Tableau 26 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du milieu de vie du jeune	p.38
Tableau 27 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du milieu de vie du jeune.....	p.39
Tableau 28 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du territoire	p.40
Tableau 29 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du territoire.....	p.41
Tableau 30 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du territoire	p.42
Tableau 31 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du type de services	p.43
Tableau 32 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du type de services	p.44
Tableau 33 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du type de services.....	p.45
Tableau 34 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.48

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 jeunes 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 jeunes de 0 à 18 ans 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 le nom du parent ainsi que la loi de référence du jeune et le milieu de vie. Ce dernier renseignement permet alors de pouvoir calculer la proportion des jeunes dans chacun des milieux de vie, par rapport à l'ensemble des jeunes 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 : 75. Nous obtenons ainsi les quotas ou le nombre de personnes qui devront être contactées pour que chacune des catégories du milieu de vie soit représentée proportionnellement à degré d'utilisation. Les jeunes seront choisis au hasard dans la liste fournie par l'établissement et une fois que tous les doublons auront été éliminés, afin d'éviter qu'un même jeune soit sollicité plus d'une fois.

Étant donné que les jeunes 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 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 de 150 à 300 noms. Les interviewers n'ont plus qu'à contacter les jeunes choisis jusqu'à ce qu'on ait atteint le

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.

quota d'entrevues complétées fixé en regard de l'incidence de chacun des milieux de vie. 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 différents milieux de vie.

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 (loi, milieu de vie, territoire et type de services).**

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 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>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

L'enquête réalisée auprès de la clientèle (jeunes) s'est déroulée du 11 au 27 février 2015. Pour obtenir 68 répondants, 258 usagers ont été joints au téléphone. Notons que 103 répondants ont été considérés comme étant hors échantillon (mauvais numéros, incapacité de répondre ou numéro non-résidentiel). De ces 155 appels, 19 sont demeurés sans réponse, 27 sont demeurés absents, 31 ont refusé de répondre au sondage et 10 ont été considérés non admissibles au sondage (usagers n'ayant pas utilisé les services au cours des douze derniers mois).

Profil des répondants

Tableau 1
Répartition des usagers selon l'âge du jeune

		n	%
Groupe d'âge	De 14 à 15 ans	26	38,24%
	De 16 à 17 ans	31	45,59%
	18 ans et plus	11	16,18%
Total		68	100,00

Tableau 2
Répartition des usagers selon le sexe du jeune

		n	%
Sexe	Masculin	37	54,41%
	Féminin	31	45,59%
Total		68	100,00

Tableau 3
Répartition des usagers selon la loi de référence du jeune

		n	%
Loi	LSSSS	7	10,29%
	LPJ	35	51,47%
	LSJPA	9	13,24%
	Plus d'une loi	17	25,00%
Total		68	100,00

Tableau 4
Répartition des usagers selon le milieu de vie du jeune

		n	%
Milieu de vie	Milieu naturel	43	63,24%
	RTF	15	22,06%
	CSR (Centre de réadaptation)	5	7,35%
	RI	0	0,00%
	Autre	5	7,35%
Total		68	100,00

Tableau 5
Répartition des répondants selon le territoire

		n	%
Territoire	Ouest	31	45,59%
	Est	37	54,41%
Total		68	100,0%

Tableau 6
Répartition des répondants selon le type de services

		n	%
Type de services	Application des mesures	38	55,88%
	IMV	21	30,88%
	Suivi des peines	9	13,24%
Total		68	100,0%

Tableau 7
Répartition des répondants selon l'appartenance culturelle

		n	%
Appartenance culturelle	Autochtone conventionné*	1	1,47%
	Autochtone hors réserve*	2	2,94%
	Non Autochtone	65	95,59%
Total		68	100,0%

*En raison du petit nombre (n) de répondants, les résultats de cette catégorie ne seront pas présentés dans les tableaux ultérieurs.

Tableau 8
Tu as été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré

		n	%
Plan d'intervention	Oui	46	67,65%
	Non	15	22,06%
	Sans réponse/NAP	7	10,29%
Total		68	100,0%

Tableau 9
Tu as participé à l'élaboration de ton plan d'intervention

		n	%
Plan d'intervention	Oui	40	58,82%
	Non	5	7,35%
	Sans réponse/NAP	23	33,82%
Total		68	100,0%

Tableau 10
Tu as reçu une copie de ton plan d'intervention

		n	%
Plan d'intervention	Oui	36	52,94%
	Non	24	35,29%
	Sans réponse/NAP	8	11,76%
Total		68	100,0%

Tableau 11
Tu as observé des améliorations par rapport aux objectifs fixés dans ton plan d'intervention

		n	%
Plan d'intervention	Beaucoup	25	36,76%
	Assez	25	36,76%
	Peu	11	16,18%
	Pas de tout	1	1,47%
	Sans réponse/NAP	6	8,82%
Total		68	100,0%

3. Résultats globaux de l'établissement

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

Tableau 12
Comparaison entre le degré de satisfaction de la clientèle (jeunes) du CPRCN
et celui observé dans des établissements comparables

Indicateurs	CPRCN n=68			Autres établissements n=1178				Cote et couleur
	Résultats	Limites du résultat		Résultats	Limites du comparatif			
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Point milieu	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	85,52	81,62	89,42	82,37	79,79	82,27	84,74	3
<i>Prestation professionnelle</i>	81,56	77,20	85,91	79,98	77,22	79,84	82,45	2
<i>Organisation des services</i>	82,64	78,11	87,16	79,20	75,82	79,14	82,46	3

Tableau 13
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants
aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n=68)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	85,52	16,11	90,00
Respect	87,84	17,34	94,17
Confidentialité	86,47	19,41	95,00
Empathie	82,94	21,67	90,00
Accessibilité	84,22	18,82	90,00
<i>Prestation professionnelle</i>	81,56	17,98	86,41
Fiabilité	82,78	18,06	87,78
Responsabilisation	83,06	21,60	90,00
Apaisement	79,71	25,15	88,33
Solidarisation	78,88	21,33	85,00
<i>Organisation des services</i>	82,64	18,71	88,09
Simplicité	83,28	19,58	89,29
Continuité	75,00	26,23	80,00
Rapidité	82,15	21,10	90,00
Confort	85,49	21,62	93,24

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

Présentation du tableau 14

Le tableau 14 (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, la majorité des 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 14 (page suivante) et autres tableaux où apparaissent les énoncés

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

Tableau 14a
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

	n	Moyenne	Écart type
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	25	95,60	11,21
49. À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	25	93,60	16,80
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	25	93,20	16,76
51. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	25	92,80	15,14
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	65	92,46	20,39
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	43	92,33	20,22
45. Les locaux sont propres-CO	45	91,33	22,62
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	68	91,32	18,68
57. On respecte ton intimité physique-R	24	91,25	23,46
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	64	91,25	20,59
58. La nourriture est variée-CO	25	91,20	19,43
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	67	90,45	17,79
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	25	90,00	26,30
52. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates-F	23	90,00	21,53
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	25	88,80	24,89
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	68	88,68	21,08
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	68	88,24	20,07
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	25	88,00	25,17
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	67	87,91	21,85
60. La nourriture a bon goût-CO	25	86,80	27,95
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	25	86,80	25,45
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	68	86,62	19,21
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	68	86,03	21,80
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	25	85,60	28,30
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	67	85,22	18,94
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	22	85,00	27,56
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	68	84,71	23,21
5. Les locaux où tu rencontres l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui (les autres ne peuvent entendre ce que tu dis)-CF	66	84,24	26,26
56. À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	24	84,17	28,58
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage (famille, proches, etc.)-S	66	84,09	23,66
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	64	84,06	21,80
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	84,00	27,54
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	66	83,79	24,54
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	65	83,69	22,47
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	67	83,28	24,27

(Suite du tableau à la page suivante)

Tableau 14b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à chacun
des énoncés présenté en pourcentage moyen par ordre décroissant

	n	Moyenne	Écart type
55. À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	25	82,80	29,09
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	67	82,69	23,07
46. Le mobilier est confortable-CO	45	81,56	25,76
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	68	81,32	25,91
15. On respecte les engagements pris à ton égard (retour d'appels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	68	81,32	26,31
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu (organismes communautaires, écoles, loisirs de la ville)-S	64	80,78	21,40
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	65	80,77	21,96
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	65	80,31	23,52
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on te met en contact avec elle-C	67	80,15	27,88
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	67	80,15	26,08
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	60	79,67	28,22
21. Ton intervenant te rassure-A	68	79,26	27,77
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	67	79,25	28,78
17. Les intervenants du Centre jeunesse ont répondu à tes besoins au niveau de ta santé physique (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	62	78,87	28,46
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	67	78,51	31,15
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	68	78,38	29,60
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	60	78,17	31,16
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation-S	64	78,13	28,45
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	67	77,16	28,91
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	65	76,31	28,48
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	65	73,85	28,76
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	65	72,92	30,09
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	45	72,00	31,59
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	65	69,69	32,31

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

Tableau 15a
Degré de satisfaction générale exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard des différents services offerts par le CPRCN

	n	Moy.	Écart type
Q48. Satisfaction générale des services	68	78,68	22,98

Tableau 15b
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants à l'égard la satisfaction du milieu d'hébergement

	n	Moy.	Écart type
Q66. Satisfaction générale du milieu de vie	24	85,83	21,04
49. À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli.-F	25	93,60	16,80
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	25	86,80	25,45
51. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	25	92,80	15,14
52. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates-F	23	90,00	21,53
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	25	88,00	25,17
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	22	85,00	27,56
55. À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	25	82,80	29,09
56. À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	24	84,17	28,58
57. On respecte ton intimité physique-R	24	91,25	23,46
58. La nourriture est variée-CO	25	91,20	19,43
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	25	93,20	16,76
60. La nourriture a bon goût-CO	25	86,80	27,95
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	84,00	27,54
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	25	90,00	26,30
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	25	95,60	11,21
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	25	88,80	24,89
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	25	85,60	28,30

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

Tableau 16
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon l'âge du jeune

	Groupe d'âge								
	De 14 à 15 ans			De 16 à 17 ans			18 ans et plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	26	86,20	11,65	31	86,54	15,51	11	81,02	25,55
Respect	26	89,74	13,50	31	88,38	15,39	11	81,82	28,26
Confidentialité	26	87,12	14,91	31	87,58	19,99	11	81,82	27,23
Empathie	26	85,06	14,47	31	83,17	23,38	11	77,27	30,58
Accessibilité	26	82,76	17,43	31	85,89	17,34	11	82,95	26,37
Prestation professionnelle	26	82,34	13,00	31	83,44	16,15	11	74,40	29,87
Fiabilité	26	83,21	12,93	31	84,56	16,98	11	76,74	29,18
Responsabilisation	26	80,96	19,65	30	85,00	17,96	11	82,73	34,01
Apaisement	26	82,82	17,93	31	79,35	26,71	11	73,33	34,99
Solidarisation	26	79,78	16,02	31	82,82	18,89	11	65,68	33,09
Organisation des services	26	82,78	16,09	31	85,44	14,22	11	74,39	31,50
Simplicité	26	83,13	17,42	31	85,85	14,93	11	76,36	32,70
Continuité	26	72,50	26,20	31	80,48	18,27	10	64,50	42,19
Rapidité	24	79,58	22,65	31	85,32	17,12	10	78,50	28,48
Confort	19	88,10	16,23	26	88,10	17,88	5	62,00	42,14
Total	26	83,53	12,27	31	84,94	14,22	11	76,45	28,30

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 17
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe du jeune

	Sexe					
	Masculin			Féminin		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	37	83,17	16,92	31	88,32	14,89
Respect	37	86,76	16,84	31	89,13	18,12
Confidentialité	37	83,24	22,86	31	90,32	13,66
Empathie	37	78,74	22,99	31	87,96	19,14
Accessibilité	37	82,25	21,02	31	86,56	15,82
<i>Prestation professionnelle</i>	37	79,51	16,18	31	83,99	19,92
Fiabilité	37	80,94	17,58	31	84,98	18,65
Responsabilisation	36	82,50	21,30	31	83,71	22,28
Apaisement	37	75,68	25,15	31	84,52	24,70
Solidarisation	37	77,23	20,24	31	80,86	22,75
<i>Organisation des services</i>	37	81,53	17,85	31	83,95	19,90
Simplicité	37	81,98	19,16	31	84,83	20,28
Continuité	36	75,69	25,94	31	74,19	26,96
Rapidité	35	80,71	19,52	30	83,83	23,03
Confort	26	84,44	21,10	24	86,63	22,56
Total	37	81,21	15,33	31	85,19	17,99

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 18
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon la loi de référence du jeune

	Loi de référence											
	LSSSS			LPJ			LSJPA			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	7	70,95	21,93	35	88,11	12,13	9	90,65	16,65	17	83,47	18,14
Respect	7	69,29	32,11	35	89,42	12,83	9	95,56	7,26	17	88,14	17,53
Confidentialité	7	80,71	17,18	35	86,00	18,26	9	92,22	23,33	17	86,76	21,28
Empathie	7	69,52	30,03	35	87,00	14,30	9	87,04	18,96	17	77,94	29,38
Accessibilité	7	65,83	19,69	35	88,38	15,26	9	88,89	21,79	17	80,74	19,85
Prestation professionnelle	7	63,90	32,59	35	84,12	14,37	9	88,27	10,90	17	79,99	16,69
Fiabilité	7	66,39	30,37	35	84,51	15,68	9	91,71	8,67	17	81,24	16,96
Responsabilisation	7	65,00	34,52	34	86,18	18,51	9	91,11	13,41	17	80,00	21,72
Apaisement	7	57,62	42,28	35	84,19	17,44	9	88,89	12,25	17	74,71	30,44
Solidarisation	7	61,43	33,60	35	83,05	15,90	9	77,78	22,76	17	78,09	22,66
Organisation des services	7	68,29	32,63	35	85,82	13,58	9	85,74	20,51	17	80,35	18,48
Simplicité	7	70,14	33,83	35	86,30	13,24	9	87,33	20,69	17	80,32	21,84
Continuité	7	59,29	41,88	34	81,47	18,28	9	81,67	25,25	17	65,00	29,05
Rapidité	7	73,57	28,54	33	82,58	22,40	9	85,00	18,03	16	83,44	17,00
Confort	5	60,67	39,68	26	88,86	14,87	4	95,83	8,33	15	85,17	22,46
Total	7	67,05	29,02	35	85,84	12,23	9	88,39	14,13	17	80,97	16,40

Résultat global pour les indicateurs		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 19
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le milieu de vie du jeune

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			RTF			CSR (Centre de réadaptation)			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	43	85,38	15,73	15	85,85	16,31	5	77,83	25,53	5	93,36	4,30
Respect	43	87,21	18,35	15	90,56	15,37	5	78,33	20,98	5	94,60	5,66
Confidentialité	43	86,86	20,27	15	86,67	17,08	5	78,00	28,42	5	91,00	7,42
Empathie	43	83,02	19,51	15	82,00	25,97	5	75,33	35,56	5	92,67	7,23
Accessibilité	43	84,96	17,69	15	80,94	22,03	5	79,17	26,95	5	92,67	7,23
Prestation professionnelle	43	79,82	18,45	15	82,10	18,43	5	84,00	21,07	5	92,41	4,34
Fiabilité	43	80,94	19,44	15	84,74	15,41	5	83,54	21,99	5	92,01	4,24
Responsabilisation	42	83,10	21,53	15	79,33	26,72	5	82,00	14,40	5	95,00	3,54
Apaisement	43	78,37	23,96	15	79,78	27,53	5	76,00	39,40	5	94,67	6,91
Solidarisation	43	76,67	21,35	15	77,00	25,31	5	92,50	10,31	5	90,00	6,12
Organisation des services	43	80,64	19,48	15	88,02	14,52	5	72,36	26,28	5	93,96	2,31
Simplicité	43	81,95	20,65	15	84,70	16,75	5	79,43	27,53	5	94,23	3,64
Continuité	42	72,86	28,86	15	78,00	23,13	5	78,00	25,88	5	81,00	11,40
Rapidité	41	80,49	21,21	14	79,64	25,23	5	88,00	13,04	5	97,00	4,47
Confort	25	83,20	23,38	15	93,33	13,65	5	64,00	28,81	5	94,93	3,30
Total	43	81,65	16,84	15	85,24	15,54	5	78,10	24,03	5	93,17	3,10

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 20
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire

	Territoire					
	Ouest			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	31	84,58	16,18	37	86,31	16,24
Respect	31	87,13	16,41	37	88,43	18,29
Confidentialité	31	88,87	17,26	37	84,46	21,07
Empathie	31	80,48	24,02	37	85,00	19,59
Accessibilité	31	82,20	20,74	37	85,90	17,15
<i>Prestation professionnelle</i>	31	80,46	20,60	37	82,48	15,69
Fiabilité	31	83,30	18,47	37	82,34	17,94
Responsabilisation	31	79,84	26,54	36	85,83	16,10
Apaisement	31	76,34	28,21	37	82,52	22,28
Solidarisation	31	75,62	27,38	37	81,62	14,33
<i>Organisation des services</i>	31	80,39	20,16	37	84,52	17,46
Simplicité	31	80,29	23,92	37	85,78	14,93
Continuité	31	70,32	30,49	36	79,03	21,54
Rapidité	30	79,83	22,22	35	84,14	20,20
Confort	25	85,44	18,36	25	85,54	24,84
Total	31	81,52	17,99	37	84,29	15,45

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 21
Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs
ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le type de services

	Type de services								
	Application des mesures			IMV			Suivi des peines		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	38	88,40	11,86	21	78,10	20,33	9	90,65	16,65
Respect	38	90,25	12,63	21	80,16	24,32	9	95,56	7,26
Confidentialité	38	86,84	17,76	21	83,33	20,88	9	92,22	23,33
Empathie	38	87,68	13,96	21	72,62	30,11	9	87,04	18,96
Accessibilité	38	87,39	16,67	21	76,47	19,75	9	88,89	21,79
<i>Prestation professionnelle</i>	38	84,69	14,02	21	73,01	23,58	9	88,27	10,90
Fiabilité	38	85,43	15,38	21	74,16	22,30	9	91,71	8,67
Responsabilisation	37	86,08	18,75	21	74,29	26,61	9	91,11	13,41
Apaisement	38	84,04	17,50	21	67,94	35,69	9	88,89	12,25
Solidarisation	38	83,33	15,38	21	71,31	27,96	9	77,78	22,76
<i>Organisation des services</i>	38	86,22	13,29	21	74,82	24,18	9	85,74	20,51
Simplicité	38	86,18	13,35	21	76,29	26,63	9	87,33	20,69
Continuité	37	82,03	17,85	21	59,76	32,96	9	81,67	25,25
Rapidité	36	83,19	21,75	20	79,00	21,80	9	85,00	18,03
Confort	29	89,70	14,34	17	75,88	30,02	4	95,83	8,33
Total	38	86,27	11,99	21	74,86	21,75	9	88,39	14,13

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	85,52	82,37
Prestation professionnelle	81,56	79,98
Organisation des services	82,64	79,2

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

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

	Loi de référence											
	LSSSS			LPJ			LSJPA			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	7	65,71	39,52	35	94,00	13,33	9	95,56	8,82	17	94,12	11,76
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	6	66,67	41,79	35	85,43	21,60	9	93,33	13,23	16	81,25	26,30
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	5	68,00	39,62	34	93,53	14,12	9	97,78	6,67	16	90,00	26,08
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	7	75,71	25,73	35	87,14	19,94	9	93,33	20,00	17	92,94	16,87
5. Les locaux où tu rencontres ton intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui-CF	7	85,71	18,13	35	84,86	23,44	8	90,00	28,28	16	79,38	34,54
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	7	62,86	34,50	35	83,43	23,63	9	84,44	17,40	16	78,13	30,16
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	7	84,29	20,70	34	92,94	11,42	9	92,22	12,02	17	87,06	27,56
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	7	61,43	36,71	35	84,86	20,92	9	84,44	32,83	17	68,82	36,89
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	6	48,33	34,30	33	81,52	20,93	9	85,56	32,83	17	71,18	32,19
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	5	60,00	39,37	30	85,67	22,08	9	85,56	33,58	16	65,63	37,94
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	7	85,71	37,80	34	92,06	21,57	9	95,56	7,26	15	94,67	11,25
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	3	60,00	52,92	21	94,29	12,87	4	100,0	0,00	15	94,00	18,44
55.À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	0			18	83,89	26,60	0			7	80,00	36,97
56.À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	0			17	85,29	25,28	0			7	81,43	37,61
57. On respecte ton intimité physique-R	0			17	95,88	12,78	0			7	80,00	38,30

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	85,52	82,37

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

	Loi de référence											
	LSSSS			LPJ			LSJPA			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	7	75,71	34,09	35	88,00	18,60	9	96,67	7,07	16	88,13	26,64
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	7	62,86	32,00	35	88,86	17,11	9	91,11	16,91	17	89,41	10,88
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	7	77,14	30,94	35	88,00	16,59	9	93,33	11,18	17	81,76	29,84
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	7	57,14	53,45	34	82,65	25,97	9	94,44	10,14	17	73,53	22,34
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	7	52,86	40,71	33	74,24	27,50	8	96,25	7,44	17	67,65	31,33
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier (à trouver) des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	7	71,43	34,36	33	84,55	15,23	9	82,22	32,32	16	76,25	20,94
15. On respecte les engagements pris à ton égard-F	7	60,00	36,97	35	84,57	26,27	9	88,89	16,91	17	79,41	22,77
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	7	62,86	37,73	35	85,14	22,67	9	90,00	15,81	16	84,38	22,20
17. On a tenu compte de tes besoins en santé (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	6	75,00	22,58	33	77,58	29,26	8	93,75	14,08	15	75,33	33,78
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	7	60,00	35,12	34	86,47	21,45	9	91,11	13,64	17	80,00	19,69
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	7	70,00	35,59	34	85,88	17,94	8	93,75	11,88	16	80,00	26,58
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	7	67,14	36,38	35	84,86	22,01	9	94,44	8,82	17	72,94	30,98
21. Ton intervenant te rassure-A	7	52,86	44,61	35	86,86	17,28	9	86,67	16,58	17	70,59	34,18
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	7	52,86	50,57	34	80,88	25,98	9	85,56	20,07	17	80,59	33,44
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage- S	7	58,57	39,76	34	87,94	17,02	9	88,89	15,37	16	84,38	26,07
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu-S	7	60,00	35,12	34	84,41	17,27	8	82,50	20,53	15	81,33	19,22
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	6	60,00	31,62	33	78,48	24,76	9	67,78	35,98	17	72,94	31,38
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation- S	6	66,67	38,82	33	80,61	26,45	8	73,75	40,33	17	79,41	23,04
49.À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	0			18	96,67	6,86	0			7	85,71	29,92
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	0			18	88,33	20,36	0			7	82,86	37,29
51. Les installations et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	0			18	95,00	8,57	0			7	87,14	25,63
52. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	0			16	88,75	25,00	0			7	92,86	11,13

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	81,56	79,98

Tableau 24
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction de la loi

	Loi de référence											
	LSSSS			LPJ			LSJPA			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	7	58,57	41,00	34	79,41	25,70	9	90,00	16,58	17	73,53	32,39
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	7	82,86	29,28	35	91,43	11,41	9	84,44	32,83	17	87,65	26,11
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	7	72,86	36,84	35	89,43	13,27	9	84,44	19,44	16	81,88	17,59
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	6	53,33	43,20	30	84,67	21,29	9	85,56	22,97	15	76,67	32,66
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	7	77,14	37,29	35	87,14	15,06	9	92,22	16,41	17	78,82	31,80
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	7	54,29	42,76	32	76,25	25,75	9	80,00	32,02	17	58,24	36,10
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel), on te met en contact avec elle-C	7	64,29	44,67	34	86,76	19,34	9	83,33	20,62	17	71,76	34,50
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	7	68,57	34,85	33	83,64	21,04	8	86,25	20,66	16	90,63	14,36
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	7	78,57	24,10	33	81,52	24,76	9	84,44	17,40	16	76,25	25,00
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	5	48,00	45,50	21	74,76	27,13	4	87,50	25,00	15	72,00	32,78
45. Les locaux sont propres-CO	5	76,00	43,36	21	93,81	12,44	4	100,00	0,00	15	90,67	27,12
46. Le mobilier est confortable-CO	5	58,00	42,07	21	85,24	18,61	4	100,00	0,00	15	79,33	27,64
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	0			18	93,33	17,15	0			7	74,29	37,35
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	0			15	89,33	21,20	0			7	75,71	38,23
58. La nourriture est variée-CO	0			18	92,78	16,74	0			7	87,14	26,28
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			18	95,56	13,38	0			7	87,14	23,60
60. La nourriture a bon goût-CO	0			18	91,67	20,07	0			7	74,29	41,58
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	0			18	86,67	22,75	0			7	77,14	38,61
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	0			18	92,78	21,37	0			7	82,86	37,29
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	0			18	95,00	12,49	0			7	97,14	7,56
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	0			18	92,22	18,65	0			7	80,00	36,97
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	0			18	86,11	25,24	0			7	84,29	37,35

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Organisation des services	82,64	79,2

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			RTF			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	43	90,00	21,16	15	92,67	16,24	5	90,00	10,00	5	100,00	0,00
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	41	83,17	25,44	15	80,00	28,54	5	86,00	11,40	5	98,00	4,47
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	39	87,69	24,86	15	96,00	11,21	5	98,00	4,47	5	98,00	4,47
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	43	87,67	20,91	15	86,67	21,93	5	88,00	17,89	5	98,00	4,47
5. Les locaux où tu rencontres ton intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui-CF	41	85,37	26,84	15	86,67	22,57	5	68,00	39,62	5	84,00	16,73
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	42	80,95	22,72	15	78,00	32,99	5	74,00	42,19	5	86,00	15,17
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	42	92,38	13,03	15	87,33	26,58	5	78,00	24,90	5	96,00	8,94
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	43	76,05	30,95	15	80,67	25,49	5	74,00	42,19	5	96,00	8,94
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	40	75,50	29,95	15	80,00	24,49	5	64,00	38,47	5	84,00	18,17
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	36	80,28	27,82	15	70,00	38,17	4	70,00	47,61	5	94,00	8,94
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	41	94,15	17,17	15	84,67	30,67	4	95,00	10,00	5	100,00	0,00
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	23	93,48	21,24	11	88,18	24,42	5	94,00	13,42	4	95,00	10,00
55.À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	0			15	90,67	26,04	5	62,00	37,01	5	80,00	23,45
56.À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	0			15	87,33	27,38	5	66,00	37,82	4	95,00	10,00
57. On respecte ton intimité physique-R	0			15	96,67	12,91	5	68,00	41,47	4	100,00	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	85,52	82,37

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			RTF			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	42	90,48	17,52	15	78,00	32,78	5	92,00	13,04	5	92,00	17,89
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	43	83,95	22,38	15	90,00	9,26	5	92,00	17,89	5	94,00	8,94
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	43	85,58	21,30	15	88,67	16,85	5	76,00	43,36	5	92,00	10,95
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	43	76,28	32,07	14	80,71	26,15	5	90,00	14,14	5	90,00	7,07
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	41	73,66	28,00	15	69,33	39,55	4	75,00	31,09	5	76,00	19,49
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier (à trouver) des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	41	79,27	23,71	14	82,14	22,25	5	88,00	16,43	5	82,00	10,95
15. On respecte les engagements pris à ton égard-F	43	78,84	27,27	15	81,33	28,50	5	86,00	21,91	5	98,00	4,47
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	43	81,86	26,66	15	85,33	23,26	5	86,00	11,40	4	87,50	15,00
17. On a tenu compte de tes besoins en santé (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	38	78,16	28,08	15	76,67	32,66	5	80,00	30,82	4	92,50	15,00
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	42	81,90	23,61	15	80,00	27,26	5	88,00	16,43	5	92,00	4,47
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	40	84,75	21,36	15	78,67	29,00	5	76,00	15,17	5	98,00	4,47
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	43	81,86	25,38	15	77,33	28,90	5	74,00	32,86	5	96,00	8,94
21. Ton intervenant te rassure-A	43	77,67	26,44	15	80,00	30,71	5	74,00	42,19	5	96,00	8,94
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	42	75,48	32,02	15	82,00	29,57	5	80,00	44,72	5	92,00	8,37
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage- S	41	83,90	22,90	15	76,67	30,39	5	98,00	4,47	5	94,00	5,48
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu-S	39	78,72	22,96	15	81,33	21,67	5	90,00	17,32	5	86,00	8,94
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	42	70,95	29,45	14	71,43	32,07	5	90,00	12,25	4	92,50	9,57
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation- S	40	75,75	30,71	15	76,67	28,20	5	92,00	13,04	4	90,00	14,14
49.À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	0			15	96,67	7,24	5	78,00	33,47	5	100,00	0,00
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	0			15	88,67	21,67	5	70,00	41,23	5	98,00	4,47
51. Les installations et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	0			15	96,00	8,28	5	80,00	29,15	5	96,00	5,48
52. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	0			14	88,57	26,56	5	88,00	13,04	4	97,50	5,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	81,56	79,98

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			RTF			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	43	76,51	27,76	14	74,29	32,28	5	72,00	42,07	5	96,00	5,48
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	43	86,51	21,48	15	89,33	25,76	5	96,00	5,48	5	98,00	4,47
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	42	82,86	21,33	15	89,33	14,38	5	88,00	16,43	5	90,00	10,00
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	38	76,84	30,41	13	87,69	17,87	5	72,00	41,47	4	90,00	8,16
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	43	86,28	23,10	15	78,00	27,83	5	82,00	17,89	5	94,00	8,94
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	42	66,43	35,26	15	73,33	29,20	5	82,00	16,43	3	76,67	25,17
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel), on te met en contact avec elle-C	42	79,29	29,33	15	82,67	23,44	5	74,00	42,19	5	86,00	13,42
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	40	81,75	22,75	14	82,14	24,24	5	96,00	8,94	5	96,00	5,48
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	41	79,27	22,63	14	77,14	28,67	5	80,00	24,49	5	98,00	4,47
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	25	72,00	33,79	11	73,64	28,03	5	48,00	27,75	4	97,50	5,00
45. Les locaux sont propres-CO	25	93,60	20,39	11	93,64	15,67	5	68,00	41,47	4	100,00	0,00
46. Le mobilier est confortable-CO	25	84,00	25,17	11	82,73	21,49	5	56,00	35,07	4	95,00	10,00
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	0			15	90,00	21,38	5	74,00	42,19	5	96,00	8,94
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	0			13	86,92	25,29	5	72,00	41,47	4	95,00	5,77
58. La nourriture est variée-CO	0			15	98,67	5,16	5	62,00	28,64	5	98,00	4,47
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			15	96,67	12,91	5	76,00	25,10	5	100,00	0,00
60. La nourriture a bon goût-CO	0			15	97,33	10,33	5	44,00	37,82	5	98,00	4,47
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	0			15	95,33	11,25	5	60,00	38,08	5	74,00	36,47
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	0			15	93,33	23,20	5	72,00	41,47	5	98,00	4,47
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	0			15	96,00	12,98	5	92,00	10,95	5	98,00	4,47
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	0			15	95,33	18,07	5	62,00	37,68	5	96,00	5,48
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	0			15	90,67	26,04	5	64,00	39,12	5	92,00	13,04

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	82,64	79,2

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

	Territoire					
	Ouest			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	31	89,35	21,28	37	92,97	16,31
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	29	81,03	26,64	37	85,95	22,91
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	31	95,16	9,96	33	87,58	26,70
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	31	89,68	18,53	37	87,03	21,46
5. Les locaux où tu rencontres ton intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui-CF	30	87,67	23,59	36	81,39	28,30
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	30	78,33	30,07	37	81,62	22,67
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	31	87,74	21,40	36	92,78	13,86
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	31	75,48	31,07	37	80,81	28,52
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	31	74,52	28,50	34	77,94	28,79
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	29	73,79	35,40	31	82,26	26,55
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	29	90,69	23,44	36	93,89	17,77
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	23	91,74	18,50	20	93,00	22,50
55.À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	13	82,31	29,76	12	83,33	29,64
56.À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	13	81,54	28,24	11	87,27	30,03
57. On respecte ton intimité physique-R	12	90,83	17,82	12	91,67	28,87

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	85,52	82,37

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

	Territoire					
	Ouest			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	30	87,67	24,45	37	88,11	19,84
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	31	88,39	20,51	37	85,14	18,20
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	31	89,03	16,60	37	83,51	25,30
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	31	77,74	29,74	36	80,56	28,28
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	31	75,48	27,91	34	70,59	32,19
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier (à trouver) des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	30	78,67	28,62	35	82,57	14,21
15. On respecte les engagements pris à ton égard-F	31	82,90	24,25	37	80,00	28,19
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	31	81,61	25,05	36	84,72	23,84
17. On a tenu compte de tes besoins en santé (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	29	79,66	27,58	33	78,18	29,63
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	31	80,00	27,20	36	85,00	18,90
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	30	79,67	28,34	35	87,14	15,45
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	31	78,71	29,41	37	83,51	22,76
21. Ton intervenant te rassure-A	31	73,23	30,59	37	84,32	24,44
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	31	77,10	31,96	36	79,72	30,84
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage- S	30	82,33	28,37	36	85,56	19,19
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu-S	29	78,28	26,06	35	82,86	16,73
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	30	69,33	34,53	35	77,71	22,50
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation- S	29	74,48	33,01	35	81,14	24,10
49.À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	13	96,15	7,68	12	90,83	23,14
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	13	86,15	22,93	12	87,50	28,96
51. Les installations et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	13	95,38	7,76	12	90,00	20,45
52. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	11	85,45	29,45	12	94,17	9,96

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	81,56	79,98

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

	Territoire					
	Ouest			Est		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	31	71,94	29,94	36	81,67	27,62
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	31	83,87	29,18	37	92,70	9,02
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	30	83,67	22,51	37	86,49	15,67
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	26	80,38	30,13	34	79,12	27,12
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	31	78,71	30,96	37	89,73	12,13
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	30	62,67	38,05	35	75,71	25,47
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel), on te met en contact avec elle-C	31	77,74	30,74	36	82,22	25,42
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	30	82,00	22,03	34	85,88	21,76
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	30	77,67	25,28	35	82,57	22,01
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	23	70,87	33,70	22	73,18	29,98
45. Les locaux sont propres-CO	23	93,91	13,73	22	88,64	29,33
46. Le mobilier est confortable-CO	23	82,17	22,15	22	80,91	29,59
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	13	88,46	22,67	12	87,50	28,64
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	11	85,45	24,23	11	84,55	31,74
58. La nourriture est variée-CO	13	89,23	19,35	12	93,33	20,15
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	13	91,54	16,76	12	95,00	17,32
60. La nourriture a bon goût-CO	13	83,08	27,80	12	90,83	28,75
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	13	88,46	17,25	12	79,17	35,79
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	13	90,00	25,17	12	90,00	28,60
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	13	93,08	14,94	12	98,33	3,89
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	13	87,69	22,04	12	90,00	28,60
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	13	83,85	29,02	12	87,50	28,64

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	82,64	79,2

Tableau 31
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Relation avec le client», en fonction du type de services

	Type de services								
	Application des mesures			IMV			Suivi des peines		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	38	94,47	12,88	21	83,81	27,29	9	95,56	8,82
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	38	86,58	21,09	19	73,68	31,83	9	93,33	13,23
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	37	94,05	13,63	18	82,22	32,09	9	97,78	6,67
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	38	88,16	19,43	21	86,19	21,79	9	93,33	20,00
5. Les locaux où tu rencontres ton intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui-CF	38	85,53	22,62	20	79,50	32,03	8	90,00	28,28
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	38	84,47	22,98	20	70,00	32,44	9	84,44	17,40
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	37	93,51	11,11	21	84,29	26,57	9	92,22	12,02
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	38	85,26	20,50	21	63,33	37,19	9	84,44	32,83
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	36	81,94	20,81	20	62,00	34,12	9	85,56	32,83
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	33	82,42	25,86	18	66,67	37,10	9	85,56	33,58
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	37	91,89	21,06	19	92,11	23,71	9	95,56	7,26
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	24	92,08	17,93	15	90,67	26,04	4	100,0	0,00
55.À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	19	84,74	26,11	6	76,67	39,33	0		
56.À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	18	86,11	24,77	6	78,33	40,21	0		
57. On respecte ton intimité physique-R	18	96,11	12,43	6	76,67	40,82	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	85,52	82,37

Tableau 32
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Prestation professionnelle», en fonction du type de services

	Type de services								
	Application des mesures			IMV			Suivi des peines		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	38	88,95	18,13	20	82,00	30,37	9	96,67	7,07
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	38	89,47	16,59	21	79,52	23,12	9	91,11	16,91
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	38	88,95	16,24	21	77,62	30,64	9	93,33	11,18
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	37	82,43	25,32	21	67,14	35,52	9	94,44	10,14
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	36	76,11	27,07	21	58,57	33,81	8	96,25	7,44
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier (à trouver) des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	36	85,00	14,83	20	72,50	25,93	9	82,22	32,32
15. On respecte les engagements pris à ton égard-F	38	85,79	25,54	21	70,00	28,28	9	88,89	16,91
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	38	86,05	22,00	20	75,00	29,82	9	90,00	15,81
17. On a tenu compte de tes besoins en santé (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	35	78,86	28,88	19	72,63	30,88	8	93,75	14,08
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	37	86,49	21,24	21	72,38	26,44	9	91,11	13,64
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	37	85,68	18,49	20	76,00	29,81	8	93,75	11,88
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	38	83,95	23,08	21	70,95	32,08	9	94,44	8,82
21. Ton intervenant te rassure-A	38	86,05	17,79	21	63,81	39,05	9	86,67	16,58
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	37	82,16	25,29	21	69,05	41,82	9	85,56	20,07
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage- S	37	88,38	16,59	20	74,00	33,78	9	88,89	15,37
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu-S	37	84,05	16,74	19	73,68	28,33	8	82,50	20,53
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	36	78,89	24,00	20	67,50	32,75	9	67,78	35,98
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation- S	36	81,39	25,54	20	74,00	28,91	8	73,75	40,33
49.À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	19	96,84	6,71	6	83,33	32,04	0		
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	19	88,95	19,97	6	80,00	40,00	0		
51. Les installations et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	19	95,26	8,41	6	85,00	27,39	0		
52. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	17	89,41	24,36	6	91,67	11,69	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	81,56	79,98

Tableau 33
Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés
regroupés sous l'indicateur «Organisation des services», en fonction du type de services

	Type de services								
	Application des mesures			IMV			Suivi des peines		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples-SI	37	79,46	24,94	21	67,62	36,73	9	90,00	16,58
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	38	92,11	11,19	21	84,29	27,85	9	84,44	32,83
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	38	89,21	13,23	20	78,00	25,67	9	84,44	19,44
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	33	85,76	20,62	18	65,56	37,61	9	85,56	22,97
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	38	85,79	19,40	21	79,52	30,74	9	92,22	16,41
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	35	76,29	25,33	21	54,29	38,28	9	80,00	32,02
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel), on te met en contact avec elle-C	37	87,84	18,88	21	65,24	37,50	9	83,33	20,62
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	36	84,44	20,49	20	82,50	25,31	8	86,25	20,66
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	36	81,94	24,00	20	75,50	25,23	9	84,44	17,40
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	24	74,58	28,74	17	64,71	36,25	4	87,50	25,00
45. Les locaux sont propres-CO	24	94,58	11,79	17	84,71	33,56	4	100,00	0,00
46. Le mobilier est confortable-CO	24	86,25	17,89	17	70,59	33,44	4	100,00	0,00
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	19	91,05	19,41	6	78,33	39,20	0		
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	16	86,88	22,72	6	80,00	40,00	0		
58. La nourriture est variée-CO	19	93,16	16,35	6	85,00	28,11	0		
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	19	95,79	13,05	6	85,00	25,10	0		
60. La nourriture a bon goût-CO	19	92,11	19,60	6	70,00	43,82	0		
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	19	87,37	22,32	6	73,33	40,82	0		
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	19	93,16	20,83	6	80,00	40,00	0		
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	19	95,26	12,19	6	96,67	8,16	0		
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	19	92,63	18,21	6	76,67	39,33	0		
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	19	86,84	24,73	6	81,67	40,21	0		

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	82,64	79,2

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

Présentation du tableau 34

Le tableau 34 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 34a
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
36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations-C	65	13,85%	9
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation-F	67	13,43%	9
44. Au Centre jeunesse, l'ambiance est agréable-CO	45	13,33%	6
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents-F	65	12,31%	8
60. La nourriture a bon goût-CO	25	12,00%	3
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant-A	67	11,94%	8
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	60	11,67%	7
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation-S	64	10,94%	7
38. Tu peux joindre quelqu'un du Centre jeunesse, aux heures qui répondent à tes besoins-AC	65	10,77%	7
25. L'intervenant t'accompagne dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu-S	65	10,77%	7
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on te met en contact avec elle-C	67	10,45%	7
8. Ton intervenant comprend bien ta situation-E	68	10,29%	7
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre-SI	60	10,00%	6
17. Les intervenants du Centre jeunesse ont répondu à tes besoins au niveau de ta santé physique (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	62	9,68%	6
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	22	9,09%	2
31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	67	8,96%	6
20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	68	8,82%	6
56. À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon-R	24	8,33%	2
65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable-CO	25	8,00%	2
64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat-CO	25	8,00%	2
62. L'endroit où tu vis est propre-CO	25	8,00%	2
61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	8,00%	2
55. À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin-R	25	8,00%	2
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat-SI	25	8,00%	2
50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés-F	25	8,00%	2
5. Les locaux où tu rencontres l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui (les autres ne peuvent entendre ce que tu dis)-CF	66	7,58%	5
6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis-E	67	7,46%	5
18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent-RE	67	7,46%	5
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi-F	67	7,46%	5
21. Ton intervenant te rassure-A	68	7,35%	5
46. Le mobilier est confortable-CO	45	6,67%	3
24. L'intervenant t'encourage à utiliser les ressources de ton milieu (organismes communautaires, écoles, loisirs de la ville)-S	64	6,25%	4

(Suite du tableau à la page suivante)

Tableau 34b
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
23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage (famille, proches, etc.)-S	66	6,06%	4
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation-R	66	6,06%	4
15. On respecte les engagements pris à ton égard (retour d'appels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	68	5,88%	4
47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	43	4,65%	2
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du Centre Jeunesse est raisonnable-RA	65	4,62%	3
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts-AC	65	4,62%	3
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent-RE	65	4,62%	3
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée, les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer-F	65	4,62%	3
9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	67	4,48%	3
45. Les locaux sont propres-CO	45	4,44%	2
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre-SI	68	4,41%	3
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre-SI	68	4,41%	3
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi-F	68	4,41%	3
52. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates-F	23	4,35%	1
57. On respecte ton intimité physique-R	24	4,17%	1
58. La nourriture est variée-CO	25	4,00%	1
51. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à ta disposition sont adéquats-F	25	4,00%	1
49. À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli-F	25	4,00%	1
41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au Centre Jeunesse est raisonnable-RA	64	3,13%	2
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres)-R	64	3,13%	2
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation-F	68	2,94%	2
1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect-R	68	2,94%	2
7. Ton intervenant t'écoute attentivement-E	67	1,49%	1
33. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	67	1,49%	1
4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle-CF	68	1,47%	1

Annexe

Énoncés classés par indicateur

RELATION AVEC LE CLIENT

Respect

1. Ton intervenant te traite avec politesse et respect.
2. Ton intervenant se préoccupe de connaître ton opinion ou tes idées concernant ta situation.
3. À l'endroit où tu vis, on tient compte de ta culture (langue, alimentation, vêtements, autres).

Confidentialité

4. Les renseignements qui te concernent sont traités de manière confidentielle.
5. Les locaux où tu rencontres ton intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que tu as avec lui (les autres ne peuvent entendre ce que tu dis).

Empathie

6. Ton intervenant se montre sensible à ce que tu vis.
7. Ton intervenant t'écoute attentivement.
8. Ton intervenant comprend bien ta situation.

PRESTATION PROFESSIONNELLE

Fiabilité

9. Tes rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous).
10. Ton intervenant te propose de l'aide ou des solutions pour améliorer ta situation.
11. Ton intervenant utilise son autorité de façon correcte avec toi.
12. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer ta situation.
13. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à améliorer la relation que tu as avec tes parents.
14. Par rapport à la situation dans laquelle tu te trouvais à ton arrivée (situation de départ), les intervenants du Centre Jeunesse t'ont aidé à identifier (à trouver) des moyens pour faire face aux difficultés que tu peux rencontrer.
15. On respecte les engagements pris à ton égard (retour d'appels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.).
16. On te présente et t'explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à toi.
17. On a tenu compte de tes besoins en santé (évaluation, suivi médical, médicaments).

Responsabilisation

18. Ton intervenant te propose des moyens ou des outils qui te permettront d'éviter que les problèmes ne se répètent.
19. On t'encourage à prendre une part active aux décisions qui te concernent.

Apaisement

20. Ton intervenant prend le temps de bien t'expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention.
21. Ton intervenant te rassure.
22. Tu as pu établir une relation de confiance avec ton intervenant.

Solidarisation

23. Ton intervenant t'encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de ton entourage (famille, proches, etc.).
24. L'intervenant **t'encourage** à utiliser les ressources de ton milieu (organismes communautaires, écoles, loisirs de la ville).

25. L'intervenant **t'accompagne** dans tes démarches auprès des ressources de ton milieu.
26. Les intervenants offrent du soutien ou de l'aide à tes parents ou à la personne qui s'occupe de toi pour améliorer ta situation.

Plan d'intervention

27. As-tu été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré.

Oui 1
 Non 2 (*Passez à la question 31*)

28. As-tu collaboré à l'élaboration de ton plan d'intervention.

Oui 1
 Non 2

29. As-tu reçu une copie de ton plan d'intervention.

Oui 1
 Non 2

30. Par rapport aux objectifs fixés dans ton plan d'intervention, as-tu observé des améliorations (dans la relation et la communication avec tes parents, la façon dont tu fais face aux difficultés, à tes responsabilités, etc.)?

Beaucoup 1
 Assez 2
 Peu 3
 Pas du tout 4
 Ne s'applique pas 5

ORGANISATION DES SERVICES

Simplicité

31. Les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué).
32. On te parle dans des mots que tu peux facilement comprendre.
33. La documentation fournie est facile à comprendre.
34. Les procédures te permettant de porter plainte ou d'exprimer ton insatisfaction sont faciles à suivre.
35. L'information que l'on t'a donnée sur tes droits et tes responsabilités est facile à comprendre.

Continuité

36. Si tu consultes un second intervenant, pour la même situation, tu n'as pas à répéter toutes les informations.
37. Lorsqu'on doit référer ta situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on te met en contact avec elle.

Accessibilité

38. Tu peux joindre quelqu'un du *Centre jeunesse*, aux heures qui répondent à tes besoins.
39. Lors de situations d'urgence, tu peux joindre quelqu'un du *Centre jeunesse*, même le soir, la nuit ou les fins de semaine.
40. Au Centre jeunesse, on tient compte de ta langue dans les services qui te sont offerts.

Rapidité

41. Le délai pour obtenir un rendez-vous au *Centre Jeunesse* est raisonnable.
42. Le temps que ça prend (délai) pour recevoir un service du *Centre Jeunesse* est raisonnable.
43. As-tu reçu des services dans les locaux du *Centre jeunesse* ?

Oui 1 → **Continuer**
 Non 2 → **Passer à la question 48**

Sur une échelle graduée de 0 à 10 où 10 signifie « Entièrement d'accord » et 0 « totalement en désaccord », indique pour chacun des énoncés qui suivent, quel est ton degré d'accord ou de désaccord:

Confort

- 44. Au *Centre jeunesse*, l'ambiance est agréable.
- 45. Les locaux sont propres.
- 46. Le mobilier est confortable.

Accessibilité

- 47. L'endroit où tu reçois des services du Centre jeunesse est facilement accessible en voiture ou en transport en commun.
- 48. Globalement, en pensant à tous les services que tu as reçus du *Centre jeunesse*, quel est ton degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?

ÉNONCÉS SPÉCIFIQUES AU MILIEU DE VIE

Fiabilité

- 49. À l'endroit où tu vis actuellement, on t'a bien accueilli.
- 50. Les règlements que tu dois respecter sont appropriés.
- 51. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à ta disposition sont adéquats.
- 52. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates.

Simplicité

- 53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités etc.) est adéquat.
- 54. L'horaire des visites est adéquat.

Respect

- 55. À l'endroit où tu vis présentement, tu peux trouver la tranquillité dont tu as de besoin.
- 56. À l'endroit où tu vis présentement, tous les jeunes (usagers) sont traités de façon juste, de la même façon.
- 57. On respecte ton intimité physique.

Confort

- 58. La nourriture est variée.
- 59. La nourriture est servie en quantité suffisante.
- 60. La nourriture a bon goût.
- 61. À l'endroit où tu vis, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente).
- 62. L'endroit où tu vis est propre
- 63. Les lieux sont sécuritaires.
- 64. Dans ta chambre, le mobilier (lit, chaise, bureau, etc.) est adéquat.
- 65. À l'endroit où tu vis, le niveau de bruit est acceptable.
- 66. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est ton degré de satisfaction par rapport à l'endroit où tu es présentement hébergé ?