

Sommaire du Sondage sur la satisfaction des clients de SCS en 2009

En 2009, *Service Coordination des services* (SCS) a procédé à un sondage sur la satisfaction des clients dans le but de vérifier quels services étaient satisfaisants et lesquels devaient être améliorés.

Un questionnaire de sondage sur la satisfaction des clients a été élaboré en tenant compte des commentaires du personnel de SCS, des membres du conseil d'administration et du comité consultatif, ainsi que de ceux d'un certain nombre de clients.

Une attention particulière a été accordée à la sélection des répondants de manière à obtenir un échantillon représentatif. Un échantillon de plus de la moitié des clients actifs de SCS au cours des douze (12) derniers mois, tant chez les enfants que les adultes, a été choisi à hasard.

Nous avons reçu cent vingt-trois (123) réponses, ce qui représente un taux de réponse de 49 pour cent. Afin d'assurer la fiabilité des résultats du sondage, douze (12) clients de plus, qui ne faisaient pas partie de l'échantillon initial, ont été consultés par téléphone au sujet de questions clés du sondage. Aucune différence n'a été observée entre les réponses à ces questions clés des répondants au questionnaire de sondage par écrit et celles des répondants au sondage téléphonique. De plus, SCS a retenu les services d'un professionnel de l'extérieur pour aider les clients adultes qui avaient besoin d'aide pour répondre au questionnaire. Dix sept (17) adultes se sont prévalus de ce service.

Ce taux de réponse – 123 répondants, en plus des 12 participants au sondage téléphonique - nous donne un intervalle de +/- 7,13 à un niveau de confiance de 95 pour cent (c.-à-d. 19 fois sur 20), ce qui est excellent pour ce genre de sondage et indique une forte probabilité que les résultats sont fiables.

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction pour les services de SCS est élevé. Il est intéressant de noter que les caractéristiques de notre service que nos clients (tant les enfants que les adultes) disent apprécier le plus, notamment les communications et la réponse/l'intervention en temps opportun, sont aussi les points qu'ils nous demandent d'améliorer. Il a donc été décidé d'organiser une série de groupes de consultation avec les clients enfants et adultes, tant en français qu'en anglais, afin de mieux comprendre comment nous pourrions améliorer nos communications et la rapidité de notre réponse ou intervention.

L'approche des participants aux groupes de consultation a été positive et utile. Ils ont fait l'éloge des gestionnaires de cas de CSC pour l'aide fournie. Ils ont aussi fait des suggestions sur la manière d'améliorer un service qu'ils considèrent déjà très bon.

En général, leurs principales suggestions sur la manière d'améliorer les communications et la rapidité d'exécution des services de SCS comprennent :

1. De l'avis des participants, le processus d'intégration des nouveaux clients doit être grandement amélioré en fournissant par écrit un aperçu des services, qui devrait être revu avec les clients lors de la première rencontre. Cet aperçu serait plus facile à comprendre et à retenir s'il était le plus graphique possible.
2. Il a été suggéré que cet aperçu écrit soit revu par le gestionnaire de cas avec ses nouveaux clients à la rencontre suivante afin de répondre aux questions qui pourraient survenir.
3. Les participants ont suggéré qu'il soit établi dès la première rencontre quand et comment les parents aimeraient recevoir les renseignements et les mises à jour.
4. Ils ont aussi suggéré que les temps d'attente soient établis en fonction des besoins de chacun, particulièrement pour la première rencontre, de manière que les clients n'aient pas à attendre trop longtemps pour une consultation. Le fait de recevoir les clients en temps opportun empêche les problèmes de s'aggraver.
5. Il a été suggéré que les gestionnaires de cas se familiarisent avec les divers services communautaires



7. Il a été suggéré, surtout dans le cas des clients adultes, que les réunions de groupe pourraient aider les familles à apprendre l'un de l'autre la meilleure façon de composer avec les changements et les transitions.
8. Il a été suggéré de fournir des résumés des divers documents écrits et disponibles afin d'aider les clients à décider quels documents revoir et à mieux comprendre le contenu.

Prochaines étapes

Compte tenu de l'information fournie dans le cadre du sondage et des groupes de consultation et en particulier des suggestions notes ci-dessus, SCS a incorporé ces données dans le plan de travail interne global qui sera exécuté en 2010. Comme suivi, nous prévoyons fournir à l'automne une mise à jour de l'avancement de notre travail dans ces domaines.

Stephen Novosedlik
Directeur général
Service Coordination des services

Keith Christopher
Consultant principal
KC Surveys