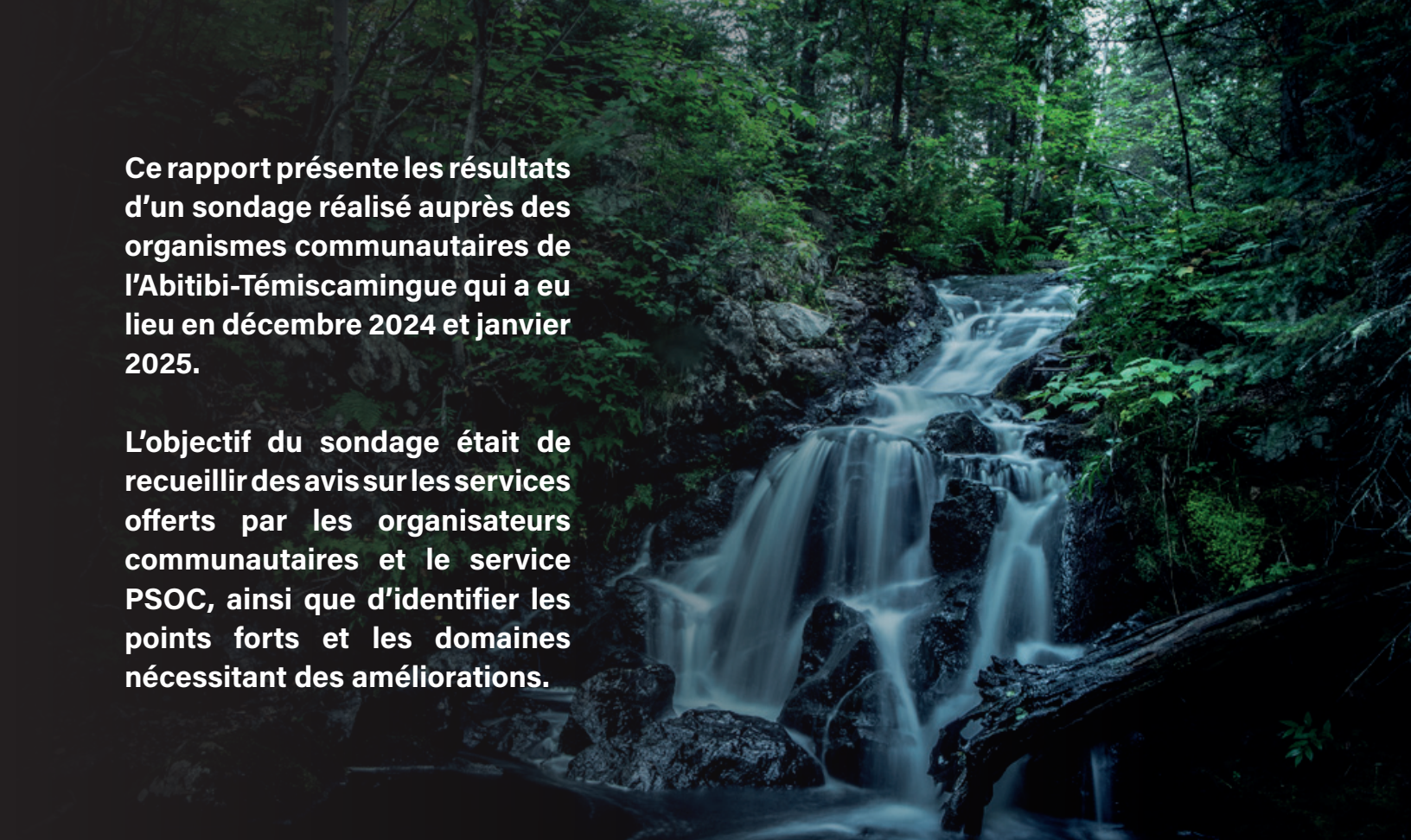


**Évaluation des
services d'organisation
communautaire et
du Programme de
soutien aux organismes
communautaires (PSOC)**

Résultats du sondage auprès des
organismes communautaires de
l'Abitibi-Témiscamingue



Ce rapport présente les résultats d'un sondage réalisé auprès des organismes communautaires de l'Abitibi-Témiscamingue qui a eu lieu en décembre 2024 et janvier 2025.

L'objectif du sondage était de recueillir des avis sur les services offerts par les organisateurs communautaires et le service PSOC, ainsi que d'identifier les points forts et les domaines nécessitant des améliorations.

Préparé par :

Nathalie Rodrigue

Agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) — répondante PSOC
Communications et affaires publiques
Bureau de la présidente-directrice générale
Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

Kevyn St-Jacques

Organisateur communautaire — Secteur de la Vallée-de-l'Or
Direction de santé publique
Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

Simon Vekeman

Organisateur communautaire — Secteur du Témiscamingue
Direction de santé publique
Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue

Date de rédaction : 5 avril 2025

ISBN 978-2-555-01511-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Notes préliminaires

Afin d'assurer une analyse méthodique et impartiale des réponses, des outils d'intelligence artificielle ont été utilisés. Ceux-ci ont permis de synthétiser les données, d'identifier les grandes tendances et de structurer les résultats de manière claire et accessible. Certains propos à caractère narratif ou personnel ont été intégrés uniquement lorsqu'ils apportaient un éclairage pertinent sur les tendances générales, tout en respectant la confidentialité des répondants. Les éléments potentiellement identifiants ont été traités avec soin, dans le respect de la vie privée.

Il est important de noter que la majorité des questions ouvertes étaient facultatives. Ainsi, les réponses recueillies dans ces sections proviennent d'un sous-ensemble de répondants et ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble des participants. Leur interprétation doit donc se faire avec prudence.

Par souci de lisibilité, le masculin est employé de façon générique dans ce document. Il inclut le féminin et ne vise en aucun cas à exclure ou à minimiser la présence des femmes. Ce choix a été fait uniquement pour alléger le texte.

Table des matières

- Introduction5
- Informations générales.....5
- Présentation des résultats d'évaluation des services en organisation communautaire6
- Résumé de l'évaluation des services en organisation communautaire..... 11
- Présentation des résultats d'évaluation des services PSOC 12
- Résumé de l'évaluation des services PSOC.....19
- Conclusion21



→ | Introduction

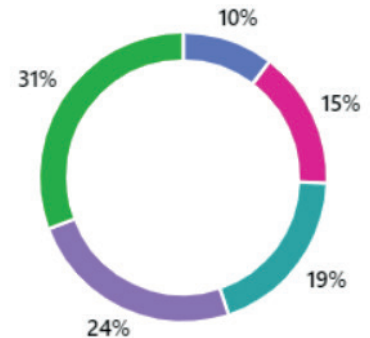
Dans le cadre de son processus d'amélioration continue, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue souhaite mieux comprendre la perception et la satisfaction des organismes communautaires de la région concernant les services d'organisation communautaire et le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) reçus au cours des deux dernières années. Afin de guider ses actions et de renforcer la collaboration avec ces acteurs clés, un sondage a été réalisé auprès des organismes de la région.

Ce rapport présente les résultats de cette enquête, menée auprès de 78 répondants sur un total de 138 sollicités, soit un taux de réponse de 56,5 %. Les principaux objectifs étaient d'évaluer la connaissance des services offerts, le niveau de satisfaction, la qualité des liens de collaboration, ainsi que l'efficacité des mécanismes de communication. À travers une analyse approfondie des réponses, ce rapport met en lumière les points forts et identifie les axes d'amélioration, dans le but d'assurer une meilleure qualité de service et de renforcer les partenariats avec les organismes communautaires de l'Abitibi-Témiscamingue.

→ | Informations générales

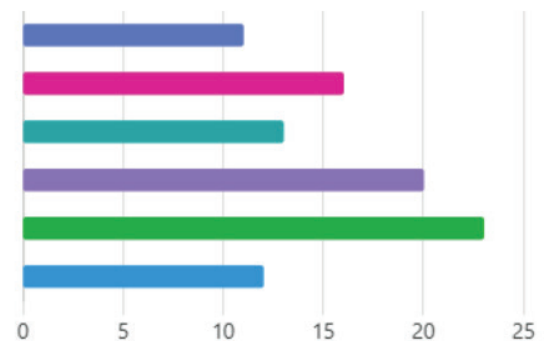
1. Dans quelle MRC (Municipalité régionale de comté) se situe le siège social de votre organisme?

● Abitibi	8
● Abitibi-Ouest	12
● Rouyn-Noranda	15
● Témiscamingue	19
● Vallée-de-l'Or	24

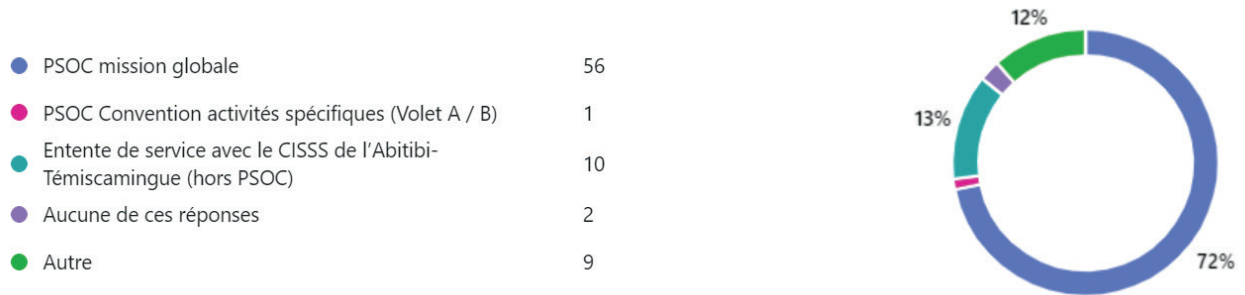


2. Dans quelle(s) MRC(s) votre organisme réalise-t-il ses activités? (Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse)

● Abitibi	11
● Abitibi-Ouest	16
● Rouyn-Noranda	13
● Témiscamingue	20
● Vallée-de-l'Or	23
● Ensemble de la région de l'Abitibi-Témiscamingue	12



3. Quelle est la principale source de financement de votre organisme?



→ | Présentation des résultats d'évaluation des services en organisation communautaire

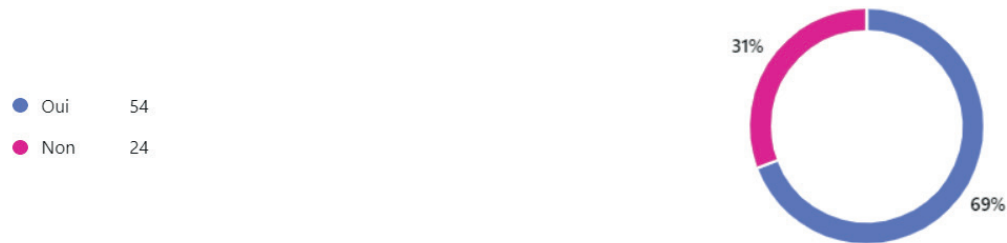
4. Est-ce que vous connaissez le type d'aide que peuvent vous offrir les organisateurs communautaires?



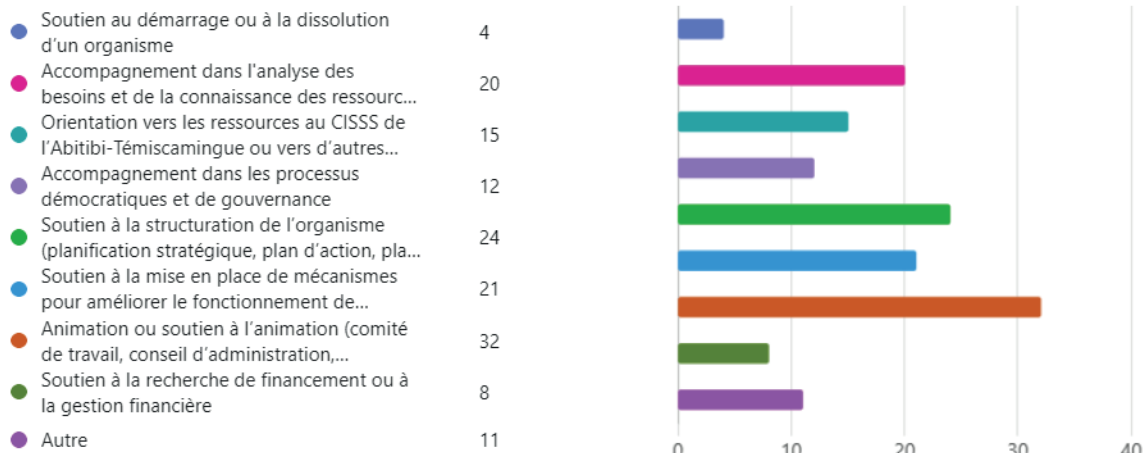
5. Informations complémentaires

- **Variabilité du soutien** : Certains trouvent que le soutien n'est pas toujours égal d'un organisateur à l'autre et que parfois ils semblent plus orientés vers le développement que le soutien à la mobilisation.
- **Relations positives** : Plusieurs répondants ont une excellente relation avec leur organisateur communautaire, qui les aide grandement dans leurs dossiers.
- **Connaissance limitée des services pouvant être offerts par les organisateurs communautaires** : Certains répondants connaissent peu les services offerts par les organisateurs communautaires ou ne savent pas qui ils sont.
- **Satisfaction** : Il y a une grande satisfaction envers l'accompagnement offert par les organisateurs communautaires, avec des mentions de soutien dans divers dossiers et projets.
- **Confidentialité et neutralité** : Quelques répondants sont préoccupés par la neutralité et la confidentialité des services offerts par les organisateurs communautaires.

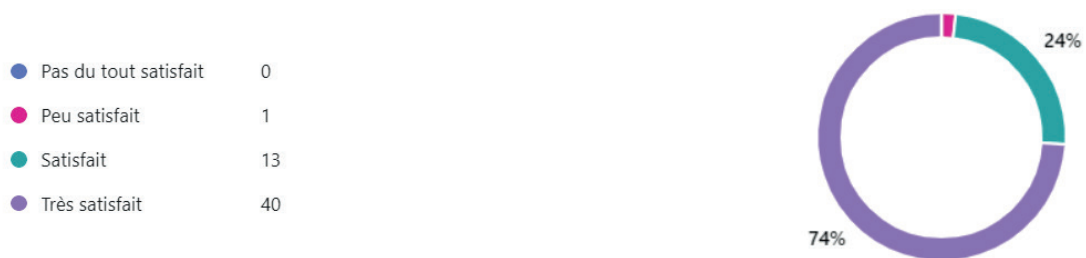
6. Avez-vous bénéficié d'un soutien d'un organisateur communautaire au cours des deux dernières années?



7. Veuillez sélectionner les types de soutien que vous avez reçus (vous pouvez sélectionner plus d'une réponse).



8. Quel est votre niveau de satisfaction en lien avec les services reçus en organisation communautaire?

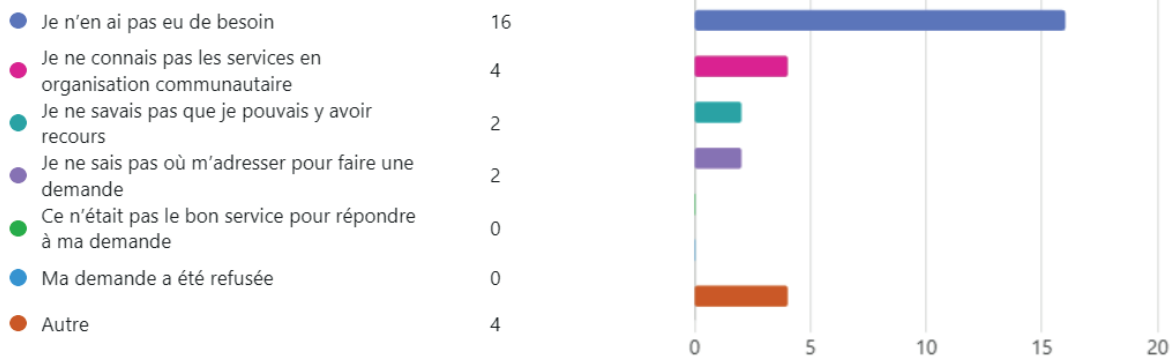


9. Si désiré, expliquez votre choix et/ou indiquez ce qui pourrait être amélioré :

- **Accompagnement** : Certains répondants souhaitent que les organisateurs communautaires soient moins impliqués dans la gestion et plus dans l'accompagnement.
- **Information** : Il y a un besoin de plus d'informations concernant les ressources disponibles.
- **Satisfaction** : Plusieurs répondants sont très satisfaits de l'accompagnement offert, mentionnant que les organisateurs sont neutres, ont un bon jugement, sont disponibles et bien organisés.

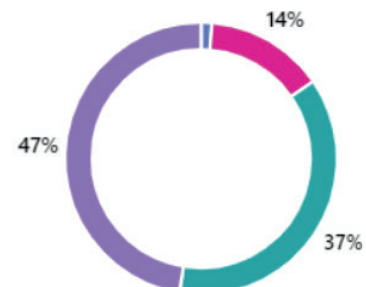
- **Temps** : Les organisatrices communautaires manquent de temps, et une ressource supplémentaire par territoire serait bénéfique.
- **Manque de remplacement des organisateurs communautaires** : Il y a eu des problèmes de remplacement lorsque des organisateurs communautaires sont en congé de maternité ou de maladie.
- **Planification** : Les organisateurs communautaires sont souvent sollicités pour animer des journées de planification, ce qui est très apprécié.
- **Communication** : Une meilleure communication et des listes des différents services offerts à la population sont nécessaires.
- **Connaissance des soutiens** : Certains répondants ne connaissent pas tous les types de soutien disponibles ou n'ont pas eu besoin de certains types de soutien.

10. Pour ceux qui n'ont pas bénéficié de services en organisation communautaire, pourquoi n'en avez-vous pas eu ? Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse.



11. En contribuant aux concertations intersectorielles et au maintien des liens entre les acteurs de la communauté, les organisateurs communautaires sont aussi amenés à jouer un rôle dans le développement local. Selon vous, est-ce que les organisateurs communautaires de votre secteur contribuent au développement de votre communauté?

Pas du tout	1
Un peu	11
Bien	29
Très bien	37



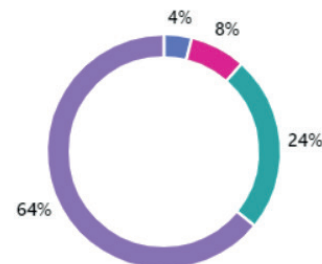
12. Expliquez votre choix et/ou indiquez ce qui pourrait être amélioré :

- **Accompagnement et facilitation** : Les organisateurs communautaires sont excellents dans leur rôle d'accompagnateur et de facilitateur de concertation. Ils aident à démêler les services du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et les ressources disponibles.

- **Porteurs de dossier** : Les organisateurs communautaires sont souvent des porteurs de dossier, ce qui peut teinter les actions des limites et orientations du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- **Implication** : Les organisateurs communautaires sont très impliqués, polyvalents et présents sur les tables de concertation.
- **Présentation des rôles** : Il serait bénéfique de mieux présenter les rôles des organisateurs communautaires aux ressources, car certaines pourraient les utiliser davantage.
- **Promotion des services** : Une meilleure promotion des services des organisateurs communautaires est nécessaire. Il serait également bénéfique d'obtenir plus d'informations sur leur implication et leurs projets.
- **Postes supplémentaires** : Le soutien pour plusieurs actions concertées demande beaucoup de temps, et des ressources supplémentaires en organisation communautaire seraient un atout. Il serait pertinent d'avoir un poste de plus pour certaines MRC, car les organisateurs communautaires sont souvent surchargés.
- **Stabilité du personnel** : La stabilité du personnel est importante pour éviter de recommencer à chaque fois.
- **Adaptation** : L'équipe en place est parfois nouvelle, nécessitant un temps d'adaptation et d'appropriation du milieu communautaire et des structures.

13. Lorsque vous êtes en rencontre avec des organisateurs communautaires, êtes-vous satisfait de leur participation et de leur collaboration?

● Pas du tout	3
● Un peu	6
● Bien	19
● Très bien	50



14. Si désiré, expliquez votre choix et/ou indiquez ce qui pourrait être amélioré :

Les réponses montrent plusieurs points d'amélioration et suggestions :

- **Prise de place** : Certains répondants trouvent que les organisateurs communautaires prennent souvent beaucoup de place et mettent en action leurs idées.
- **Fonctions des organisateurs** : Il serait bénéfique de mieux connaître les fonctions des organisateurs communautaires.
- **Professionnalisme** : Les organisateurs communautaires sont très professionnels, remplis de connaissances, d'écoute et de bienveillance.
- **Visibilité** : Certains répondants ne voient pas souvent les organisateurs communautaires ou n'ont jamais eu de rencontre avec eux.

- **Engagement** : Les organisateurs communautaires sont engagés par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, ce qui peut freiner leur esprit et leurs manières d'être.
- **Ressources** : Il y a eu des problèmes de remplacement lors des congés à long terme des organisateurs communautaires, et il serait bénéfique d'avoir plus de ressources pour remplir tous les mandats.
- **Dévouement et proactivité** : Les organisateurs communautaires sont souvent dévoués, proactifs et impliqués, questionnant les actions à poser.
- **Transparence** : Les organisateurs communautaires sont transparents.

15. **Avez-vous des commentaires ou suggestions qui permettraient d'améliorer les services en organisation communautaire?**

- **Autonomie et soutien** : Les ressources en place apportent un appui considérable au groupe de base, ce qui est important.
- **Satisfaction** : Certains répondants sont déjà très satisfaits des services et n'ont pas de commentaires supplémentaires.
- **Connaissance des services** : Il y a un besoin de mieux connaître les services offerts par les organisateurs communautaires. Faire une tournée des organismes pour expliquer leur rôle. Avoir un document explicatif des services ou un lien Web.
- **Formations** : Les organisateurs communautaires devraient offrir des formations sur l'action communautaire autonome (ACA), la gestion des conflits d'intérêts, le processus de reconnaissance des organismes au PSOC et la reddition de comptes.
- **Manque de ressource humaine en organisation communautaire** : Ajouter des ressources pour éviter leur essoufflement et donner plus de latitude pour leur implication. Comblent les postes vacants, notamment au Témiscamingue.

16. **Veillez s'il vous plaît, commenter ce que vous appréciez des services en organisation communautaire :**

- **Disponibilité** : Les organisateurs communautaires sont très disponibles en cas de besoin, ce qui est fortement apprécié.
- **Connaissance du milieu** : Ils ont une bonne connaissance du milieu et des ressources, ce qui est utile pour les organismes.
- **Professionnalisme** : Leur professionnalisme et leur esprit de synthèse sont reconnus.
- **Efficacité** : Les organisateurs communautaires sont efficaces dans leur travail.
- **Dévouement** : Ils sont dévoués à leur travail et sont des gens de cœur.
- **Solidarité** : Il y a une grande solidarité entre les organisateurs communautaires et les organismes.

- **Soutien** : Les organisateurs apportent un soutien considérable, offrant des conseils judicieux et aidant dans la recherche de financement.
- **Expertise** : Leur expertise et leur connaissance de l'ACA et des organismes sont appréciées.
- **Accueil et ouverture** : Ils sont accueillants, ouverts et offrent une variété de services.
- **Implication** : Les organisateurs sont impliqués dans les tables de concertation et la collaboration lors de besoins spécifiques.
- **Réactivité** : Ils sont réactifs et disponibles pour répondre aux questions rapidement.
- **Flexibilité** : Leur flexibilité et leur capacité à s'adapter aux besoins des organismes sont valorisées.
- **Création de liens** : Les organisateurs permettent de créer des liens entre les organismes et mettent en lumière les besoins de la communauté.
- **Information** : Ils disposent d'une grande quantité d'informations et sont des relais d'information entre les organismes.
- **Mobilisation** : Ils jouent un rôle essentiel dans la mobilisation des acteurs autour d'enjeux locaux.
- **Confidentialité** : La confidentialité des demandes et l'animation de certains comités sont appréciées.
- **Collaboration** : Leur collaboration et leur participation aux tables de concertation sont valorisées.

→ | **Résumé de l'évaluation des services en organisation communautaire**

Les réponses montrent une diversité de perspectives et de suggestions pour améliorer l'efficacité et le soutien des organisateurs communautaires. Les répondants ont des niveaux variés de connaissance des services offerts, certains ayant une excellente relation avec leur organisateur, tandis que d'autres sont moins informés.

- **Satisfaction et suggestions** : Les répondants sont généralement satisfaits des services reçus, mais souhaitent plus d'informations sur leurs services et suggèrent l'embauche de personnel supplémentaire pour mieux répondre aux besoins.
- **Rôle et implication** : Les organisateurs communautaires jouent un rôle crucial dans la facilitation de la concertation et le maintien des liens entre les acteurs de la communauté. Ils sont très impliqués, polyvalents et présents sur les tables de concertation, mais leur rôle pourrait être mieux présenté aux ressources pour une utilisation optimale.
- **Suggestions d'amélioration** : Les répondants souhaitent une meilleure promotion des services, la stabilité du personnel, et plus d'informations sur l'implication et les projets des

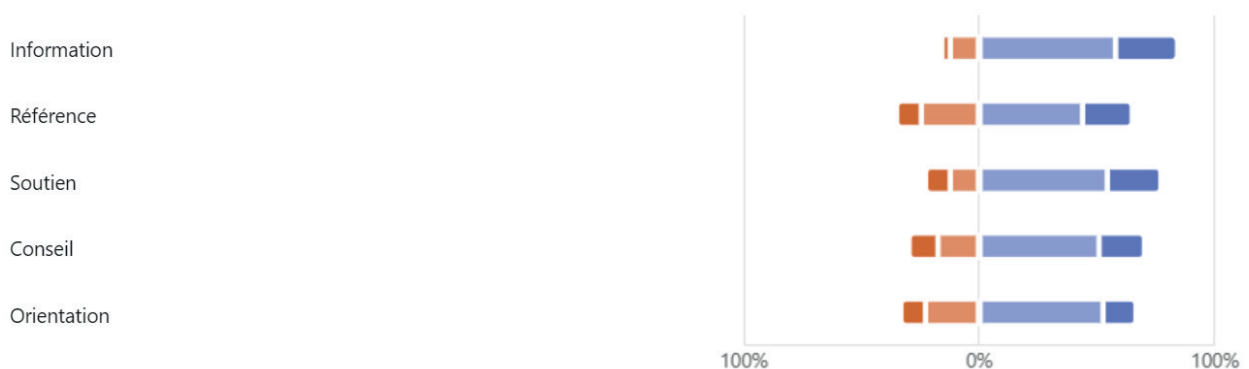
organiseurs. Ils suggèrent également des ressources supplémentaires pour soutenir les actions concertées.

- **Appréciation des services** : Les organisateurs communautaires sont très disponibles, professionnels, efficaces et dévoués. Leur soutien, leurs conseils et leur aide dans la recherche de financement sont fortement appréciés. Leur flexibilité et leur capacité à s'adapter aux besoins des organismes sont valorisées.

→ | Présentation des résultats d'évaluation des services PSOC

17. Pour chacun des rôles exercés par le service PSOC, veuillez indiquer votre niveau de connaissance

● Pas du tout ● Un peu ● Bien ● Très bien

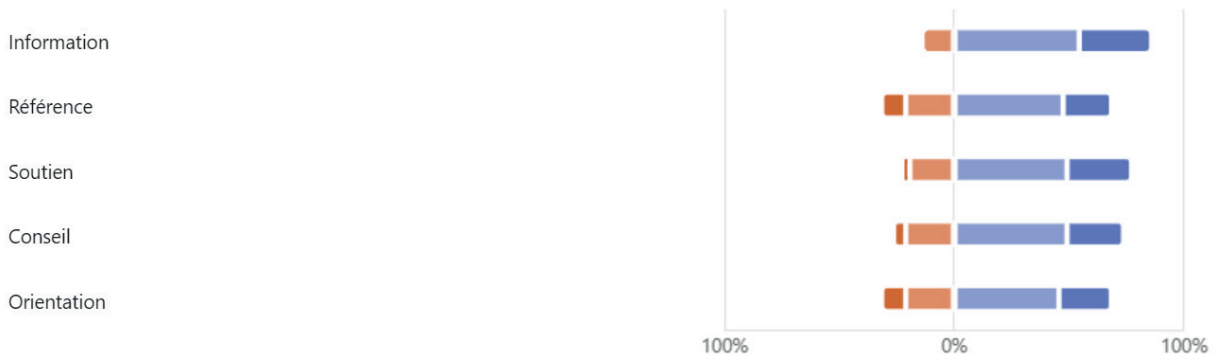


18. Si désiré, expliquez :

- **Complexité** : Certains répondants trouvent que suivre les rôles du service PSOC est complexe.
- **Manque de connaissance** : Plusieurs répondants ne connaissent pas bien les rôles du service PSOC ou ne savent pas faire la différence entre « soutien » et « conseil ».
- **Nouveaux dans le dossier** : Certains répondants sont nouveaux et n'ont pas encore acquis une connaissance approfondie.
- **Connaissance limitée** : Certains répondants ne connaissent pas beaucoup de choses outre les demandes de rehaussement annuelles et les redditions de compte.

19. Pour chacun des rôles exercés par le service PSOC, veuillez indiquer votre niveau de connaissance

● Pas du tout ● Un peu ● Bien ● Très bien

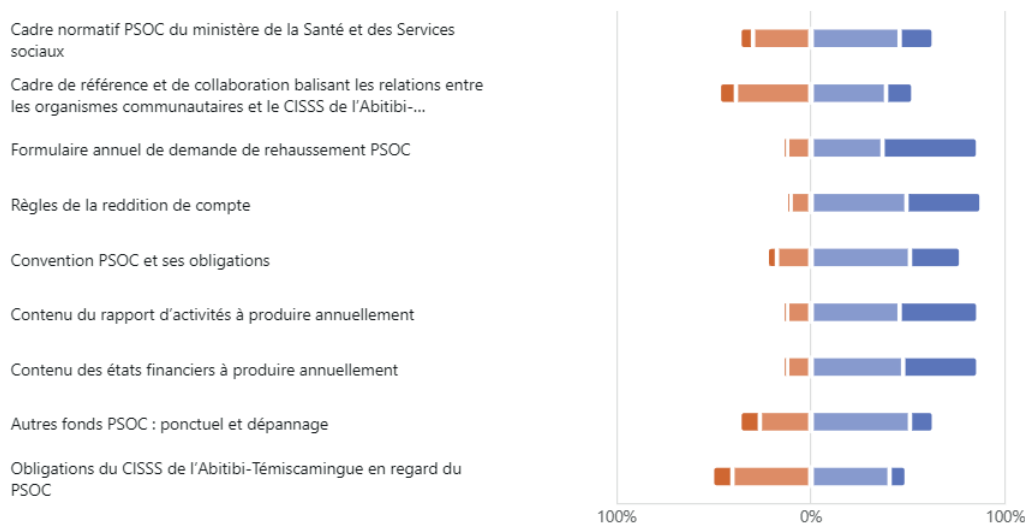


20. Si désiré, expliquez :

- **Soutien et réponses rapides** : Certains répondants disent ne pas avoir reçu de soutien ou de réponse rapide de la part de l'équipe PSOC du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.
- **Clarté des réponses** : Il est difficile d'obtenir des réponses claires et un accompagnement lors de difficultés.
- **Non applicable** : Pour certains, la question ne s'applique pas.
- **Manque de connaissance** : Plusieurs répondants ne connaissent pas bien les rôles du service PSOC ou ne savent pas la différence entre « soutien » et « conseil ».
- **Ressource limitée** : Il n'y a qu'une ressource pour le PSOC au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, et ce n'est pas son seul dossier, ce qui entraîne un manque de temps pour bien répondre. Cependant, les questions reçoivent toujours une réponse.

21. Pour chacun des outils du PSOC, veuillez indiquer votre niveau de connaissance

● Pas du tout ● Un peu ● Bien ● Très bien



22. Si désiré, expliquez :

- **Apprentissage autonome** : Les informations sont rarement fournies lors de changements, et lorsqu'elles le sont, elles sont écrites de manière à ce que les gens ne les comprennent pas.

En général, les réponses montrent une certaine convergence d'opinions sur la difficulté à obtenir des informations claires et compréhensibles sur les outils du PSOC.

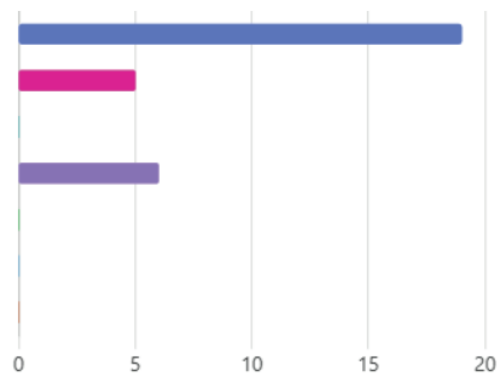
23. Avez-vous reçu du soutien de la part du service PSOC, en lien avec l'énumération suivante, lors des deux dernières années?

- Oui 29
- Non 28



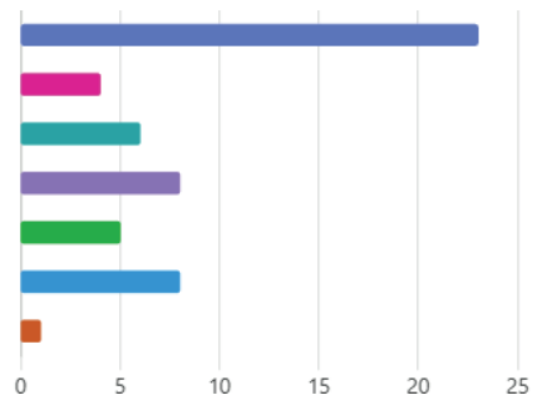
24. Pourquoi n'avez-vous pas eu de soutien du service PSOC durant les deux dernières années? (Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse.)

- Je n'en ai pas eu de besoin 19
- Je ne connaissais pas les services 5
- Je ne savais pas où m'adresser pour faire une demande 0
- Je ne savais pas que je pouvais y avoir recours 6
- Ce n'était pas le bon service pour répondre à ma demande 0
- Ma demande a été refusée 0
- Autre 0



25. Veuillez sélectionner les types de soutien que vous avez reçus durant les deux dernières années. (Vous pouvez sélectionner plus d'une réponse).

- Soutien à la reddition de comptes 23
- Orientation à la prise de décisions 4
- Soutien à l'élaboration de contenus 6
- Orientation concernant des changements majeurs au sein de l'organisme... 8
- Orientation vers les ressources au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue ou vers d'autres... 5
- Collaboration au sein de comités de travail ou de tables de concertation 8
- Autre 1



26. Êtes-vous satisfaits du délai de réponse rendu?

● Pas du tout	0
● Un peu	0
● Satisfait	18
● Très satisfait	11



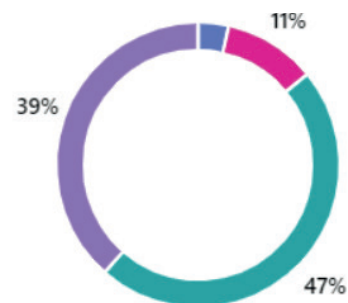
27. Si désiré, expliquez :

- **Manque de temps** : Le manque de temps est souvent la cause des délais dans les réponses. Les répondants reçoivent des réponses, mais parfois avec des délais.

En général, les réponses montrent une certaine convergence d'opinions sur le manque de temps étant la cause des délais dans les réponses du service PSOC.

28. Durant les deux dernières années, avez-vous été satisfaits des communications avec le service PSOC?

● Pas du tout	2
● Un peu	6
● Satisfait	27
● Très satisfait	22



29. Si désiré, expliquez :

- **Clarté des informations** : Les informations envoyées de façon générale ne sont pas claires et doivent souvent être vulgarisées par une tierce personne ou nécessitent un travail de recherche pour les comprendre. Quand des questions sont posées, il n'y a pas de réponse ou cela prend du temps avant d'avoir une réponse.
- **Lettre de coupure** : Des répondants disent avoir reçu une lettre de coupure sans indication sur où aller chercher de l'aide.
- **Bonne communication** : Certains répondants mentionnent une très bonne communication avec Nathalie Rodrigue.
- **Courriels ministériels** : Parfois, il y a des courriels très « ministériels » un peu longs et peu digestes. D'autres fois, l'information ne semble pas concerner tous les organismes, ce qui rend difficile l'interprétation de sa pertinence.
- **Tournée** : Il serait bénéfique que le service PSOC fasse une tournée.
- **Retours d'appels** : Les retours d'appels sont plus longs, avec des difficultés à rejoindre l'agente PSOC.

- **Service et accompagnement** : Certains répondants ont communiqué avec Mme Rodrigue et ont eu un excellent service et un très bel accompagnement.
- **Communications expéditives** : Les communications sont souvent expéditives.
- **Disponibilité** : Les répondants ont toujours eu une belle entente avec Nathalie Rodrigue, qui a toujours été disponible pour eux.

En général, les réponses montrent une diversité de perspectives et une certaine convergence d'opinions sur les problèmes de clarté et de délais dans les communications avec le service PSOC, ainsi que des expériences positives avec Nathalie Rodrigue.

30. Parmi les formes de communication qui sont actuellement possibles par le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, de quelles façons souhaiteriez-vous recevoir les informations du PSOC? (Vous pouvez sélectionner plus d'un choix.)



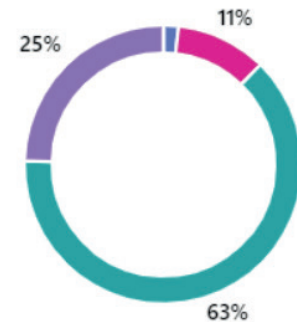
31. Si désiré, expliquez :

- **Rencontre en présentiel ou virtuelle** : Les répondants préfèrent les rencontres en présentiel ou virtuelle, car cela permet de poser des questions ou de dire que l'information n'est pas claire, tout en ayant une réponse rapide.
- **Rencontre en personne** : Certains répondants aiment rencontrer les gens en personne, car cela les aide beaucoup plus à comprendre et à poser des questions.
- **Téléphone** : Les communications par téléphone sont également appréciées et souhaitées par certains répondants.

En général, les réponses montrent une préférence pour des formes de communication qui permettent une interaction directe et rapide, facilitant ainsi la compréhension et la clarification des informations.

32. Lorsque vous êtes en rencontre avec le service PSOC, est-ce que vous êtes satisfaits de la participation et de la collaboration obtenue?

● Pas du tout	1
● Un peu	6
● Satisfait	36
● Très satisfait	14



33. Avez-vous des suggestions ou commentaires qui permettraient d'améliorer le service PSOC?

- **Rehaussement du financement** : Le rehaussement du financement est l'enjeu majeur, mais les répondants apprécient les services, le soutien et le personnel du PSOC.
- **Engager une personne supplémentaire** : Il serait bénéfique d'engager une personne supplémentaire et d'améliorer l'ouverture, l'accompagnement et la communication du département.
- **Rencontres en présentiel** : Les rencontres en présentiel sont plus faciles pour certains répondants.
- **Infolettre** : Avoir une infolettre avec les dates importantes annuelles, les changements importants et le rôle de la responsable PSOC pour une meilleure compréhension.
- **Informations disponibles** : Il y a un besoin de plus d'informations disponibles.
- **Présentation des services** : Une petite présentation des services qui peuvent être offerts serait utile. Certains répondants se réfèrent à Nathalie pour tout ce qui concerne le PSOC, mais ne connaissent pas certaines choses.
- **Ressources dédiées** : Il faut augmenter les ressources dédiées à ce Programme et laisser plus de liberté à la responsable PSOC. Les avis de non-conformité doivent soutenir l'organisation pour poursuivre sa mission.
- **Réalité terrain** : Se rapprocher de la réalité terrain.
- **Acquisition de connaissances** : Aider les répondants à acquérir des connaissances afin de ne rien échapper.
- **Faire connaître les services** : Faire connaître davantage tous les services.
- **Appel téléphonique** : Utiliser l'appel téléphonique pour certaines communications plus sensibles et recevoir les informations dans des délais raisonnables.
- **Collaboration dans le comité partenariat** : Les collaborations dans le comité partenariat peuvent être difficiles.

- **Services pour nouveaux dirigeants :** Fournir plus d'informations sur les services offerts pour les nouveaux directeurs ou coordonnateurs. .
- **Rencontres virtuelles :** Organiser plus de rencontres virtuelles.
- **Soutien et rigidité :** Offrir un meilleur soutien et moins de rigidité. Informer rapidement si un élément du rapport annuel (reddition de compte) ne convient pas.
- **Reconnaissance des efforts :** Les répondants apprécient l'opportunité de partager leurs suggestions et estiment que leur travail n'est pas toujours bien compris ou mis en lumière. Une meilleure communication pourrait améliorer la compréhension mutuelle et renforcer la motivation à offrir un service de qualité. Collaborer pour identifier des façons concrètes de valoriser les réussites.
- **Rencontre virtuelle :** Une rencontre virtuelle sur les obligations par année pourrait être bénéfique.
- **Connaissance de l'équipe :** Il serait utile de connaître qui est l'équipe.
- **Communication par téléphone :** Possibilité de communication par téléphone.
- **Accompagnement des organismes :** Transmettre l'information aux représentants du communautaire pour qu'ils puissent accompagner les organismes en cas de problème.

En général, les réponses montrent une reconnaissance de l'importance du service PSOC et des suggestions pour améliorer son efficacité et son soutien.

34. Veuillez, s'il vous plaît, commenter ce que vous appréciez du service PSOC.

Les réponses montrent une grande appréciation du service PSOC, avec plusieurs points forts mentionnés :

- **Collaboration :** Les répondants disent avoir une très bonne collaboration avec le service PSOC.
- **Financement :** Le soutien financier est apprécié.
- **Service et soutien :** Le service est bon lorsque les répondants ont besoin d'informations. Nathalie Rodrigue est particulièrement mentionnée pour son humanité, son ouverture et son soutien.
- **Réactivité :** Les réponses sont rapides, que ce soit par appel ou courriel lors de questionnements pointus. Les retours d'appels sont rapides et efficaces.
- **Simplification des documents :** Des efforts ont été faits pour simplifier et vulgariser le contenu des différents documents.
- **Accessibilité :** La ressource en place est accessible, et les réponses sont rapides. Si la ressource n'a pas les réponses, elle les trouve.
- **Relations :** Les répondants ont un bon lien avec leur représentante, et la collaboration va dans les deux sens. Les relations sont conciliantes.

- Disponibilité : La disponibilité de la répondante est fortement appréciée.

En général, les réponses montrent une reconnaissance de l'importance du service PSOC et une grande satisfaction envers ses services et son soutien.

→ | Résumé de l'évaluation des services PSOC

Les réponses aux questions concernant le service PSOC montrent une diversité de perspectives et de suggestions pour améliorer son efficacité et son soutien.

- **Connaissance des rôles et outils** : Les répondants ont des niveaux variés de connaissance des rôles et outils du service PSOC. Certains trouvent cela complexe, tandis que d'autres sont nouveaux ou peu informés.
- **Soutien et réponses** : Il y a des plaintes concernant le manque de soutien et de réponses rapides de l'équipe PSOC du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, souvent dû à un manque de temps et de ressources.
- **Communications** : Les informations fournies ne sont pas toujours claires et nécessitent souvent une vulgarisation. Les courriels sont parfois jugés trop formels. Cependant, certains répondants apprécient la communication avec Nathalie Rodrigue.
- **Formes de communication** : Les répondants préfèrent les rencontres en présentiel ou virtuelle pour une meilleure interaction. Les communications par téléphone sont également appréciées.
- **Suggestions d'amélioration** : Les répondants souhaitent un rehaussement du financement, l'embauche de personnel supplémentaire, une meilleure communication et un accompagnement plus ouvert. Une infolettre avec des informations clés serait bénéfique.
- **Appréciation des services** : Malgré les critiques, les répondants reconnaissent l'importance du service PSOC et expriment une grande satisfaction envers les services et le soutien reçus, notamment de Nathalie Rodrigue.



→ | Conclusion

Le sondage a permis de recueillir des avis diversifiés sur les services offerts par les organisateurs communautaires et le service PSOC. Les répondants ont exprimé une reconnaissance générale envers la disponibilité et l'engagement des organisateurs communautaires et de la répondante PSOC, soulignant l'importance de leur soutien dans la coordination des actions locales et la gestion des projets. Cependant, plusieurs suggestions ont été formulées concernant la nécessité de mieux faire connaître les rôles et responsabilités des organisateurs communautaires pour maximiser leur impact, ainsi que d'augmenter les ressources humaines pour répondre aux besoins croissants en organisation communautaire.

Les réponses indiquent également que les participants sont dans l'ensemble satisfaits des services reçus, mais certains points d'amélioration ont été mentionnés, tels que la réduction des délais de réponse et la possibilité d'avoir plus de formations ou d'informations sur les services disponibles. En somme, les services PSOC et les organisateurs communautaires jouent un rôle clé, mais l'efficacité de leur action pourrait être renforcée par des ajustements organisationnels et des moyens accrus.





*Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue*

Québec  
 