



## Sondage du Comité des usagers sur le degré de satisfaction de la clientèle



**Nathalie Ebnoether, M.A.**

Mai 2013

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)



Pourquoi le Comité des usagers procède à une évaluation du degré de satisfaction ?

1. Pour répondre d'abord à une obligation légale
2. Pour connaître ce qui peut être amélioré
3. Pour démontrer son écoute et l'importance accordée à la satisfaction des résidents
4. Pour sensibiliser les proches aux besoins des personnes plus vulnérables qu'ils représentent

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)

2



## Mise en contexte

- Soucieux de viser l'amélioration continue, le comité des usagers a mandaté pour une troisième mesure la firme Médaille Groupe Conseils afin d'évaluer le degré de satisfaction des résidents ou de ceux qui les représentent.
- Le questionnaire utilisé a été revu et ajusté en 2013 en étroite collaboration avec un sous-comité du comité des usagers. Le questionnaire est basé notamment sur les sources suivantes:
  - Code d'éthique du Centre
  - Résultats du dernier sondage
  - Autres observations du Comité des usagers
- La personne ressource du Centre pour représenter le comité des usagers est :
  - Monsieur Louis-Aimé Blouin

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

3



## Principaux constats

- Degré de satisfaction élevé
- Amélioration constante
- Aucune détérioration en 2013
- Pistes d'améliorations potentielles identifiées pour 2013-2014 afin de maintenir un degré élevé de satisfaction

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

4



## Méthodologie

- Il s'agit d'une 3<sup>e</sup> mesure du degré de satisfaction réalisé avec le même outil.
- La méthode retenue pour recueillir les données est combinée:
  - Entrevue dirigée, avec les résidents identifiés par la Direction comme étant aptes à répondre, réalisée par une personne ressource de Médaille Groupe Conseils ;
  - Questionnaire auto-administré transmis par la poste aux personnes répondantes des résidents identifiées par la Direction comme étant inaptes - Retour par la poste de façon anonyme et confidentielle ;
  - Questionnaire transmis par la poste également aux répondants de certaines personnes résidentes non disposées à répondre au moment de l'entrevue planifiée par Médaille Groupe Conseils ;
- Le questionnaire a été conçu afin d'être répondu façon conviviale pour tous les répondants au nom des résidents :
  - C'est moi-même comme résident qui a répondu
  - C'est moi-même qui a répondu avec l'aide d'un représentant de la firme Médaille Groupe Conseils
  - C'est un proche

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

5



## Méthodologie (suite)

- Période de collecte de données : Avril – Mai 2013
- Au préalable, une lettre a été transmise à toute les personnes répondantes d'une personne résidente afin d'annoncer la venue du sondage.
- 20 personnes ont été rencontrées sur place pour une entrevue. Toutefois, pour des raisons diverses et en concertation avec les représentants du Comité des usagers, tous répondants des résidents ont été sollicité pour compléter le questionnaire au nom de leur proche.
- 35 personnes ont retourné le questionnaire par la poste.
- Au total 55 questionnaires ont été colligés. Ce qui représente un excellent taux de participation.

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

6



## Méthodologie (suite)

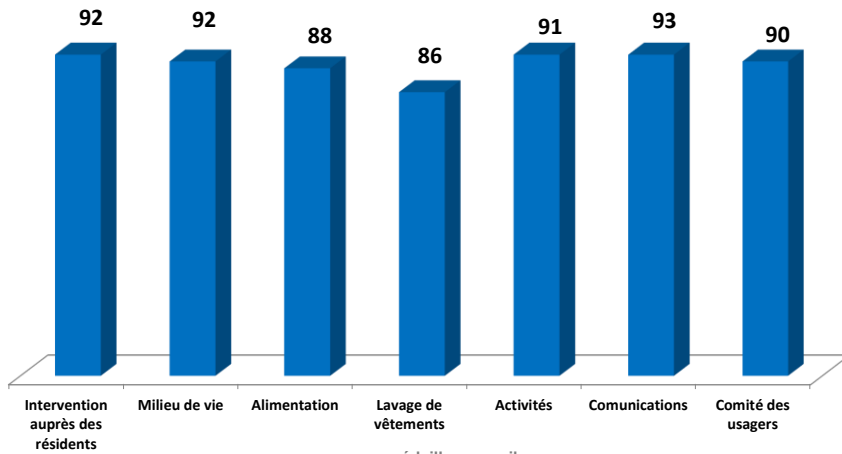
- Indice de satisfaction basé sur la moyenne
  - Pas du tout satisfait 0
  - Un peu satisfait 1
  - Assez satisfait 2
  - Très satisfait 3
- Seul le nombre réel de répondants à une question est considéré. La moyenne est ainsi établi sur le nombre réel de répondants sur l'échelle à quatre points et ramenée sur une base de 100 %.
- Un document annexe est aussi disponible comportant les résultats distincts des résidents et des répondants ainsi que les commentaires ou suggestions recueillis.

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

7



## Résultats par dimension évaluée



www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

8



## L'intervention auprès des résidents

- |   |           |
|---|-----------|
| ✓ La courtoisie du personnel  | <b>95</b> |
| ✓ Le vouvoiement ou selon ma préférence                                     | <b>98</b> |
| ✓ La douceur de l'approche du personnel                                     | <b>94</b> |
| ✓ Le temps accordé par le personnel pour m'écouter                          | <b>88</b> |
| ✓ Mes besoins sont compris rapidement                                       | <b>88</b> |
| ✓ Le fait de frapper à ma porte avant d'entrer                              | <b>93</b> |
| ✓ Le respect de ma vie intime (recevoir de la visite ou besoin de solitude) | <b>99</b> |

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)

9





## L'intervention auprès des résidents (suite)

- |  |           |
|--|-----------|
| ✓ L'attention portée pour favoriser mon temps de sommeil                         | <b>94</b> |
| ✓ Le respect de mes heures de levée ou de coucher                                | <b>93</b> |
| ✓ Le respect de mon rythme lors des interventions de soins                       | <b>92</b> |
| ✓ La dispensation des soins et des services d'hygiène en préservant mon intimité | <b>93</b> |
| ✓ La participation aux décisions concernant mes soins                            | <b>93</b> |
| ✓ La préoccupation d'apaiser ma douleur  | <b>94</b> |

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)


10


		<h2>L'intervention auprès des résidents <i>(suite)</i></h2>
✓	Les explications fournies pour prendre soin de moi-même de façon sécuritaire	94
✓	La possibilité d'exprimer mes goûts et mes choix pour conserver mon autonomie	94
✓	La rapidité pour recevoir une réponse lorsque je signale un besoin (ex: cloche)	82
✓	La possibilité d'être assisté (e) ou représenté (e) par ma famille au besoin	98
	<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face aux interventions du personnel est ...</i></b>	<b>92</b>
<small>www.medaillonconseils.com info@medaillonconseils.com</small>		11

		<h2>Le milieu de vie</h2>
✓	Le soutien pour m'intégrer aux activités (information, aide, etc.)	89
✓	L'horaire des soins afin de favoriser ma participation aux activités	91
✓	La possibilité de personnaliser ma chambre	99
✓	Mon accès à mes effets personnels dans ma chambre	91
✓	L'entretien ménager de ma chambre	95
✓	Mon sentiment de sécurité dans ma chambre	93
✓	Le respect de mes biens personnels	91
<small>www.medaillonconseils.com info@medaillonconseils.com</small>		12


 <b>Médaille</b> GROUPE CONSEILS		<b>Le milieu de vie (suite)</b>
✓	L'attention apportée pour favoriser un environnement paisible	<b>96</b>
✓	L'information disponible sur les services ou les soins des autres organismes (ex. coiffeuse, soins des pieds, dentiste, vêtements adaptés, etc.)	<b>93</b>
	<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face à mon milieu de vie est...</i></b>	<b>92</b>
<a href="http://www.medaillonconseils.com">www.medaillonconseils.com</a> <a href="mailto:info@medaillonconseils.com">info@medaillonconseils.com</a>		13

 <b>Médaille</b> GROUPE CONSEILS		<b>Les services offerts   Alimentation</b>
✓	Le choix de menus ou de collations	<b>87</b>
✓	L'aide pour prendre mes repas ou mes collations lorsque nécessaire	<b>94</b>
✓	Le temps alloué pour les repas ou les collations	<b>92</b>
✓	La température des aliments	<b>90</b>
✓	Les heures de repas en fonction de mes préférences	<b>89</b>
	<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face à l'alimentation est ...</i></b>	<b>88</b>
<a href="http://www.medaillonconseils.com">www.medaillonconseils.com</a> <a href="mailto:info@medaillonconseils.com">info@medaillonconseils.com</a>		14

	<b>Les services offerts   Lavage de vêtements</b>
✓ Le respect de mes consignes ou celles de ma famille	<b>89</b>
✓ Le soin pris pour laver mes vêtements	<b>87</b>
✓ L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	<b>81</b>
<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face au lavage des vêtements est ...</i></b>	<b>86</b>
www.médailionconseils.com info@médailionconseils.com	
15	

	<b>Les activités</b>
✓ La variété des activités récréatives proposées	<b>93</b>
✓ Les moyens de publiciser les activités	<b>91</b>
<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...</i></b>	<b>91</b>
www.médailionconseils.com info@médailionconseils.com	
16	



		<b>Les communications</b>
✓	Les informations reçues sur les changements au Centre	<b>72</b>
✓	La clarté des explications obtenues lorsque demandées	<b>91</b>
✓	La possibilité de communiquer avec une personne responsable si j'ai un problème avec un membre du personnel	<b>95</b>
✓	La possibilité de communiquer avec une personne responsable, sans crainte de représailles, si j'ai un problème important au Centre et que je suis insatisfait( e)	<b>93</b>
✓	Les informations qui me concernent sont traitées discrètement et confidentiellement	<b>95</b>
	<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face aux communications est ...</i></b>	<b>93</b>
	<a href="http://www.medaillonconseils.com">www.medaillonconseils.com</a> <a href="mailto:info@medaillonconseils.com">info@medaillonconseils.com</a>	17

		<b>Le Comité des usagers</b>
✓	L'information reçue par le Comité des usagers	<b>82</b>
✓	Les efforts du Comité des usagers pour représenter les résidents (es)	<b>88</b>
✓	Les activités organisées avec le Comité des usagers (Fête de Noël, Assemblée générale, etc.)	<b>94</b>
✓	Le calendrier 2013 produit par le Comité des usagers	<b>90</b>
	<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face au Comité des usagers est...</i></b>	<b>90</b>
	<a href="http://www.medaillonconseils.com">www.medaillonconseils.com</a> <a href="mailto:info@medaillonconseils.com">info@medaillonconseils.com</a>	18



## Éléments d'excellence et les plus grands défis d'amélioration 2011 et 2013

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

19




### Les éléments d'excellence (95 % et plus)

- |   |           |
|---|-----------|
| ✓ La courtoisie du personnel  | <b>95</b> |
| ✓ L'entretien ménager de ma chambre   | <b>95</b> |
| ✓ La possibilité de communiquer avec une personne responsable si j'ai un problème avec un membre du personnel | <b>95</b> |
| ✓ Les informations qui me concernent sont traitées discrètement et confidentiellement                         | <b>95</b> |
| ✓ L'attention apportée pour favoriser un environnement paisible   | <b>96</b> |
| ✓ Le vouvoiement ou selon ma préférence   | <b>98</b> |
| ✓ La possibilité d'être assisté (e) ou représenté (e) par ma famille au besoin                                | <b>98</b> |

info@medaillonconseils.com

20




## Les éléments d'excellence *(95 % et plus) (suite)*

✓ Le respect de ma vie intime (recevoir de la visite ou besoin de solitude)	<b>99</b>
✓ La possibilité de personnaliser ma chambre	<b>99</b>

www.médailionconseils.com  
info@medailionconseils.com

21



## Les plus grands défis d'amélioration *(85 % et moins)*

✓ Les informations reçues sur les changements au Centre	<b>72</b>
✓ L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	<b>81</b>
✓ L'information reçue par le Comité des usagers	<b>82</b>
✓ La rapidité pour recevoir une réponse lorsque je signale un besoin (ex: cloche )	<b>82</b>

www.médailionconseils.com  
info@medailionconseils.com

22



## Tableaux des énoncés identiques 2011 et 2013

www.médailonconseils.com  
info@medailonconseils.com

23




## Tableau évolutif 2011 versus 2013 Mêmes énoncés

L'intervention auprès des résidents	2011	2013
La courtoisie du personnel	94	95
Le vouvoiement ou selon ma préférence	94	98
La douceur de l'approche du personnel	91	94
Le temps accordé par le personnel pour m'écouter	87	88
Le respect de ma vie intime (recevoir de la visite ou besoin de solitude)	95	99
L'attention portée pour favoriser mon temps de sommeil	95	94
Le respect de mes heures de levée et de coucher	93	93

www.médailonconseils.com  
info@medailonconseils.com

24



**Médaille**  
GROUPE CONSEILS


## Tableau évolutif 2011 versus 2013

### Mêmes énoncés

L'intervention auprès des résidents <i>(suite)</i>	2011	2013
La dispensation des soins et des services d'hygiène en préservant mon intimité	89	93
La préoccupation d'apaiser ma douleur	95	94
Les explications fournies pour prendre soin de moi-même de façon sécuritaire	94	94
La possibilité d'exprimer mes goûts et mes choix pour conserver mon autonomie	90	94
La rapidité pour recevoir une réponse lorsque je signale un besoin (ex. cloche)	83	82
<i>En général, mon niveau de satisfaction face à l'intervention auprès des résidents est...</i>	94	92

www.médailleconseils.com  
info@médailleconseils.com

25



**Médaille**  
GROUPE CONSEILS

## Tableau évolutif 2011 versus 2013

### Mêmes énoncés

Mon milieu de vie	2011	2013
Le soutien pour m'intégrer aux activités	84	89
L'horaire des soins afin de favoriser ma participation aux activités	84	91
La possibilité de personnaliser ma chambre	94	99
Mon accès à mes effets personnels dans ma chambre	92	91
L'entretien ménager de ma chambre	96	95

www.médailleconseils.com  
info@médailleconseils.com

26



## Tableau évolutif 2011 versus 2013 Mêmes énoncés

Mon milieu de vie <i>(suite)</i>	2011	2013
Mon sentiment de sécurité dans ma chambre	98	93
Le respect de mes biens personnels	95	91
L'attention apportée pour favoriser un environnement paisible	89	96
L'information disponible sur les services ou les soins des autres organismes (ex. coiffeuse, soin des pieds, dentistes, vêtements adaptés, etc.)	88	93
<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face à mon milieu de vie est...</i></b>	<b>91</b>	<b>92</b>

www.médailleconseils.com  
info@médailleconseils.com

27




## Tableau évolutif 2011 versus 2013 Mêmes énoncés

Alimentation	2011	2013
Le choix des menus ou des collations	81	87
Le temps alloué pour les repas ou les collations	91	92
La température des aliments	83	90
Les heures de repas en fonction de mes préférences	90	89
<b><i>En général, mon niveau de satisfaction face à l'alimentation est...</i></b>	<b>83</b>	<b>88</b>

www.médailleconseils.com  
info@médailleconseils.com

28



**Médaille**  
GROUPE CONSEILS


## Tableau évolutif 2011 versus 2013

### Mêmes énoncés

Lavage des vêtements	2011	2013
Le soin pris pour laver mes vêtements	83	87
L'attention portée à mes vêtements pour ne pas les perdre	77	81
<i><b>En général, mon niveau de satisfaction face au lavage des vêtements est...</b></i>	86	86
Les activités		
✓ Les moyens de publiciser les activités	81	91
<i><b>En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...</b></i>	86	91

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

29



**Médaille**  
GROUPE CONSEILS

## Tableau évolutif 2011 versus 2013

### Mêmes énoncés

Le Comité des usagers	2011	2013
✓ L'information reçue par le Comité des usagers	83	82
✓ Les efforts du Comité des usagers pour représenter les résidents (es)	88	88
✓ Les activités organisées avec le Comité des usagers (Fête de Noël, Assemblée générale, etc.)	89	94
<i><b>En général, mon niveau de satisfaction face au Comité des usagers est...</b></i>	87	90

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

30



## Les plus grandes améliorations entre 2011 et 2013

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

31



## Les plus grandes améliorations entre 2011 et 2013 (5 points et plus)

Mon milieu de vie	2011	2013
Le soutien pour m'intégrer aux activités	84	89
La possibilité de personnaliser ma chambre	94	99
L'information disponible sur les services ou les soins des autres organismes (ex. coiffeuse, soin des pieds, dentistes, vêtements adaptés, etc.)	88	93
L'horaire des soins afin de favoriser ma participation aux activités	84	91
L'attention apportée pour favoriser un environnement paisible	89	96

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

32





## Les plus grandes améliorations entre 2011 et 2013 (5 points et plus)

Alimentation	2011	2013
Le choix des menus ou des collations	81	87
La température des aliments	83	90
<i><b>En général, mon niveau de satisfaction face à l'alimentation est...</b></i>	<b>83</b>	<b>88</b>
Activités	2011	2013
✓ Les moyens de publiciser les activités	81	91
<i><b>En général, mon niveau de satisfaction face aux activités est...</b></i>	<b>86</b>	<b>91</b>

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

33



## Les plus grandes améliorations entre 2011 et 2013 (5 points et plus)

Comité des usagers	2011	2013
✓ Les activités organisées avec le Comité des usagers (Fête de Noël, Assemblée générale, etc.)	89	94

www.medaillonconseils.com  
info@medaillonconseils.com

34



## Recommandations

- Communiquer les résultats de ce sondage à toutes les instances:
  - Résidents
  - Administration
  - Employés.
- Afin que la satisfaction des usagers demeure à la fois un défi et un enjeu pour le Centre, il est recommandé d'échanger avec la direction générale afin d'établir un plan d'amélioration continue.
- Échanger sur les actions avec les résidents afin de s'assurer de maintenir la satisfaction.
- Communiquer les actions d'amélioration aux résidents.
- Remesurer la satisfaction des résidents en 2015.

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)

35



C'est grâce à l'évaluation que l'on peut identifier ce qui doit être amélioré et ce qui mérite d'être maintenu dans nos actions quotidiennes !



Nathalie Ebnoether, M.A.  
 Présidente  
 Médailon\* Groupe Conseils

Le médaillon évoque une médaille d'or tout comme un athlète qui la vise par ses performances. Il évoque aussi un bijou précieux que l'on porte près du cœur et qui peut s'ouvrir vers des personnes précieuses, d'une part, notre clientèle et d'autre part, notre personnel.

Médailon se dit aussi d'une équipe chevronnée qui accompagne les organisations vers l'excellence par ses services et conseils judicieux en matière d'approche client et d'approche auprès des employés.

[www.medaillonconseils.com](http://www.medaillonconseils.com)  
[info@medaillonconseils.com](mailto:info@medaillonconseils.com)

36