

APPRÉCIATION DES SERVICES INTÉGRÉS EN PÉRINATALITÉ ET POUR LA PETITE ENFANCE (SIPPE)

par les femmes enceintes et les mères Lanaudoises

Recueil de données

Caroline Richard

Collaboration de :

**Christine Garand
Marie-Andrée Bossé
et Élise Coutu**

**Centre intégré de santé
et de services sociaux
de Lanaudière**

Avril 2017



Conception de l'étude et rédaction : Caroline Richard

Sous la coordination de : Élisabeth Cadieux

Conception du questionnaire : Caroline Richard, Marie-Andrée Bossé, Christine Garand et Élise Coutu

Traitement des données et conception des tableaux : Christine Garand

Comité de suivi-recherche

Direction de santé publique

Marie-Andrée Bossé, agente de planification, programmation et recherche, porteur du dossier SIPPE

Christine Garand, technicienne en recherche psychosociale

Caroline Richard, agente de planification, programmation et recherche

Direction programme jeunesse

Monique Collin (mai à octobre 2016), chef de l'administration des programmes jeunes en difficulté (0-5 ans), SIPPE-OLO

Élise Coutu, chef de l'administration des programmes jeunes en difficulté (0-5 ans), SIPPE-OLO

Comité de lecture : Élisabeth Cadieux, Micheline Clermont et Geneviève Marquis

Conception graphique et mise en page : Micheline Clermont

Toute information extraite de ce document devra porter la mention de sa source :

RICHARD, Caroline, Christine GARAND (coll.), Marie-Andrée BOSSÉ (coll.) et Élise COUTU (coll.). *Appréciation des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) par les femmes enceintes et les mères lanaudoises. Recueil de données*, Joliette, Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation et Service de promotion, prévention et organisation communautaire, et Direction programme jeunesse, 2017, 32 p.

On peut télécharger ce document à partir du site Web du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière au www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca sous *Documentation/Santé publique/Développement de l'enfant 0-5 ans*.

Pour toute information supplémentaire relative à ce document, veuillez communiquer avec Caroline Richard, au 450 759-6660 ou sans frais au 1 855 759-6660, poste 4456 ou par courriel : caroline_richard@ssss.gouv.qc.ca

Note : Le genre féminin a été employé dans ce rapport, compte tenu du fait que les intervenants du programme SIPPE dans les installations de CLSC du CISSS de Lanaudière sont majoritairement des femmes.

Source des images : Pixabay

© Direction de santé publique, CISSS de Lanaudière, 2017

Dépôt légal

Second trimestre 2017

ISBN : 978-2-550-78259-9 (imprimé)

978-2-550-78260-5 (en ligne)

Bibliothèque et Archives nationales du Québec



Autre document produit dans le cadre de cette étude :

RICHARD, Caroline, et Christine GARAND (coll.). *Appréciation des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) par les femmes enceintes et les mères lanaudoises. Résultats de l'étude*, Joliette, Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique, Service de surveillance, recherche et évaluation et Service de promotion, prévention et organisation communautaire, et Direction programme jeunesse, 2017, 30 p.

REMERCIEMENTS

L'auteure désire remercier les membres du comité d'évaluation. Leur appui constant et leur importante contribution aux différentes étapes de l'étude ont été grandement appréciés. Il s'agit de Christine Garand et de Marie-Andrée Bossé de la Direction de santé publique, ainsi que d'Élise Coutu et de Monique Collin de la Direction programme jeunesse, toutes du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière. Des remerciements sont adressés à Nathalie Caron, de cette même direction, qui avait initié la démarche auprès du Service de surveillance, recherche et évaluation.

L'auteure souhaite dire un merci particulier à Manon Guilbault, Brigitte Denis et Annie Ricard de la Direction programme jeunesse. Participant à un groupe de travail, ces intervenantes ont fait preuve d'une grande détermination et d'une rigueur lors de la conception et de la validation du questionnaire. Elles ont aussi présenté et promu la démarche évaluative auprès de leurs collègues lors de différentes rencontres.

Elle veut de plus manifester sa reconnaissance envers les intervenantes SIPPE de Lanaudière pour leur collaboration inestimable. Sans leur apport au moment de la collecte des données, l'étude n'aurait pu être réalisée. Leur sens du travail bien accompli est notamment digne de mention. Des remerciements sincères sont également adressés aux femmes enceintes et aux mères qui ont gentiment accepté de prendre du temps pour remplir le questionnaire.

Par ailleurs, l'auteure désire exprimer sa gratitude envers ses collègues du Service de surveillance, recherche et évaluation. À Élisabeth Cadieux pour son précieux soutien pendant l'étude et à Christine Garand pour le traitement des données et la conception des tableaux. À Geneviève Marquis pour sa participation au comité de lecture et à Micheline Clermont, pour sa minutie et son sens artistique lors de la conception graphique et la mise en page du document. Elle les remercie aussi pour leurs commentaires visant à bonifier le présent rapport.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	5
CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE.....	5
MÉTHODOLOGIE	6
Population à l'étude.....	6
Technique et outils de collecte des données.....	6
Traitement et analyse des données.....	8
Limites de l'étude.....	8
RÉSULTATS	11
Informations sociodémographiques des répondantes.....	11
Niveau de satisfaction par rapport... Aux services.....	14
Niveau de satisfaction par rapport... Aux intervenantes.....	17
Est-ce que les services du programme SIPPE du CLSC...?	19
Est-ce que les services du programme SIPPE du CLSC t'ont aidée pour...?	19
Aspects les plus et les moins appréciés et suggestions pour améliorer le programme SIPPE.....	23
RÉFÉRENCE.....	25
ANNEXES	26
Annexe 1 Questionnaire.....	27
Annexe 2 Consignes aux intervenantes SIPPE.....	29
Annexe 3 Consignes à la clientèle.....	30
Annexe 4 Feuille de route.....	31



LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

CLSC	Centre local de services communautaires
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
DSPublique	Direction de santé publique
MRC	Municipalité régionale de comté
RLS	Réseau local de services
SIPPE	Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance

INTRODUCTION

L'étude portait sur l'appréciation du programme des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) à l'intention des familles vivant en contexte de vulnérabilité offert dans la région Lanaudoise. Elle a été menée par la DSPublique, à la demande et en collaboration avec la Direction programme jeunesse du CISSS de Lanaudière. Elle visait à répondre à une demande d'Agrément Canada sur la nécessité d'évaluer la satisfaction de la clientèle dans une optique d'amélioration continue de la qualité des services. L'initiative provenait d'une gestionnaire et d'intervenantes de l'équipe du secteur Nord¹ de la Direction programme jeunesse et une démarche évaluative a été entreprise avec elles. De cette direction, un groupe de travail formé de trois intervenantes SIPPE a été mandaté pour développer une évaluation auprès de la clientèle. Une collaboration entre la DSPublique et ce groupe de travail a mené à la présente démarche. Considérant la pertinence de l'étude, les intervenantes du programme SIPPE de l'équipe du secteur Sud² de la Direction programme jeunesse se sont jointes en cours de processus.

Le rapport comporte trois parties. D'abord, la première aborde le cadre général de l'étude. La seconde décrit la méthodologie utilisée pour réaliser l'évaluation. Enfin, la troisième présente les résultats obtenus sous forme de recueil de données.

CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE

Une étude de type quantitatif a été menée. L'approche participative et négociée a été préconisée, en conformité avec le cadre de référence en évaluation de la DSPublique (Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011). Un comité de suivi-recherche a été formé. Il était composé de représentants de la Direction programme jeunesse et de représentants du Service de promotion, prévention et organisation communautaire et du Service de surveillance, recherche et évaluation de la DSPublique. Ce comité a assuré le suivi des différentes étapes de l'étude, de la délimitation de ses objectifs jusqu'à la diffusion du rapport et de ses résultats. Tout au long de la démarche, il était également en lien avec le groupe de travail initial.



¹ Le secteur Nord réfère aux installations de CLSC situées dans le réseau local de services (RLS) de Lanaudière-Nord. Il comprend les municipalités régionales de comté (MRC) de D'Autray, Joliette, Matawinie et Montcalm.

² Le secteur Sud réfère aux installations de CLSC situées dans le RLS de Lanaudière-Sud. Il comprend les MRC de L'Assomption et des Moulins.

MÉTHODOLOGIE

Population à l'étude



L'étude s'est tenue auprès de l'ensemble des femmes enceintes et des mères du territoire de Lanaudière qui recevaient des services dans le cadre du programme SIPPE entre le 11 octobre et le 11 novembre 2016. Les neuf installations de CLSC de la région étaient ciblées. La majorité des clientes de ce programme ont participé à l'évaluation.

Technique et outils de collecte des données

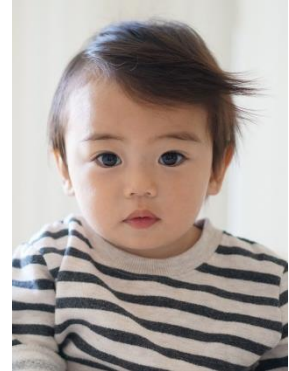
Un questionnaire comportant principalement des questions fermées a été conçu (annexe 1). Des informations d'ordre sociodémographique étaient d'abord demandées aux répondantes. Ensuite, celles-ci devaient se prononcer sur leur niveau de satisfaction au regard du programme SIPPE et dans quelle mesure les services reçus les avaient aidées. Des questions ouvertes ont aussi été ajoutées au questionnaire. Elles concernaient les aspects les plus et les moins appréciés du programme, ainsi que les suggestions pour améliorer celui-ci. Lors de la conception du questionnaire, une préoccupation constante a été accordée à l'adaptation de l'outil afin de s'assurer de bien refléter la réalité de la clientèle.

Avant la collecte des données, la responsable de l'étude a rencontré les différentes équipes d'intervenantes SIPPE avec leur chef de programme respectif. Une intervenante SIPPE³ du groupe de travail initial se joignait à elles lors des rencontres. Le but était de leur présenter l'étude et ses modalités. Pour le secteur du Nord, les rencontres se sont tenues par MRC et pour celui du Sud, une rencontre a réuni les intervenantes des deux MRC. Elles se sont déroulées dans le cadre d'une de leurs réunions tenues en septembre et en octobre 2016. Ces rencontres ont permis des moments d'échange et de partage avec les intervenantes.

La collecte des données s'est échelonnée sur une période de cinq semaines (11 octobre au 11 novembre 2016) pour toutes les installations de CLSC de la région. Les intervenantes SIPPE qui étaient les personnes responsables de dossiers, appelées intervenantes pivots, étaient mises à contribution (annexe 2). Elles avaient la responsabilité de remettre un questionnaire à toutes les femmes enceintes et les mères lors des rencontres avec elles. Un seul questionnaire devait être rempli par cliente qui le retournait dans une enveloppe scellée préalablement fournie. Les intervenantes pivots remettaient toutefois le questionnaire à une autre intervenante SIPPE impliquée au dossier, si cette dernière voyait la femme enceinte ou la mère dans de meilleurs délais qu'elles.

³ À tour de rôle, deux intervenantes se partageaient les quatre rencontres pour le secteur Nord.

Différentes informations étaient transmises à la clientèle concernant sa participation à l'évaluation (annexe 3). L'intervenante l'informait d'abord que l'étude visait à connaître son niveau de satisfaction par rapport aux services reçus du programme SIPPE du CLSC et mentionnait que sa participation était volontaire. De plus, l'intervenante l'assurait que son opinion était importante et qu'il n'y avait pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Elle précisait également à la femme enceinte ou à la mère que ses réponses étaient confidentielles et que ses intervenantes n'avaient pas accès à ses réponses. L'intervenante l'informait enfin qu'elle n'avait pas à écrire son nom sur le questionnaire.



Si la répondante le demandait, l'intervenante pouvait l'aider à remplir le questionnaire. Différentes techniques pouvaient être utilisées pour accompagner la cliente tout en préservant la confidentialité des réponses (ex. utiliser un objet comme paravent, se positionner de dos, etc.). La répondante pouvait aussi demander du soutien pour remplir le questionnaire en communiquant avec la responsable de l'étude⁴.

L'intervenante distribuait et récupérait le questionnaire, préférablement lors de la même rencontre avec la cliente. Elle devait toutefois lui laisser suffisamment de temps pour qu'elle puisse y répondre. Elle pouvait lui laisser la possibilité de conserver le questionnaire si elle désirait le compléter plus tard. Une des intervenantes SIPPE de la femme enceinte ou de la mère devait toutefois récupérer le questionnaire complété le plus rapidement possible.

En regard de ses autres responsabilités, l'intervenante pivot devait s'assurer de récupérer tous les questionnaires remplis dans leur enveloppe scellée (incluant ceux qui étaient remis et ramassés par les autres intervenantes SIPPE, s'il y avait lieu). Elle devait les conserver dans un local verrouillé. Elle remplissait une feuille de route pour chacun des questionnaires remis (annexe 4). Quelques informations y étaient inscrites (ex. dates de remise et de récupération des questionnaires, motif(s) de non-participation, le cas échéant). Une fois la collecte terminée, l'intervenante pivot déposait tous les questionnaires remplis et la feuille de route complétée à un point de chute de son CLSC. Cette façon de faire facilitait la récupération des questionnaires pour l'ensemble des CLSC.

⁴ Sur la feuille de consignes destinée à la clientèle, les coordonnées de la responsable de l'étude étaient indiquées pour les mères et les femmes enceintes qui souhaitaient recevoir du soutien pour remplir le questionnaire.

Traitement et analyse des données

Les données obtenues ont été saisies et traitées par une technicienne en recherche psychosociale. Des distributions de fréquences ont été produites pour chacun des énoncés du questionnaire. Les réponses aux questions ouvertes ont fait l'objet d'une catégorisation par thème. Les résultats sont présentés sous forme de tableaux dans la section suivante.

Limites de l'étude



Des limites doivent être prises en considération dans cette évaluation. D'abord, bien qu'un grand nombre de femmes enceintes et de mères aient été rejointes, 77 n'ont pas participé à l'étude. Différentes raisons ont été rapportées par des intervenantes : annulation de rencontres, difficulté à rejoindre la mère, maladie, déménagement, etc. Toutes les clientes ont accepté de remplir le questionnaire. Rappelons que la participation à l'étude était volontaire.

Dans certains cas, lorsque requis, le soutien des intervenantes pour remplir le questionnaire était aidant pour les répondantes. Comme mentionné précédemment, différentes techniques pouvaient ainsi être utilisées pour préserver la confidentialité des réponses. Cette façon de faire permettait de faciliter la participation à l'étude et contribuait à une meilleure compréhension du questionnaire. Elle visait également à minimiser les biais de réponses qui pouvaient survenir en présence de l'intervenante.

De plus, des obstacles ont été rencontrés pour des clientes qui ne maîtrisaient pas suffisamment la langue française pour pouvoir répondre au questionnaire. Néanmoins, plusieurs bénéficiaient déjà du soutien d'un interprète lors des rencontres avec leur intervenante SIPPE. Elles ont ainsi pu remplir le questionnaire avec l'aide de cet interprète, de leur intervenante, de leur conjoint, de la responsable de l'étude, etc. Dans certaines situations, plus d'une rencontre peut avoir été nécessaire pour y répondre, considérant que l'intervenante SIPPE devait aussi assurer le suivi de son dossier auprès de sa cliente.

La situation de la barrière de la langue pour des clientes avait été soulevée préalablement à la collecte des données. Il avait toutefois été jugé opportun d'offrir à la clientèle la possibilité d'y participer. Leur opinion sur les services reçus était jugée importante. Des moyens étaient ainsi mis à leur disposition pour les soutenir dans le processus. Pour quelques rares cas, des clientes ont cependant volontairement été exclues de la population à l'étude, considérant qu'il serait vraiment trop difficile pour elles d'y prendre part.

Par ailleurs, la récupération des questionnaires pouvait nécessiter une certaine logistique, particulièrement lorsque les femmes enceintes ou les mères n'y répondaient pas lors de la rencontre avec l'intervenante. Cette dernière devait les récupérer lors d'une rencontre subséquente ou par l'intermédiaire d'une autre intervenante SIPPE impliquée au dossier. Quelques questionnaires ont par ailleurs été récupérés par des intervenantes peu de temps après la date limite. Ils ont tout de même été considérés dans l'étude.

En outre, l'étude s'adressait uniquement aux femmes enceintes et aux mères qui recevaient des services du programme SIPPE. Bien qu'un énoncé du questionnaire traitait de la place accordée à la famille lors des rencontres avec l'intervenante SIPPE, elle ne visait pas à connaître le point de vue des autres membres de la famille sur les services reçus. Il est possible, qu'en plus de la mère, le père (ou le conjoint) soit présent. Dans certains cas, celui-ci pouvait par exemple être vu par l'intervenante séparément de la mère ou être la principale personne rencontrée dans le cadre de ces services. L'étude n'a cependant pas permis de questionner les pères sur leur appréciation du programme SIPPE, car elle ciblait aussi uniquement les clientes qui bénéficiaient de ces services. De plus, les mères ayant déjà participé au programme et qui ne recevaient plus ces services, n'étaient pas visées par l'évaluation.

De surcroît, un énoncé du questionnaire portait sur le niveau de satisfaction des femmes enceintes et des mères relativement à la page Facebook *Petite enfance (De Lanaudière)*. Comme ce service n'était pas offert pour les clientes du territoire du Sud au moment de la collecte des données, cette question a été considérée comme ne s'appliquant pas à l'ensemble des répondantes de ce territoire. Enfin, pour certains questionnaires, il n'a pas été possible d'obtenir les informations sociodémographiques des répondantes, car la section correspondante n'avait pas été complétée. La feuille de consignes brochée sur le questionnaire cachant cette partie pourrait expliquer l'omission de la part de certaines personnes.





RÉSULTATS

INFORMATIONS SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANTES

Installation de CLSC	Lanaudière	
	N	%
D'Autray	43	9,9
Joliette	109	25,1
Matawinie	37	8,5
Montcalm	67	15,4
Non précisée	6	1,4
Lanaudière-Nord	262	60,4
Lamater	77	17,7
Meilleur	95	21,9
Lanaudière-Sud	172	39,6
Total	434	100,0

Ville ou village de résidence	N	Valeurs comprises entre 1 et 9 pour ces municipalités	
Joliette	83	Chertsey	Sainte-Émélie-de-l'Énergie
Terrebonne	58	Crabtree	Sainte-Marcelline-de-Kildare
Repentigny	46	Entrelacs	Sainte-Mélanie
Saint-Lin–Laurentides	29	Lanoraie	Saint-Esprit
L'Assomption	17	Lavaltrie	Saint-Gabriel
Mascouche	15	Mandeville	Saint-Gabriel-de-Brandon
Charlemagne	14	Notre-Dame-de-Lourdes	Saint-Jacques
Sainte-Julienne	14	Notre-Dame-des-Prairies	Saint-Jean-de-Matha
Berthierville	13	Saint-Alexis	Saint-Michel-des-Saints
L'Épiphanie	11	Saint-Alphonse-Rodriguez	Saint-Norbert
Rawdon	11	Saint-Ambroise-de-Kildare	Saint-Paul
Saint-Félix-de-Valois	10	Saint-Charles-Borromée	Saint-Roch-de-l'Achigan
Saint-Calixte	10	Saint-Cuthbert	Saint-Sulpice
Non précisé	17	Saint-Damien	Saint-Thomas
		Sainte-Béatrix	Saint-Zénon

Note : Les fréquences inférieures à 10 ont été masquées.

Âge de la mère	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
15-19 ans	36	8,3	23	8,8	13	7,6
20-24 ans	173	39,9	110	42,0	63	36,6
25-29 ans	97	22,4	59	22,5	38	22,1
30-34 ans	65	15,0	33	12,6	32	18,6
35 ans et plus	31	7,1	17	6,5	14	8,1
Pas de réponse	32	7,4	20	7,6	12	7,0
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Es-tu enceinte actuellement?	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Oui	85	19,6	64	24,4	21	12,2
Non	325	74,9	182	69,5	143	83,1
Ne sait pas	8	1,8	6	2,3	2	1,2
Pas de réponse	16	3,7	10	3,8	6	3,5
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Nombre d'enfants	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
0	38	8,8	30	11,5	8	4,7
1	190	43,8	112	42,7	78	45,3
2	115	26,5	71	27,1	44	25,6
3	41	9,4	20	7,6	21	12,2
4	15	3,5	6	2,3	9	5,2
5 et plus	20	4,6	14	5,3	6	3,5
Pas de réponse	15	3,5	9	3,4	6	3,5
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Âge des enfants	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Moins de 1 an	202	28,2	115	27,4	87	29,2
1 an	103	14,4	59	14,1	44	14,8
2 ans	99	13,8	62	14,8	37	12,4
3 ans	62	8,6	35	8,4	27	9,1
4 ans	41	5,7	23	5,5	18	6,0
5 ans	27	3,8	18	4,3	9	3,0
6-11 ans	114	15,9	68	16,2	46	15,4
12-17 ans	47	6,6	26	6,2	21	7,0
18 ans et plus	22	3,1	13	3,1	9	3,0
Total	717	100,0	419	100,0	298	100,0

Note : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Statut familial	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Biparentale	219	50,5	124	47,3	95	55,2
Monoparentale	134	30,9	86	32,8	48	27,9
Recomposée	42	9,7	26	9,9	16	9,3
Autres	14	3,2	10	3,8	4	2,3
Pas de réponse	25	5,8	16	6,1	9	5,2
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Occupation principale	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
À la maison	297	68,4	192	73,3	105	61,0
Au travail	38	8,8	18	6,9	20	11,6
Aux études	41	9,4	24	9,2	17	9,9
À la maison et au travail	14	3,2	6	2,3	8	4,7
En retrait préventif, au chômage, en arrêt de travail, en congé de maternité/RQAP	10	2,3	6	2,3	4	2,3
À la maison et aux études	11	2,5	5	1,9	6	3,5
Autres	5	1,2	2	0,8	3	1,7
Pas de réponse	18	4,1	9	3,4	9	5,2
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

RQAP : Régime québécois d'assurance parentale

Durée des services du programme SIPPE	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Moins de 3 mois	50	11,5	42	16,0	8	4,7
3 mois à 6 mois	45	10,4	29	11,1	16	9,3
7 mois à 11 mois	77	17,7	43	16,4	34	19,8
1 an à 2 ans	158	36,4	92	35,1	66	38,4
3 ans à 4 ans	65	15,0	38	14,5	27	15,7
5 ans et plus	16	3,7	5	1,9	11	6,4
Pas de réponse	23	5,3	13	5,0	10	5,8
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Note : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.



NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT...

Aux services

Ensemble des services reçus	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	369	85,0	224	85,5	145	84,3
Plutôt satisfaite	62	14,3	37	14,1	25	14,5
Pas de réponse	3	0,7	1	0,4	2	1,2
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Visites à domicile	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	390	90,7	237	91,2	153	90,0
Plutôt satisfaite	37	8,6	22	8,5	15	8,8
Peu satisfaite	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Pas de réponse	2	0,5	0	0,0	2	1,2
Total	430	100,0	260	100,0	170	100,0
Ne s'applique pas	4	0,9	2	0,8	2	1,2

Communications téléphoniques	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	319	77,6	186	75,6	133	80,6
Plutôt satisfaite	84	20,4	55	22,4	29	17,6
Peu satisfaite	5	1,2	4	1,6	1	0,6
Pas de réponse	3	0,7	1	0,4	2	1,2
Total	411	100,0	246	100,0	165	100,0
Ne s'applique pas	23	5,3	16	6,1	7	4,1

Rencontres ailleurs qu'à domicile	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	277	81,0	155	80,7	122	81,3
Plutôt satisfaite	53	15,5	29	15,1	24	16,0
Peu satisfaite	8	2,3	5	2,6	3	2,0
Pas de réponse	4	1,2	3	1,6	1	0,7
Total	342	100,0	192	100,0	150	100,0
Ne s'applique pas	92	21,2	70	26,7	22	12,8

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Ateliers de groupe	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	124	67,8	52	63,4	72	71,3
Plutôt satisfaite	41	22,4	18	22,0	23	22,8
Peu satisfaite	4	2,2	2	2,4	2	2,0
Pas du tout satisfaite	2	1,1	1	1,2	1	1,0
Pas de réponse	12	6,6	9	11,0	3	3,0
Total	183	100,0	82	100,0	101	100,0
Ne s'applique pas	251	57,8	180	68,7	71	41,3

Informations données sur les ressources du milieu	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	304	81,7	174	81,3	130	82,3
Plutôt satisfaite	55	14,8	34	15,9	21	13,3
Peu satisfaite	9	2,4	4	1,9	5	3,2
Pas de réponse	4	1,1	2	0,9	2	1,3
Total	372	100,0	214	100,0	158	100,0
Ne s'applique pas	62	14,3	48	18,3	14	8,1

Page Facebook <i>Petite enfance (de Lanaudière)</i>	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	49	59,8	49	59,8	--	--
Plutôt satisfaite	17	20,7	17	20,7	--	--
Peu satisfaite	3	3,7	3	3,7	--	--
Pas du tout satisfaite	2	2,4	2	2,4	--	--
Pas de réponse	11	13,4	11	13,4	--	--
Total	82	100,0	82	100,0	--	--
Ne s'applique pas	180	68,7	180	68,7	172	100,0

Durée des rencontres	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	373	85,9	226	86,3	147	85,5
Plutôt satisfaite	56	12,9	35	13,4	21	12,2
Peu satisfaite	2	0,5	1	0,4	1	0,6
Pas du tout satisfaite	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas de réponse	2	0,5	0	0,0	2	1,2
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Fréquence des rencontres	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	367	84,8	217	82,8	150	87,7
Plutôt satisfaite	62	14,3	43	16,4	19	11,1
Peu satisfaite	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas du tout satisfaite	2	0,5	1	0,4	1	0,6
Pas de réponse	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Total	433	100,0	262	100,0	171	100,0
Ne s'applique pas	1	0,2	0	0,0	1	0,6

Place accordée à ta famille lors des rencontres	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	344	85,1	205	85,1	139	85,3
Plutôt satisfaite	52	12,9	32	13,3	20	12,3
Peu satisfaite	2	0,5	0	0,0	2	1,2
Pas du tout satisfaite	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Pas de réponse	5	1,2	3	1,2	2	1,2
Total	404	100,0	241	100,0	163	100,0
Ne s'applique pas	30	6,9	21	8,0	9	5,2

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.



NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT...

Aux intervenantes

Aide apportée par les intervenantes	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	386	89,8	233	90,0	153	89,5
Plutôt satisfaite	43	10,0	25	9,7	18	10,5
Pas de réponse	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Total	430	100,0	259	100,0	171	100,0
Ne s'applique pas	4	0,9	3	1,1	1	0,6

Nombre d'intervenantes rencontrées	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	358	86,1	216	86,1	142	86,1
Plutôt satisfaite	52	12,5	31	12,4	21	12,7
Peu satisfaite	3	0,7	2	0,8	1	0,6
Pas du tout satisfaite	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas de réponse	2	0,5	2	0,8	0	0,0
Total	416	100,0	251	100,0	165	100,0
Ne s'applique pas	18	4,1	11	4,2	7	4,1

Ont tenu compte de tes disponibilités pour les rendez-vous	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	402	92,8	243	93,1	159	92,4
Plutôt satisfaite	28	6,5	16	6,1	12	7,0
Peu satisfaite	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Pas du tout satisfaite	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas de réponse	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Total	433	100,0	261	100,0	172	100,0
Ne s'applique pas	1	0,2	1	0,4	0	0,0

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Ont tenu compte de ce que tu avais besoin	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	391	90,3	236	90,4	155	90,1
Plutôt satisfaite	35	8,1	21	8,0	14	8,1
Peu satisfaite	5	1,2	3	1,1	2	1,2
Pas du tout satisfaite	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas de réponse	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Total	433	100,0	261	100,0	172	100,0
Ne s'applique pas	1	0,2	1	0,4	0	0,0

Approche des intervenantes	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	393	91,0	235	90,4	158	91,9
Plutôt satisfaite	31	7,2	19	7,3	12	7,0
Peu satisfaite	4	0,9	2	0,8	2	1,2
Pas du tout satisfaite	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Pas de réponse	3	0,7	3	1,2	0	0,0
Total	432	100,0	260	100,0	172	100,0
Ne s'applique pas	2	0,5	2	0,8	0	0,0

Moyens utilisés par les intervenantes	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Très satisfaite	372	86,7	222	85,7	150	88,2
Plutôt satisfaite	52	12,1	34	13,1	18	10,6
Peu satisfaite	3	0,7	2	0,8	1	0,6
Pas du tout satisfaite	1	0,2	1	0,4	0	0,0
Pas de réponse	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Total	429	100,0	259	100,0	170	100,0
Ne s'applique pas	5	1,2	3	1,1	2	1,2

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.



EST-CE QUE LES SERVICES DU PROGRAMME SIPPE DU CLSC...?

Ont répondu à tes besoins	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	359	82,7	218	83,2	141	82,0
Assez	68	15,7	41	15,6	27	15,7
Un peu	3	0,7	2	0,8	1	0,6
Pas de réponse	4	0,9	1	0,4	3	1,7
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

Ont été utiles pour toi	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	366	84,3	218	83,2	148	86,0
Assez	51	11,8	34	13,0	17	9,9
Un peu	9	2,1	6	2,3	3	1,7
Pas du tout	1	0,2	0	0,0	1	0,6
Pas de réponse	7	1,6	4	1,5	3	1,7
Total	434	100,0	262	100,0	172	100,0

EST-CE QUE LES SERVICES DU PROGRAMME SIPPE DU CLSC

t'ont aidée pour...?

Ta grossesse	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	345	88,5	208	88,5	137	88,4
Assez	32	8,2	21	8,9	11	7,1
Un peu	2	0,5	1	0,4	1	0,6
Pas du tout	3	0,8	1	0,4	2	1,3
Pas de réponse	8	2,1	4	1,7	4	2,6
Total	390	100,0	235	100,0	155	100,0
Ne s'applique pas	44	10,1	27	10,3	17	9,9

Ton accouchement	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	202	62,9	118	63,4	84	62,2
Assez	63	19,6	37	19,9	26	19,3
Un peu	23	7,2	11	5,9	12	8,9
Pas du tout	3	0,9	2	1,1	1	0,7
Pas de réponse	30	9,3	18	9,7	12	8,9
Total	321	100,0	186	100,0	135	100,0
Ne s'applique pas	113	26,0	76	29,0	37	21,5

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas également 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Ton allaitement	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	188	66,7	103	65,2	85	68,5
Assez	48	17,0	30	19,0	18	14,5
Un peu	16	5,7	8	5,1	8	6,5
Pas du tout	5	1,8	3	1,9	2	1,6
Pas de réponse	25	8,9	14	8,9	11	8,9
Total	282	100,0	158	100,0	124	100,0
Ne s'applique pas	152	35,0	104	39,7	48	27,9

Ta santé physique	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	263	68,8	156	69,0	107	68,6
Assez	73	19,1	42	18,6	31	19,9
Un peu	27	7,1	21	9,3	6	3,8
Pas du tout	6	1,6	1	0,4	5	3,2
Pas de réponse	13	3,4	6	2,7	7	4,5
Total	382	100,0	226	100,0	156	100,0
Ne s'applique pas	52	12,0	36	13,7	16	9,3

Ta santé mentale	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	286	74,3	160	72,1	126	77,3
Assez	69	17,9	47	21,2	22	13,5
Un peu	13	3,4	6	2,7	7	4,3
Pas du tout	4	1,0	2	0,9	2	1,2
Pas de réponse	13	3,4	7	3,2	6	3,7
Total	385	100,0	222	100,0	163	100,0
Ne s'applique pas	49	11,3	40	15,3	9	5,2

La santé et le développement de ton enfant	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	349	86,2	200	84,4	149	88,7
Assez	44	10,9	30	12,7	14	8,3
Un peu	5	1,2	3	1,3	2	1,2
Pas de réponse	7	1,7	4	1,7	3	1,8
Total	405	100,0	237	100,0	168	100,0
Ne s'applique pas	29	6,7	25	9,5	4	2,3

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Ton rôle de mère	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	330	79,9	194	79,5	136	80,5
Assez	58	14,0	33	13,5	25	14,8
Un peu	13	3,1	10	4,1	3	1,8
Pas du tout	5	1,2	3	1,2	2	1,2
Pas de réponse	7	1,7	4	1,6	3	1,8
Total	413	100,0	244	100,0	169	100,0
Ne s'applique pas	21	4,8	18	6,9	3	1,7

Ta relation amoureuse	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	208	61,9	123	64,4	85	58,6
Assez	67	19,9	34	17,8	33	22,8
Un peu	28	8,3	20	10,5	8	5,5
Pas du tout	14	4,2	5	2,6	9	6,2
Pas de réponse	19	5,7	9	4,7	10	6,9
Total	336	100,0	191	100,0	145	100,0
Ne s'applique pas	98	22,6	71	27,1	27	15,7

Ton alimentation	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	259	66,2	157	66,5	102	65,8
Assez	84	21,5	54	22,9	30	19,4
Un peu	28	7,2	15	6,4	13	8,4
Pas du tout	8	2,0	4	1,7	4	2,6
Pas de réponse	12	3,1	6	2,5	6	3,9
Total	391	100,0	236	100,0	155	100,0
Ne s'applique pas	43	9,9	26	9,9	17	9,9

Tes habitudes de vie	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	227	62,7	139	63,8	88	61,1
Assez	80	22,1	44	20,2	36	25,0
Un peu	25	6,9	18	8,3	7	4,9
Pas du tout	15	4,1	10	4,6	5	3,5
Pas de réponse	15	4,1	7	3,2	8	5,6
Total	362	100,0	218	100,0	144	100,0
Ne s'applique pas	72	16,6	44	16,8	28	16,3

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Ton projet de vie	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	249	65,7	149	66,8	100	64,1
Assez	71	18,7	36	16,1	35	22,4
Un peu	34	9,0	24	10,8	10	6,4
Pas du tout	12	3,2	5	2,2	7	4,5
Pas de réponse	13	3,4	9	4,0	4	2,6
Total	379	100,0	223	100,0	156	100,0
Ne s'applique pas	55	12,7	39	14,9	16	9,3

Ta situation financière	Lanaudière		Lanaudière-Nord		Lanaudière-Sud	
	N	%	N	%	N	%
Beaucoup	212	60,2	125	61,6	87	58,4
Assez	69	19,6	36	17,7	33	22,1
Un peu	40	11,4	24	11,8	16	10,7
Pas du tout	18	5,1	11	5,4	7	4,7
Pas de réponse	13	3,7	7	3,4	6	4,0
Total	352	100,0	203	100,0	149	100,0
Ne s'applique pas	82	18,9	59	22,5	23	13,4

Notes : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Les pourcentages de la catégorie *Ne s'applique pas* sont calculés sur le total des répondantes, soit 434 pour Lanaudière, 262 pour Lanaudière-Nord et 172 pour Lanaudière-Sud.

Autre aide (précise) :

- « Développement du langage Enf1 3 ans. Répis post-accouchement »
- « Les activité aux enfants »
- « Me laisser quitter le programme »
- « Mes questions »
- « Sur moi sa ma aider beaucoup »
- « Toute sa que je savai pas. »
- « Trouver une garderie et m'aider pour mes besoins »
- « Trouver une place dans un CPE (Place protocole) »

Notes : Les réponses ont été retranscrites en conservant la mise en forme d'origine pour respecter les propos.

Afin d'assurer la confidentialité des réponses, Enf1 a été employé pour remplacer le prénom d'un enfant.

ASPECTS LES PLUS ET LES MOINS APPRÉCIÉS ET SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE PROGRAMME SIPPE

Aspects les plus appréciés du programme SIPPE	N	%
Aide/Soutien	155	21,6
Qualités professionnelles (écoute, disponibilité, etc.)	137	19,1
Informations/Outils/Conseils/Trucs	110	15,3
Personnel (intervenantes, équipe, présence, etc.)	90	12,5
Services/Programme	87	12,1
Rencontres (lieu, rendez-vous, fréquence)	49	6,8
Suivi avec les intervenantes	26	3,6
Relations avec les intervenantes	23	3,2
Approche des intervenantes	16	2,2
Aide financière/Coupons OLO	16	2,2
Autres	8	1,1
Aucun aspect plus apprécié	1	0,1
Total	718	100,0
Pas de réponse	31	-----

OLO : Oeuf, lait, jus d'orange

Note : La somme des pourcentages peut ne pas évaluer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Quelques réponses apportées par les répondantes au questionnaire. Ces réponses ont été retranscrites en conservant la mise en forme d'origine pour respecter les propos.

Aide/Soutien

- « Le fait que je peut appelé n'importe quand et que je vais avoir de l'aide. »
- « Le soutien pendant et après la grossesse autant moral et physique. »
- « M'offre une aide pour mes besoins avec mes enfants, une écoute et je me sens soutenu. »

Qualités professionnelles (écoute, disponibilité, etc.)

- « Les intervenantes sont facile d'approche. Elles sont vraiment gentille et compréhensible. »
- « La disponibilité, l'écoute, la proximité des intervenante, leur respect peux importe la situation que tu vie. »
- « Ce sont des gens au grand cœur et à l'écoute de nos besoin. »

Informations/Outils/Conseils/Trucs

- « Elle répond en tout temps a mes questions et mes inquiétude. »
- « Recevoir toute les informations. Pour moi, mon conjoint pour ce qui est de mon bébé, de mon accouchement et beaucoup d'information tout au long de ma grossesse. »
- « J'aime les conseils qui leurs donne pour les mamans depuis la grossesse et après pour les bébés aussi, moi a partir de mon experiences j'ai pris beaucoup des conseils qui m'aides de ma vie. »

Aspects les moins appréciés du programme SIPPE	N	%
Aucun aspect moins apprécié	179	66,3
Personnel (changement, roulement, etc.)	20	7,4
Rencontres (lieu, rendez-vous, fréquence, durée, etc.)	19	7,0
Services/Programme	18	6,7
Autres	9	3,3
Aide/Suivi/Soutien/Informations	8	3,0
Aide financière/Coupons OLO	6	2,2
Communication avec les intervenantes	6	2,2
Approche des intervenantes	5	1,9
Total	270	100,0
Pas de réponse	168	-----

OLO : Oeuf, lait, jus d'orange

Quelques réponses apportées par les répondantes au questionnaire. Ces réponses ont été retranscrites en conservant la mise en forme d'origine pour respecter les propos.

Personnel (changement, roulement, etc.)

- « Le changement d'intervenantes. »
- « Beaucoup de remplacement. »
- « Avoir des stagiaires ne me dérange pas mais plus de 2 fois en 1 mois devient un peu trop. Car je suis une personne qui n'aime pas parler de ses problèmes X avec des inconnus. »

Rencontres (lieu, rendez-vous, fréquence, durée, etc.)

- « Les rencontre dure pas assez longtemps. »
- « La fréquence des rencontres c'est beaucoup quand même, mais aidant. »
- « Le début de travail et les rencontres, très difficile. »

Services/Programme

- « Le délai d'attente pour le service »
- « Il n'y a pas assez d'atelier de groupe. »
- « Que ça dure seulement 5 ans malheureusement. »



Suggestions pour améliorer le programme SIPPE	N	%
Aucune suggestion	150	56,6
Continuité des services	24	9,1
Services/Programme	20	7,5
Aide financière/Coupons OLO	15	5,7
Informations	10	3,8
Rencontres (fréquence, durée, rendez-vous)	10	3,8
Aide/Suivi/Soutien	10	3,8
Personnel (changement, nombre d'intervenantes, etc.)	8	3,0
Autres	8	3,0
Ressources financières/Financement	7	2,6
Communication avec les intervenantes	3	1,1
Total	265	100,0
Pas de réponse	178	-----

OLO : Oeuf, lait, jus d'orange

Note : La somme des pourcentages peut ne pas éгалer exactement 100 % en raison de l'arrondissement des nombres.

Quelques réponses apportées par les répondantes au questionnaire. Ces réponses ont été retranscrites en conservant la mise en forme d'origine pour respecter les propos.

Continuité des services

- « Je vous encourage à continuer vos services, ils aident beaucoup les gens comme moi (qui ont des problèmes et qui ne savent pas comment les résoudre). Merci d'être là pour nous. »
- « Continuez un encadrement personnalisé au famille qui en ont besoin. Cela nous apporte un bien être de savoir qu'il à des gens sur qui on peut conté!! Merci!»
- « Aucune simplement de continué votre beau travail et d'avoir encore de belle personne dans vos employé comme tout les rayons de soleil qui ont croisé mon chemin!! »

Services/Programme

- « Mettre plus de sessions d'atelier de groupe. »
- « Avoir plus de rencontres avec les autres mamans. »
- « J'aimerais qu'il est une page Facebook pour les suivies (avoir de l'information) »

Aide financière/Coupons OLO

- « De l'aide pour le lait après accouchement et maintenant. »
- « Augement[er] la durée d'aide financières a quelques mois de plus. Les coupons pour le lait, les œufs, le jus d'orange!!! »
- « Je crois qu'il serait intéressant qu'il monte un réseaux d'échange ou de don pour aidé les familles en situation précaire. Ne pas nécessairement avoir des besoins spécifiques à donné sur le formulaire car chaque maman a besoin a un moment. »



RÉFÉRENCE

SERVICE DE SURVEILLANCE, RECHERCHE ET ÉVALUATION. *Une démarche participative et négociée pour l'exercice de l'évaluation. Cadre de référence à la Direction de santé publique et d'évaluation de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Joliette, Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de santé publique et d'évaluation, Service de surveillance, recherche et évaluation, 2011, 66 p.*

ANNEXES



QUESTIONNAIRE
Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) du CLSC

Dans quel(le) ville ou village habites-tu? _____
 Ton âge : _____
 Es-tu enceinte actuellement? Oui Non Je ne sais pas
 Combien d'enfants as-tu? _____
 Âge de tes enfants : _____
 Statut familial : Famille biparentale (deux parents) Famille monoparentale Famille recomposée
 Autre (précise) : _____
 Occupation principale : À la maison Au travail Aux études Autre (précise) : _____
 Depuis combien de temps reçois-tu des services du programme SIPPE du CLSC?
 Moins de 3 mois 3 mois à 6 mois 7 mois à 11 mois 1 an à 2 ans 3 ans à 4 ans 5 ans et plus

Les questions suivantes concernent les services reçus du programme SIPPE du CLSC.

1. Quel est ton niveau de SATISFACTION par rapport...?

	Très satisfaite	Plutôt satisfaite	Peu satisfaite	Pas du tout satisfaite	Ne s'applique pas à moi
SERVICES					
À l'ensemble des services reçus					
Aux visites à domicile					
Aux communications téléphoniques					
Aux rencontres ailleurs qu'à domicile (ex. au CLSC, dans un organisme communautaire, en milieu de garde, à l'école, etc.)					
Aux ateliers de groupe					
Aux informations données sur les ressources du milieu (ex. organisme communautaire, service de garde, etc.)					
À la page Facebook <i>Petite enfance (de Lanaudière)</i> du CLSC					
À la durée des rencontres (ex. 30 minutes, 1 heure, 1 heure et demie)					
À la fréquence des rencontres (nombre de fois) (ex. 1 fois par semaine, 1 fois par 2 semaines, 1 fois par mois)					
À la place accordée à ta famille lors des rencontres (ex. père de l'enfant, conjoint, enfant, grand-mère, etc.)					
INTERVENANTES					
À l'aide apportée par les intervenantes					
Au nombre d'intervenantes rencontrées					
À la façon dont les intervenantes ont tenu compte de tes disponibilités pour les rendez-vous					
À la façon dont les intervenantes ont tenu compte de ce que tu avais besoin					
À l'approche des intervenantes (ex. écoute, disponibilité, langage utilisé, humour, etc.)					
Aux moyens utilisés par les intervenantes (ex. dépliant, présentation sur ordinateur, discussion, jeu, démonstration, etc.)					

▶▶▶ verso

2. Est-ce que les services du programme SIPPE du CLSC...?

	Beaucoup	Assez	Un peu	Pas du tout	Ne s'applique pas à moi
Ont répondu à tes besoins					
Ont été utiles pour toi					
T'ont aidé pour :					
▪ ta grossesse					
▪ ton accouchement					
▪ ton allaitement					
▪ ta santé physique					
▪ ta santé mentale (ex. stress, isolement)					
▪ la santé et le développement de ton enfant					
▪ ton rôle de mère					
▪ ta relation amoureuse					
▪ ton alimentation					
▪ tes habitudes de vie (ex. tabac, activité physique, santé dentaire, etc.)					
▪ ton projet de vie (ex. projet de famille, de retour au travail ou aux études, etc.)					
▪ ta situation financière					
▪ autre (précise) :					

3. Qu'est-ce que TU AIMES LE PLUS du programme SIPPE du CLSC?

4. Qu'est-ce que TU AIMES LE MOINS du programme SIPPE du CLSC?

5. Quelles sont tes suggestions pour AMÉLIORER le programme SIPPE du CLSC?

Merci de ta participation!

CONSIGNES AUX INTERVENANTES SIPPE

Étude sur l'appréciation des Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) auprès des femmes enceintes et des mères

Contexte de l'étude

Une étude portant sur l'appréciation du programme SIPPE est menée par la Direction de santé publique (DSPublique) à la demande et en collaboration avec la Direction programme jeunesse du CISSS de Lanaudière. Elle vise à répondre à **une demande de l'Agrément** sur la nécessité d'évaluer la satisfaction de la clientèle SIPPE dans une optique d'**amélioration continue** de la qualité des services.

Clientèle ciblée et période de collecte des données

L'étude se tient auprès de **l'ensemble des femmes enceintes et des mères** du territoire de Lanaudière **qui reçoivent actuellement des services dans le cadre du programme SIPPE**. Toutes les installations de CLSC de la région sont ciblées. Les **intervenantes PIVOTS** sont mises à contribution pour la **période de collecte** qui se déroulera du **11 octobre au 11 novembre 2016**.

Distribution des questionnaires

- **L'intervenante PIVOT** a la responsabilité, pendant cette période, de remettre un questionnaire à toutes les femmes enceintes et les mères suivies dans le cadre des SIPPE lors des rencontres avec elles (ex. visites à domicile). Un **seul questionnaire** doit être rempli par cliente.
- **L'intervenante PIVOT doit remettre le questionnaire à une autre intervenante SIPPE** impliquée au dossier, si cette dernière voit la femme enceinte ou la mère **dans de meilleurs délais** qu'elle pendant la période de collecte des données.

Informations à la clientèle

- L'intervenante doit informer la clientèle que l'étude vise à connaître son niveau de satisfaction par rapport aux services reçus du CLSC et que **sa participation est VOLONTAIRE**. Elle doit lui mentionner que **SON OPINION est importante** et qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- L'intervenante doit préciser à la femme enceinte ou à la mère que **ses réponses sont CONFIDENTIELLES** et que ses intervenantes n'auront pas accès à ses réponses. Elle doit l'informer qu'elle **N'A PAS à écrire son nom**. L'intervenante doit récupérer le questionnaire une fois complété par la cliente dans l'enveloppe scellée (cf. feuille de consignes du questionnaire).

Soutien possible aux répondantes

- **L'intervenante peut, si la répondante le demande, l'aider à remplir le questionnaire**. À cet égard, elle doit avoir en tout temps **en sa possession un exemplaire du questionnaire**. Différentes techniques peuvent être utilisées pour accompagner la cliente **tout en préservant la confidentialité des réponses** (ex. utiliser un objet comme paravent, se positionner de dos, etc.).
- La répondante peut aussi demander du soutien pour répondre au questionnaire en communiquant avec Caroline Richard, la responsable de l'étude à la DSPublique, au 450 759-1157 ou au 1 800 668-9229 (sans frais), poste 4456. Ces coordonnées sont également indiquées dans la lettre de consignes destinée à la clientèle.

Récupération des questionnaires

- L'intervenante doit **préférentiellement distribuer et récupérer le questionnaire lors de la même rencontre** avec la cliente. Elle doit lui laisser suffisamment de temps pour qu'elle puisse y répondre. Elle doit aussi lui laisser la possibilité de conserver le questionnaire si elle désire le compléter plus tard. Une des intervenantes SIPPE de la femme enceinte ou de la mère doit toutefois **récupérer le questionnaire complété le plus rapidement possible** pendant la période de collecte.
- **L'intervenante PIVOT** doit s'assurer, durant la période de collecte, de récupérer tous les questionnaires remplis dans leur enveloppe scellée (incluant ceux remis et ramassés par les autres intervenantes SIPPE, s'il y a lieu). Elle doit les conserver dans un local verrouillé.
- **L'intervenante PIVOT** doit remplir la **FEUILLE DE ROUTE pour chacun des questionnaires remis**. Quelques informations doivent y être inscrites (ex. dates de remise et de récupération des questionnaires, motif de non-participation, le cas échéant). Ces informations serviront à décrire la méthodologie de recherche dans le rapport.

IMPORTANT

- ❖ Pour toute information supplémentaire, les intervenantes doivent se référer à **Élise Coutu** ou à **Monique Collin**.
- ❖ **L'intervenante PIVOT** doit déposer, une fois la collecte des données terminée, **tous les questionnaires remplis et la feuille de route complétée au POINT DE CHUTE DE SON CLSC au plus tard le VENDREDI 18 NOVEMBRE 2016** (S.V.P. pas de courrier interne).

Merci beaucoup de votre précieuse collaboration!

CONSIGNES - QUESTIONNAIRE

Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE) du CLSC

Pour améliorer la qualité du programme **SIPPE**, nous aimerions connaître ton niveau de satisfaction par rapport aux services reçus du CLSC.

- Ta participation est **VOLONTAIRE**.
- **TON OPINION** est importante. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.
- Tes réponses sont **CONFIDENTIELLES**. Tes intervenantes n'auront pas accès à tes réponses.
- Tu **N'AS PAS** à écrire ton nom.

Si tu as besoin d'aide pour remplir le questionnaire, tu peux le demander à une de tes intervenantes. Tu peux aussi communiquer avec Caroline Richard, la responsable de l'étude à la Direction de santé publique de Lanaudière, au 450 759-1157 ou au 1 800 668-9229 (sans frais), poste 4456.

Merci de remettre le questionnaire complété **LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE** à une de tes intervenantes **DANS L'ENVELOPPE SCELLÉE**.

Bonne journée!

