



Pour conclure cette cinquième année de sondage, la plupart des éléments évalués obtiennent des résultats assez positifs. Il semble que les taux de satisfaction demeurent stables, mais nous tentons constamment d'élever nos standards de qualité.

Pour plus d'information, n'hésitez pas à discuter avec votre intervenant de suivi. Vous pouvez aussi contacter madame Marie-Josée Beaudet, impliquée dans la démarche, au 450 975-4150, poste 3848.

**Merci à tous ceux et celles qui ont participé à cette démarche!**



**Édition issue du sondage 2015-2016**  
Centre intégré de santé et  
de services sociaux de Laval  
Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval

*Un retour sur votre opinion*

À la suite de l'analyse des résultats du sondage qui a été mené de juillet 2015 à août 2016, il nous fait plaisir de vous présenter l'édition 2017 du bulletin **Le Boomerang**. Il vise à faire un retour sur le niveau de satisfaction général exprimé par les jeunes et leurs parents qui reçoivent des services du Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval. Les principaux objectifs du **Boomerang** sont :

- ✓ Faire état de l'expérience dans les services reçus au Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval;
- ✓ Rendre compte de l'opinion relativement à ce qui fonctionne bien ou moins bien dans les services qui sont offerts;
- ✓ Donner un aperçu des améliorations réalisées par le Centre à la suite des commentaires;
- ✓ Informer des actions à venir.

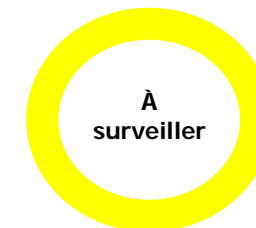
Cette année, **185 jeunes** et **246 parents** ont répondu au sondage téléphonique. **67 %** des jeunes et **75 %** des parents se disent satisfaits des services qu'ils reçoivent.

Nous présentons donc les forces et les défis que les jeunes et les parents nous ont identifiés, afin que le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse de Laval poursuive son travail aux fins d'amélioration de la qualité des services offerts. De plus, nous vous faisons part des principales améliorations réalisées au cours de la dernière année.

Le **niveau de satisfaction** des participants est illustré selon le **code de couleur** suivant :



Progrès  
ou force



À  
surveiller



Défi ou  
amélioration

Bonne lecture!

Produit par la Direction du programme jeunesse, CISSS de Laval – Février 2017

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval

Québec



Québec





### Contact avec les intervenants

Depuis les dernières années, le niveau de satisfaction des jeunes et des parents demeure élevé en ce qui concerne le contact avec les intervenants. Le respect manifesté, le langage utilisé ainsi que l'utilisation adéquate de l'autorité à l'égard de la clientèle obtiennent un résultat élevé.

Parmi les commentaires exprimés par les jeunes, certains souhaitent que leur intervenant leur pose plus souvent la question s'ils se sentent bien.

#### Voici les améliorations apportées cette année :

Les codes de vie des unités de réadaptation ont été harmonisés afin d'augmenter le sentiment des jeunes d'être tous traités de la même façon, dans des niveaux d'encadrement comparables.



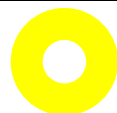
### Nourriture

L'ensemble des éléments sondés soit la température, la variété, la fraîcheur et la quantité des aliments, la durée des repas ainsi que l'ambiance sont en hausse comparativement à l'année précédente. Une amélioration marquée est constatée en ce qui concerne la présentation, le goût et le lieu de la prise de repas.

La tenue régulière des comités de résidents donne l'opportunité aux jeunes d'exprimer leur opinion quant à l'offre alimentaire en hébergement. Ainsi, des améliorations peuvent être apportées en continu par les membres du personnel.

#### Voici les améliorations apportées cette année :

Une nouvelle cafétéria a été aménagée au Centre Cartier, afin qu'une grande partie des jeunes puisse prendre leur repas du midi et du soir dans des conditions améliorant la variété et la température des mets servis.



### Information sur les ressources

Les parents aimeraient être régulièrement orientés par l'intervenant vers des groupes susceptibles de les aider dans leur parcours et être encouragés à y participer.



### Façon de porter plainte

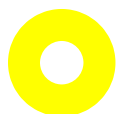
Les résultats de sondage démontrent que le tiers des jeunes affirment connaître la façon de porter plainte ou d'exprimer leur insatisfaction face à la qualité des services qu'ils reçoivent.

Le comité des usagers produira une vidéo de promotion qui sera bientôt disponible aux usagers, afin de les informer de leurs droits et de la façon de nommer une insatisfaction ou une plainte. Une tournée des différents services de réadaptation permettra aussi aux jeunes de se familiariser avec ces processus.



### Plan d'intervention

Depuis les dernières années, parmi les jeunes résidant à Laval qui ont été sondés, la participation et la compréhension de ceux-ci quant à leur plan d'intervention est élevée et stable.



### Horaires des visites

Malgré la souplesse que démontrent de plus en plus les unités d'hébergement dans l'aménagement des horaires des visites, les jeunes et les parents souhaiteraient une plus grande flexibilité de ces horaires.

#### Voici les améliorations apportées cette année :

À la suite des travaux sur les codes de vie des différentes unités, par type d'encadrement, la durée des visites et des appels téléphoniques a été harmonisée. Quant aux attentes d'une plus grande flexibilité des visites, au-delà des heures établies, une attention particulière sera maintenue afin de répondre aux demandes qui requièrent une réponse spécifique.