

Satisfaction de la clientèle à l'égard du processus et des services reçus pour obtenir le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels

Rapport de consultation



Rédaction

Francis Bernier

Collaboration

Lucie Jean

Mise en page

Nathalie Bilodeau

Production

Direction des communications

Date de parution

Mai 2021

Ce document est disponible sur le site Web de Retraite Québec :

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication peut être reproduit en tout ou en partie,
à condition que la source soit mentionnée.

Pour tout renseignement, tout commentaire ou toute suggestion, s'adresser à :

Direction de la statistique et de l'analyse quantitative

Retraite Québec

Case postale 5200

Québec (Québec)

G1K 7S9

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-89222-9 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Introduction	4
Méthodologie en bref	5
Résultats de la consultation	6
Satisfaction générale	6
Parcours client en sept étapes	6
Étape 1 – Je m’informe sur ce que je dois faire	6
Étape 2 – Je fais ma demande de SEHNSE	7
Étape 3 – Je remplis la demande de consentement	8
Étape 4 – Je fournis des renseignements supplémentaires	9
Étape 5 – Je reçois la lettre de décision	9
Étape 6 – Je demande des précisions sur le refus de ma demande	10
Étape 7 – Je demande la révision de ma décision	11
Commentaires généraux	11
Conclusion	13
Annexe I Méthodologie détaillée	14
Population cible	14
Base de sondage	14
Questionnaire	14
Collecte de données	14
Volet téléphonique	15
Volet Web	15
Pondération	15
Méthode d’analyse	15
Annexe II Textes expliquant la démarche	16
Annexe III Formulaire d’inscription	18
Annexe IV Questionnaire	19

Introduction

Le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) est une mesure pour les familles qui doivent assumer des responsabilités hors du commun en matière de soins particuliers ou assurer une présence constante auprès d'un enfant. Depuis la mise en place de ce supplément, il y a près de deux ans, Retraite Québec a reçu des commentaires de parents dont la demande de SEHNSE a été acceptée ou refusée. Dans le but d'améliorer son service à la clientèle, elle a réalisé, au cours des derniers mois, une étude qualitative auprès de personnes qui ont effectué les démarches pour obtenir cette aide financière supplémentaire.

Cette consultation s'inscrit dans la foulée de l'annonce que le ministre de la Famille, M. Luc Fortin, a faite le 27 avril 2018. En effet, quatre grandes mesures concernant le SEHNSE ont alors été annoncées, notamment une consultation sur le processus de traitement des demandes. Puisque la consultation portait uniquement sur la démarche pour inscrire l'enfant, les commentaires sur les critères d'admissibilité ne sont pas rapportés dans ce rapport. Ils ont toutefois été transmis à la direction du secteur concerné et pourront être considérés, s'il y a lieu, dans des travaux visant l'évolution du programme.

Ce document présente l'analyse des résultats de la consultation.

Méthodologie en bref

Population visée



La consultation visait les personnes qui s'étaient inscrites pour participer à l'étude et dont le **traitement de la demande de SEHNSE était terminé.**

Sondage



Le **formulaire d'inscription** était disponible sur le site Web de Retraite Québec.



Le sondage a été mené du **17 mai au 12 juin 2018.**

Consultation



L'entreprise SOM a collecté les données au moyen d'**entrevues téléphoniques** et d'un **questionnaire en ligne.**



La consultation s'est déroulée du **13 au 26 juin 2018.**

Échantillon



La base de sondage comprenait toutes les personnes inscrites dont le traitement de la demande de SEHNSE était terminé.



47 répondants

— 40 sur le Web
— 7 par téléphone



74 %

Taux de réponse pour le **volet Web**



70 %

Taux de réponse pour le **volet téléphonique**



Les résultats sont ceux des personnes ayant participé à la consultation et **ne peuvent être généralisés** à l'ensemble de la clientèle du SEHNSE.

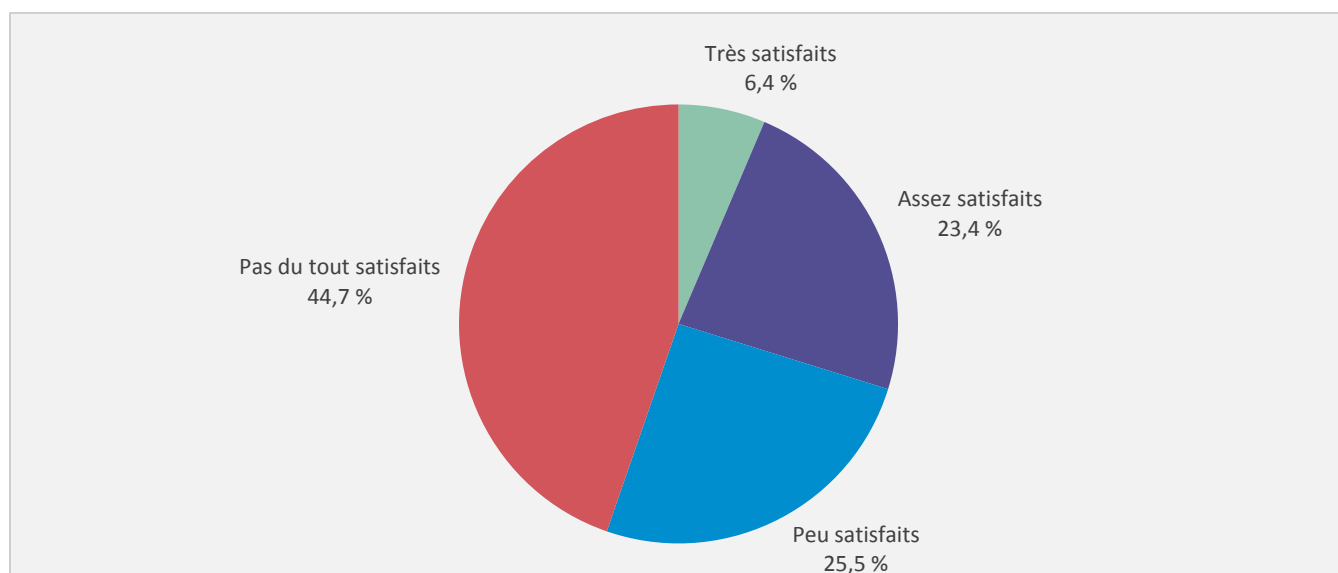
Résultats de la consultation

Satisfaction générale

La première question portait sur la satisfaction de la clientèle. Elle visait plus précisément à connaître l'opinion des parents sur les services qu'ils ont reçus de Retraite Québec au cours de leurs démarches afin d'obtenir le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels.

La plupart des personnes qui ont rempli le questionnaire ne sont pas satisfaites des services de Retraite Québec. En effet, 70 % se disent peu ou pas du tout satisfaites des services reçus au cours de leurs démarches pour obtenir le SEHNSE. La décision rendue semble avoir une influence sur leur satisfaction.

Graphique 1 – Répartition des répondants et répondantes selon leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus de Retraite Québec au cours de leurs démarches pour obtenir le SEHNSE



Parcours client en sept étapes

Le parcours-client pour faire une demande de SEHNSE comprend sept étapes. Il a d'abord été présenté aux personnes qui participaient à la consultation pour leur donner une vue d'ensemble des sujets qui seraient abordés. Puis, pour chacune des étapes, il fallait qu'elles indiquent les éléments satisfaisants et ceux qui devaient être améliorés. Toutefois, certaines personnes ont formulé des commentaires concernant une autre étape que celle qui était à l'étude. Ces commentaires sont tout de même présentés à l'étape à laquelle ils ont été faits.

Étape 1 – Je m'informe sur ce que je dois faire

D'abord, les clients et clientes ont probablement demandé des renseignements à Retraite Québec, à l'Office des personnes handicapées du Québec, au ministère de la Famille, à des groupes de parents, à des professionnels de la santé ou à toute autre source d'information. Il y a 46 personnes qui ont fait des commentaires à ce sujet.

Un peu moins de la moitié des répondants et répondantes ont fait des commentaires positifs à propos de cette étape. La clarté et la disponibilité de l'information ont été soulignées par certains, tandis que d'autres ont mentionné la simplicité de cette étape. Quelques personnes ont aussi apprécié l'aide du personnel de Retraite Québec. Bien que satisfaite, une personne aurait aimé pouvoir remplir le formulaire en ligne, alors qu'une autre a l'impression que Retraite Québec a changé les critères d'admissibilité pour aider le moins de familles possible.

« Je me suis informé sur le site de Retraite Québec, et c'était très clair. »

« C'est inhumain de nous ajouter en plus une tonne de recherches et de gestion administrative à faire. »

À l'inverse, environ le tiers des personnes ont plutôt axé leurs commentaires sur l'accès difficile à l'information. Elles ont eu de la difficulté à trouver l'information sur la mesure, les critères ou les renseignements à fournir au moment de la demande. Elles auraient voulu plus d'informations. Quelques personnes ont aussi mentionné que les professionnels qui les accompagnaient ne connaissaient pas cette mesure. D'autres ont plutôt souligné le manque de clarté des critères, de sorte qu'il est difficile de savoir dès le départ s'il y a des possibilités que l'enfant

soit accepté. Certains ont suggéré de trouver une façon de regrouper dans un dépliant l'information sur les différentes formes d'aide disponibles pour les enfants handicapés et de s'assurer que les familles qui ont un enfant handicapé le reçoivent. Cela leur permettrait de consacrer leurs efforts à leur enfant et non à la recherche d'information.

Quelques commentaires ont aussi été faits sur les délais de traitement des dossiers, qui sont considérés comme très longs.

Des commentaires uniques ont également été formulés :

- Une personne a l'impression que les critères ne sont pas les mêmes pour tous; pour des cas identiques, celui qui est médiatisé est accepté.
- Une personne pense qu'il faut améliorer les services concernant les demandes d'informations additionnelles.
- Une personne déplore que l'information soit uniquement en français.
- Un client est déçu de n'avoir jamais eu de retour d'appel.
- Une personne n'a pas apprécié le fait de devoir retourner les mêmes documents lors d'une demande de révision.

Étape 2 – Je fais ma demande de SEHNSE

À cette étape, il faut remplir le formulaire pour demander le supplément et le faire parvenir à Retraite Québec. Il y a 45 personnes qui ont fait des commentaires au sujet de cette étape.

« C'est sûr que plus c'est simplifié, mieux c'est, car nous n'avons pas le temps de faire de la gestion administrative quand on s'occupe d'un enfant handicapé. »

Environ la moitié de ces personnes ont émis des commentaires positifs. La majorité considère que la procédure est simple, et quelques-unes ont ajouté qu'elles l'appréciaient étant donné qu'avec un enfant handicapé à s'occuper, elles n'ont pas beaucoup de temps. Certaines ont fait un commentaire plus général, affirmant que tout est correct à cette étape ou qu'elles n'ont rencontré aucune difficulté. Quelques personnes ont tout de même formulé des suggestions d'amélioration, notamment de laisser plus d'espace pour écrire sur le formulaire, de donner de l'information sur les avantages de transmettre le plus de documents possible faisant état des limitations de l'enfant ou de fournir plus d'explications sur certains renseignements demandés.

Une dizaine de personnes ayant répondu à la consultation ont plutôt exprimé une opinion sur l'information à fournir. Plusieurs ont trouvé la démarche lourde puisqu'il y a beaucoup de données à transmettre, notamment les rapports de spécialistes, qui sont parfois difficiles à obtenir. À l'opposé, d'autres jugent que le formulaire ne permet pas de fournir suffisamment de détails pour expliquer la situation de l'enfant, de sorte que Retraite Québec doit demander d'autres informations pour faire une étude approfondie du dossier.

Certaines ont aussi exprimé leur mécontentement quant au délai de traitement du dossier. Quelques personnes ont également évoqué un manque d'explications pour justifier le rejet de leur demande.

Quelques commentaires uniques ont été formulés :

- Une personne souligne que les formulaires sont seulement en français.
- Selon une autre personne, l'accès à l'information et aux formulaires pourrait être amélioré.

Étape 3 – Je remplis la demande de consentement

À cette étape, les clients et clientes reçoivent un accusé de réception de leur demande ainsi qu'un formulaire de consentement à remplir afin que Retraite Québec puisse communiquer directement avec les personnes qui interviennent auprès de leur enfant. Pour cette étape, 37 personnes ont émis des commentaires.

Pour plus de la moitié, cette étape a été satisfaisante, et tout s'est bien déroulé. Quelques personnes ont ajouté qu'elles n'ont pas d'objection à ce que Retraite Québec communique avec les intervenants ou intervenantes qui travaillent auprès de leur enfant.

« Rien à améliorer tout est parfait. »

« Délais très longs entre les différentes étapes. Alors que je m'attendais à recevoir une réponse, c'est le formulaire de consentement qui fut émis. »

Les délais d'attente font partie des préoccupations de six personnes, qui les ont trouvés longs. Pour économiser du temps, certaines ont suggéré que le formulaire de consentement soit intégré à la demande initiale, ce qui a été fait quelques mois après la consultation.

« J'ai eu l'impression qu'aucun professionnel n'avait été contacté. »

Cinq parents qui ont rempli le questionnaire de consultation affirment que Retraite Québec n'a pas communiqué avec les personnes mentionnées dans leur demande de consentement pour qu'elles lui fournissent des renseignements au sujet de leur enfant ou qu'aucun suivi n'a été réalisé à cet effet. Une personne juge d'ailleurs qu'il serait préférable que Retraite Québec discute de la vie familiale avec les parents plutôt qu'avec les spécialistes.

Deux personnes ont émis un commentaire quant aux coûts engendrés par la consultation de spécialistes. L'une a mentionné que personne d'autre que l'école n'intervient auprès de son enfant, car les honoraires sont trop dispendieux dans le secteur privé. L'autre personne a refusé de remplir la demande de consentement, car elle n'a pas les moyens d'assumer les frais que les spécialistes exigent pour remplir les formulaires supplémentaires que Retraite Québec demandera de fournir.

D'ailleurs, quelques personnes ont mentionné la difficulté de dresser la

« Ça n'a pas été de tout repos de retracer tous les médecins et spécialistes. »

Étape 4 – Je fournis des renseignements supplémentaires

À cette étape, lorsque c'est nécessaire, les clients et clientes reçoivent un appel d'une infirmière de Retraite Québec qui demande plus de renseignements sur leur enfant. S'il y a lieu, cette dernière les invite à transmettre les documents demandés à Retraite Québec. Il y a 34 personnes qui ont formulé un commentaire.

Près du tiers de ces personnes se sont dites satisfaites de la démarche associée à cette étape. Quelques-unes ont apprécié la gentillesse de l'infirmière qui a communiqué avec elles. D'autres ont affirmé qu'il est bien de pouvoir parler à quelqu'un au cours du processus.

Si plusieurs personnes ont été satisfaites de l'appel de l'infirmière, quelques-unes ont une opinion complètement différente. Elles ont déploré un manque de délicatesse et d'empathie de la part de l'infirmière.

Environ le tiers des personnes ayant répondu se sont exprimées sur la quantité de documents à fournir. Elles ont mentionné avoir dû envoyer de nombreux documents et prendre beaucoup de temps pour les trouver ou les compléter. De plus, certaines personnes ont dû fournir de l'information qu'elles avaient déjà transmise. Deux personnes ont d'ailleurs souligné qu'en ayant donné leur consentement, elles s'attendaient à ce que le personnel de Retraite Québec recueille l'information lui-même.

« Jamais les parents ne sont consultés et l'enfant évalué. Ils se basent sur des documents envoyés et ne voient pas le besoin de l'enfant. »

Environ un cinquième des répondants

et répondantes ont souligné que les rapports écrits ou les appels téléphoniques ne sont pas suffisants pour bien comprendre la réalité de leur enfant. Il devrait y avoir une évaluation de la situation de vie au quotidien. Quelques personnes ont manifesté une certaine amertume parce qu'elles ne se sont pas senties écoutées.

D'autres commentaires uniques ont également été formulés :

- Dans un cas, le délai a été très long avant de recevoir l'appel, de sorte que la condition de l'enfant avait changé.
- Une personne n'était pas contente que son dossier ait été fermé à cause de son refus de payer pour les appels téléphoniques que Retraite Québec aurait faits pour obtenir de l'information qu'elle jugeait avoir déjà fournie.
- Une personne n'était pas satisfaite que sa demande ait été refusée sans qu'elle puisse fournir plus d'informations.
- Une personne était frustrée d'avoir eu à payer des frais pour les renseignements supplémentaires que Retraite Québec a demandés.

« L'infirmière était bien intentionnée et comprenait bien ce dont on parlait. Elle a su interpréter adéquatement notre situation et a bien reflété nos besoins. »

« Nous avons suffisamment de travail et peu d'énergie à consacrer à d'autres choses que notre enfant alors c'était stressant et compliqué, la cueillette d'informations. »

Étape 5 – Je reçois la lettre de décision

À cette étape, les clients et clientes reçoivent la lettre qui les informe de l'acceptation ou du refus de leur demande. La consultation visait à connaître leur satisfaction à l'égard de la lettre et du processus qui entoure sa réception, et non leur satisfaction quant à la décision. Presque tous les répondants et répondantes, soit 44, ont émis un commentaire pour cette étape.

« Tout était bien expliqué, sauf la décision. On a été bien informé. Tout était expliqué minutieusement, professionnellement. C'était très poli. »

Environ le quart de ces personnes ont formulé des commentaires positifs. Le ton poli et la clarté de la lettre sont des éléments qui expliquent leur satisfaction.

Environ le tiers n'ont toutefois pas apprécié le manque de détails de la lettre. Ces personnes auraient aimé plus d'explications concernant la décision, qu'elle soit positive ou négative. Plusieurs personnes ont

« Je crois que la lettre devrait fournir plus d'explications sur chaque critère où il a été refusé afin que le parent puisse concentrer son énergie à prouver que le critère s'applique à son enfant. »

affirmé que la lettre devrait préciser les critères auxquels l'enfant répond et ceux qu'il ne satisfait pas. Avec ces détails, il serait plus facile de se concentrer sur les critères problématiques lors de la demande de révision, selon certains. Une personne a également mentionné qu'elle aurait aimé que la lettre indique le montant qu'elle recevra et le moment de sa réception.

« Se faire dire que notre enfant n'est pas jugé assez handicapé fait très mal. »

Près d'une dizaine de personnes ont trouvé que le ton de la lettre était inapproprié pour annoncer la décision rendue. Elles l'ont qualifiée de froide, de sèche, de trop administrative ou d'impersonnelle. Certaines ont indiqué qu'elles n'ont perçu aucune empathie ou qu'elles avaient l'impression que les enfants n'étaient pas trop importants.

Quatre personnes ont manifesté leur mécontentement quant au trop long délai pour rendre une décision.

Quelques autres commentaires uniques ont également été formulés :

- Une personne considère que la décision a été prise sans constater sur place les besoins et la réalité de l'enfant.
- Une personne a trouvé difficiles les démarches à faire avant de recevoir la décision.
- Une personne est déçue que les responsables ne comprennent pas la situation des enfants handicapés.
- Une personne a mentionné que la lettre devrait énoncer clairement la décision dès le départ et fournir les explications par la suite.
- Une personne juge anormal d'avoir reçu l'aide financière accordée avant la lettre de décision.

La consultation ne visait pas à connaître la satisfaction quant à la décision, mais quelques parents n'ont pu s'empêcher de commenter cette dernière. Leurs commentaires exprimaient une grande frustration à l'égard du refus qu'ils ont essuyé.

Étape 6 – Je demande des précisions sur le refus de ma demande

À cette étape, si la demande a été refusée, les clients et clientes peuvent avoir eu des échanges avec une infirmière de Retraite Québec afin d'obtenir des précisions sur la décision. Cette étape ne concerne pas toutes les personnes ayant répondu, de sorte que seulement 25 d'entre elles ont fait des commentaires.

« J'ai trouvé que la dame avait beaucoup d'empathie, et elle m'a bien expliqué le pourquoi de la décision. »

Puisque cette étape concerne uniquement les personnes dont la demande a été refusée, il n'est pas surprenant que seulement quatre personnes aient fait des commentaires positifs. Ces dernières ont souligné le bon travail de l'infirmière qui a répondu à leurs questions et expliqué les raisons du refus de leur demande.

« Nous devons choisir nos batailles et concentrer notre énergie non pas à s'engueuler au téléphone avec Retraite Québec, mais à demeurer forts pour notre enfant. »

Même si cette étape visait à recueillir des commentaires sur les échanges avec une infirmière de Retraite Québec, environ la moitié des personnes ayant répondu ont mentionné ne pas avoir téléphoné à Retraite Québec pour obtenir des explications, car elles étaient trop déçues ou frustrées de la décision rendue. Certaines personnes ont indiqué aussi qu'elles n'avaient plus d'énergie ni de temps à consacrer à ce dossier.

Quelques commentaires uniques ont également été recueillis :

- L'infirmière a fait preuve de nonchalance, selon une personne.
- Une personne a trouvé que l'échange était formel et qu'il n'a apporté aucune précision.
- Une personne ne savait pas qu'elle pouvait communiquer avec une infirmière pour avoir plus de détails.
- L'infirmière n'a pas rappelé la personne.
- Dans un cas, l'évaluation de l'enfant n'a pas eu lieu dans les délais prescrits, de sorte que la personne n'a pas pu échanger avec une infirmière.

Étape 7 – Je demande la révision de ma décision

Si la demande a été refusée, les parents se sont peut-être informés sur les façons de contester la décision. Il se peut qu'ils aient rempli un formulaire pour demander une révision de leur dossier ou qu'ils aient dû fournir des renseignements additionnels. Ils ont ensuite reçu une réponse à leur demande de révision. Comme à l'étape précédente, cette formalité ne s'appliquait pas à tous les répondants et répondantes. Ainsi, seulement 18 personnes ont fait des commentaires.

Seulement trois personnes ont fait des commentaires positifs, qui concernaient l'efficacité du traitement de la demande et la facilité à remplir le formulaire. Elles n'avaient pas d'améliorations à proposer.

Le tiers des personnes ayant répondu à cette question ont mentionné qu'elles ont décidé de ne pas faire de demande de révision. Si trois d'entre elles ne l'ont pas fait par manque d'énergie à consacrer au processus, deux ne sont pas prêtes à assumer les coûts additionnels engendrés par les nouveaux renseignements à obtenir. Une personne refuse de contester parce qu'elle ne connaît pas les critères qui ont mené à la décision.

« Je n'ai plus cette énergie. Mon enfant a toujours le même handicap. Pourquoi changerait-on le verdict? »

Pour deux personnes, il a été difficile de fournir encore de l'information lors de leur demande de révision.

Les autres ont fait des commentaires qui n'ont été exprimés qu'une seule fois :

- Une personne avait déjà demandé une révision.
- Une personne considère que l'analyse du dossier laisse beaucoup de place à l'interprétation.
- Une personne a suggéré de prévoir une enveloppe budgétaire dont les montants seraient moins élevés, mais qui démontrerait la volonté du gouvernement d'aider les enfants handicapés.
- Une personne a dû aller voir son député pour avoir droit à une révision de son dossier.
- Pour une personne, la réponse à la révision a été négative, car l'enfant ne représente pas un cas suffisamment lourd.
- Une personne a l'impression que les critères ont été établis de manière à assurer le plus grand nombre de refus possible.

Commentaires généraux

À la fin du questionnaire de consultation, les clients et clientes pouvaient formuler des commentaires ou des suggestions au sujet des démarches pour obtenir le SEHNSE. Au total, 40 personnes ont saisi l'occasion, et plus du quart d'entre elles ont parlé notamment des critères d'admissibilité ou du programme de façon plus générale. Ces commentaires ne sont pas

rapportés dans le présent rapport puisque la consultation ne concernait pas ces volets. Ils ont toutefois été transmis aux responsables du programme à la direction du secteur concerné.

Trois personnes ont souligné la qualité du service, que ce soit sa rapidité, sa simplicité, son efficacité ou le suivi effectué.

« J'aimerais comprendre les écarts et disparités de vos demandes accordées et refusées. Un autre enfant ayant des besoins semblables que notre fils a obtenu l'aide financière. »

Près du quart des personnes ayant répondu ont indiqué vouloir plus d'informations sur les critères. Elles aimeraient savoir ce qui est considéré pour chacun d'entre eux. Il leur serait ainsi plus facile de comprendre la décision quant à leur demande. De plus, certains ne comprennent pas que leur enfant ne soit pas admissible, alors que des enfants avec des besoins similaires ou qui semblent moindres le sont.

Six personnes ont signalé que l'évaluation ne devrait pas se faire uniquement à l'aide des rapports,

mais que les enfants devraient être rencontrés ou visités dans leur milieu de vie. Il serait alors plus facile de constater l'aide dont ils ont besoin au quotidien.

« Ne serait-il pas raisonnable d'envoyer des intervenants sur place constater de visu les besoins des enfants? »

Quelques personnes ont mentionné les longs délais et le fait qu'elles auraient souhaité être en mesure de suivre l'évolution de leur demande.

Les commentaires suivants n'ont, quant à eux, été exprimés qu'une seule fois :

- Une personne a indiqué que la démarche demande beaucoup d'énergie.
- Une personne a obtenu un nouveau diagnostic et envisage de faire une nouvelle demande.
- Selon une personne, la demande ne considère pas la diminution des heures de travail ni les coûts additionnels pour aider l'enfant.
- Une personne a suggéré de permettre d'ajouter quelques problèmes vécus au quotidien par l'enfant.
- Une personne qui ne peut pas travailler depuis plusieurs années ne comprend pas le refus de sa demande.
- Une personne a proposé de faire un aide-mémoire pour indiquer les dates importantes, comme le moment où il devra refaire une demande.
- Une personne pense que les répercussions sur la famille devraient être considérées.
- Une personne juge que Retraite Québec devrait faire preuve de plus de transparence quant au processus afin de diminuer le stress des familles.

Conclusion

La consultation a d'abord permis de constater l'insatisfaction des personnes consultées à l'égard des services qu'elles ont reçus de Retraite Québec au cours de leurs démarches pour obtenir le SEHNSE. Il faut toutefois considérer que la décision rendue peut avoir influencé leur satisfaction. Parce qu'il s'agit d'un sujet très émotif, les clients et clientes semblent avoir eu de la difficulté à dissocier les démarches effectuées de la réponse obtenue.

Selon les commentaires recueillis, les étapes qui consistent à s'informer, à faire la demande de SEHNSE et à remplir la demande de consentement se sont bien déroulées pour environ la moitié des répondants et répondantes. Les étapes subséquentes ont toutefois fait l'objet de moins de commentaires positifs. Le fait qu'elles soient davantage liées à la décision rendue peut expliquer en partie cette situation.

À la lumière des commentaires, peu importe les étapes, quelques grands constats peuvent être dressés :

- Le besoin d'information générale sur cette aide financière et sur les critères est très présent. Les clients et clientes veulent comprendre la façon dont le cas de leur enfant est évalué et avoir du même coup les explications sur les critères pour lesquels leur demande a été acceptée ou refusée. La lettre de décision devrait être plus détaillée en ce sens. Le fait d'avoir plus d'explications pourrait diminuer la déception et la frustration.
- Les démarches nécessitent beaucoup d'efforts en raison des nombreux documents à fournir, dont certains sont difficiles à obtenir des spécialistes. Les parents ne comprennent pas toujours que le formulaire de consentement a justement pour objet d'autoriser Retraite Québec à prendre en charge les démarches, sans frais additionnels. Ainsi, plusieurs clients et clientes dont la demande a été refusée ne demandent pas de révision à cause d'un manque de moyens et d'énergie pour poursuivre les démarches.
- L'évaluation faite uniquement à l'aide de rapports n'est pas suffisante aux yeux de quelques parents. Ces derniers considèrent que l'enfant devrait être vu, idéalement dans son milieu de vie, pour avoir une idée réelle de ses besoins. Certains parents sentent qu'ils n'ont pas été compris et que l'évaluation n'est pas adéquate. Ils finissent donc par abandonner, car ils ne sont plus intéressés à poser des questions pour essayer de comprendre la décision.

Annexe I

Méthodologie détaillée

Population cible

La population à l'étude était composée de la clientèle du SEHNSE qui s'était inscrite pour y participer et dont le traitement de la demande était terminé. La période d'inscription s'est étalée du 17 mai au 12 juin 2018. Le formulaire, informatisé dans l'outil de sondage en ligne LimeSurvey, était disponible sur le site Web de Retraite Québec. Cette consultation a été annoncée sur les réseaux sociaux, et plusieurs organismes partenaires étaient informés de sa tenue. L'annexe II contient les textes utilisés pour expliquer la démarche, alors que le formulaire d'inscription est présenté à l'annexe III.

Base de sondage

La liste des inscriptions a été analysée afin d'en retirer les personnes dont la demande était en traitement et celles qui n'avaient pas fait de demande de SEHNSE. Après ces exclusions, la liste comptait 67 clients et clientes qui pouvaient participer à la consultation. En raison de ce nombre, aucun échantillon n'a été tiré, et toutes les personnes admissibles ont pu participer.

Puisqu'on avait décidé que la consultation serait menée de deux manières différentes, par téléphone et sur le Web, les personnes participantes devaient indiquer, lors de leur inscription, de quelle manière elles désiraient être contactées. Au final, 11 personnes ont choisi de participer à la consultation par téléphone, alors que 56 ont opté pour l'étude en ligne.

Questionnaire

Le questionnaire a été conçu par Retraite Québec. Il était composé de neuf questions sur les sujets suivants :

- La satisfaction générale à l'égard des services reçus de Retraite Québec au cours des démarches pour demander le SEHNSE;
- La satisfaction et les améliorations à apporter aux différentes étapes du parcours client;
- Les commentaires généraux.

Les démarches afin de demander le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels sont les suivantes :

1. Je m'informe sur ce que je dois faire.
2. Je fais ma demande de SEHNSE.
3. Je remplis la demande de consentement.
4. Je fournis des renseignements supplémentaires (au besoin).
5. Je reçois la lettre de décision.
6. Je demande des précisions sur le refus de ma demande (au besoin).
7. Je demande la révision de ma décision (au besoin).

La firme SOM a réalisé l'informatisation du questionnaire ainsi que la collecte par Internet. Le questionnaire était disponible uniquement en français. Il est présenté à l'annexe IV.

Collecte de données

La collecte de données a été effectuée par la firme SOM au moyen d'entrevues téléphoniques assistées par ordinateur et du courrier électronique.

Volet téléphonique

Les entretiens ont été réalisés en français seulement, du 14 au 26 juin 2018. Jusqu'à 23 appels ont été faits pour tenter de joindre les clients et clientes, et la durée moyenne des entretiens s'élève à 29,4 minutes. Au total, 7 personnes ont accepté de participer à la consultation et ont répondu au questionnaire.

Volet Web

La consultation en ligne a été envoyée par courriel à l'aide d'un lien sécurisé. Le questionnaire était disponible en français seulement. Il était accessible du 13 au 25 juin 2018, et un rappel a été effectué le 18 juin. Au total, 40 personnes y ont répondu.

Pondération

Les résultats présentés dans ce rapport concernent les répondants et répondantes et ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la clientèle du SEHNSE. Aucune pondération n'a été appliquée et aucune marge d'erreur sur les résultats n'est calculée puisqu'il s'agit des résultats associés aux personnes qui ont répondu.

Méthode d'analyse

Le questionnaire comprenait presque exclusivement des questions ouvertes. Aucune statistique n'a donc été calculée pour ces questions. Les résultats sont la synthèse des commentaires recueillis.

Annexe II

Textes expliquant la démarche

(Ce texte a été proposé à l'Office des personnes handicapées du Québec et aux associations de parents pour annoncer l'exercice mené par Retraite Québec.)

Le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) est une mesure destinée aux familles qui doivent assumer des responsabilités hors du commun en matière de soins particuliers, ou assurer une présence constante auprès d'un enfant. Pour avoir droit à ce supplément, les parents doivent franchir différentes étapes pour le traitement de leur demande.

Ce supplément existant depuis près de 2 ans déjà, Retraite Québec a reçu des commentaires de la part de certains parents dont la demande a été acceptée ou refusée relativement au processus de communication dans le cadre du traitement des demandes de SEHNSE. Dans le but d'améliorer son service à la clientèle, Retraite Québec désire réaliser une étude qualitative auprès de personnes ayant eu part à ce processus **au cours des derniers mois**.

Pour participer à l'étude, les personnes doivent être **bénéficiaires du Soutien aux enfants (SAE)** pour l'enfant ayant fait l'objet d'une demande de SEHNSE. Elles doivent **avoir reçu une réponse**, positive ou négative, à leur demande entre septembre 2017 et février 2018. **Le traitement de la demande doit être terminé**, ce qui signifie que la personne **ne doit pas être en attente d'une réponse** à la suite d'un recours en révision, d'une requête au Tribunal administratif du Québec ou de toute autre démarche.

Le questionnaire comptera neuf questions, chacune faisant référence à une étape précise de la démarche qui a été effectuée auprès de Retraite Québec en vue d'obtenir le SEHNSE. Les participants et participantes auront à décrire les éléments qu'ils jugent satisfaisants ou ceux pour lesquels ils souhaiteraient une amélioration, et ce, pour chacune des étapes.

Retraite Québec vérifiera l'admissibilité de chaque personne inscrite à l'étude et sélectionnera ensuite un échantillon parmi toutes les inscriptions reçues. Le choix se fera au hasard et de manière à assurer une représentativité de divers profils de la clientèle. Seuls les individus retenus seront ensuite avisés de leur participation.

Si vous désirez participer à cette étude et que vous répondez aux critères établis, remplissez le formulaire d'inscription se trouvant sur le [site de Retraite Québec](#). Notez qu'une version française seulement du questionnaire sera disponible, mais que les personnes qui préféreraient formuler leurs réponses en anglais pourront le faire.

(Ce texte a été affiché sur le site Web de Retraite Québec.)

Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels : appel aux parents

Retraite Québec s'apprête à réaliser une consultation auprès de parents qui ont fait une demande de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels au cours des derniers mois.

Pour participer à notre consultation, qui aura lieu **entre le 13 et le 22 juin 2018**, vous devez :

- avoir fait une demande de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels;
- avoir reçu une réponse, positive ou négative, à votre demande **entre le 1^{er} septembre 2017 et le 28 février 2018**.

De plus, vous NE DEVEZ PAS :

- être en attente d'une réponse à la suite d'un recours en révision, d'une requête au Tribunal administratif du Québec ou de toute autre démarche.

Pour vous inscrire, remplissez le formulaire avant le 12 juin 2018. Les parents seront choisis au hasard, selon divers profils et en fonction d'une répartition équitable, entre les personnes dont la demande a été acceptée et celles dont la demande a été refusée.

Retraite Québec met en place les mesures de sécurité nécessaires afin de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Rappelons que cette consultation s'inscrit dans la foulée de l'annonce du ministre de la Famille, M. Luc Fortin, faite le 27 avril dernier. Quatre grandes mesures concernant le SEHNSE étaient alors annoncées, notamment la consultation sur le processus de traitement des demandes.

Annexe III

Formulaire d'inscription

Q1	Prénom du parent
Q2	Nom du parent
Q3	Prénom de l'enfant pour lequel la demande de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE) a été adressée à Retraite Québec.
Q4	Numéro de client Retraite Québec. Ce numéro est inscrit sur toutes les communications écrites que vous avez reçues de Retraite Québec.
Q5	De quelle manière préférez-vous répondre au questionnaire? 1 : Par téléphone Si vous optez pour le mode téléphonique, vous devrez prévoir environ 30 minutes pour répondre aux questions. Du 13 au 22 juin, la firme SOM effectuera les appels téléphoniques du lundi au vendredi, entre 10 h et 20 h. 2 : Sur le Web Si vous optez pour le mode Internet, vous recevrez un lien par courrier électronique et vous pourrez remplir le questionnaire en tout temps. De plus, il vous sera possible d'interrompre votre travail et d'y revenir plus tard. La période de collecte s'étalera sur quelques semaines, en juin.
Q6	Si Q5=1 Veuillez inscrire les numéros de téléphone pour vous joindre (format : 9999999999). Numéro de téléphone Autre numéro de téléphone (si aucun autre numéro, inscrire 0).
Q7	Si Q5=1 Quelle période de la journée serait la plus propice pour vous joindre? 1 : Entre 10 h et 12 h; 2 : Entre 13 h et 17 h; 3 : Entre 17 h et 20 h.
Q8	Si Q5=2 Veuillez inscrire votre adresse courriel.
Fin	Nous vous remercions de votre intérêt à participer à notre étude.

Annexe IV

Questionnaire

Q_Bi (téléphone)	Bonjour, Vous avez récemment fait part de votre intérêt à participer à une consultation menée par Retraite Québec concernant la demande de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE). Nous vous contactons aujourd'hui afin de connaître votre opinion à ce sujet. L'entrevue devrait durer environ 30 minutes.
Q_Bi (Web)	Bonjour, Vous avez récemment fait part de votre intérêt à participer à une consultation portant sur la demande de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE). Nous vous invitons maintenant à donner votre opinion sur ce sujet à l'aide de ce questionnaire électronique. Nous vous remercions de votre collaboration.
Q1	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des services que vous avez reçus de Retraite Québec au cours des démarches effectuées en vue d'obtenir le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)? 1 : Très satisfait 2 : Assez satisfait 3 : Peu satisfait 4 : Pas du tout satisfait.
TXT	Les démarches requises en vue d'obtenir le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels sont les suivantes : 1. Je m'informe sur ce que je dois faire. 2. Je fais ma demande de SEHNSE. 3. Je remplis la demande de consentement. 4. Je fournis des renseignements supplémentaires (facultatif). 5. Je reçois la lettre de décision. 6. Je demande des précisions sur le refus de ma demande (facultatif). 7. Je demande la révision de ma décision (facultatif). Pour chacune de ces étapes, Retraite Québec désire connaître les éléments qui ont été satisfaisants pour vous et ceux qui seraient à améliorer.
Q2	1. Je m'informe sur ce que je dois faire À cette étape, vous vous êtes probablement renseigné(e) auprès de notre organisme, soit Retraite Québec, ou auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), du ministère de la Famille, de groupes de parents, de professionnels de la santé ou de toute autre source d'information. Quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q3	2. Je fais ma demande de SEHNSE À cette étape, vous avez rempli le formulaire pour demander le supplément et l'avez fait parvenir à Retraite Québec.

	Quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q4	3. Je remplis la demande de consentement À cette étape, vous avez reçu un accusé de réception de votre demande ainsi qu'un formulaire de consentement que vous deviez remplir afin de permettre à Retraite Québec de communiquer directement avec les personnes qui interviennent auprès de votre enfant. Quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q5	4. Je fournis des renseignements supplémentaires S'il y a lieu, à cette étape, vous avez reçu un appel d'une infirmière de Retraite Québec pour demander davantage de renseignements sur votre enfant et vous avez dû les transmettre à Retraite Québec. Si cette situation s'applique à vous, quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q6	5. Je reçois la lettre de décision À cette étape, vous avez reçu la lettre qui vous informe de l'acceptation ou du refus de votre demande. À part la décision elle-même, quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape? Il n'est pas question ici de votre satisfaction quant à la décision qui a été rendue, mais plutôt de votre satisfaction à l'égard de la lettre elle-même (son contenu, le ton utilisé, sa longueur, etc.) ou du processus qui entoure sa réception.
Q7	6. Je demande des précisions sur le refus de ma demande À cette étape, si votre demande a été refusée, vous avez peut-être eu des échanges avec une infirmière de Retraite Québec pour obtenir des précisions sur la décision rendue. Quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q8	7. Je demande la révision de ma décision À cette étape, si votre demande a été refusée, vous vous êtes peut-être informé(e) sur les actions possibles pour contester la décision rendue, vous avez rempli un formulaire pour faire une demande de révision de votre dossier, où vous avez peut-être dû fournir des renseignements additionnels et avez reçu une réponse à votre demande de révision. Quels sont les éléments satisfaisants et ceux à améliorer à cette étape?
Q9	S'il y a d'autres éléments sur lesquels vous aimeriez formuler des commentaires ou suggestions sur les démarches requises en vue d'obtenir le supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE), veuillez les inscrire ici.
FIN	Merci beaucoup de votre collaboration.

**Pour plus de renseignements,
vous pouvez communiquer
avec nous.**

Par Internet

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

Par courriel

statistiques@retraitequebec.gouv.qc.ca

Par la poste

Retraite Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9



Partenaire de votre
sécurité financière