

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES PARENTS

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.27
5. Résultats obtenus aux énoncés, ventilés en fonction des variables personnalisées par l'établissement.....	p.37
6. Pourcentage des répondants ayant exprimé un taux de désaccord élevé par énoncé	p.47
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.16
Tableau 8 : Vous avez été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré.....	p.17
Tableau 9 : Vous avez été associé à l'élaboration d'un plan d'intervention	p.17
Tableau 10 : Vous avez reçu une copie du plan d'intervention.....	p.17
Tableau 11 : Par rapport aux objectifs fixés dans ce plan d'intervention, est-ce que vous avez pu observer des améliorations dans les attitudes ou comportement de votre jeune.....	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 14a : 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 15c : Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants concernant la réputation de l'établissement.....	p.26
Tableau 16 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon l'âge du jeune	p.28
Tableau 17 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le sexe du jeune	p.29
Tableau 18 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon la loi de référence du jeune	p.30
Tableau 19 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le milieu de vie du jeune	p.31
Tableau 20 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le territoire.....	p.32

Tableau 21 : Degré de satisfaction associé à chacun des indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité ventilé selon le type de services	p.33
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.35
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.36
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.37
Tableau 25 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du milieu de vie du jeune	p.38
Tableau 26 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du milieu de vie du jeune	p.39
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.40
Tableau 28 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Relation avec le client », en fonction du territoire	p.41
Tableau 29 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Prestation professionnelle », en fonction du territoire.....	p.42
Tableau 30 : Pourcentage du degré de satisfaction exprimé pour chacun des énoncés regroupés sous l'indicateur « Organisation des services », en fonction du territoire	p.43
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.44
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.45
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.46
Tableau 34 : Proportion des répondants ayant exprimé un degré d'appréciation inférieur à 40 %, présentée pour chaque énoncé en ordre décroissant	p.49

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 parents 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 : 100. 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 300 à 400 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 près 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 reliées aux fluctuations d'échantillonnage. Comme dans l'exemple précédent, il faut associer au résultat de chacun des indicateurs, un intervalle qui permet d'englober avec fiabilité, la vraie valeur de la perception du degré de satisfaction de la clientèle. La façon dont est calculé ici cet intervalle, nous permet d'affirmer qu'il y a 95 % des chances que la valeur réelle de degré de satisfaction des répondants se situe bien à l'intérieur des deux bornes ou limites de cet intervalle. Nous calculerons ainsi les limites inférieures, supérieures et le point milieu de celles-ci, pour chacun des indicateurs. Par la suite, nous évaluerons les résultats de l'organisation en fonction de la satisfaction de la norme, basée sur les standards établis par le Conseil.

Légende :



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

2. Description de l'échantillon et profil des répondants

2. Description de l'échantillon

Informations préliminaires

L'enquête réalisée auprès de la clientèle (parents) s'est déroulée du 11 au 27 février 2015. Pour obtenir 95 répondants, 356 usagers ont été joints au téléphone. Notons que 132 répondants ont été considérés comme étant hors échantillon (mauvais numéros, incapacité de répondre ou numéro non-résidentiel). De ces 224 appels, 29 sont demeurés sans réponse, 22 répondants étaient absents, 43 ont refusé de répondre au sondage et 35 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	0- 5 ans	13	13,68%
	6 à 12 ans	32	33,68%
	13 à 17 ans	42	44,21%
	18 ans et plus	8	8,42%
Total		95	100,00

Tableau 2
Répartition des usagers selon le sexe du jeune

		n	%
Sexe	Masculin	58	61,05%
	Féminin	37	38,95%
Total		95	100,00

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

		n	%
Loi	LSSSS*	2	2,11%
	LPJ	55	57,89%
	LSJPA*	3	3,16%
	Plus d'une loi	35	36,84%
Total		95	100,00

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

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

		n	%
Milieu de vie	Milieu naturel	69	72,63%
	RTF	13	13,68%
	CSR (Centre de réadaptation)	7	7,37%
	RI	0	0,00%
	Autre	6	6,32%
Total		95	100,00

Tableau 5
Répartition des répondants selon le territoire

		n	%
Territoire	Ouest	42	44,21%
	Est	53	55,79%
Total		95	100,0%

Tableau 6
Répartition des répondants selon le type de services

		n	%
Type de services	Application des mesures	55	57,89%
	IMV	37	38,95%
	Suivi des peines*	3	3,16%
Total		95	100,0%

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

Tableau 7
Répartition des répondants selon l'appartenance culturelle

		n	%
Appartenance culturelle	Autochtone conventionné*	1	1,05%
	Autochtone hors réserve*	3	3,16%
	Non Autochtone	91	95,79%
Total		95	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
Vous avez été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré

		n	%
Plan d'intervention	Oui	81	85,26%
	Non	11	11,58%
	Sans réponse-NAP	3	3,16%
Total		95	100,0%

Tableau 9
Vous avez été associé à l'élaboration d'un plan d'intervention

		n	%
Plan d'intervention	Oui	74	77,89%
	Non	6	6,32%
	Sans réponse-NAP	15	15,79%
Total		95	100,0%

Tableau 10
Vous avez reçu une copie du plan d'intervention

		n	%
Plan d'intervention	Oui	76	80,00%
	Non	18	18,95%
	Sans réponse-NAP	1	1,05%
Total		95	100,0%

Tableau 11
Par rapport aux objectifs fixés dans ce plan d'intervention, est-ce que
vous avez pu observer des améliorations dans les attitudes ou comportements de votre jeune

		n	%
Objectifs	Beaucoup d'améliorations	43	45,26%
	Assez d'améliorations	26	27,37%
	Peu d'améliorations	13	13,68%
	Pas du tout d'améliorations	5	5,26%
	Sans réponse-NAP	8	8,42%
Total		95	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 (parents) du CPRCN
et celui observé dans des établissements comparables

Indicateurs	CPRCN n=95			Autres établissements n=1679				Cote et couleur
	Résultats	Limites du résultat		Résultats	Limites du comparatif			
		Inférieure	Supérieure		Inférieure	Point milieu	Supérieure	
<i>Relation avec le client</i>	87,11	84,62	89,61	81,06	78,34	81,52	84,69	3
<i>Prestation professionnelle</i>	82,39	78,87	85,92	75,49	72,14	76,18	80,22	3
<i>Organisation des services</i>	84,71	81,79	87,63	77,88	75,75	78,33	80,91	4

Tableau 13
Degré de satisfaction attribué par l'ensemble des répondants
aux indicateurs ainsi qu'aux dimensions qualité (n=95)

	Résultats	Écart type	Médiane
<i>Relation avec le client</i>	87,11	12,25	90,83
Respect	88,02	13,41	90,00
Confidentialité	90,79	13,26	100,00
Empathie	84,04	20,06	90,00
Accessibilité	87,05	14,08	90,00
<i>Prestation professionnelle</i>	82,39	17,30	86,25
Fiabilité	83,99	16,38	85,71
Responsabilisation	84,05	20,52	90,00
Apaisement	78,37	26,33	86,67
Solidarisation	79,45	24,89	86,67
<i>Organisation des services</i>	84,71	14,32	86,92
Simplicité	84,49	16,61	90,00
Continuité	79,37	22,60	83,33
Rapidité	84,00	21,04	90,00
Confort	88,45	13,18	91,00

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

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
50. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	22	96,82	6,46
39. Au Centre jeunesse on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts-AC	94	96,06	9,41
44. Les locaux sont propres-CO	84	95,95	7,93
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	82	94,15	14,74
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	23	92,61	13,56
51. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates-F	23	92,61	12,14
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	26	91,92	15,24
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	21	91,90	11,67
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	89	91,69	15,68
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	24	91,67	13,73
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres)-R	86	91,63	15,25
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	23	91,30	13,59
1. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect-R	94	90,11	16,88
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	93	89,89	18,03
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	95	89,79	16,11
9. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	95	89,68	15,61
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	23	89,57	14,92
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	25	89,20	20,19
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	22	89,09	15,71
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	95	88,42	19,37
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	88,00	17,08
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	94	87,98	17,39
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités, etc.) est adéquat-SI	24	87,92	25,70
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	94	87,34	20,95
45. Le mobilier est confortable-CO	84	87,14	21,03
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	22	86,82	24,18
15. Les intervenants du Centre jeunesse ont répondu aux besoins de votre enfant au niveau de sa santé physique (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	88	85,68	20,50
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	91	85,27	21,93
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	94	85,21	22,52
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant (école, loisirs, soins de santé, etc.)-RE	88	84,55	26,26
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	94	84,36	20,30
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	91	83,19	25,60
13. On respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	94	82,98	21,49
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	95	82,95	24,10
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (organismes communautaires, écoles, services de la ville)-S	89	82,81	24,17
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	94	82,77	24,25

(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
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	94	82,34	23,89
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	93	82,26	25,42
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	95	82,21	23,62
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	95	81,37	24,74
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	23	81,30	31,38
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	23	80,87	30,44
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	93	80,75	24,51
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on vous met en contact avec elle-C	86	80,70	28,40
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	23	80,43	24,40
43. L'ambiance est agréable-CO	83	80,24	23,37
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	92	80,00	26,06
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proches, etc.)-S	88	79,77	28,89
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	95	79,58	27,98
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	94	79,47	27,45
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	77	77,79	29,98
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	93	77,53	28,92
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	87	77,01	29,30
21. L'intervenant vous met en confiance-A	95	76,95	28,77
20. L'intervenant vous rassure-A	95	76,74	28,97
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie (santé, scolaire, loisirs, etc.) est complète-F	24	76,25	31,32
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	79	76,20	33,22
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	78	67,44	34,77

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

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

	n	Moy.	Écart type
Q47. Satisfaction générale des services	95	77,05	24,58

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

	n	Moy.	Écart type
Q65. Satisfaction générale du milieu de vie	25	91,60	16,25
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	26	91,92	15,24
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	25	89,20	20,19
50. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	22	96,82	6,46
51. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates-F	23	92,61	12,14
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie est complète-F	24	76,25	31,32
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités, etc.) est adéquat-SI	24	87,92	25,70
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	23	81,30	31,38
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	23	80,43	24,40
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	22	89,09	15,71
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	23	80,87	30,44
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	22	86,82	24,18
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	23	91,30	13,59
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	23	89,57	14,92
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	88,00	17,08
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	24	91,67	13,73
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	23	92,61	13,56
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	21	91,90	11,67

Tableau 15 c
Degré de satisfaction exprimé par l'ensemble des répondants
concernant la réputation de l'établissement

	n	Moy.	Écart type
66. Pour vous, il est important que l'image de l'établissement véhiculée par les médias reflète correctement la réalité de l'organisme avec lequel vous êtes en relation dans votre rôle de famille d'accueil ou de ressource intermédiaire	74	89,59	14,94
67. Pour vous, l'image de l'établissement présentement véhiculée par les médias reflète correctement la réalité de l'organisme avec lequel vous êtes en relation dans votre rôle de famille d'accueil ou de ressource intermédiaire	64	82,19	23,80
68. Pour vous, il est important que l'établissement ait une bonne réputation, que sa mission, l'organisation et ses services et ses pratiques professionnelles soient bien perçues dans l'opinion publique	93	90,00	20,05
69. Pour vous, l'établissement jouit présentement d'une bonne réputation (image et perception positive), sa mission, l'organisation de ses services et ses pratiques professionnelles sont bien perçues dans l'opinion publique	86	74,88	24,86
70. Pour vous, il est important que l'établissement ait une bonne réputation, que sa mission, l'organisation de ses services et ses pratiques professionnelles soient bien perçues par les clientèles qu'il dessert (parents, enfant,	94	89,36	16,64
71. Pour vous, l'établissement jouit présentement d'une bonne réputation et sa mission, l'organisation de ses services et ses pratiques professionnelles sont bien perçues par les clientèles qu'il dessert (parents, enfants, partenaires)	87	75,86	25,86
72. Pour vous, il est important que l'image de l'établissement véhiculée dans les médias en général, reflète bien la réalité de l'organisme pour lequel vous œuvrez	83	88,43	15,65
73. Pour vous, l'image de l'établissement présentement véhiculée par les médias reflète bien la réalité de l'organisme pour lequel vous œuvrez	76	81,45	23,59
74. Pour vous, la direction déploie tous les efforts possibles pour que l'image de l'établissement véhiculée dans les médias reflète bien la réalité de l'organisme pour lequel vous œuvrez	80	81,50	22,95
75. Pour vous, le centre jeunesse jouit présentement d'une bonne réputation	92	72,61	27,77
76. Selon vous, l'image du centre jeunesse telle que présentée par les journaux ou la télévision correspond bien à la réalité	82	73,90	24,63

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 du jeune											
	0 à 5 ans			6 à 12 ans			13 à 17 ans			18 ans et plus		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
Relation avec le client	13	85,39	13,34	32	88,07	13,43	42	87,32	11,52	8	84,97	10,97
Respect	13	91,41	9,28	32	87,76	15,54	42	87,83	12,59	8	84,58	15,32
Confidentialité	13	86,54	13,90	32	91,88	14,74	42	91,19	12,58	8	91,25	9,91
Empathie	13	79,49	27,14	32	85,42	20,79	42	85,48	17,15	8	78,33	20,24
Accessibilité	13	82,88	17,10	32	89,09	13,48	42	86,71	13,85	8	87,50	13,36
Prestation professionnelle	13	80,57	19,84	32	84,97	14,76	42	82,08	17,96	8	76,69	20,41
Fiabilité	13	83,96	15,89	32	85,40	15,73	42	83,67	16,75	8	80,00	20,00
Responsabilisation	13	79,49	31,03	32	87,29	17,55	42	83,29	19,00	8	82,50	20,76
Apaisement	13	72,82	29,96	32	79,79	28,97	42	79,80	23,61	8	74,17	26,23
Solidarisation	13	77,44	30,31	32	85,94	21,60	41	77,68	24,57	8	65,83	26,59
Organisation des services	13	83,70	16,82	32	84,58	13,65	42	85,39	14,42	8	83,33	14,84
Simplicité	13	78,48	21,54	32	86,83	14,30	42	85,70	14,94	8	78,50	23,51
Continuité	13	76,41	29,23	32	80,21	21,35	41	79,63	22,59	7	79,52	18,40
Rapidité	13	80,38	33,13	32	85,16	19,07	42	82,62	19,36	8	92,50	11,65
Confort	13	92,59	8,72	28	84,17	16,83	40	90,45	11,35	8	86,67	10,54
Total	13	83,03	15,98	32	85,78	12,10	42	84,56	14,17	8	81,09	15,48

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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>	58	87,27	12,77	37	86,86	11,56
Respect	58	88,18	14,14	37	87,77	12,38
Confidentialité	58	90,60	12,64	37	91,08	14,34
Empathie	58	84,89	20,55	37	82,70	19,48
Accessibilité	58	86,72	15,33	37	87,57	12,03
<i>Prestation professionnelle</i>	58	82,76	17,32	37	81,82	17,50
Fiabilité	58	84,73	15,04	37	82,81	18,43
Responsabilisation	58	84,66	21,62	37	83,11	18,91
Apaisement	58	78,42	26,86	37	78,29	25,84
Solidarisation	58	79,08	25,73	36	80,05	23,81
<i>Organisation des services</i>	58	85,23	14,59	37	83,90	14,05
Simplicité	58	85,10	17,55	37	83,53	15,19
Continuité	57	79,18	23,60	36	79,68	21,22
Rapidité	58	86,64	19,11	37	79,86	23,44
Confort	53	88,86	12,08	36	87,83	14,80
Total	58	84,86	13,88	37	83,86	13,63

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	86,96	12,86	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	86,18	11,85
Respect	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	87,70	13,80	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	86,81	13,13
Confidentialité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	91,91	12,38	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	89,14	14,68
Empathie	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	82,36	21,41	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	84,67	18,69
Accessibilité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	87,59	14,45	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	85,36	13,90
Prestation professionnelle	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	80,87	18,47	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	83,16	16,03
Fiabilité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	82,45	16,51	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	84,40	16,57
Responsabilisation	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	83,09	22,38	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	84,10	18,61
Apaisement	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	76,36	30,17	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	79,10	20,37
Solidarisation	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	77,67	27,86	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	34	81,76	19,56
Organisation des services	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	84,21	15,59	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	83,88	12,55
Simplicité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	84,52	17,70	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	82,63	15,26
Continuité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	54	79,41	25,24	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	77,52	18,72
Rapidité	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	82,36	22,60	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	84,57	19,42
Confort	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	51	88,40	13,29	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	33	87,77	13,78
Total	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	55	83,66	14,73	<i>nd</i>	<i>nd</i>	<i>nd</i>	35	84,26	12,52

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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	69	88,25	11,22	13	86,54	11,15	7	88,24	11,31	6	73,97	20,75
Respect	69	89,42	12,40	13	86,67	11,30	7	89,05	10,29	6	73,67	24,01
Confidentialité	69	92,25	12,14	13	90,00	10,99	7	90,71	13,05	6	75,83	22,45
Empathie	69	84,78	18,70	13	85,90	15,41	7	90,00	12,91	6	64,44	38,91
Accessibilité	69	88,08	13,25	13	85,64	15,59	7	85,36	15,10	6	80,28	20,01
Prestation professionnelle	69	83,07	17,23	13	83,28	15,44	7	85,49	11,45	6	69,11	25,03
Fiabilité	69	83,80	16,56	13	82,92	17,67	7	87,91	11,03	6	83,89	19,83
Responsabilisation	69	85,51	19,77	13	86,03	12,16	7	86,67	13,19	6	60,00	35,96
Apaisement	69	79,93	25,41	13	85,13	16,65	7	82,86	13,67	6	40,56	38,32
Solidarisation	68	81,99	23,55	13	79,49	19,57	7	77,14	14,46	6	53,33	44,77
Organisation des services	69	85,34	14,25	13	83,02	14,01	7	85,97	10,14	6	79,72	21,36
Simplicité	69	85,64	16,22	13	81,96	16,42	7	85,55	10,93	6	75,54	26,12
Continuité	67	81,62	21,68	13	76,92	19,03	7	79,52	13,25	6	59,44	39,35
Rapidité	69	86,09	17,72	13	76,54	25,20	7	87,14	13,50	6	72,50	44,02
Confort	64	88,07	13,86	12	88,90	12,66	7	88,60	10,86	6	91,34	11,29
Total	69	85,23	13,31	13	84,02	13,22	7	86,34	10,68	6	74,50	20,98

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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
Relation avec le client	42	86,66	11,93	53	87,47	12,60
Respect	42	88,48	12,17	53	87,65	14,43
Confidentialité	42	89,64	13,99	53	91,70	12,71
Empathie	42	83,10	21,27	53	84,78	19,23
Accessibilité	42	86,57	13,77	53	87,44	14,43
Prestation professionnelle	42	80,97	18,29	53	83,52	16,57
Fiabilité	42	82,23	16,81	53	85,38	16,05
Responsabilisation	42	83,13	22,23	53	84,78	19,24
Apaisement	42	78,97	26,90	53	77,89	26,11
Solidarisation	42	75,83	25,79	52	82,37	23,99
Organisation des services	42	84,36	15,17	53	85,00	13,76
Simplicité	42	82,88	18,65	53	85,77	14,85
Continuité	40	78,04	23,93	53	80,38	21,72
Rapidité	42	84,52	22,22	53	83,58	20,27
Confort	38	89,74	11,57	51	87,48	14,29
Total	42	83,56	14,64	53	85,19	13,04

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
<i>Relation avec le client</i>	55	86,96	12,86	37	86,75	11,80
Respect	55	87,70	13,80	37	87,52	13,12
Confidentialité	55	91,91	12,38	37	89,73	14,48
Empathie	55	82,36	21,41	37	85,23	18,35
Accessibilité	55	87,59	14,45	37	85,88	13,74
<i>Prestation professionnelle</i>	55	80,87	18,47	37	83,72	15,83
Fiabilité	55	82,45	16,51	37	85,05	16,36
Responsabilisation	55	83,09	22,38	37	84,55	18,28
Apaisement	55	76,36	30,17	37	79,77	20,10
Solidarisation	55	77,67	27,86	36	82,22	19,24
<i>Organisation des services</i>	55	84,21	15,59	37	84,33	12,43
Simplicité	55	84,52	17,70	37	83,19	15,11
Continuité	54	79,41	25,24	37	78,20	18,49
Rapidité	55	82,36	22,60	37	85,14	19,06
Confort	51	88,40	13,29	35	87,99	13,45
Total	55	83,66	14,73	37	84,79	12,44

Résultat global pour les indicateurs		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06
Prestation professionnelle	82,39	75,49
Organisation des services	84,71	77,88

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 du jeune

	Loi de référence					
	LPJ			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect.-R	54	89,81	18,07	35	89,14	15,97
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	54	80,56	24,60	35	82,57	23,81
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres).	50	93,00	11,99	33	88,79	19,49
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	54	90,19	17,86	34	87,94	19,35
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	50	94,20	10,71	34	89,71	18,99
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	55	80,18	24,68	35	80,86	26,05
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	54	86,48	18,95	35	88,86	15,68
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	55	80,73	25,30	35	84,29	23,30
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	54	78,89	28,59	33	80,91	22,55
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	45	79,56	32,12	30	70,00	35,72
39. Au Centre jeunesse, on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts-AC	54	96,11	9,60	35	95,43	9,80
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	46	95,65	11,09	31	91,29	19,62
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	12	90,00	12,79	10	88,00	19,32
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	13	83,85	27,85	10	77,00	34,66

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06

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

	Loi de référence					
	LPJ			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	55	90,00	14,66	35	87,71	17,67
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	55	80,91	28,43	35	84,29	17,03
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	54	76,67	28,48	35	81,43	27,02
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	54	74,63	30,26	34	78,82	27,72
13. On respecte les engagements pris à votre égard-F	54	81,48	21,05	35	83,14	23,11
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	54	83,52	21,29	35	84,00	19,73
15. On en a tenu compte des besoins de votre enfant au niveau de sa santé (évaluation, suivi médical)-F	50	85,40	20,72	35	84,86	20,92
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	55	80,91	24,67	35	82,86	23,34
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	55	84,18	23,94	35	85,43	21,33
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant -RE	49	83,88	30,06	35	84,00	21,58
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	54	78,70	29,59	34	85,29	17,79
20. L'intervenant vous rassure-A	55	75,27	31,96	35	77,14	25,39
21. L'intervenant vous met en confiance-A	55	76,36	29,65	35	75,14	28,74
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage- S	50	77,00	33,70	33	83,64	20,28
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu-S	50	85,00	23,41	34	79,41	25,46
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	48	71,88	32,92	34	83,24	22,93
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	14	90,71	18,17	12	93,33	11,55
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	13	85,38	26,34	12	93,33	9,85
50. Les installations et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	10	99,00	3,16	12	95,00	7,98
51. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	11	93,64	10,27	12	91,67	14,03
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie est complète-F	12	72,50	34,67	12	80,00	28,60

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	82,39	75,49

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

	Loi de référence					
	LPJ			Plus d'une loi		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir un service sont simples-SI	53	81,32	24,18	35	77,71	26,02
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	55	91,27	12,03	35	86,00	21,31
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	54	86,30	23,42	35	87,14	17,92
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	45	78,67	31,09	30	76,00	29,43
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	52	83,46	25,20	35	81,43	27,46
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	53	86,60	22,44	34	81,76	21,95
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	43	67,44	36,65	33	66,06	33,35
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne, on vous met en contact avec elle-C	48	77,50	30,84	35	84,29	25,47
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	55	87,45	19,83	35	88,86	19,82
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	55	77,27	29,90	35	80,29	25,95
43. L'ambiance est agréable-CO	47	78,09	24,90	31	82,26	22,32
44. Les locaux sont propres-CO	47	96,38	8,45	32	94,69	7,61
45. Le mobilier est confortable-CO	47	87,87	19,88	32	85,31	23,96
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	13	83,08	33,76	11	93,64	9,24
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	11	83,64	31,71	12	79,17	32,32
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	12	78,33	29,18	11	82,73	19,02
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	12	90,83	17,30	10	82,00	30,84
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	12	93,33	13,03	11	89,09	14,46
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	12	91,67	13,37	11	87,27	16,79
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	13	84,62	20,25	12	91,67	12,67
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	13	88,46	16,76	11	95,45	8,20
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	12	90,83	16,21	11	94,55	10,36
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	11	89,09	13,75	10	95,00	8,50

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	84,71	77,88

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			Famille d'accueil			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect.-R	68	91,18	14,09	13	86,15	17,10	7	92,86	11,13	6	83,33	40,82
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	68	84,71	21,95	13	81,54	17,72	7	81,43	17,73	6	58,33	47,50
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres).	60	93,00	11,24	13	94,62	9,67	7	90,00	10,00	6	73,33	40,82
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	68	91,91	18,06	13	87,69	13,63	6	90,00	12,65	6	71,67	23,17
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	64	92,81	13,62	12	92,50	16,03	7	90,00	14,14	6	80,00	31,62
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	69	82,03	23,92	13	84,62	17,13	7	90,00	12,91	6	56,67	44,12
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	68	88,97	15,27	13	87,69	16,91	7	90,00	12,91	6	75,00	37,28
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	69	83,62	23,39	13	85,38	16,13	7	90,00	12,91	6	61,67	44,91
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	66	81,97	22,89	13	78,46	29,96	7	78,57	21,16	6	63,33	49,67
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	55	78,55	33,02	12	70,00	30,75	7	72,86	35,92	5	70,00	44,72
39. Au Centre jeunesse, on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts-AC	68	95,88	9,50	13	96,92	7,51	7	92,86	14,96	6	100,00	0,00
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	62	93,39	16,29	10	97,00	9,49	7	97,14	4,88	3	93,33	11,55
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	0			11	89,09	13,00	5	92,00	10,95	6	86,67	24,22
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	0			12	83,33	28,39	5	92,00	10,95	6	66,67	42,74

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Relation avec le client	87,11	81,06

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			Famille d'accueil			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	69	92,03	12,32	13	85,38	22,22	7	85,71	16,18	6	76,67	25,82
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	68	84,71	21,61	13	80,00	22,36	7	90,00	12,91	6	58,33	49,16
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	69	80,43	27,62	13	75,38	26,34	7	84,29	12,72	5	70,00	44,72
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	69	75,22	30,80	13	77,69	25,55	6	91,67	11,69	5	92,00	17,89
13. On respecte les engagements pris à votre égard-F	69	82,32	22,44	13	81,54	20,75	7	88,57	14,64	5	88,00	21,68
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	69	86,23	17,33	13	84,62	18,08	7	85,71	18,13	5	56,00	43,93
15. On en a tenu compte des besoins de votre enfant au niveau de sa santé (évaluation, suivi médical)-F	63	85,71	21,15	13	83,85	18,50	7	91,43	15,74	5	82,00	26,83
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	69	82,90	22,10	13	89,23	11,88	7	87,14	14,96	6	53,33	45,46
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	68	86,47	22,51	13	82,31	18,78	7	88,57	12,15	6	73,33	37,24
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant -RE	64	86,88	25,32	11	88,18	14,01	7	84,29	13,97	6	53,33	45,02
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	67	83,28	24,46	13	88,46	13,45	7	84,29	18,13	6	55,00	46,37
20. L'intervenant vous rassure-A	69	78,41	27,47	13	82,31	22,04	7	87,14	11,13	6	33,33	40,82
21. L'intervenant vous met en confiance-A	69	79,28	26,48	13	84,62	16,13	7	77,14	32,00	6	33,33	40,82
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage- S	62	82,74	28,06	13	76,92	24,63	7	81,43	18,64	6	53,33	45,46
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu-S	65	87,08	18,77	12	80,83	18,81	7	67,14	35,46	5	54,00	50,79
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	63	77,46	29,62	13	81,54	19,08	6	81,67	20,41	5	54,00	49,80
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	0			13	87,69	19,22	7	92,86	11,13	6	100,00	0,00
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	0			12	87,50	24,91	7	91,43	12,15	6	90,00	20,00
50. Les installations et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	0			9	96,67	7,07	7	94,29	7,87	6	100,00	0,00
51. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	0			11	93,64	10,27	7	88,57	16,76	5	96,00	8,94
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie est complète-F	0			12	79,17	26,10	7	72,86	34,98	5	74,00	43,36

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	82,39	75,49

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

	Milieu de vie											
	Milieu naturel			Famille d'accueil			Centre de réadaptation			Autre		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir un service sont simples-SI	67	81,19	25,14	13	78,46	19,94	7	82,86	9,51	6	78,33	40,21
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	69	92,90	9,56	13	84,62	16,64	7	90,00	15,28	6	65,00	41,83
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	69	88,99	18,56	13	86,15	17,10	7	90,00	12,91	5	64,00	49,80
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	57	77,54	30,95	10	77,00	25,84	6	88,33	13,29	4	67,50	47,17
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	66	84,09	25,90	13	81,54	21,93	7	87,14	17,04	5	70,00	41,23
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	65	87,08	20,29	13	80,77	22,53	7	90,00	12,91	6	70,00	39,50
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	54	67,22	35,89	13	77,69	24,21	7	67,14	34,50	4	37,50	43,49
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne, on vous met en contact avec elle-C	61	85,74	24,25	13	72,31	28,03	7	81,43	13,45	5	40,00	54,77
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	69	90,72	13,65	13	80,00	31,09	7	90,00	12,91	6	78,33	40,21
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	69	81,45	27,29	13	73,08	22,87	7	84,29	15,12	6	66,67	51,64
43. L'ambiance est agréable-CO	64	80,63	22,17	10	78,00	24,40	7	92,86	11,13	2	35,00	49,50
44. Les locaux sont propres-CO	64	95,78	8,32	10	97,00	6,75	7	94,29	7,87	3	100,0	0,00
45. Le mobilier est confortable-CO	64	87,81	20,74	10	90,00	11,55	7	91,43	10,69	3	53,33	45,09
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	0			12	78,33	33,80	6	95,00	8,37	6	100,0	0,00
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	0			11	84,55	23,82	7	77,14	35,92	5	80,00	44,72
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	0			12	89,17	14,43	6	78,33	16,02	5	62,00	41,47
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	0			11	92,73	12,72	5	88,00	13,04	6	75,00	41,83
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	0			11	90,91	13,75	6	83,33	16,33	6	100,00	0,00
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	0			11	90,91	14,46	6	76,67	15,06	6	100,00	0,00
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	0			12	85,83	21,51	7	84,29	12,72	6	96,67	8,16
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	0			12	90,00	12,79	6	95,00	8,37	6	91,67	20,41
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	0			11	88,18	16,62	6	93,33	12,11	6	100,00	0,00
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	0			10	88,00	13,98	5	90,00	10,00	6	100,00	0,00

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	84,71	77,88

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. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect.-R	41	89,51	15,80	53	90,57	17,80
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	41	82,68	21,33	53	82,08	25,90
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres).	39	92,31	10,63	47	91,06	18,32
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	40	88,75	19,51	53	90,75	16,97
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	37	90,54	17,31	52	92,50	14,54
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	42	80,48	23,89	53	82,08	25,60
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	41	85,85	20,25	53	89,62	14,80
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	42	83,33	22,27	53	82,64	25,66
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	41	78,78	26,19	51	80,98	26,17
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	35	74,29	33,72	44	77,73	33,12
39. Au Centre jeunesse, on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts-AC	41	94,15	10,48	53	97,55	8,30
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	35	96,29	6,90	47	92,55	18,47
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	10	94,00	9,66	12	85,00	18,83
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	11	86,36	29,76	12	75,83	31,47

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06

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. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	42	87,86	18,94	53	91,13	12,35
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	41	82,44	22,34	53	83,02	25,84
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	42	76,19	29,30	52	82,12	25,85
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	41	74,88	28,03	52	79,62	29,70
13. On respecte les engagements pris à votre égard-F	42	82,86	21,56	52	83,08	21,65
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	42	83,57	22,40	52	85,00	18,63
15. On en a tenu compte des besoins de votre enfant au niveau de sa santé (évaluation, suivi médical)-F	39	84,10	23,25	49	86,94	18,17
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	42	80,24	25,42	53	83,77	22,21
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	41	83,41	24,66	53	86,60	20,84
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant -RE	39	85,64	25,42	49	83,67	27,13
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	41	83,41	24,25	52	81,35	26,50
20. L'intervenant vous rassure-A	42	78,10	28,99	53	75,66	29,19
21. L'intervenant vous met en confiance-A	42	77,14	28,91	53	76,79	28,94
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage- S	39	76,92	30,62	49	82,04	27,54
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu-S	39	78,97	26,83	50	85,80	21,67
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	37	72,16	28,00	50	80,60	29,99
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	14	90,71	13,85	12	93,33	17,23
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	13	86,15	22,93	12	92,50	17,12
50. Les installations et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	11	96,36	6,74	11	97,27	6,47
51. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	13	90,77	11,88	10	95,00	12,69
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie est complète-F	13	71,54	35,79	11	81,82	25,62

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	82,39	75,49

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
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir un service sont simples-SI	40	80,00	25,92	53	81,32	23,62
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	42	89,52	14,97	53	90,00	17,10
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	42	82,38	25,93	52	91,35	14,95
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	35	74,57	32,93	42	80,48	27,40
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	39	83,08	26,07	52	83,27	25,49
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	40	84,00	23,51	51	86,27	20,78
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	32	67,81	35,90	46	67,17	34,36
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne, on vous met en contact avec elle-C	35	76,00	30,79	51	83,92	26,46
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	42	88,57	22,15	53	88,30	17,07
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	42	80,48	25,94	53	78,87	29,72
43. L'ambiance est agréable-CO	36	79,72	25,80	47	80,64	21,61
44. Les locaux sont propres-CO	36	97,22	6,15	48	95,00	8,99
45. Le mobilier est confortable-CO	36	91,11	12,82	48	84,17	25,25
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	12	86,67	28,39	12	89,17	23,92
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	13	73,85	38,20	10	91,00	16,63
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	13	79,23	29,00	10	82,00	18,14
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	10	89,00	15,95	12	85,00	30,00
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	11	90,91	11,36	12	91,67	15,86
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	11	87,27	14,89	12	91,67	15,28
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	13	86,92	20,57	12	89,17	13,11
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	12	90,83	15,05	12	92,50	12,88
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	11	92,73	15,55	12	92,50	12,15
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	10	92,00	11,35	11	91,82	12,50

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	84,71	77,88

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		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
1. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect.-R	54	89,81	18,07	37	89,73	15,72
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	54	80,56	24,60	37	83,51	23,48
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres).	50	93,00	11,99	33	88,79	19,49
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	54	90,19	17,86	36	88,61	19,00
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	50	94,20	10,71	36	90,28	18,59
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	55	80,18	24,68	37	81,62	25,55
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	54	86,48	18,95	37	89,19	15,34
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	55	80,73	25,30	37	84,86	22,81
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	54	78,89	28,59	35	81,43	22,12
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	45	79,56	32,12	32	71,56	35,11
39. Au Centre jeunesse, on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts-AC	54	96,11	9,60	37	95,68	9,59
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	46	95,65	11,09	33	91,52	19,06
56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée-R	12	90,00	12,79	10	88,00	19,32
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	13	83,85	27,85	10	77,00	34,66

Résultat global pour l'indicateur		
	<i>CJ</i>	<i>Comp.</i>
Relation avec le client	87,11	81,06

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		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
9. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité-F	55	90,00	14,66	37	88,38	17,40
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	55	80,91	28,43	37	84,59	16,77
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	54	76,67	28,48	37	81,89	26,44
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	54	74,63	30,26	36	80,00	27,36
13. On respecte les engagements pris à votre égard-F	54	81,48	21,05	37	83,78	22,65
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	54	83,52	21,29	37	84,86	19,53
15. On en a tenu compte des besoins de votre enfant au niveau de sa santé (évaluation, suivi médical)-F	50	85,40	20,72	36	85,28	20,77
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	55	80,91	24,67	37	83,24	22,86
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	55	84,18	23,94	37	85,95	20,88
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant -RE	49	83,88	30,06	36	84,44	21,44
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	54	78,70	29,59	36	86,11	17,61
20. L'intervenant vous rassure-A	55	75,27	31,96	37	77,57	24,99
21. L'intervenant vous met en confiance-A	55	76,36	29,65	37	75,95	28,23
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage- S	50	77,00	33,70	35	83,71	20,01
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu-S	50	85,00	23,41	36	80,28	25,01
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	48	71,88	32,92	36	83,61	22,44
48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli-F	14	90,71	18,17	12	93,33	11,55
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	13	85,38	26,34	12	93,33	9,85
50. Les installations et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats-F	10	99,00	3,16	12	95,00	7,98
51. Les activités qu'il est possible de faire sont adéquates-F	11	93,64	10,27	12	91,67	14,03
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie est complète-F	12	72,50	34,67	12	80,00	28,60

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Prestation professionnelle	82,39	75,49

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		
	n	Moy.	Écart type	n	Moy.	Écart type
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir un service sont simples-SI	53	81,32	24,18	37	78,38	25,55
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	55	91,27	12,03	37	86,76	20,96
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	54	86,30	23,42	37	87,84	17,66
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	45	78,67	31,09	31	75,81	28,96
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	52	83,46	25,20	37	81,89	26,86
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	53	86,60	22,44	36	82,50	21,56
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	43	67,44	36,65	35	67,43	32,84
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne, on vous met en contact avec elle-C	48	77,50	30,84	37	84,32	25,00
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	55	87,45	19,83	37	88,92	19,41
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	55	77,27	29,90	37	81,35	25,62
43. L'ambiance est agréable-CO	47	78,09	24,90	33	82,42	21,66
44. Les locaux sont propres-CO	47	96,38	8,45	34	95,00	7,49
45. Le mobilier est confortable-CO	47	87,87	19,88	34	85,59	23,38
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne est adéquat-SI	13	83,08	33,76	11	93,64	9,24
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	11	83,64	31,71	12	79,17	32,32
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	12	78,33	29,18	11	82,73	19,02
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	12	90,83	17,30	10	82,00	30,84
59. La nourriture est servie en quantité suffisante-CO	12	93,33	13,03	11	89,09	14,46
60. La chambre de votre enfant est confortable-CO	12	91,67	13,37	11	87,27	16,79
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	13	84,62	20,25	12	91,67	12,67
62. L'endroit où vit votre enfant est propre-CO	13	88,46	16,76	11	95,45	8,20
63. Les lieux sont sécuritaires-CO	12	90,83	16,21	11	94,55	10,36
64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable-CO	11	89,09	13,75	10	95,00	8,50

Résultat global pour l'indicateur		
	CJ	Comp.
Organisation des services	84,71	77,88

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

	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants en désaccord
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations-C	78	20,51%	16
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse même le soir, la nuit ou les fins de semaine-AC	79	13,92%	11
57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres-R	23	13,04%	3
54. L'horaire des visites est adéquat-SI	23	13,04%	3
52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie (santé, scolaire, loisirs, etc.) est complète-F	24	12,50%	3
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre-SI	77	11,69%	9
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé votre enfant à améliorer sa situation-F	93	10,75%	10
21. L'intervenant vous met en confiance-A	95	10,53%	10
20. L'intervenant vous rassure-A	95	10,53%	10
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on vous met en contact avec elle-C	86	10,47%	9
41. Au Centre jeunesse l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable-RA	95	9,47%	9
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant vous accompagne dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu-S	87	9,20%	8
22. Au Centre jeunesse, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proches, etc.)-S	88	9,09%	8
53. L'horaire des activités de la vie quotidienne (repas, soins personnel, loisirs, école, activités, etc.) est adéquat-SI	24	8,33%	2
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant (école, loisirs, soins de santé, etc.)-RE	88	7,95%	7
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre-SI	91	7,69%	7
29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué)-SI	93	7,53%	7
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé à améliorer votre situation-F	94	7,45%	7
37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du Centre jeunesse aux heures qui répondent à vos besoins-AC	92	6,52%	6
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation-E	95	6,32%	6
43. L'ambiance est agréable-CO	83	6,02%	5
45. Le mobilier est confortable-CO	84	5,95%	5
19. Au Centre jeunesse, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention-A	93	5,38%	5
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation-R	94	5,32%	5
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation-F	94	5,32%	5
6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez-E	95	5,26%	5
16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise-RE	95	5,26%	5
58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée-CO	22	4,55%	1
23. On vous encourage à utiliser les ressources de votre milieu (organismes communautaires, écoles, services de la ville)-S	89	4,49%	4
34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre-C	91	4,40%	4
55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre-SI	23	4,35%	1
31. La documentation fournie est facile à comprendre-SI	94	4,26%	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

	n	Proportion en désaccord	Nombre de répondants en désaccord
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent-RE	94	4,26%	4
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous-F	94	4,26%	4
61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente)-CO	25	4,00%	1
49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés-F	25	4,00%	1
40. Au Centre jeunesse, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable-RA	95	3,16%	3
15. Les intervenants du Centre jeunesse ont répondu aux besoins de votre enfant au niveau de sa santé physique (évaluation, suivi médical, médicaments)-F	88	2,27%	2
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui-CF	89	2,25%	2
4. Au Centre jeunesse, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle-CF	93	2,15%	2
13. On respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.)-F	94	2,13%	2
46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun-AC	82	1,22%	1
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres)-R	86	1,16%	1
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement-E	94	1,06%	1
1. Au Centre jeunesse, on vous traite avec politesse et respect-R	94	1,06%	1
9. Au Centre jeunesse, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous)-F	95	1,05%	1
30. Au Centre jeunesse, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre-SI	95	1,05%	1

Annexe

Énoncés classés par indicateur

RELATION AVEC LE CLIENT

Respect

1. Au **Centre jeunesse**, on vous traite avec politesse et respect.
2. L'intervenant se préoccupe de connaître votre opinion ou vos idées concernant votre situation.
3. À l'endroit où vit votre enfant on tient compte de sa culture (langue, alimentation, vêtements et autres).

Confidentialité

4. Au **Centre jeunesse**, les renseignements qui vous concernent sont traités de manière confidentielle.
5. Les locaux où vous rencontrez l'intervenant sont suffisamment isolés pour assurer la confidentialité des échanges que vous avez avec lui.

Empathie

6. L'intervenant se montre sensible à ce que vous vivez.
7. L'intervenant rencontré vous écoute attentivement.
8. L'intervenant rencontré comprend bien votre situation.

PRESTATION PROFESSIONNELLE

Fiabilité

9. Au **Centre jeunesse**, vos rendez-vous sont traités avec ponctualité (date et heure du rendez-vous).
10. L'intervenant vous propose de l'aide ou des solutions en vue d'améliorer votre situation.
11. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants vous ont aidé **à améliorer votre situation.**
12. Par rapport à la situation de départ, dans laquelle vous vous trouviez, les intervenants ont aidé **votre enfant à améliorer sa situation.**
13. On respecte les engagements pris à votre égard (rappels téléphoniques, suivi, communication des résultats, etc.).
14. On vous présente et vous explique les différents choix d'intervention qui s'offrent à vous.
15. On en a tenu compte des besoins de votre enfant au niveau de sa santé (évaluation, suivi médical, médicaments)

Responsabilisation

16. L'intervenant vous propose des moyens ou des outils que vous pourrez utiliser pour éviter que le problème ne se reproduise.
17. On vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent.
18. On vous encourage à participer activement aux différentes activités de votre enfant (école, loisirs, soins de santé, etc.).

Apaisement

19. Au **Centre jeunesse**, l'intervenant rencontré prend le temps de bien vous expliquer ce qui se passe à chaque étape ou changement dans l'intervention.
20. L'intervenant vous rassure.
21. L'intervenant vous met en confiance.

Solidarisation

22. Au **Centre jeunesse**, on vous encourage à trouver du soutien ou de l'aide auprès de votre entourage (famille, proches, etc.).
23. On **vous encourage** à utiliser les ressources de votre milieu (organismes communautaires, écoles, services de la ville).
24. Lorsque vous le souhaitez, l'intervenant **vous accompagne** dans vos démarches auprès des ressources de votre milieu.

Plan d'intervention

25. Avez-vous été informé qu'un plan d'intervention a été élaboré ?

- Oui 1
Non 2 (passez à la question 29)

26. Avez-vous collaboré à l'élaboration d'un plan d'intervention ?

- Oui 1
Non 2

27. Avez-vous reçu une copie du plan d'intervention ?

- Oui 1
Non 2

28. Par rapport aux objectifs fixés dans ce plan d'intervention, avez-vous observé des améliorations (dans la relation et la communication avec votre jeune, à mieux comprendre et répondre à ses besoins, etc.)?

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

ORGANISATION DES SERVICES

Simplicité

29. Au Centre jeunesse, les démarches à suivre pour obtenir des services sont simples (ce n'est pas trop compliqué).
30. Au **Centre jeunesse**, on vous parle dans des mots que vous pouvez facilement comprendre.
31. La documentation fournie est facile à comprendre.
32. Les procédures vous permettant de porter plainte ou d'exprimer votre insatisfaction sont faciles à suivre.
33. L'information que l'on vous a donnée concernant vos droits et responsabilités est facile à comprendre.

Continuité

34. Lorsque c'est possible, le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre.
35. Si vous consultez un second intervenant pour la même situation, vous n'avez pas à répéter toutes les informations.
36. Lorsqu'on doit référer votre situation à une autre personne (professionnel, organisme ou autre établissement), on vous met en contact avec elle.

Accessibilité

37. Vous pouvez rejoindre quelqu'un du **Centre jeunesse** aux heures qui répondent à vos besoins.
38. Lors de situations d'urgence, vous pouvez rejoindre quelqu'un du **Centre jeunesse** même le soir, la nuit ou les fins de semaine.
39. Au **Centre jeunesse**, on tient compte de votre langue dans les services qui vous sont offerts.

Rapidité

40. Au **Centre jeunesse**, le délai pour obtenir un rendez-vous est raisonnable.
41. Au **Centre jeunesse** l'attente (délai) pour recevoir un service est raisonnable.
42. Avez-vous 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 », indiquez pour chacun des énoncés qui suivent, quel est votre degré d'accord ou de désaccord:

Confort

- 43. L'ambiance est agréable.
- 44. Les locaux sont propres.
- 45. Le mobilier est confortable.

Accessibilité

- 46. L'endroit où vous recevez des services est facilement accessible en voiture ou en transport en commun.
- 47. Globalement, en pensant à tous les services que vous avez reçus du **Centre jeunesse**, quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 0 à 10 ?

ÉNONCÉS SPÉCIFIQUES AU MILIEU DE VIE

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

Fiabilité

- 48. À l'endroit où vit votre enfant, on l'a bien accueilli.
- 49. Les règlements que votre enfant doit respecter sont appropriés.
- 50. Les installations (chambre, salle de jeux, gymnase) et les équipements mis à la disposition de votre enfant sont adéquats.
- 51. Les activités (sportives ou de loisirs) qu'il est possible de faire sont adéquates.
- 52. L'information que l'on vous a donnée concernant l'évolution de votre enfant dans son milieu de vie (santé, scolaire, loisirs, etc.) est complète.

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.
- 55. L'information que l'on vous a donnée concernant la contribution financière au placement est facile à comprendre.

Respect

- 56. À l'endroit où vit votre enfant son intimité est respectée.
- 57. À l'endroit où il vit, votre enfant est traité de façon juste, de la même façon que les autres.

Confort

- 58. La nourriture que l'on sert à votre enfant est variée.
- 59. La nourriture est servie en quantité suffisante.
- 60. La chambre de votre enfant est confortable.
- 61. À l'endroit où vit votre enfant, l'ambiance est agréable (atmosphère, éclairage, bonne entente).
- 62. L'endroit où vit votre enfant est propre.
- 63. Les lieux sont sécuritaires.
- 64. À l'endroit où vit votre enfant, le niveau de bruit est acceptable.
- 65. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre degré de satisfaction par rapport à l'endroit où votre enfant est présentement hébergé ?