



COMITÉ DES USAGERS
7843, DES SANTOLINES
QUÉBEC (QUÉBEC) G1G 0G3

2013

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES ATTENTES ET DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (RÉSUMÉ)

**SONDAGE EFFECTUÉ AUPRÈS
DES PARENTS ET DES PROCHES
ET DES USAGERS APTES**

COMITÉ DES USAGERS MAI 2014

RAPPORT PRODUIT PAR :

Denise Juneau,	agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires, DSPRP, personne ressource au comité des usagers et au comité des résidents, membre du groupe de travail portant sur l'Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle
Lise Turgeon,	membre du comité des usagers et du comité des résidents, membre du groupe de travail portant sur l'Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	4
Mise en contexte	5
Introduction	6
1. Méthodologie	7
2. Les 12 dimensions de la qualité	11
3. Résultats des quatre groupes sondés	13
3.1 Le groupe des 0-14 ans	15
3.2 Le groupe des 15- 25 ans	18
3.3 Le groupe des 26 ans et plus	22
3.4 Le groupe des usagers aptes	25
4. Constats et recommandations	27
Annexe Comparaison, par groupes d'âge et par domaines, des énoncés ayant obtenu le plus haut taux et le plus bas taux de satisfaction	

MOT DU PRÉSIDENT

Depuis quatre ans déjà, le comité des usagers suit avec intérêt le travail effectué par le groupe de travail engagé dans une réflexion portant sur la qualité des services offerts à nos usagers. Ce groupe met en présence quatre partenaires issus de comités des usagers : CRDITED du Bas-Saint-Laurent, CRDITED de la Mauricie et Centre-du-Québec, CRDITED du Saguenay–Lac-Saint-Jean et CRDI de Québec.

Cette réflexion a débouché sur l'élaboration d'un formulaire visant l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle. Les répondants ciblés sont les parents, les proches et les usagers aptes.

Cette démarche est précieuse pour notre comité. Elle s'inscrit de plein fouet dans notre mission qui est de veiller au maintien et à l'amélioration de la qualité des services offerts ainsi qu'à la défense des droits et des intérêts des usagers. Cette démarche fait partie des outils que nous pouvons utiliser pour offrir à nos usagers et à leur représentant une plate-forme pour se faire entendre. Notre plus grand souci est que les résultats dûment consignés dans chacun des rapports annuels ne tombent pas dans l'oubli, mais jouent le rôle de phare : un phare puissant qui nous assure qu'aucun de nos usagers ne se perdent dans une zone d'ombre, que tous nos usagers soient constamment dans notre mire.

Le comité des usagers est heureux de présenter les résultats du sondage *Évaluation des attentes et la satisfaction de la clientèle*. Le rapport couvre une période de douze mois, soit de janvier à décembre 2013 pour les groupes 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus ainsi que pour les usagers aptes.

Comme pour les années passées, le comité des usagers est disponible pour présenter les résultats au comité de vigilance et au conseil d'administration. Il sera possible de vous rencontrer auparavant si vous le jugez pertinent.

À nouveau, nous vous remercions du sérieux démontré par l'organisation envers cette démarche.

Richard Tessier, président
Comité des usagers

MISE EN CONTEXTE

La qualité des services offerts par une organisation peut être définie comme une prestation conforme aux besoins, aux droits et aux attentes des usagers (Côté, Bélanger, Granger, & Ladeux, 2005). Les besoins et les attentes des personnes évoluent dans le temps, il est donc nécessaire d'évaluer sur une base régulière la satisfaction des usagers à l'égard des services qui leur sont offerts.

C'est à la suite de ces réflexions que le comité des usagers a décidé de se joindre à une démarche, proposée par le CRDITED de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire (CRDITED-MCQ), qui viserait la mise en place d'une nouvelle mesure d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle : l'élaboration d'un sondage à l'aide d'un questionnaire sur des dimensions précises de la qualité des services offerts par les établissements.

Un groupe de travail composé de membres du comité des usagers et de représentants de trois établissements : le CRDITED-MCQ, le CRDI Chaudière-Appalaches et le CRDI de Québec a été formé dans le but de développer un processus intégré et des instruments pour évaluer les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs proches. Ce groupe est associé à la Direction de la recherche, de l'enseignement et de la qualité des services du CRDITED-MCQ afin d'assurer la validité des instruments d'évaluation et de mettre à profit les méthodes de cueillette de données, d'analyse et d'interprétation des résultats utilisées en recherche. Depuis, le CRDI Chaudière-Appalaches s'est retiré du projet et les CRDI du Saguenay - Lac-Saint-Jean et du Bas-St-Laurent se sont joints au groupe. Dans un premier temps, les travaux du groupe de travail ont donné lieu à l'expérimentation de trois questionnaires à l'intention des parents et des proches des groupes d'âge 0-14 ans, 15-25 ans et des 26 ans et plus ainsi que l'ajout des domaines résidentiel et socioprofessionnel.

À l'automne 2011, un projet de recherche portant sur l'évaluation de la satisfaction des services par les usagers aptes qui ont une déficience intellectuelle a été mis sur pied. Les objectifs poursuivis étaient d'élaborer et d'expérimenter une procédure d'évaluation. Cette procédure, expérimentée par le CRDI de Québec dans le cadre de la démarche d'agrément, est maintenant fonctionnelle. Depuis janvier 2013, un projet d'évaluation de la satisfaction des usagers aptes est en place.

Dans le but d'éviter le dédoublement des actions entreprises par le comité des usagers pour répondre au mandat d'évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement, le CRDI de Québec a mis en place une « Politique relative à l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle ». Cette politique précise les rôles et responsabilités des différents participants et confirme la collaboration établie entre le CRDI de Québec et le comité des usagers relativement à la démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle.

INTRODUCTION

Le rapport 2013 présente les résultats dégagés des formulaires remplis de janvier à décembre 2013 pour les groupes 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus. Ainsi que ceux faisant suite aux entrevus réalisées avec les usagers aptes.

La première partie de ce rapport décrit la méthodologie employée et les informations statistiques concernant la collecte d'informations. La seconde partie présente brièvement les concepts entourant les 12 dimensions de la qualité utilisées par le Conseil québécois d'agrément (CQA). La troisième partie illustre, à l'aide d'histogrammes, les différents résultats obtenus auprès des trois groupes sondés (0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus) ainsi que les résultats des sondages réalisés par entrevue avec les usagers aptes. Ces résultats quantitatifs sont complétés par les commentaires des parents ou des proches dans chacun des domaines. Des renseignements concernant les mesures de suivi mises en place par le comité des usagers concluent la section consacrée à chaque groupe. Une grille synthèse des résultats pour les années 2011-2012-2013 suit les commentaires. En quatrième partie sont présentés les principaux constats ainsi que les recommandations du comité des usagers.

L'Annexe 6 rassemble, sous la forme d'un tableau comparatif, les énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction.

1. MÉTHODOLOGIE¹

Pour les parents et les proches :

La démarche *Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle* a commencé en janvier 2013 auprès des parents de tous les groupes d'usagers tels les 0-14 ans, 15-25 ans et 26 ans et plus. Au cours des mois de janvier à décembre 2013, les parents des usagers, dont le plan d'intervention avait eu lieu 10 à 12 mois auparavant, ont été invités à s'exprimer au sujet de leur satisfaction à l'égard des services offerts par le CRDI de Québec. Au total, 915 formulaires d'évaluation ont été postés. Sur ce nombre, 17 nous sont revenus pour adresse inexacte et 255 ont été remplis et retournés au comité des usagers, soit une proportion de 28,4 %. Ce pourcentage peut être considéré comme assez satisfaisant puisque les sondages postaux ont habituellement un retour de l'ordre de 10 % des envois.

Dans l'ensemble, nous constatons une augmentation du taux de réponse en regard de 2012. Nous sommes passés de 17,64 % en 2012 à 28,40 %. Mais nous n'avons pas atteint les résultats des années 2010-2011 soit 31,87 %.

Chaque répondant devait remplir le formulaire reçu en cochant, vis-à-vis de chaque énoncé, la case correspondant à son opinion. Cette opinion est cotée sur une échelle de type Likert qui comprend cinq choix de réponses possibles : « en désaccord », « peu d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord » ou « ne sait pas/ne s'applique pas ». Ils avaient la possibilité d'ajouter des commentaires.

Les réponses reçues sont traitées en utilisant un compilateur format Excel (Galdin, 2009) qui permet d'établir un pourcentage pour chacun des énoncés. Le pourcentage est mesuré de la manière suivante : les réponses « en désaccord » = 0 point; « peu d'accord » = 1 point, « d'accord » = 2 points, « tout à fait d'accord » = 3 points. Le pourcentage fourni représente le quotient du « score » obtenu sur le « score » maximal possible (en fonction du nombre total de réponses et en excluant les réponses « ne sait pas ») et « ne s'applique pas ». Ces résultats quantitatifs sont présentés au moyen d'un histogramme horizontal où le résultat de chacun des énoncés est représenté de façon graphique et numérique.

¹ Inspiré de : Résultats de l'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle (15-25 ans) produit par le Comité des usagers du CRDIT-DCQ – Institut universitaire (2010).

Suivi d'une grille synthèse des énoncés identifiés pour chaque domaine. Les trois scores les plus hauts sont en vert, les scores entre 65 et 75 sont en jaune et les scores en bas de 65 en rouge.

Pour les usagers aptes :

La démarche *Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle* pour les usagers aptes a commencé en janvier 2013.

En janvier 2013, une liste de 40 usagers identifiés aptes par les intervenants a été remise à trois interviewers formés pour évaluer la satisfaction des usagers présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Sur ce nombre, 11 ont refusé l'entrevue ou n'étaient pas disponibles et 29 ont été rencontrés, soit une proportion de 72,5 %.

Chaque participant était rencontré et devait répondre aux questionnaires sur la satisfaction de la clientèle élaborés par le Conseil québécois d'agrément. Cette opinion est cotée sur une échelle qui comprend quatre choix de réponses possibles : « pas satisfait », « un peu satisfait », « satisfait » ou « beaucoup satisfait ». Les interviewers pouvaient aussi cocher « ne peut pas répondre », « ne comprend pas » ou « ne s'applique pas ». Une fiche avec pictogramme (dessin) et leur signification étaient présentées aux usagers qui avaient besoin d'aide pour répondre aux questions, Ils avaient la possibilité d'ajouter des commentaires. Une section réservée à l'interviewer permettait de noter si l'utilisateur avait bien compris le sens de la majorité des énoncés, si les réponses données par l'utilisateur étaient fiables et combien de fois il avait été nécessaire de donner des explications complémentaires pour faciliter la compréhension des énoncés.

Les réponses reçues sont traitées en utilisant un compilateur format Excel qui permet d'établir un pourcentage de satisfaction pour chacun des énoncés. Le pourcentage est mesuré de la manière suivante : les réponses « pas satisfait » = 1 point; « un peu satisfait » = 2 points, « satisfait » = 3 points, « beaucoup satisfait » = 4 points. Le pourcentage fourni représente le quotient du « score » obtenu sur le « score » maximal possible (en fonction du nombre total de réponses et en excluant les réponses « ne peut pas répondre », « ne comprend pas » ou « ne s'applique pas ». Ces résultats quantitatifs sont présentés de façon numérique.

Les tableaux qui suivent présentent les renseignements relatifs à la collecte des données de chacun des groupes ciblés.

COLLECTE DE DONNÉES 0-14 ANS

Taux de participation		Catégorie d'âge	
Nombre de questionnaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	244	0-6 ans	42,0 %
Nombre de formulaires remplis	81	7-14 ans	58,0 %
Proportion	33,20 %		
Coordinations touchées		Type de clientèle	
Enfance-jeunesse	59 %	DI	23,5 %
Personnes âgées et polyhandicapées	0 %	TED sans DI	65,4 %
Québec-Nord	0 %	TED avec DI	9,9 %
TED	41 %		
Vieille-Capitale/Portneuf	0 %		
Lien avec la personne		Fréquence des contacts	
Père-mère	91,4 %	Aucun	0 %
Sœur-frère	0 %	1 contact par année	2,5 %
Conjoint	0 %	2 à 3 contacts par année	13,6 %
Proche parent	4,9 %	4 contacts et plus par année	82,7 %
Autre	3,7 %		

COLLECTE DE DONNÉES 15-25 ANS

Taux de participation		Catégorie d'âge	
Nombre de questionnaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	186	15-18 ans	30,6 %
Nombre de formulaires remplis	50	19-25 ans	69,4 %
Proportion	26,88 %		
Coordinations touchées		Type de clientèle	
Enfance-jeunesse	12 %	DI	50 %
Personnes âgées et polyhandicapées	0 %	TED sans DI	28 %
Québec-Nord	22 %	TED avec DI	22 %
TED	24 %		
Vieille-Capitale/Portneuf	34 %		
Lien avec la personne		Fréquence des contacts	
Père-mère	98,0 %	Aucun	4,0 %
Sœur-frère	0 %	1 contact par année	16,0 %
Conjoint	0 %	2 à 3 contacts par année	8,0 %
Proche parent	0 %	4 contacts et plus par année	72 %
Autre	0 %		

COLLECTE DE DONNÉES 26 ANS ET PLUS

Taux de participation Nombre de questionnaires envoyés moins nombre de formulaires revenus Nombre de formulaires remplis Proportion	468 124 26,50 %	Catégorie d'âge 26-54 ans 55 ans et plus	81,30 % 18,70 %
Coordinations touchées Personnes âgées et polyhandicapées Québec-Nord TED Vieille-Capitale/Portneuf	6 % 30 % 5 % 58 %	Type de clientèle DI TED sans DI TED avec DI	75 % 4 % 21 %
Lien avec la personne Père-mère Sœur-frère Conjoint Proche parent Autre	78,7 % 18,9 % 0 % 1,6 % 0,8 %	Fréquence des contacts Aucun 1 contact par année 2 à 3 contacts par année 4 contacts et plus par année	15,57 % 13,11 % 27,87 % 43,44 %

COLLECTE DE DONNÉES USAGERS APTES

Taux de participation Nombre d'usagers identifiés Nombre d'usagers rencontrés en entrevue Proportion	40 29 72,5 %	Catégorie d'âge 14-17 ans 18-54 ans 55 ans et plus	3,4 % 82,8 % 13,8 %
Coordinations touchées Personnes âgées et polyhandicapées Québec-Nord TED Vieille-Capitale/Portneuf Non identifié	10,3 % 24,1 % 10,3 % 51,7 % 3,4 %	Type de clientèle DI TED avec ou sans DI Non identifié	72,4 % 13,8 % 13,8 %
Régime de protection Régime public Régime privé Aucun régime Non identifié	20,7 % 0 % 41,4 % 37,9 %		

2. LES 12 DIMENSIONS DE LA QUALITÉ

Tel que mentionné dans le document de présentation du projet d'évaluation continue de la satisfaction des usagers², les résultats du sondage adressé à la clientèle sont en lien avec les 12 dimensions de la qualité utilisées par le Conseil québécois d'agrément (CQA). « Ces dimensions cernent le concept de service... et reflètent à la fois les attentes de la clientèle en matière de qualité de services et les valeurs des organisations. »³ Elles sont associées à la qualité attendue et perçue du modèle de qualité adopté par le CQA.

Domaine relationnel

Parmi les 12 dimensions retenues, trois d'entre elles concernent les attitudes du personnel à l'égard des usagers et de leur famille : le respect, la confidentialité et l'empathie. On fait ainsi référence à « la relation qui s'établit entre le personnel et l'utilisateur. Cette relation est empreinte d'humanisme et fondée sur le respect de la personne et de ses droits. »⁴

Domaine professionnel

Quatre autres dimensions complètent ce modèle de qualité : la fiabilité, la responsabilisation, l'apaisement et la solidarisation. « Ces dimensions font 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. »⁵

Domaine organisationnel

Les cinq autres dimensions : la simplicité, la continuité, l'accessibilité, la rapidité et le confort illustrent bien le rôle de l'établissement dans la dispensation des services. Ce domaine, « qui touche l'organisation des services, réfère à l'environnement et au contexte qui en entourent 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. »⁶

² JULIEN-GAUTHIER, Francine et al (2010). Implantation d'un processus d'évaluation de la satisfaction des services offerts dans les centres de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED), Annexe 3.

³ CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÈMENT (2009). Le système d'agrément. Pour une gestion intégrée de la qualité, Version 1, p. 24.

⁴ Ibid, p.49.

⁵ Ibid, p.49.

⁶ Ibid, p.50.

Domaine résidentiel

Ce domaine fait référence aux services résidentiels offerts par l'établissement, soit résidence de type familial (RTF), ressource intermédiaire (RI), ressource intermédiaire spécialisée (RIS) et ressource à assistance continue (RAC).

La notion de bien-être de la personne dans son milieu de vie est très importante. Parmi les dimensions retenues, notons entre autres un milieu de vie qui répond aux besoins, qui est sécuritaire et où l'environnement et les règles de vie sont appropriés (hygiène, salubrité, intimité), ainsi qu'un milieu de vie favorisant la participation à des activités que ce soit à la maison ou à l'extérieur et permettant des contacts avec la famille et les amis.

Domaine socioprofessionnel

Ce domaine fait référence aux services socioprofessionnels offerts par l'établissement, soit centre de jour, plateau de travail et stage individuel.

Les dimensions retenues réfèrent à un milieu de jour stimulant offrant des activités répondant aux besoins, adaptées aux capacités des personnes et sécuritaires. S'ajoute la dimension de la stabilité du personnel et du milieu de jour.

3. RÉSULTATS DES QUATRE GROUPES SONDÉS

Cette troisième partie présente les indices globaux de satisfaction par groupes d'âge (0-14 ans, 15-25 ans, 26 ans et plus et usagers aptes) et par domaines.

Le tableau qui suit donne une vue d'ensemble des résultats pour les groupes 0-14 ans, 15-25 ans, 26 ans et plus

Participation tous groupes confondus	2013	2012
Nombre de formulaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	898	963
Nombre de formulaires remplis et retournés	255	166
Taux de réponse	28,4 %	17,24 %

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	82,89 %	83,45 %
Domaine professionnel	80,77 %	79,22 %
Domaine organisationnel	73,98 %	73,17 %
Domaine résidentiel	79,04 %	84,48 %
Domaine socioprofessionnel	74,71 %	77,14 %

Commentaires des parents et des proches

	2013	2012
Nombre de commentaires	176	dnd
Commentaires de satisfaction	61	dnd
Commentaires d'insatisfaction	82	dnd
Commentaires neutres	33	dnd
Demandes de contact	4	

dnd : données non disponibles

3.1 Le groupe 0-14 ans

Pour le groupe des 0-14 ans, 247 formulaires d'évaluation ont été envoyés, 3 nous ont été retournés. Le comité des usagers a reçu 81 réponses, soit une proportion de 33,2 %. Le formulaire est composé de 30 énoncés qui sont répartis dans trois domaines d'intervention : relationnel (7 énoncés), professionnel (12 énoncés), organisationnel (11 énoncés), renseignements généraux (6 énoncés). Nous avons ajouté l'Annexe 1 : Domaine résidentiel - milieux de vie substitués (21 énoncés).

Synthèse des résultats

Participation 0-14 ans	2013	2012
Nombre de formulaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	244	322
Nombre de formulaires remplis et retournés	81	54
Taux de réponse	33,2 %	16,77 %

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	90,61 %	91,79 %
Domaine professionnel	88,88 %	87,69 %
Domaine organisationnel	79,98 %	79,76 %
Domaine résidentiel	85,72 %	93,07 %

Domaine relationnel

Pour le groupe des 0-14 ans, les énoncés relatifs au domaine relationnel présentant le degré d'accord le plus élevé sont ceux concernant le respect manifesté par l'intervenant, la confidentialité et l'attitude attentionnée de l'intervenant.

La cote plus faible est attribuée à l'énoncé concernant la demande d'information de l'intervenant sur le niveau de satisfaction à l'égard des services reçus.

Domaine professionnel

Pour le domaine professionnel, le plus haut taux de satisfaction est attribué aux énoncés concernant l'aide apportée à l'enfant par l'intervenant pour développer ses habiletés de communication et la prise en considération des priorités des parents.

Il est à noter qu'aucun énoncé de ce domaine n'a reçu une cote inférieure à 85 %.

Domaine organisationnel

Dans le domaine organisationnel, les meilleurs résultats sont obtenus par les énoncés portant sur le fait que les heures où les services sont offerts conviennent aux parents, que les services offerts sont coordonnés avec ceux offerts par les partenaires et que l'intervenant est facile à joindre.

Une cote plus faible est accordée aux énoncés portant sur les délais d'attente pour obtenir des services ou une consultation avec des professionnels, la stabilité de l'intervenant, l'information transmise sur l'ensemble, les services disponibles.

Domaine résidentiel

Pour le domaine résidentiel, deux formulaires d'évaluation ont été envoyés, un seul a été retourné.

Nous constatons un haut taux de satisfaction pour plusieurs des énoncés. Une cote se situant entre 60 % et 70 % pointent les situations suivantes : la sécurité du milieu, les possibilités de contact avec les amis, l'organisation des activités de la vie quotidienne et la qualité de l'alimentation. Deux énoncés obtiennent une cote très basse soit la possibilité pour l'utilisateur d'avoir des contacts avec sa famille et de participer aux activités sociales extérieures.

Commentaires des parents et des proches 0-14 ans

	2013	2012
Nombre de commentaires	53	dnd
Commentaires de satisfaction	20	dnd
Commentaires d'insatisfaction	24	dnd
Commentaires neutres	9	dnd
Demandes de contact	2	dnd

Parmi les commentaires de satisfaction :

- 5 concernent la satisfaction générale
- 15 concernent le travail de l'intervenant

Parmi les commentaires d'insatisfaction :

- 8 concernent le changement fréquent d'intervenants
- 5 concernent le manque de suivi de l'intervenant ou l'annulation de rendez-vous par l'intervenant
- 4 concernent les interventions qui ne conviennent pas en regard des attentes des familles
- 3 concernent la non-disponibilité des professionnels
- 2 concernent la liste d'attente
- 2 concernent le lien avec les partenaires

3.2 Le groupe 15-25 ans

Pour le groupe des 15-25 ans, 189 formulaires d'évaluation ont été envoyés, 3 sont revenus. Le comité des usagers a reçu 50 réponses, soit une proportion de 26,90 %. Le formulaire est composé de 35 énoncés qui sont répartis dans trois domaines d'intervention : relationnel (7 énoncés), professionnel (15 énoncés), organisationnel (13 énoncés) et renseignements généraux (6 énoncés). Nous avons ajouté l'Annexe 2 : Domaine résidentiel - milieux de vie substituts (21 énoncés) et l'Annexe 3 : Domaine socioprofessionnel - centre de jour, plateau et stage individuel (14 énoncés).

Synthèse des résultats

Participation 15-25 ans	2013	2012
Nombre de formulaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	186	188
Nombre de formulaires remplis	50	41
Taux de réponse	26,9 %	21,81 %

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	82,0 %	79,87 %
Domaine professionnel	77,52 %	73,77 %
Domaine organisationnel	70,18 %	67,45 %
Domaine résidentiel	71,04 %	82,45 %
Domaine socioprofessionnel	76,42 %	78,32 %

Domaine Relationnel

Concernant le groupe des 15-25 ans, les résultats sont très bons pour les énoncés traitant de la confidentialité, de l'attitude attentionnée et du respect manifesté par l'intervenant.

Le plus bas niveau d'accord concerne l'énoncé portant sur la vérification de la satisfaction des parents ou des proches en regard des services reçus.

Domaine Professionnel

Pour le domaine professionnel, les énoncés ayant reçu le plus haut taux d'accord sont ceux concernant la prise en considération des priorités des parents lors de l'élaboration du plan d'intervention, le temps pris par l'intervenant pour expliquer à l'enfant ce qui se passe afin de le mettre en confiance ainsi que la ponctualité de l'intervenant.

Par contre une cote plus faible est accordée aux énoncés portant sur l'offre de soutien aux personnes qui viennent en aide à l'enfant, sur les services permettant d'utiliser les ressources du milieu et sur une offre de service ayant l'intensité requise pour répondre aux besoins de l'enfant.

Domaine organisationnel

Au point de vue organisationnel, les résultats du sondage permettent de constater que les répondants se disent d'accord avec les énoncés suivants : le personnel s'adresse à l'utilisateur dans des mots qu'il peut comprendre, le CRDI s'assure que les services offerts soient complémentaires aux services reçus par les autres partenaires et que le CRDI tient compte de leurs contraintes.

Les plus faibles cotes sont octroyées aux énoncés portant sur le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels, la facilité à suivre la procédure pour porter plainte et la possibilité de changer d'intervenant si ça ne va pas ou dans les situations particulières.

Domaine résidentiel

Pour le domaine résidentiel, 18 formulaires d'évaluation ont été envoyés, 1 est revenu. Le comité des usagers a reçu 4 réponses, soit une proportion de 23,50 %.

Chez les 15-25 ans, le niveau de satisfaction dans le domaine résidentiel est très diversifié, les pourcentages se répartissant presque également entre 50 % et 91 %. Les énoncés se méritant le plus haut taux de satisfaction concernent la qualité de l'alimentation, la reconnaissance des droits parentaux, le maintien des contacts avec la famille et l'attention du personnel au bien-être de l'enfant.

Il est à noter que plusieurs énoncés se situent dans la tranche des 60 % : milieu de vie adapté aux besoins, sécurité, environnement physique, jumelage, respect de l'intimité, participation aux activités de style familial.

Les énoncés qui se sont mérité la cote la plus basse concernent le possibilité de contact avec les amis, le respect de l'hygiène, de la salubrité et de la sécurité ainsi que la participation aux activités de style familial.

Domaine socioprofessionnel

Pour le domaine socioprofessionnel, 23 formulaires ont été envoyés. Le comité des usagers a reçu 6 réponses, soit une proportion de 26,10 %.

Dans le domaine socioprofessionnel, les énoncés qui se sont démarqués indiquent que la réponse aux besoins est appréciée et que l'organisation des activités quotidiennes est adéquate.

L'insatisfaction la plus flagrante concerne la localisation du milieu socioprofessionnel par rapport à la résidence de l'utilisateur.

Commentaires des parents et des proches 15-25 ans

	2013	2012
Nombre de commentaires	28	Dnd
Commentaires de satisfaction	11	Dnd
Commentaires d'insatisfaction	15	Dnd
Commentaires neutres	2	Dnd
Demandes de contact	0	Dnd

Parmi les commentaires de satisfaction :

- 5 concernent la satisfaction générale
- 5 concernent le travail de l'intervenant
- 1 concerne le travail du comité des usagers

Parmi les commentaires d'insatisfaction :

- 6 concernent le manque de suivi de l'intervenant
- 4 concernent les services résidentiels
- 3 concernent le changement fréquent d'intervenants
- 2 concernent la non-disponibilité des professionnels

3.3 Le groupe 26 ans et plus

Pour le groupe des 26 ans et plus, 479 formulaires ont été envoyés, 11 nous sont revenus. Le comité des usagers a reçu 124 réponses pour une proportion de 26,50 %. Le formulaire est composé de 44 énoncés qui sont répartis dans trois domaines d'intervention : relationnel (8 énoncés), professionnel (18 énoncés), organisationnel (18 énoncés) et renseignements généraux (6 énoncés). À ces données s'ajoutent l'Annexe 4 Domaine résidentiel - milieux de vie substitués (21 énoncés) et l'Annexe 5 : Domaine socioprofessionnel - centre de jour, plateau et stage individuel (14 énoncés).

Synthèse des résultats

Participation 26 ans et plus	2013	2012
Nombre de formulaires envoyés moins nombre de formulaires revenus	468	453
Nombre de formulaires remplis	124	71
Taux de réponse	26,50 %	15,67 %

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	76,05 %	78,7 %
Domaine professionnel	75,91 %	76,21 %
Domaine organisationnel	71,79 %	72,3 %
Domaine résidentiel	80,36 %	77,91 %
Domaine socioprofessionnel	72,9 %	75,95 %

Domaine relationnel

Concernant le domaine relationnel, les meilleurs résultats ont été obtenus par les énoncés portant sur le respect de la confidentialité, le respect de l'utilisateur par l'intervenant et la compréhension de la situation de l'utilisateur par l'intervenant.

Le plus bas niveau d'accord concerne le questionnement régulier de la satisfaction des parents à l'égard des services, la fréquence des nouvelles de l'utilisateur transmise aux parents.

Domaine professionnel

Pour le domaine professionnel, les énoncés ayant reçu le plus haut taux d'accord sont ceux en lien avec le fait que l'intervenant tient compte des disponibilités des parents ou des proches, qu'il prend le temps d'expliquer à l'utilisateur ce qui se passe lors des différentes interventions et que les rendez-vous sont respectés.

L'énoncé qui a obtenu le plus faible taux de satisfaction concerne la nécessité d'informer les parents ou les proches de la révision du plan d'intervention aux 3 mois.

Domaine organisationnel

Dans le domaine organisationnel, le taux de satisfaction n'atteint pas les 80 %.

Les cotes les plus faibles ont été octroyées aux énoncés portant sur l'information de l'existence d'une démarche confidentielle permettant de porter plainte, sur le rôle de l'agent de liaison ainsi que sur les renseignements que l'intervenant donne sur l'ensemble des services auxquels l'utilisateur peut avoir accès au CRDI ou auprès d'autres organismes ou associations.

Domaine résidentiel

Pour le domaine résidentiel, 192 formulaires d'évaluation ont été envoyés, 5 sont revenus. Le comité des usagers a reçu 49 réponses, soit une proportion de 26,2 %.

Dans le domaine résidentiel, les énoncés qui ont le plus haut taux de réponse concernent la reconnaissance des droits parentaux, la facilité à avoir des contacts avec la famille et une alimentation adéquate.

Les énoncés ayant la cote la plus faible sont la préoccupation du CRDI pour la stabilité du personnel, le milieu de vie qui favorise la participation de l'utilisateur aux activités de la vie familiale et le jumelage fait de façon à favoriser le bien-être de l'utilisateur.

Domaine socioprofessionnel

Pour le domaine socioprofessionnel, 297 formulaires d'évaluation ont été envoyés, 6 sont revenus. Le comité des usagers a reçu 67 réponses, soit une proportion de 23,0 %.

Pour le domaine socioprofessionnel, les énoncés qui ont reçu le plus haut taux de réponse se rapportent aux changements positifs remarqués chez l'utilisateur depuis le début de la fréquentation du milieu de jour et à l'organisation d'activités de la vie quotidienne adéquates.

Des cotes plus faibles sont accordées aux énoncés concernant l'information transmise régulièrement par le responsable du milieu de jour sur les activités de l'utilisateur et les activités qui permettent de faire un choix.

Commentaires des parents et des proches 26 ans et plus

	2013	2012
Nombre de commentaires	95	dnd
Commentaires de satisfaction	30	dnd
Commentaires d'insatisfaction	43	dnd
Commentaires neutres	22	dnd
Demandes de contact	2	dnd

Parmi les commentaires de satisfaction :

- 17 concernent la satisfaction générale
- 7 concernent le travail de l'intervenant
- 4 concernent les services résidentiels
- 1 concerne les services socioprofessionnels
- 1 concerne le travail du comité des usagers

Parmi les commentaires d'insatisfaction :

- 18 concerne le manque de suivi de la part de l'intervenant
- 6 concernent les services résidentiels
- 4 concernent les services socioprofessionnels
- 10 concernent le changement fréquent d'intervenant
- 5 concernent l'attente pour recevoir un service

3.4 Le groupe des usagers aptes

Pour le groupe des usagers aptes, 40 usagers aptes ont été contactés sur ce nombre, 11 ont refusé l'entrevue ou n'étaient pas disponibles et 29 ont été rencontrés, soit une proportion de 72,5 %.

Le formulaire est composé de 27 énoncés qui sont répartis dans trois domaines : relationnel (6 énoncés), professionnel (15 énoncés) et organisationnel (6 énoncés). Nous avons ajouté l'Annexe 1 : domaine résidentiel (10 énoncés) et l'Annexe 2 : domaine socioprofessionnel (5 énoncés).

Synthèse des résultats

Participation usagers aptes	2013	2012
Nombre d'usagers aptes identifiés	40	dnd
Nombre d'usagers rencontrés en entrevue	29	dnd
Taux de réponse	72,5 %	dnd

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	86,16 %	dnd
Domaine professionnel	74,34 %	dnd
Domaine organisationnel	77,84 %	dnd
Domaine résidentiel	80,48 %	dnd
Domaine socioprofessionnel	86,14 %	dnd

Domaine relationnel

Concernant le domaine relationnel, les résultats sont très bons. Pour les usagers, les intervenants sont gentils et polis. Ils se sentent en sécurité avec eux.

Domaine professionnel

Pour le domaine professionnel, les énoncés ayant reçu le plus haut taux d'accord sont ceux en lien avec l'intervenant qui prend le temps de bien écouter l'utilisateur, que le CRDI prend le temps de bien s'occuper des usagers et que l'intervenant répond aux questions de l'utilisateur.

Deux énoncés ont reçu une cote très faible soit celui concernant l'information transmise par l'intervenant lors de l'élaboration du plan d'intervention et celui concernant la demande de l'opinion de l'utilisateur lors de l'élaboration du plan d'intervention.

Domaine organisationnel

Dans le domaine organisationnel, les meilleurs résultats sont obtenus sur les énoncés portant sur le fait que l'intervenant parle à l'utilisateur dans des mots qu'il comprend facilement, que l'utilisateur peut avoir un rendez-vous rapidement pour rencontrer son intervenant et que lorsque l'utilisateur parle à l'intervenant, ce qui est dit ne sera pas entendu par les autres intervenants.

Les cotes les plus faibles ont été octroyées aux énoncés portant sur l'obligation de répéter les mêmes renseignements lors d'un changement d'intervenant et le changement fréquent d'intervenant.

Domaine résidentiel

Dans le domaine résidentiel, les énoncés qui ont les meilleurs résultats concernent la gentillesse des responsables de ressources, le respect de la vie privée et la satisfaction envers les règlements à suivre dans la résidence.

Les énoncés ayant la cote la plus faible concernent la satisfaction envers l'horaire des activités de tous les jours et la satisfaction de l'endroit où l'utilisateur vit.

Domaine socioprofessionnel

Pour le domaine socioprofessionnel, les énoncés qui ont reçu la plus haute cote se rapportent aux locaux du CRDI qui sont propres et sécuritaires.

Des cotes plus faibles sont accordées aux énoncés concernant l'ambiance agréable (chaleureux) et les meubles confortables.

4. CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

CONSTATS

La comparaison des données des rapports d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle des années 2012 et 2013 révèle une certaine stabilité des résultats. Fait encourageant, bien que le nombre de formulaires acheminés aux parents et aux proches soit relativement semblable, nous observons un taux de retour nettement plus levé, ce qui fait passer le taux de réponse de 17,6 % en 2012 à 28,4 % en 2013.

Participation tous groupes confondus	2013	2012
Nombre de formulaires envoyés	915	943
Nombre de formulaires reçus	255	166
Taux de réponse	28,4 %	17,6 %

Les indices de satisfaction relevés dans chacun des trois domaines – relationnel, professionnel et organisationnel – sont sensiblement les mêmes, et comme par les années passées, c'est le domaine organisationnel qui récolte le score le plus bas, soit 73,98 %.

Indices de satisfactions globaux	2013	2012
Domaine relationnel	82,89 %	83,45 %
Domaine professionnel	80,77 %	79,22 %
Domaine organisationnel	73,98 %	73,17 %

Afin d'éviter la répétition des données quantitatives présentées dans le présent document (voir l'Annexe 6 pour le résumé des données), l'exposé qui suit fera ressortir les points saillants relevés dans les sections Commentaires des parents et des proches.

	2013	2012
Nombre de commentaires	176	dnd
Commentaires de satisfaction	61	dnd
Commentaires d'insatisfaction	82	dnd
Commentaires neutres	33	dnd
Demandes de contact	4	dnd

Groupe 0-14 ans

Ce qui surprend à la lecture des commentaires, c'est l'écart qui existe parfois entre les niveaux de satisfaction. Alors que certains répondants se montrent tout à fait reconnaissants et créent un lien très fort avec un intervenant, d'autres dénoncent le manque de services ou de respect.

- *« Les mots nous manquent pour exprimer notre satisfaction des services reçus de votre équipe et plus particulièrement de C. J. et I. T. Mille mercis! »*
- *« Je suis vraiment très satisfaite, mon enfant a évolué à une vitesse vraiment impressionnante et fulgurante. Je suis vraiment impressionnée par les résultats obtenus. Il progresse de jour en jour. Équipe très professionnelle, vraiment bien formée et au fait de leur clientèle; capable de nous donner réponse à nos questions et capable de nous conseiller lors d'une problématique. »*
- *« Démarche très professionnelle! Elle apporte beaucoup de trucs et de solutions et propose du matériel adéquat et facile à utiliser avec notre enfant. Je tiens à souligner que notre intervenante nous a apporté beaucoup de soutien pour la rentrée scolaire de notre enfant. Nous nous sommes sentis soutenus et écoutés. Notre intervenante est C.R. et nous l'adorons. »*
- *« Très peu de suivi, pas de disponibilités, maladie, voiture brisée, pour un maximum de huit rencontres en 2013, quand le besoin est accru pour cause d'agressivité une chance que l'intervenant du CLSC existe, parce que si on attend les services inexistants du CRDIQ, on n'arrive pas très loin. »*
- *« Presque tous les rendez-vous ont été déplacés ou la personne appelle à la dernière minute pour annuler ou ne pas se présenter. Depuis le début de l'année scolaire, on a pas eu de suivi. »*

Plusieurs commentaires confirment combien il est difficile pour les enfants et leurs parents de faire face à l'instabilité du personnel. Ils déplorent les lacunes dans le transfert de l'information et le sentiment de devoir toujours recommencer. Certains évoquent le deuil.

- « *Mon fils a eu 12 intervenantes en deux ans. Méchante stabilité ! faudrait revoir la manière dont est attribuée les dossiers de ces enfants aux intervenants. Présentement, on priorise le bien-être des intervenants avant celui des enfants (j'ai une minute de plus d'ancienneté que toi...pousse-toi! C'est moi qui prends c't'enfant-là ! C'est comme ça que ça fonctionne. »*
- « *Nous avons changé très souvent d'intervenante auprès de notre enfant, particulièrement pendant le programme ICI à la garderie, c'est inacceptable sachant qu'un enfant TED a une réticence au changement. Encore dernièrement, notre garçon pleurait quand il a vu son intervenant pour la dernière fois. »*
- « *Je connais peu le nouvel intervenant, mais je dois admettre que la perte de l'ancien intervenant a été un certain deuil. »*

Les services offerts, ou plutôt non offerts par les professionnels (orthophoniste, physiothérapeute) font l'objet d'insatisfaction. Alors que certains semblent recevoir tout le soutien attendu à l'école, d'autres se disent être laissés complètement à eux-mêmes.

- « *Manque au niveau orthophoniste/physiothérapeute : pas de suivi, souvent laissé à nous-mêmes. Mise à part l'éducatrice spécialisée, je ne crois plus aux services offerts par d'autres professionnels. »*
- « *Vous avez un bon service, mais à l'école il y a un manque... Le CRDI devrait être présent dans les écoles pour aider le milieu (ne pas être juste sur appel). Les écoles n'ont pas assez d'heures à donner aux enfants TED au primaire. Pas assez de service ou de classe pour eux. Une école pour une commission scolaire, une classe seulement. Manque énorme de services à l'école. Plus d'éducateurs spécialisés dans les écoles. »*

Comment expliquer un tel écart? Mises à part les lacunes sur le plan des services professionnels, l'instabilité du personnel et les délais trop longs qui sont généralisés, pourrait-on supposer que les différences de perception relèvent des personnes et non de l'organisme? Y aurait-il lieu de mettre des efforts sur le développement des habiletés relationnelles des intervenants? Se pourrait-il qu'une grande partie des insatisfactions reposent sur une certaine désinvolture de la part du personnel ou encore d'une mauvaise répartition de la charge de travail?

Groupe 15-25 ans

Sur les 28 commentaires des répondants, 11 témoignent de leur satisfaction. Les autres commentaires traitent principalement du manque de stabilité des intervenants, de l'insuffisance du suivi, de problèmes au niveau résidentiel et de la lourdeur des procédures au regard des services spécialisés.

- « *Enfin un bon intervenant qui suit mon fils, c'est le troisième ou le quatrième après un an environ. J'espère qu'il demeurera en poste. »*
- « *L'intervenant pour ma fille est souvent absent et manque de suivi. Je dois occasionnellement lui poser des questions pour que certaines choses avancent. »*
- « *Cependant j'apprécierais un suivi plus régulier de l'intervenante auprès de l'employeur de mon enfant et avoir des "feedbacks" de ce suivi. »*
- « *Depuis l'arrivée de tous les usagers à la résidence, mon fils a fait une crise importante. La responsable a dit que si cela se reproduisait, elle ne le garderait pas. Son*

intervenante nous a dit qu'il ne pouvait pas sortir tous les autres résidents. Pour des parents, cette remarque est blessante et déplacée. Depuis, nous remarquons que la responsable de la résidence n'a plus l'enthousiasme qu'elle avait et elle nous dit toujours que pour le moment elle continue. »

- *« L'éducatrice spécialisée fait tout ce qui est en son pouvoir pour répondre aux besoins de notre fils. C'est toute la procédure des spécialistes et des services qu'ils ne peuvent offrir : délais... Évaluation...très très lourde. Cette façon de toujours devoir demander...pas de demande = pas de service. »*

Les commentaires de ce groupe sont assez conformes à ce qui fut mis en lumière dans les sondages précédents. Il semble que beaucoup de choses restent à faire pour réduire les délais d'attente de services professionnels et pour que les parents et les proches soient tenus au courant des changements qui affectent la vie de leur enfant. Certains parents expriment le malaise qu'ils ressentent quand un milieu résidentiel ne convient pas à leur enfant et qu'ils ne se sentent pas vraiment entendus.

Groupe 26 ans et plus

Les répondants de ce groupe ont fourni 95 commentaires. De ce nombre, 30 manifestent une grande satisfaction et 43 soulignent des situations qui mériteraient d'être corrigées. Le manque d'information, de suivi et de soutien constitue une bonne part de cette catégorie de commentaires de même que la rotation du personnel.

Du côté résidentiel, deux répondants déplorent les absences fréquentes du responsable de résidence et parfois le peu d'intérêt des gardiennes. Un autre affirme s'être débattu pendant un an pour obtenir un équipement de sécurité.

- *« Le CRDI ne devrait pas accepter que le responsable de résidence soit moins souvent présent que des gardiennes. Ne pas accepter que le responsable ne soit jamais présent les fins de semaine. Répit OK nécessaire : une fin de semaine sur deux serait ok. »*
- *« La responsable de la maison prend des congés trois à quatre jours par semaine et la remplaçante n'a pas l'air de s'en préoccuper vraiment, n'a pas le sens des responsabilités. Par contre la deuxième qui alterne avec la première semble plus responsable. »*
- *« J'ai mis un an et beaucoup d'interventions pour obtenir l'installation de rampes (mains rampantes) à l'escalier extérieur et le recouvrement de la margelle. »*

La question des antécédents judiciaires a été abordée par un répondant dont l'enfant aurait subi une situation d'abus dans un atelier de travail. Un répondant s'inquiète de la sécurité des usagers quand un intervenant doit assumer seul la responsabilité d'un groupe en centre de jour.

- *« Un responsable seul en présence des usagers en tout temps m'apparaît inacceptable. »*

En terminant, un beau commentaire mérite d'être cité :

- *« La maison ne peut répondre à certains besoins parce que les usagers sont trop lourds. Le CRDI met tout en place, mais ne peut faire plus. Le CRDI est très à l'écoute des besoins de notre fils et de nos demandes. Ils sont conscients qu'ils doivent le changer de place et collaborer étroitement avec nous. Nous sommes très satisfaits de leur façon de réagir. »*

Ce commentaire, comme plusieurs autres, laisse entrevoir que tout ne va pas mal au pays du CRDI. Et somme toute, il semble que l'attitude des intervenants fasse vraiment la différence. Personne n'aime être traité « cavalièrement » selon le terme utilisé par un répondant. Au contraire, l'écoute, le soutien et dans certains cas la compassion sont grandement appréciés par les parents et les proches.

Usagers aptes

Les résultats sur les plans relationnel, professionnel et organisationnel indiquent un niveau de satisfaction de 77,75 %.

Le domaine relationnel se démarque. Les énoncés traitant de la gentillesse et la politesse des intervenants sont les mieux cotés. Les énoncés ayant obtenu le plus faible score concernent le plan d'intervention. Il semble que les usagers ne soient pas informés qu'un plan d'intervention a été élaboré et qu'ils n'ont pas été invités à y collaborer. Une lacune existe également en ce qui concerne le changement d'intervenant et le fait que l'utilisateur doit répéter les mêmes renseignements à chaque fois.

Le domaine socioprofessionnel obtient une cote de 86,1 %. Les plus hauts scores touchent la propreté et la sécurité des locaux du CRDI. Aucun résultat n'est inférieur à 75 %.

Le domaine résidentiel obtient une cote de 80,48 %. Le plus haut taux de satisfaction est attribué aux questions portant sur la gentillesse du responsable de la ressource et sur le respect de la vie privée. Les questions portant sur l'horaire des activités à la résidence ainsi que sur le niveau de satisfaction global se sont mérités une plus faible cote.

RECOMMANDATIONS

1. Délais et services professionnels.

Prémisses

Bien sûr, les délais pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel demeurent toujours une grande préoccupation. Notons toutefois une légère amélioration, le taux de satisfaction passant des 55 % en 2011 et 2012 à 62,9 % en 2013.

Mesures antérieures

2011 : un suivi des délais d'accès est implanté pour les professionnels du service TGC ; ce suivi est en élaboration pour les professionnels des autres secteurs.

2012 : le CRDI est à mettre en place un mécanisme afin d'évaluer le temps d'attente pour recevoir des services.

Ces mécanismes sont-ils fonctionnels présentement?

Il est recommandé de poursuivre l'objectif de mettre en place des mesures concrètes permettant de faciliter l'accès des usagers aux services professionnels dont ils ont besoin.

2. Changement fréquent d'éducateur.

Prémisse

Cette lacune est relevée depuis de nombreuses années et représente une partie importante des commentaires reçus.

Mesures antérieures

2011 : pour donner suite à une recommandation du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, une lettre est systématiquement envoyée aux parents afin de les informer des dispositions qui ont été prises.

Mai 2013 : Le CRDI informe le comité qu'un modèle de communication a été mis en place dans le cadre des travaux visant à minimiser l'impact du roulement du personnel chez les 0-14 ans.

2012 : un comité de travail composé d'intervenants et de membres des ressources humaines a été mis en place par Alan Burns, coordonnateur à l'Enfance-jeunesse.

Il est recommandé de réévaluer avec les personnes désignées dans le document cité si les moyens retenus sont toujours appliqués et faire les correctifs nécessaires s'il y a lieu.

3. Contact, suivi et soutien.

Prémisses

Nous avons mentionné précédemment notre interrogation concernant les attitudes et la qualité des interactions des intervenants avec les familles. Nous sommes conscients que la situation est difficile, qu'il y a des impératifs difficilement contournables tels que maladie, coupure de budget, démission, changement de poste, etc. Tout cela semble générer un sentiment d'impuissance et d'isolement chez les parents qui ont répondu au sondage.

Mesures antérieures

2013 : le CRDI a présenté une politique de gestion des insatisfactions.

Le comité des usagers estime que cette mesure sera des plus utiles. Nous souhaiterions toutefois que la réflexion se poursuive afin qu'un véritable partenariat prenne place entre les intervenants du CRDI et les parents des usagers.

Voici quelques pistes que nous aimerions vous soumettre :

- Émettre une directive incitant les éducateurs à communiquer avec les familles aux trois mois, soit au moment de la révision périodique du plan d'intervention et demander que cette communication soit notée au dossier de l'utilisateur.
- Réactiver, revoir ou corriger les mesures mises en place pour que la transmission des renseignements lors d'un changement d'intervenant soit faite.
- Mettre en place ou réactiver s'il y a lieu une directive incitant les responsables des milieux socioprofessionnel à tenir un carnet d'information quotidien et prévoir au plan d'intervention dans quelles circonstances le parent désire être avisé personnellement si son enfant vit en résidence.
- Aviser la famille par lettre de toute information importante ou d'un changement majeur concernant leur enfant : calendrier des milieux socioprofessionnels, changement d'éducateur, congés, remplacement, etc.
- Faire en sorte que soit inscrit au plan d'intervention les noms et coordonnées de l'éducateur, des chefs de service et coordonnateurs des milieux résidentiels et socioprofessionnels.
- Inviter des parents à venir faire part de leur expérience avec les intervenants : ce qui leur fait du bien, ce qui les rassure, ce qui les soutient, mais également ce qui les frustre ou les blesse.
- Offrir en formation continue des ateliers portant sur la communication.
- Etc.

En conséquence, et ce sont là nos deux recommandations prioritaires :

Il est recommandé :

- D'offrir avec la collaboration des parents aux éducateurs et aux chefs de service des sessions de sensibilisation au vécu des parents.
- De mettre en place des moyens concrets afin de mettre fin au sentiment d'impuissance et d'isolement éprouvé par les parents vis-à-vis des intervenants du CRDI.

4. Plan d'intervention adapté pour les usagers

Prémisses :

En 2012, le COSA a recommandé que soit mis en place un plan d'intervention adapté afin d'aider les usagers à comprendre les objectifs auxquels ils s'engagent. Par la suite, un projet de recherche a été mis en place à ce sujet et le COSA a été informé que des recommandations seraient transmises au CRDI.

Il est recommandé :

- Que des mesures concrètes et évaluables soient prises afin que les intervenants s'assurent que l'utilisateur comprend bien la notion de plan d'intervention, qu'il ait en main une copie du document adapté et qu'il soit capable d'y référer aussi souvent que nécessaire.
- Que tous les usagers aptes participent à l'élaboration de leur plan d'intervention **en présence** d'un répondant (père, mère, frère, sœur, tuteur) ou de l'agente de liaison ou d'un membre du comité des usagers.
- Que lors de l'élaboration du plan d'intervention on vérifie si les horaires d'activités proposés dans la journée (heure des repas, soins d'hygiène, temps de télé) leur conviennent.

Comparaison des énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction pour chaque groupe

DOMAINE RELATIONNEL (82,89 %)					
0-14 ans	90,61 %	15-25 ans	80,77 %	25 ans et plus	78,7 %
244 parents rejoins: 81 réponses	33,2 %	186 parents rejoins: 50 réponses	26,9 %	439 parents rejoins: 71 réponses	16,17 %
↑ ↑ ↑ 😊 ↑ ↑ ↑					
Dans les échanges avec l'intervenant, la confidentialité a été respectée	95,8 %	Dans les échanges avec l'intervenant de mon enfant, la confidentialité est respectée	91,2 %	Dans les échanges avec l'intervenant du CRDI de Québec de mon enfant, la confidentialité est respectée	84,7 %
Nous sommes traités avec respect par l'intervenant du CRDI	95,1 %	L'intervenant de mon enfant a une attitude attentionnée	88,7 %	Au CRDI de Québec, mon enfant est traitée avec respect	83,8 %
L'intervenant a une attitude attentionnée envers notre enfant	93,8 %	Au CRDI, mon enfant est traité avec respect	87,3 %	L'intervenant du CRDI de Québec comprend bien la situation de mon enfant	81,5 %
↓ ↓ ↓ ☹️ ↓ ↓ ↓					
		L'intervenant s'informe régulièrement de notre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus du CRDI	61,8 %	L'intervenant s'informe régulièrement de mon niveau de satisfaction à l'égard des services reçus de l'établissement	60,2 %
				L'intervenant du CRDI de Québec me donne des nouvelles de mon enfant à une fréquence qui me convient	64,7 %
				L'intervenant offre à mon enfant le temps nécessaire pour répondre à ses besoins	73,7 %

DOMAINE PROFESSIONNEL (80,77 %)

0-14 ans	88,88 %	15-25 ans	73,77 %	25 ans et plus	79,02 %
244 parents rejoins: 81 réponses	33,2 %	186 parents rejoins: 50 réponses	26,9 %	439 parents rejoins: 71 réponses	16,17 %



L'intervenant aide notre enfant à développer ses habiletés de communication (moyens de communication efficaces)	92,4 %	Lors de l'élaboration du plan d'intervention de mon enfant, nos priorités sont prises en considération	85,0 %	L'intervenant du CRDI de Québec tient compte de mes disponibilités dans la planification de rencontres	83,6 %
Lors de l'élaboration du plan d'intervention, nos priorités sont prises en considération	90,4 %	Pour le mettre en confiance, l'intervenant prend le temps d'expliquer à mon enfant ce qui se passe au moment des différentes interventions	83,7 %	L'intervenant prend le temps d'expliquer ce qui se passe au moment des différentes interventions	82,5 %
L'intervenant offre des moyens concrets à notre enfant pour la réalisation de ses activités (scolaires, sociales ou familiales)	89,8 %	Les rendez-vous sont traités avec ponctualités (date, heure)	84,2 %	Les rendez-vous fixés par l'intervenant du CRDI de Québec sont respectés	82,4 %



		Le CRDI offre du soutien aux personnes qui viennent en aide à mon enfant	65,8 %	L'intervenant du CRDI de Québec m'informe de la révision du plan d'intervention de mon enfant aux trois mois	59,1 %
		Les services offerts à mon enfant lui permettent d'utiliser les ressources de son milieu	69,6 %	Les services offerts à mon enfant lui permettent d'utiliser les ressources de son milieu	71,1 %
		Les services sont offerts à mon enfant selon l'intensité requise	72,5 %	L'intervenant du CRDI de Québec met en place des moyens qui favorisent l'intégration sociale	71,5 %

DOMAINE ORGANISATIONNEL (73,98 %)

0-14 ans	79,98 %	15-25 ans	67,45 %	25 ans et plus	77,53 %
244 parents rejoins: 81 réponses	33,2 %	186 parents rejoins: 50 réponses	26,9 %	439 parents rejoins: 71 réponses	16,17 %
					
Les services du CRDI sont offerts à des heures qui nous conviennent	91,1 %	Au CRDI, le personnel s'adresse à mon enfant dans des mots qu'il peut comprendre	82,6 %	Les objectifs du plan d'intervention sont applicables au quotidien	78,7 %
L'intervenant de notre enfant est facile à rejoindre	86,9 %	Les services offerts sont complémentaires aux services qu'il reçoit par les autres partenaires	81,8 %	Au CRDI, il est possible de changer d'intervenant lors d'une situation particulière ou en cas d'insatisfaction	78,6 %
Lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service, l'intervenant transmet l'information pertinente au sujet de notre enfant	85,4 %	Le CRDI tient compte de nos contraintes	80,4 %	Lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service, le CRDI s'assure que l'information pertinente soit transmise au nouvel intervenant	75,8 %
					
Au CRDI, les délais pour obtenir les services et/ou consultations avec des professionnels sont raisonnables	62,9 %	Au CRDI, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels du CRDI est raisonnable	56,7 %	Le CRDI de Québec m'a informé de l'existence d'une démarche confidentielle permettant de porter plainte	62,3 %
Le CRDI favorise la stabilité de l'intervenant auprès de notre enfant	73,1 %	Les procédures permettant de porter plainte sont faciles à suivre	59,6 %	Le CRDI de Québec m'a informé du rôle de l'agente de liaison après de la clientèle et des partenaires	63,6 %
L'intervenant nous informe de l'ensemble des services disponibles auprès d'autres organismes ou associations	73,7 %	Au CRDI il est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas ou dans une situation particulière	61,3 %	L'intervenant me renseigne sur l'ensemble des services auxquels mon enfant peut avoir accès au CRDI ou auprès d'autres organismes ou associations	67,0 %

DOMAINE RÉSIDENTIEL (79,04 %)					
0-14 ans	82,72 %	15-25 ans	82,45 %	25 ans et plus	77,91 %
2 parents rejoins: 1 réponse	50,00 %	17 parents rejoins: 4 réponses	23,50 %	187 parents rejoins: 49 réponses	26,2 %
↑ ↑ ↑ 😊 ↑ ↑ ↑					
Le milieu de vie de mon enfant correspond à ses besoins	100 %	Le milieu de vie de mon enfant lui assure une alimentation adéquate	91,7 %	Dans le milieu de vie de mon enfant mes droits parentaux sont reconnus	86,4 %
Dans le milieu de vie de notre enfant, les règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité sont respectées	100 %	Dans le milieu de vie de mon enfant mes droits parentaux sont reconnus	91,7 %	Dans le milieu de vie de mon enfant, peut facilement avoir des contacts avec sa famille	85,8 %
Le milieu de vie de notre enfant favorise sa participation aux activités de style familial	100 %	Le responsable du milieu de vie de mon enfant s'assure de bien répondre à ses besoins	83,3 %	Le milieu de vie de mon enfant lui assure une alimentation adéquate	84,4 %
↓ ↓ ↓ ☹ ↓ ↓ ↓					
Tout en respectant les règles de vie du milieu, mon enfant peut facilement avoir des contacts avec sa famille (téléphone, rendre visite, etc.)	33,3 %	Tout en respectant les règles de vie, mon enfant peut facilement avoir des contacts avec ses amis	50,0 %	Le CRDI se préoccupe de la stabilité du personnel dans le milieu de vie	72,0 %
Le milieu de vie de mon enfant favorise sa participation aux activités sociales extérieures (loisirs, cinéma, ski, etc.)	33,3 %	Tout en respectant les règles de vie, mon enfant peut recevoir ses amis	50,0 %	Le milieu de vie de mon enfant favorise sa participation aux activités de style familial (activités quotidiennes, ambiance familiale, etc.)	73,5 %
Le milieu de vie de notre enfant assure une alimentation adéquate	66,7 %	Dans le milieu de vie de mon enfant l'environnement physique est adéquat	55,6 %		

DOMAINE SOCIOPROFESSIONNEL (81,05 %)					
0-14 ans		15-25 ans	78,32 %	25 ans et plus	79,33 %
		23 parents rejoints: 6 réponses	26,10 %	292 parents rejoints: 67 réponses	23,0 %
↑ ↑ ↑ 😊 ↑ ↑ ↑					
		Le responsable du milieu de jour s'assure de bien répondre à ses besoins	88,9 %	Des changements positifs ont été remarqués chez mon enfant depuis le début de la fréquentation du milieu de jour	82,0 %
		Dans le milieu de jour, l'organisation des activités de la vie quotidienne est adéquate	88,9 %	Dans le milieu socioprofessionnel de mon enfant, l'organisation des activités de la vie quotidienne est adéquate (heures de repas, pauses, etc.)	81,3 %
		Dans le milieu de jour, les activités offertes correspondent à ses besoins et à ses capacités	83,3 %	Dans le milieu de jour, son intimité physique est respectée	79,1 %
↓ ↓ ↓ ☹️ ↓ ↓ ↓					
		Le milieu de socioprofessionnel est à proximité de sa résidence	50,0 %	Le responsable du milieu de jour de mon enfant me fait part d'un suivi régulier avec ses activités	54,7 %
		Dans le milieu de jour de mon enfant, les activités lui permettent de faire des choix	66,7 %	Dans le milieu de jour de mon enfant, les activités lui permettent de faire des choix	69,1 %
		Dans le milieu de jour de mon enfant, les activités correspondent à ses intérêts	72,2 %	Dans le milieu de jour de mon enfant, les activités sont stimulantes	69,8 %