



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

**RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION  
DES ATTENTES ET DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE  
2009-2010**

**Groupes 0-14 ans et 15-25 ans**

Rapport produit par :

Paulette Beaupré, Membre du Comité des usagers

Denise Juneau, Agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires, DSPRP

Paule Lavoie, Agente de planification, programmation et recherche, DSPRP

André Vallerand, Membre du Comité des usagers

## **MOT DU PRÉSIDENT**

Le comité des usagers est heureux de produire son premier rapport sur les résultats de l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle. Cette démarche permet de reconnaître l'importance du point de vue des parents dans l'évaluation des services dans l'esprit d'une amélioration continue des services.

Nous vous invitons à prendre connaissance de ce rapport. Si vous le jugez nécessaire nous demeurons disponibles pour vous rencontrer.

Comme il est convenu, nous attendons de votre part un accusé de réception indiquant le traitement que vous entendez donner aux recommandations.

En terminant, nous tenons à vous remercier de l'attention que vous porterez à ce rapport.

Richard Tessier, président

Pour le Comité des usagers.

## INTRODUCTION

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 de 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 St-Jean et du Bas St-Laurent se sont joints au groupe. Les travaux du groupe de travail ont donné lieu à l'expérimentation de deux questionnaires à l'intention des parents et des proches au cours des derniers mois.

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.<sup>1</sup> Cette politique précise les rôles et responsabilités des différents participants et confirme la collaboration établie entre le CRDI et le comité des usagers à la démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle.

Le présent rapport vient présenter les résultats 2009-2010 obtenus suite à la réception de questionnaires complétés de janvier à mars 2010.

Dans la première partie de ce rapport, on retrouve la méthodologie employée et les informations statistiques concernant la collecte d'informations. La seconde partie permet une brève présentation de concepts entourant la qualité des services. La troisième partie quant à elle présente, à l'aide

---

<sup>1</sup> CRDI DE QUÉBEC (2009). Politique relative à l'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle. Québec.

d'histogrammes, les différents résultats obtenus à la suite de l'envoi de questionnaires aux deux groupes sondés (0-14 ans et 15-25 ans). Ces résultats quantitatifs sont complétés par les commentaires émis par les parents ou les proches dans les questionnaires. De plus, afin de faciliter les comparaisons des énoncés des deux groupes cibles, on retrouve en Annexe 1 un tableau présentant les énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction.

## MÉTHODOLOGIE<sup>2</sup>

L'expérimentation du questionnaire « Évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle » a débuté en janvier 2010 auprès des parents d'usagers de 0-14 ans et de 15-25 ans qui résident dans leur famille. Au cours des mois de janvier à mars 2010, les parents des usagers, dont le plan d'intervention avait eu lieu 10 à 12 mois auparavant, étaient invités à s'exprimer au sujet de leur satisfaction à l'égard des services offerts par le CRDI de Québec. Au total, 115 questionnaires ont été postés ; en tout 26 parents ou proches ont rempli et retourné le questionnaire au comité des usagers, soit une proportion de 22,6%. Ce pourcentage est assez satisfaisant puisque les sondages postaux ont habituellement un retour de l'ordre de 10% des envois. Toutefois, ce taux de réponse nous suggère de demeurer prudent dans la généralisation des résultats obtenus.

Pour le groupe des 0-14 ans, le comité des usagers a reçu 14 réponses pour une proportion de 16,5%. Le questionnaire est composé de 30 questions qui sont réparties dans trois domaines d'intervention : relationnel (7 questions), professionnel (12 questions) et organisationnel (11 questions). À celles-ci s'ajoutent six questions sur des renseignements généraux.

Pour le groupe des 15-25 ans, 12 réponses ont été reçues pour une proportion de 40%. Le questionnaire est composé de 35 questions qui sont aussi réparties dans ces mêmes trois domaines d'intervention : relationnel (7 questions), professionnel (15 questions) et organisationnel (13 questions) ; six questions sur des renseignements généraux complètent le tout.

Les répondants ont à compléter le questionnaire reçu en cotant leur opinion vis-à-vis chaque question, sur une échelle de type Likert qui comprend cinq choix de réponse possible : « en désaccord », « peu d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord » ou « ne sait pas/ne s'applique pas ». Ils sont aussi invités à ajouter des commentaires s'ils le désirent.

Par la suite, les réponses au questionnaire sont traitées en utilisant un compilateur format Excel (Galdin, 2009) qui permet d'établir un pourcentage de satisfaction pour chacun des énoncés. Le pourcentage de satisfaction est mesuré de la manière suivante : les réponses « en désaccord » = 0

---

<sup>2</sup> 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 CRDITED-MCQ – Institut universitaire (2010).

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 »). Ces résultats quantitatifs sont présentés en utilisant un histogramme horizontal ou chacun des énoncés est représenté de façon graphique et numérique.

Les commentaires recueillis (données qualitatives) sont compilés dans un tableau et regroupés selon les différents domaines (relationnel, professionnel, et organisationnel).

## INFORMATIONS SUR LA COLLECTE DE DONNÉES 0-14 ANS

<b>Taux de participation</b>	16,5%	<b>Catégorie d'âge</b> 0-7 ans 8-14 ans	35,7% 64,3%
<b>Coordinations touchées</b> Enfance-Jeunesse Personnes âgées et polyhandicapées Québec nord TED Vieille-Capitale/Portneuf	57,0% 0,0% 14,0% 21,0% 7,0%	<b>Type de clientèle</b> DI TED sans DI TED avec DI	35,7% 28,6% 35,7%
<b>Lien avec la personne</b> Père-mère Sœur-frère Conjoint Proche parent Autre	100,0% 0,0% 0,0% 0,0% 0,0%	<b>Fréquence des contacts</b> Aucun 1 contact par année 2 à 3 contacts par année 4 contacts et plus par année	0,0% 0,0% 21,4% 78,6%

## INFORMATIONS SUR LA COLLECTE DE DONNÉES 15-25 ANS

<b>Taux de participation</b>	40,0%	<b>Catégorie d'âge</b> 15-18 ans 19-25 ans	25,0% 75,0%
<b>Coordinations touchées</b> Enfance-Jeunesse Personnes âgées et polyhandicapées Québec nord TED Vieille-Capitale/Portneuf	0,0% 0,0% 8,0% 33,0% 50,0%	<b>Type de clientèle</b> DI TED sans DI TED avec DI	58,0% 25,0% 17,0%
<b>Lien avec la personne</b> Père-mère Sœur-frère Conjoint Proche parent Autre	58,3% 0,0% 8,3% 16,7% 8,3%	<b>Fréquence des contacts</b> Aucun 1 contact par année 2 à 3 contacts par année 4 contacts et plus par année	0,0% 8,3% 25,0% 66,7%

## **DIMENSIONS DE LA QUALITÉ**

Tel que mentionné dans le document de présentation du projet d'évaluation continue de la satisfaction des usagers<sup>3</sup>, 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. »<sup>4</sup> 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 font surtout référence aux 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. »<sup>5</sup>

### **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. »<sup>6</sup>

### **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 entoure la prestation. Le contexte peut être plus ou moins facilitant et doté d'un certain confort ; les services peuvent être plus ou moins accessibles et les systèmes, les politiques et les procédures peuvent en assurer ou non la rapidité et la continuité. »<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> CONSEIL QUÉBÉCOIS D'AGRÈMENT (2009). Le système d'agrément. Pour une gestion intégrée de la qualité, Version 1, p. 24.

<sup>5</sup> Ibid, p.49.

<sup>6</sup> Ibid, p.49.

<sup>7</sup> Ibid, p.50.

## RÉSULTATS DU SONDRAGE ADRESSÉ AUX PARENTS OU PROCHES D'USAGERS DE 0-14 ANS

Dans cette catégorie d'âge, 14 personnes sur 85 (76 usagers touchés) à qui le comité des usagers a envoyé un sondage à compléter, ont retourné le questionnaire (16,5%).

### Domaine relationnel

Au CRDI de Québec, au point de vue relationnel, les énoncés présentant le degré de satisfaction le plus élevé signifiés au cours de l'année 2009-2010, sont ceux traitant de la confidentialité dans les échanges avec l'intervenant, de l'attitude attentionnée et du respect manifestés par l'intervenant ainsi que de la satisfaction à l'égard de l'accueil au premier contact.

On souligne toutefois, une certaine insatisfaction à l'égard de la réponse adéquate aux besoins de l'utilisateur desservi ainsi que de l'absence du questionnement régulier de l'intervenant au sujet du degré de satisfaction des parents concernant les services reçus.

### Domaine professionnel

Pour ce qui est du domaine professionnel, les résultats au questionnaire reçus indiquent que les parents des usagers sondés, se disent particulièrement satisfaits quant au respect des rendez-vous convenus par l'intervenant avec les parents ainsi qu'au soutien offert par l'intervenant lors de périodes de transition. On observe aussi un bon niveau de satisfaction des parents à l'égard de l'utilisation de moyens concrets de la part des intervenants pour la réalisation des activités de leur enfant et à la considération accordée aux priorités des parents lors de l'élaboration du plan d'intervention.

Les cotes les plus faibles sont obtenues aux énoncés portant sur le soutien offert par l'intervenant à l'utilisateur afin d'utiliser les ressources de son milieu, sur le respect des engagements convenus lors du plan d'intervention, sur l'aide apportée à l'utilisateur par l'intervenant pour développer ses habiletés sociales, sur l'encouragement offert à l'utilisateur par son intervenant afin de faire ses propres choix et finalement sur l'aide apportée aux parents lors de situations difficiles ou complexes.

## Domaine organisationnel

Au niveau du domaine organisationnel, les meilleurs résultats sont obtenus pour les énoncés portant sur l'adéquation des heures de distribution de services par rapport aux disponibilités des parents, sur la transmission adéquate des informations concernant l'utilisateur lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service ainsi que sur la facilité à rejoindre l'intervenant quand ils le désirent.

Par contre les énoncés présentant les moins bons résultats sont ceux en lien avec la stabilité des intervenants et le délai raisonnable pour obtenir des services et/ou consultation avec un professionnel, suivis de près par les énoncés sur l'information transmise par l'intervenant concernant les services offerts par d'autres organismes ou associations et sur la possibilité de changer d'intervenant si ça ne va pas ou dans une situation particulière.

### Commentaires des parents ou proches d'utilisateurs de 0-14 ans

Aucuns commentaires concernant le domaine relationnel n'ont été rapportés au cours de la de cette démarche. Toutefois, pour le domaine professionnel, on a noté ceux-ci :

- « Je vais en salle snoezelen 1 fois/3 semaines et je trouve que l'intervenante ne sait pas trop quoi faire ou n'amène pas beaucoup de nouveauté » ;
- « Je vois le plan 1\* / 2 ans environ » ;
- « Je ne sais pas car vieux plan d'intervention ».

D'autres commentaires touchant le domaine organisationnel viennent compléter la partie touchant les 0-14 ans :

- « J'aimerais vous dire quand on a une intervenante qu'on aimerait garder que ça serait très apprécié » ;
- « Beaucoup de bonnes idées mais peu se concrétisent (manque de temps – rendez-vous très espacés) » ;
- « Selon moi, rendez-vous aux 3 semaines = insuffisant pour arriver à quelque chose » ;
- « 2/2 R-V annulés cet automne. Je ne crois pas que ce soit une volonté mais plutôt un manque de ressource humaine ou trop d'enfant par intervenant (éduc. Spec.) GROS manque de professionnels -> inacceptable! » ;
- « Les professionnels sont remplis de bonne volonté mais le système pour y avoir recours est déficient. Il faudrait plus de souplesse dans l'offre de service pour s'adapter aux besoins des personnes suivies afin de les faire évoluer dans la mesure de leur capacité ».

## **RÉSULTATS DU SONDAGE ADRESSÉ AUX PARENTS D'USAGERS OU PROCHES DE 15-25 ANS**

Dans cette catégorie d'âge, 12 personnes sur 30 (29 usagers touchés) à qui le comité des usagers a envoyé un sondage à compléter, ont retourné le questionnaire (40,0%).

### **Domaine relationnel**

Concernant le domaine relationnel pour les parents d'usagers de 15 à 25 ans, les meilleurs résultats ont été obtenus aux énoncés portant sur le respect manifesté par l'intervenant, sur la confidentialité lors d'échanges avec l'intervenant ainsi que de l'attitude attentionnée de l'intervenant.

Le plus bas niveau de satisfaction obtenu au cours de ce sondage concerne le questionnement régulier de la satisfaction des parents à l'égard des services reçus par l'intervenant.

### **Domaine professionnel**

Pour ce qui est du domaine professionnel, les énoncés ayant reçu le plus haut taux de satisfaction sont ceux en lien avec la considération des priorités des parents lors de l'élaboration du plan d'intervention, la ponctualité des intervenants lors de rendez-vous et la mise en place d'actions nécessaires pour aider l'utilisateur lors de situations complexes.

Toutefois, un plus faible taux de satisfaction est accordé aux énoncés portant sur la capacité des services offerts à favoriser le développement d'habiletés sociales et de communication nécessaires à l'intégration dans la communauté.

### **Domaine organisationnel**

Au point de vue organisationnel, les résultats du sondage laissent voir que les parents se disent très satisfaits quant à la démarche et les procédures pouvant permettre de porter plainte, au niveau de langage utilisé par les intervenants du CRDI pour se faire comprendre par les usagers, à la transmission adéquate des informations concernant l'utilisateur lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service ainsi qu'au délai raisonnable pour obtenir un rendez-vous avec un professionnel.

Mentionnons par contre que la plus faible cote a été octroyée à l'énoncé portant sur le délai pour obtenir un service du CRDI.

### **Commentaires des parents ou proches d'usagers de 15-25 ans**

Aucuns commentaires n'ont été formulés par les parents ou proches d'usagers de 15-25 ans.

## PRINCIPAUX CONSTATS

Dans l'ensemble, les résultats de cette première année d'évaluation continue de la satisfaction des usagers, révèle que les parents des usagers sondés sont satisfaits des services offerts par le CRDI de Québec. Les taux moyens de satisfaction par domaine les plus élevés sont ceux du groupe de parents d'usagers de 15-25 ans.

De façon plus précise, le fort taux de satisfaction accordé aux notions de confidentialité, de respect et d'attitude attentionnée semblent démontrer que les diverses actions menées par le CRDI de Québec en ce sens semblent porter fruit (ex. : code d'éthique, valeurs organisationnelles, activités sur la confidentialité, etc.).

De plus, la prise en considération des priorités des parents lors de l'élaboration du plan d'intervention est apparue, pour le comité des usagers, comme un point fort de cette évaluation dans les deux groupes d'âge. Ici encore, il semble que les orientations données au processus clinique sont en voie de bien s'implanter.

On note aussi le haut taux de satisfaction des parents concernant la transmission de l'information pertinente au sujet de leur enfant lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service ; le comité des usagers est surpris de ce résultat car il ne représente pas les échos qu'il en avait eus. Les résultats de l'évaluation de l'année prochaine viendront confirmer ou non ce constat.

Le comité des usagers a aussi relevé quelques résultats qui le questionnent. Plusieurs énoncés portant sur les objectifs du plan d'intervention favorisant l'utilisation des services de la communauté ont obtenu des cotes plus basses (ex. : l'intervenant accorde le soutien nécessaire à notre enfant pour utiliser les ressources de son milieu, l'intervenant aide notre enfant à développer ses habiletés sociales et ses habiletés de communication dans la communauté).

Le comité des usagers est sensible au faible taux de satisfaction à l'égard de la stabilité du personnel obtenu pour le groupe des 0-14 ans.

Aussi, les parents des deux groupes d'âge ont mentionné ne pas avoir été questionné régulièrement sur leur niveau de satisfaction à l'égard des services reçus. Le comité des usagers réitère donc son intérêt à maintenir cette démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle mais croit également que le CRDI de Québec doit poursuivre la mise en place d'une culture de gestion axée sur la qualité.

## RECOMMANDATIONS

À la suite de ces constats, le comité des usagers recommande que le CRDI de Québec:

- Maintienne les activités de sensibilisation en lien avec les valeurs organisationnelles, le code d'éthique, etc.;
- encourage les intervenants à soutenir les usagers dans l'utilisation des services de la communauté ;
- mette en place des moyens afin de minimiser l'impact du roulement du personnel sur les usagers (0-14 ans);
- prenne les mesures nécessaires afin de diminuer le délai d'attente pour avoir accès à un professionnel (0-14 ans) ;
- soutienne, pour l'année 2010-2011, la poursuite de la mise en place de la démarche d'évaluation continue de la satisfaction de la clientèle et s'assure de l'implantation d'une culture organisationnelle de gestion intégrée de la qualité :




« Une culture organisationnelle de gestion intégrée de la qualité se présente comme une approche où **chaque** personne dans l'organisation est **responsable** et **active** dans le processus d'amélioration de la qualité. Cette approche se vit à travers l'**ensemble** de l'organisation dans ses sphères tant **cliniques** qu'**administratives** »<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> ASSOCIATION QUÉBÉCOISE D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (2009). *Guide de la gestion intégrée de la qualité*, p. 20.

## ANNEXE 1

### Comparaison des énoncés ayant eu le plus haut et le plus bas taux de satisfaction pour les deux groupes

DOMAINE RELATIONNEL			
0-14 ans (86,5%) <sup>9</sup>	%	15-25 ans (91,7%)	%
			
Dans les échanges avec l'intervenant, la confidentialité est respectée	100%	Au CRDI, mon fils/fille est traité avec respect	100%
L'intervenant a une attitude attentionnée envers notre enfant	92,9%	Dans les échanges avec l'intervenant de mon fils/fille, la confidentialité est respectée	97,2%
Nous sommes traités avec respect par notre intervenant	90,5%	L'intervenant de mon fils/fille a une attitude attentionnée	97,2%
Lors de notre premier contact avec le CRDI, nous avons été bien accueillis	90,5%		
			
Nous recevons de l'intervenant les services qui répondent aux besoins actuels de notre enfant	73,8%	L'intervenant s'informe régulièrement de notre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus	75%
L'intervenant s'informe régulièrement de notre niveau de satisfaction à l'égard des services reçus	76,9%		
DOMAINE PROFESSIONNEL			
0-14 ans (79,4%)	%	15-25 ans (90%)	%
			
L'intervenant respecte les rendez-vous convenus	90,5%	Lors de l'élaboration du plan d'intervention de notre fils/fille, nos priorités sont prises en considération	97,2%
L'intervenant offre du soutien lors de périodes de transition	90,0%	Au CRDI, les rendez-vous sont traités avec ponctualité	96,3%
L'intervenant offre des moyens concrets à notre enfant pour la réalisation de ses activités	88,9%	Lors de situations complexes, l'intervenant pose les actions nécessaires pour aider mon fils/fille	95,8%
Lors de l'élaboration du plan d'intervention, nos priorités sont prises en considération	87,2%		

<sup>9</sup> Ce taux de satisfaction représente le taux moyen obtenu pour tous les énoncés de ce domaine



L'intervenant accorde le soutien nécessaire à notre enfant pour utiliser les ressources de son milieu	69,7%	Les services offerts à mon fils/fille lui permettent d'acquérir les habiletés sociales qui favorisent son intégration dans la communauté	78,8%
Les engagements convenus lors du plan d'intervention de notre enfant sont respectés	71,8%	Les services offerts à mon fils/fille lui permettent d'acquérir ses habiletés de communication dans la communauté	78,8%
L'intervenant aide notre enfant à développer ses habiletés sociales	72,2%		
L'intervenant encourage mon enfant à faire ses propres choix	77,2%		
L'intervenant nous aide à gérer les situations difficiles ou complexes vécues avec notre enfant	77,2%		

**DOMAINE ORGANISATIONNEL**

<b>0-14 ans (71,1%)</b>	<b>%</b>	<b>15-25 ans (88,3%)</b>	<b>%</b>
-------------------------	----------	--------------------------	----------



Les services du CRDI sont offerts à des heures qui nous conviennent	88,1%	Nous connaissons l'existence d'une démarche permettant de porter plainte	100%
Lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service, l'intervenant transmet l'information pertinente au sujet de notre enfant	86,1%	Les procédures permettant de porter plainte sont faciles à suivre	100%
L'intervenant de notre enfant est facile à rejoindre	85,7%	Au CRDI, le personnel s'adresse à mon fils/fille dans des mots qu'il peut comprendre	96,3%
		Lors d'un changement d'intervenant ou d'un ajout de service, l'intervenant transmet l'information pertinente concernant mon fils/fille	93,3%
		Au CRDI, le délai pour obtenir un rendez-vous avec des professionnels du CRDI est raisonnable	91,7%



Le CRDI favorise la stabilité de l'intervenant auprès de notre enfant	58,3%	Au CRDI, le délai pour obtenir les services est raisonnable	70,4%
Au CRDI, les délais pour obtenir des services et/ou consultation avec des professionnels sont raisonnables	58,3%		
L'intervenant nous informe de l'ensemble des services disponibles auprès d'autres organismes ou associations	61,9%		
Au CRDI, il est possible de changer d'intervenant si ça ne va pas ou dans une situation particulière	61,9 %		