

Recherche-Action 2.0

RAPPORT DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE-ACTION 2.0
RÉALISÉE AUPRÈS DES FAMILLES DES MRC BEAUCE-SARTIGAN
ET ROBERT-CLICHE

Accès Évaluation

| 5935 RUE SAINT-GEORGE, SUITE 202, LÉVIS (QC), G6V 4K8
| TÉL. (418)845-4204, COURRIEL : INFO@ACCSEVALUATION.COM

Avant-propos

Le regroupement de partenaires Vers l'Avant 0-5 ans a priorisé, dès ses débuts, l'accès des familles aux services offerts sur son territoire. De manière plus concrète, c'est en 2015 qu'un comité de travail s'est mis en place afin de réfléchir à cette question importante pour le mieux-être des parents et des enfants. La première action déployée par le comité de travail a été la réalisation d'une enquête de type populationnelle auprès des familles. Un chargé de projet a été embauché à l'époque pour mener à bien ces travaux.

C'est au printemps 2016 que s'est déroulée cette première enquête auprès des familles du territoire. Le comité, en collaboration avec l'évaluatrice d'Accès Évaluation, a travaillé tout au long de l'été 2016 à l'analyse des résultats. À l'automne de cette même année, le comité s'est penché sur la diffusion des résultats et le réinvestissement de ceux-ci dans les pratiques des organisations et des intervenants. Divers outils de diffusion ont alors été déployés : un rapport général des résultats, des infographies par thème d'intérêt pour les partenaires, des cartes mémoires afin de faciliter l'appropriation des résultats par les équipes de travail des organismes partenaires, de même qu'une présentation en présentiel auprès de l'ensemble des partenaires.

À la suite de cette première grande étape de travail, le comité était prêt à passer à l'action afin d'augmenter l'accès des familles aux services déjà offerts sur le territoire. Une agente d'accompagnement fut donc embauchée pour enclencher une démarche de réflexion plus étroite avec les organismes, et ce, dans l'objectif d'en arriver à l'élaboration d'un plan d'action personnalisé visant à augmenter l'accès et la satisfaction envers les services. Les accompagnements des organismes ont été réalisés par Mylène Dion entre le printemps 2017 et l'été 2019.

Le comité de travail et les partenaires souhaitent maintenir une bonne compréhension des besoins changeants des familles, mais aussi de voir si les actions déployées ont eu des impacts en matière d'accès aux services pour les familles. C'est pourquoi ils ont décidé de redéployer l'enquête menée initialement au printemps 2016. Les travaux de la phase 2 de la recherche-action ont été lancés en décembre 2019.

Le présent rapport vise donc à partager aux partenaires les résultats de cette deuxième phase de collecte de données, à les comparer à la première phase et enfin à faire ressortir des constats et pistes d'action pour le futur.

Table des matières

INTRODUCTION	3
MÉTHODOLOGIE	5
1.1 SONDAGE WEB.....	5
1.2 PROMOTION DU SONDAGE	5
1.3 INCITATIFS À LA PARTICIPATION.....	6
1.4 PÉRIODE DE COLLECTE	6
1.5 NOMBRE DE PARTICIPANTS	6
1.6 LIMITES DE LA COLLECTE DE DONNÉES RÉALISÉE.....	7
PROFIL DES FAMILLES QUI ONT PARTICIPÉ AU SONDAGE	8
2.1 RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES FAMILLES	8
2.2 GENRE DES PERSONNES AYANT RÉPONDU AU SONDAGE	9
2.3 TYPE DE FAMILLES	9
2.4 NOMBRE D'ADULTES PAR FOYER	10
2.5 NOMBRE D'ENFANTS PAR FOYER	11
2.6 ÂGE DES ENFANTS DANS LE FOYER	12
2.7 NIVEAU DE SCOLARITÉ DES PARENTS	13
2.8 REVENU FAMILIAL ANNUEL	14
2.9 PRINCIPALE SOURCE DE REVENUS DES FAMILLES	15
CONNAISSANCE, UTILISATION ET SATISFACTION ENVERS LES SERVICES OFFERTS	17
3.1 SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	17
3.2 SECTEUR DE L'ÉDUCATION	18
3.3 SECTEUR MUNICIPAL	19
3.4 SECTEUR DE LA PETITE ENFANCE.....	20
3.5 SECTEUR COMMUNAUTAIRE.....	21
3.6 SECTEUR DES ORGANISMES ET PLATEFORMES D'INFORMATION SUR LES SERVICES OFFERTS	25
ACCÈS À L'INFORMATION, CONDITIONS QUI FACILITENT OU NUISENT À LA PARTICIPATION ET PERCEPTION DES SERVICES DU COMMUNAUTAIRE	27
4.1 MOYENS UTILISÉS PAR LES FAMILLES POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES	27
4.2 NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SELON LE TYPE DE SERVICES	28
4.3 ACCÈS DES FAMILLES À INTERNET	29
4.4 SOUTIEN DONT DISPOSENT LES FAMILLES	30
4.5 DISPONIBILITÉ DES FAMILLES À RECEVOIR DES SERVICES OU À PARTICIPER À DES ACTIVITÉS	31
4.6 LE TRANSPORT	32
4.7 INCITATIFS ET FREINS À LA PARTICIPATION DES FAMILLES	34
4.8 PERCEPTION DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS ET BESOINS NON RÉPONDUS	37
CONCLUSION	39
ANNEXE A : QUESTIONNAIRE UTILISÉ POUR LA COLLECTE DE DONNÉES	41

Index des tableaux et des figures

Liste des tableaux

Tableau 1 - Répartition des répondants par municipalité.....	9
Tableau 2 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de la santé et des services sociaux.....	17
Tableau 3 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de l'éducation.....	19
Tableau 4 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services municipaux.....	20
Tableau 5 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de garde à la petite enfance.....	21
Tableau 6 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services communautaires.....	22
Tableau 7 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services d'information.....	25
Tableau 8 - Moyens utilisés par les familles pour obtenir de l'information sur les services.....	27
Tableau 9 - Accessibilité à l'information selon le type de services.....	28
Tableau 10 - Lieu où les familles consultent Internet.....	29
Tableau 11 - Niveau de soutien dont disposent les familles selon les types de besoins.....	30
Tableau 12 – Nombre d'heures de travail hebdomadaires des familles.....	31
Tableau 13 - Disponibilité des familles à recevoir un service ou à participer à une activité.....	31
Tableau 14 - Temps de déplacement maximal pour recevoir un service ou participer à une activité.....	33
Tableau 15 - Obstacles au transport qui peuvent empêcher de recevoir un service ou de participer à une activité.....	34
Tableau 16 - Incitatifs les plus efficaces pour motiver les familles à participer à une activité.....	35
Tableau 17 - Principaux freins à la participation des familles aux activités offertes.....	36

Liste des figures

Figure 1 - Situation familiale des répondants.....	10
Figure 2 - Nombre d'adultes dans le foyer.....	11
Figure 3 - Nombre d'enfants par foyer.....	12
Figure 4 - Âge des enfants dans les foyers des répondants.....	13
Figure 5 - Niveau de scolarité des parents.....	14
Figure 6 - Revenu annuel familial des répondants.....	15
Figure 7 - Sources de revenus des répondants sans emploi.....	16
Figure 8 - Moyen principal pour accéder à Internet.....	30
Figure 9 - Moyens de transport les plus utilisés pour les déplacements des familles.....	32

Introduction

Au Québec, nous nous penchons sur le bien-être des familles et des enfants vulnérables depuis des décennies. Dans le rapport du groupe de travail pour les jeunes, *Un Québec fou de ses enfants*, des principes fondamentaux pour le développement optimal des enfants étaient déjà identifiés :

«Pour établir des liens forts, durables et significatifs, pour acquérir le sentiment qu'ils sont compétents, capables de réussir, qu'ils méritent d'être aimés, et pour se préparer à fonctionner de façon autonome et à occuper dignement des rôles au sein de leur environnement social (rôles de fille ou de fils aimants, de pair respectueux des autres enfants, d'élève et d'étudiant impliqué et compétent, de travailleur consciencieux, de conjoint coopératif et pacifique, de parent attentif auprès de ses enfants), les enfants et les jeunes ont donc besoin : 1) de parents attentifs, disponibles, affectueux et responsables; 2) d'éducateurs sensibles, impliqués et responsables, 3) de liens fréquents et supervisés avec d'autres enfants; 4) d'environnements stimulants et soutenant; 5) d'informations à propos de leur propre développement; 6) de services sensibles à leur vulnérabilité et à leurs capacités; 7) d'expériences de réussite dès leur plus jeune âge et 8) de messages clairs à l'effet qu'ils sont importants dans leur communauté.» (Gouvernement du Québec, 1994, p. 18).

De cette définition se dégagent certains principes fondamentaux. Tout d'abord, l'idée que les parents sont au cœur du bien-être des enfants, mais aussi l'idée qu'une multitude d'acteurs sont nécessaires autour des familles pour assurer le développement optimal des enfants.

C'est avec cette toile de fond que le Québec a poursuivi ses travaux pour mieux soutenir les enfants et leurs familles et que le gouvernement du Québec a signé une entente historique avec la Fondation Lucie et André Chagnon en 2010, ce qui a mené au déploiement d'Avenir d'enfants. Dès lors, plusieurs regroupements locaux de partenaires œuvrant en petite enfance ont voulu déployer des efforts collectifs pour mieux soutenir les familles les plus vulnérables. Le regroupement Vers l'Avant 0-5 ans fut l'un des premiers regroupements locaux de partenaires à mettre en place une stratégie de recherche comme point de départ de ses travaux, et ce, dans le but de mieux comprendre les obstacles que les familles rencontrent dans l'accès aux services.

C'est ainsi qu'à l'automne 2015, une ressource fût embauchée pour travailler de concert avec le comité de travail sur l'accès aux services. Un sondage web a été élaboré et passé auprès de 872 familles des MRC Beauce-Sartigan et Robert-Cliche. Dès l'été 2016, le comité de travail, en collaboration avec l'évaluatrice qui accompagnait le regroupement, s'est attardé à l'analyse des résultats, puis à la production d'outils de transfert des connaissances pour que tous les organismes et tous les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, des services éducatifs à la

petite enfance, du milieu de l'éducation et des services municipaux puissent être informés des résultats de la recherche.

À la suite de cette première phase de travail, le comité a procédé à l'embauche d'une ressource pour accompagner les organisations qui le souhaitent dans un parcours intitulé «Accès aux services». Cette ressource a réfléchi, avec les équipes de travail des organismes qui se sont portées volontaires, aux barrières d'accès aux services pour les familles et aux modulations possibles de leurs services, et ce, dans le but de mieux répondre aux besoins des familles. Cette démarche a permis d'accompagner plus d'une dizaine d'organisations entre l'hiver 2017 et l'hiver 2019.

Aujourd'hui, à l'aube de l'été 2020, le regroupement Vers l'Avant 0-5 ans en est à sa dernière année de soutien financier de la part d'Avenir d'enfants. Avant de conclure cette étape importante avec les partenaires, le comité de travail sur l'accès aux services souhaitait se doter de nouvelles données à jour sur l'accès aux services par les familles et se donner une perspective plus globale sur l'impact des dernières années de travail sur l'accès aux services pour les familles. C'est pour ces raisons qu'en décembre 2019, le sondage initialement passé au printemps 2016, a été redéployé auprès des familles du territoire, et ce, jusqu'à la fin février 2020.

Le rapport des résultats présenté ici permettra au lecteur de voir :

- le profil des familles ayant participé à l'étude en comparaison du profil des familles de 2016;
- le niveau de connaissance, l'utilisation et la satisfaction envers les services offerts sur le territoire;
- l'accessibilité à l'information et les moyens de communication privilégiés par les familles;
- les barrières actuelles d'accès aux services;
- les principales différences entre les deux moments de collecte;
- les nouvelles perspectives pour les années à venir suite à cette deuxième collecte.

Avant de plonger dans la présentation des données, nous voulons souligner le travail exceptionnel de Mme Véronique Mercier, agente aux communications à la CDCBE, de même que celui de Mme Mélissa Martineau, coordonnatrice du regroupement Vers l'Avant 0-5 ans. Sans leur contribution sur le terrain et via les médias sociaux, la collecte de données réalisée n'aurait pas joint autant de familles de votre territoire. C'est un travail dans l'ombre qui fait toute la différence.

Finalement, Accès Évaluation souhaite aussi prendre le temps de remercier le regroupement et ses partenaires pour la confiance accordée au fil des cinq dernières années. Votre désir d'être à l'écoute des familles et de leurs besoins, de même que votre curiosité et votre volonté à expérimenter des solutions innovantes, ont été une grande source d'inspiration pour nous. Que cette flamme qui vous anime demeure et vous permette de continuer à réaliser de belles choses pour les familles et les enfants de votre milieu.

Méthodologie

1.1 Sondage web

L'outil de collecte principal utilisé dans le cadre de la Recherche-Action 2.0 (R-A 2.0), comme ce fût le cas lors de la première édition de la recherche, est un **sondage web via la plateforme web Survey Monkey**. Conscients que ce ne sont pas toutes les familles qui ont accès à un ordinateur à la maison et qu'il peut s'avérer hasardeux de répondre à des questions à développement à partir d'un cellulaire, les partenaires ont aussi offert l'option aux familles de remplir le questionnaire en format papier. À cet effet, les familles pouvaient obtenir une version papier auprès de plusieurs partenaires du regroupement. Une enveloppe-réponse affranchie leur était alors remise afin de faciliter le retour des questionnaires complétés.

L'outil de collecte développé comporte un total de 200 questions (voir l'Annexe A pour consulter l'outil), ce qui est très volumineux et peut décourager la participation des répondants. Il importe toutefois de rapporter que les répondants n'avaient pas à répondre à l'ensemble des questions. Effectivement, dans Survey Monkey, nous avons procédé à une programmation du questionnaire avec présence de liens logiques. Ainsi, les questions proposées au répondant dépendaient de ses réponses aux questions précédentes. Par exemple, si un répondant n'a jamais utilisé les services d'un organisme, on ne lui demandait pas s'il était satisfait des services reçus et il n'avait pas à fournir de commentaires sur son expérience.

Grosso modo, avec les prétests effectués, nous estimons le **temps de complétion entre 20 et 35 minutes**. Les familles qui ont peu utilisé les services de la communauté sont celles pour qui le temps de complétion était le plus court et celles qui côtoient davantage les services offerts par les organismes, les temps de réponse les plus longs.

1.2 Promotion du sondage

Pour ce qui est de la promotion et de la diffusion du questionnaire auprès des familles, plusieurs stratégies de communication ont été utilisées. Tout d'abord, la page **Facebook** du regroupement Vers l'Avant 0-5 ans, ainsi que celle de la Station communautaire ont été utilisées pour annoncer le lancement de la collecte de données. À partir des annonces effectuées, plusieurs des partenaires ont partagé la nouvelle sur leur propre page Facebook. De plus, le regroupement a investi sur des publicités Facebook pour que le sondage apparaisse dans le fil de nouvelles des familles du territoire. Ces façons de faire ont permis d'exposer des centaines de familles au fait qu'un sondage était en cours dans leur communauté.

Une autre stratégie déployée a constitué en une **approche plus directe auprès des personnes qui utilisent les services des partenaires**. Les intervenants proposaient aux familles de participer à l'étude et pouvaient leur remettre une version papier du questionnaire si cela s'avérait pertinent. Dans cette même lignée, afin de faire la promotion du sondage, la Commission scolaire a

également transmis un courriel aux parents dont l'enfant fréquente Passe-Partout. Au niveau des services de garde, une invitation a été déposée dans les pigeonniers des parents dans les installations des CPE et RSG des deux MRC.

On peut donc conclure que la diffusion s'est faite à la fois en ligne et en misant sur les relations que les partenaires ont avec les personnes qui fréquentent leurs services.

1.3 Incitatifs à la participation

Nous étions conscients que le sondage était long et qu'il serait difficile de convaincre les familles de répondre à l'ensemble des questions. Nous avons donc opté pour la mise en place d'un concours parmi les familles participantes. **Six cartes-cadeaux**, trois d'une valeur de 100\$ et trois d'une valeur de 50\$ furent attribuées aux familles. Ces dernières eurent la possibilité de choisir le commerce de leur choix pour l'obtention de leur carte-cadeau (par exemple, épicerie, pharmacie, Wal-Mart, essence, etc.).

1.4 Période de collecte

Toujours dans l'objectif de maximiser la participation des familles, le sondage Web s'est étalonné sur plusieurs semaines, soit du **début décembre 2019 jusqu'au 21 février 2020**. Il s'agit d'une période de collecte relativement longue par rapport aux temps généralement alloués pour compléter des sondages (habituellement entre 2 et 3 semaines). Ce qui explique la décision d'avoir étendu la collecte sur une plus longue période est le fait que nous avons fait le lancement juste avant la période des Fêtes. Nous savions que les partenaires ne seraient pas en mesure de faire la promotion du sondage auprès des familles qui les côtoient pendant cette période. Nous avons donc jugé que le début réel de la diffusion auprès des familles par les partenaires se ferait au début janvier 2020. Par la suite, nous souhaitions accorder un temps suffisamment long pour nous assurer du meilleur taux de réponse possible, notamment pour le retour postal des questionnaires complétés en version papier.

1.5 Nombre de participants

Lors de la Recherche-Action 1.0, il y avait eu 872 répondants au sondage web. Cette fois-ci, pour la Recherche-Action 2.0, nous avons joint un total de 448 familles différentes. Toutefois, certaines familles qui ont tenté de participer au sondage ne faisaient pas partie du territoire visé (MRC Robert-Cliche et MRC Beauce-Sartigan). Nous avons donc procédé au retrait de 45 répondants, ce qui porte le **total de participants pour la Recherche-Action 2.0 à 403 personnes**.

Il s'agit d'une diminution importante du nombre de répondants. Nous croyons que c'est dans les stratégies de diffusion que nous avons mieux performé lors de la première édition. Il y a aussi eu d'autres sondages adressés aux familles qui ont été diffusés au même moment que notre collecte de données, ce qui a pu avoir un impact négatif sur la participation de ces dernières. Toutefois,

cette baisse du nombre de répondants ne compromet pas la validité des données obtenues. Effectivement, afin d'être représentatifs de la population, nous avons un objectif de 385 répondants, ce qui a été atteint.

1.6 Limites de la collecte de données réalisée

Nous avons identifié trois limites principales à la Recherche-Action. La première limite est sans contredit la **longueur importante du questionnaire**. Malgré les efforts pour réduire le nombre de questions et s'assurer de conserver uniquement les questions essentielles, il n'en demeurerait pas moins que nous voulions avoir des données sur plusieurs variables liées à l'accès aux services. Ce désir d'avoir une étude plus solide en termes de portée s'est probablement fait au détriment d'un taux de réponse plus élevé dans la population.

Une seconde limite réside dans le fait que **l'outil a été conçu et développé sur un moyen web**. Ce ne sont pas toutes les familles qui sont à l'aise avec le maniement de l'informatique ou même qui ont accès à la maison à une connexion Web. Nous avons tenté d'offrir une alternative aux familles (le sondage en version papier avec enveloppes de retour affranchies), mais nous demeurons conscients du fait qu'il s'agissait d'une action supplémentaire à faire de leur part, ce qui constituait une barrière à répondre au questionnaire.

Une dernière limite que nous croyons importante de mentionner est le fait que certaines familles ont déjà passé la première édition du sondage et qu'il s'agissait pour elles d'une **deuxième passation du même outil**. Il se peut que cela ait diminué leur intérêt à participer à la seconde édition de la Recherche-Action sous le prétexte qu'elles avaient déjà donné leur évaluation des services et leurs suggestions d'amélioration. Pour ce qui est du biais de recherche lié à la familiarité de l'outil (le fait de connaître un outil peut faire en sorte que le répondant inscrit ses réponses de manière systématique sans lire attentivement chacune des questions), compte tenu du délai entre les deux périodes de passation, nous ne croyons pas que ce fût un enjeu pour nous.

Profil des familles qui ont participé au sondage

Il nous apparaît important de débiter la présentation des résultats du sondage en dressant le portrait des familles qui ont répondu à l'édition 2019-2020 du sondage et de le comparer au portrait des familles qui ont initialement répondu au sondage en 2016. Effectivement, si nos échantillons sont très différents l'un par rapport à l'autre, ils pourraient expliquer à eux seuls les écarts observés au regard des résultats.

2.1 Répartition géographique des familles

Dans la version 2.0 de la recherche-action, **75.2% (303) des familles qui ont rempli un questionnaire provenaient de la MRC Beauce-Sartigan comparativement à 24.8% (100) des familles habitant la MRC Robert-Cliche**. Ces données démontrent un écart important du taux de réponse entre les deux MRC. Cela peut s'expliquer de plusieurs façons. Tout d'abord, la population est moins nombreuse du côté de la MRC Robert-Cliche (19 125 personnes¹) que du côté de la MRC Beauce-Sartigan (52 406 personnes²). Si l'on combine le nombre de répondants au sondage par MRC au prorata du nombre d'habitants, on obtient une représentation dans des proportions relativement identiques aux taux de réponse obtenus par MRC (73.3% de la population se situant du côté de la MRC Beauce-Sartigan). L'autre motif expliquant cet écart est le fait qu'il y a moins d'organismes communautaires du côté de la MRC Robert-Cliche que du côté de la MRC Beauce-Sartigan et qu'une partie importante du recrutement a été effectuée à partir des organismes communautaires.

Cela dit, si l'on compare ces données à celles obtenues dans le cadre de la Recherche-Action 1.0, on remarque des taux de réponse similaires (80.7% du côté de la MRC Beauce-Sartigan et 19.3% du côté de la MRC Robert-Cliche). On observe même une amélioration de la représentation des familles du côté de la MRC Robert-Cliche, ce qui est très positif. Nos données seront donc relativement comparables au niveau de la répartition géographique.

Le Tableau 1 précise la répartition des familles ayant participé au sondage en fonction de la municipalité où elles habitent³.

¹ Donnée tirée du recensement de 2016.

² Idem.

³ Il est à noter que les municipalités où nous n'avons pas eu de répondants ne figurent pas dans le tableau. Le lecteur doit donc comprendre que si l'une des municipalités du territoire n'apparaît pas dans le tableau, c'est que le nombre de répondants pour cette municipalité était de zéro.

Tableau 1 - Répartition des répondants par municipalité

Nb. de répondants par municipalité de la MRC Beauce-Sartigan	Nb. de répondants par municipalité de la MRC Robert-Cliche
La Guadeloupe (N=7)	St-Frédéric (N=6)
Notre-Dame-des-Pins (N=15)	Tring-Jonction (N=5)
St-Benoît-Labre (N=10)	St-Jules (N=5)
St-Côme-Linière (N=16)	St-Joseph des Érables (N=3)
St-Éphrem-de-Beauce (N=13)	St-Joseph de Beauce (N=24)
St-Évariste-de-Forsyth (N=2)	St-Odilon-de-Cranbourne (N=3)
St-Gédéon-de-Beauce (N=20)	Beauceville (N=40)
St-Hilaire-de-Dorset (N=1)	St-Alfred (N=4)
St-Honoré-de-Shenley (N=9)	St-Victor (N=10)
St-Martin (N=19)	
St-Philibert (N=3)	
St-René (N=8)	
St-Simon-les-Mines (N=2)	
St-Théophile (N=5)	
St-Georges (N=173)	

2.2 Genre des personnes ayant répondu au sondage

Ce sont majoritairement des femmes qui ont répondu au sondage. En effet, nous retrouvons **88.3% de répondantes pour 11.4% d'hommes et 0.3% de répondants qui ne s'identifient ni au genre féminin, ni au genre masculin**. Nous ne sommes pas en mesure de comparer cette donnée aux résultats de la Recherche-Action 1.0, car la manière dont les données étaient compilées ne permettait pas d'identifier le genre du répondant (les données étaient pour les unités familiales).

Même si nous ne pouvons pas comparer cette donnée, il importe quand même de souligner que la Recherche-Action ne constitue pas un bon moyen d'accéder à l'opinion des pères concernant l'accès aux services. En effet, le nombre de répondants est trop petit (44 hommes) pour que l'on puisse tirer des conclusions liées au genre.

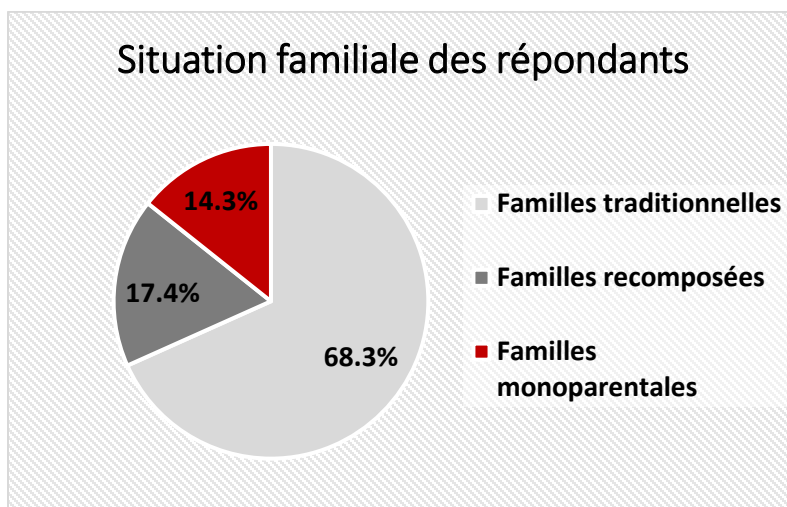
2.3 Type de familles

En ce qui concerne la situation familiale des répondants, la Figure 1 permet d'observer qu'une **forte majorité d'entre eux vivent dans une famille traditionnelle (68.3%)**. Ensuite, nous avons des taux de réponse similaires pour les familles recomposées (17.4% des répondants) et pour les familles monoparentales (14.3%).

Si l'on compare ces données à celles de 2016, on observe qu'il y a une baisse du nombre de familles traditionnelles (baisse de 7.5%), alors qu'il y a une hausse du nombre de familles recomposées (augmentation de 6.9%) et une faible augmentation du nombre de familles monoparentales

(augmentation de 1%). Enfin, dans cette édition de la Recherche-Action, aucune famille homoparentale n'a répondu au sondage (baisse de 0.34% comparativement à 2016).

Figure 1 - Situation familiale des répondants

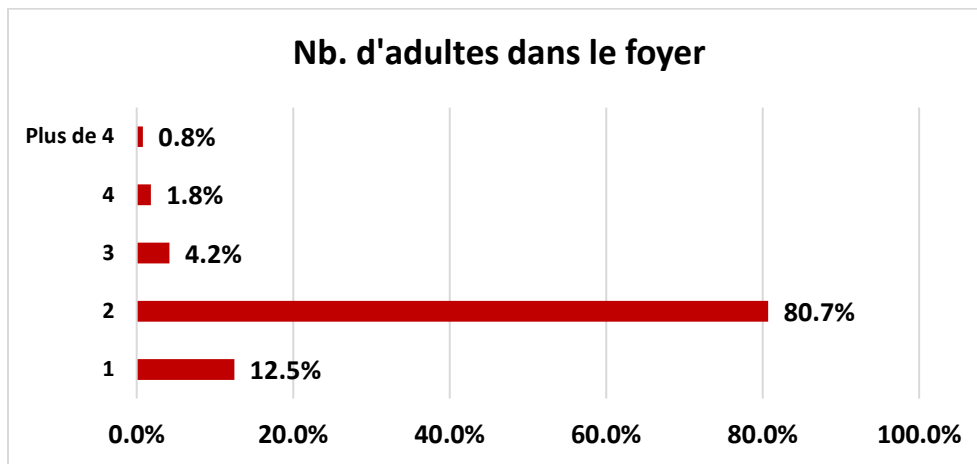


2.4 Nombre d'adultes par foyer

Dans la plus récente édition du sondage, nous avons voulu mieux documenter le nombre d'adultes par foyer afin de comprendre le nombre de personnes à charge, mais aussi pour mieux saisir le soutien disponible à la maison dans l'éducation des enfants.

Nous avons donc interrogé les répondants pour savoir combien d'adultes vivaient dans leur foyer. La Figure 2 permet de voir que pour 12.5% des familles, il y a un seul adulte à la maison. **Pour la majorité des ménages, ce sont deux adultes qui sont présents à domicile (80.7% des répondants).** Finalement, pour 4% des répondants, trois adultes sont présents à la maison, pour 1.8% de ceux-ci quatre adultes vivent dans leur foyer et pour 0.8% des répondants, plus de quatre personnes de plus de 18 ans habitent leur domicile.

Figure 2 - Nombre d'adultes dans le foyer

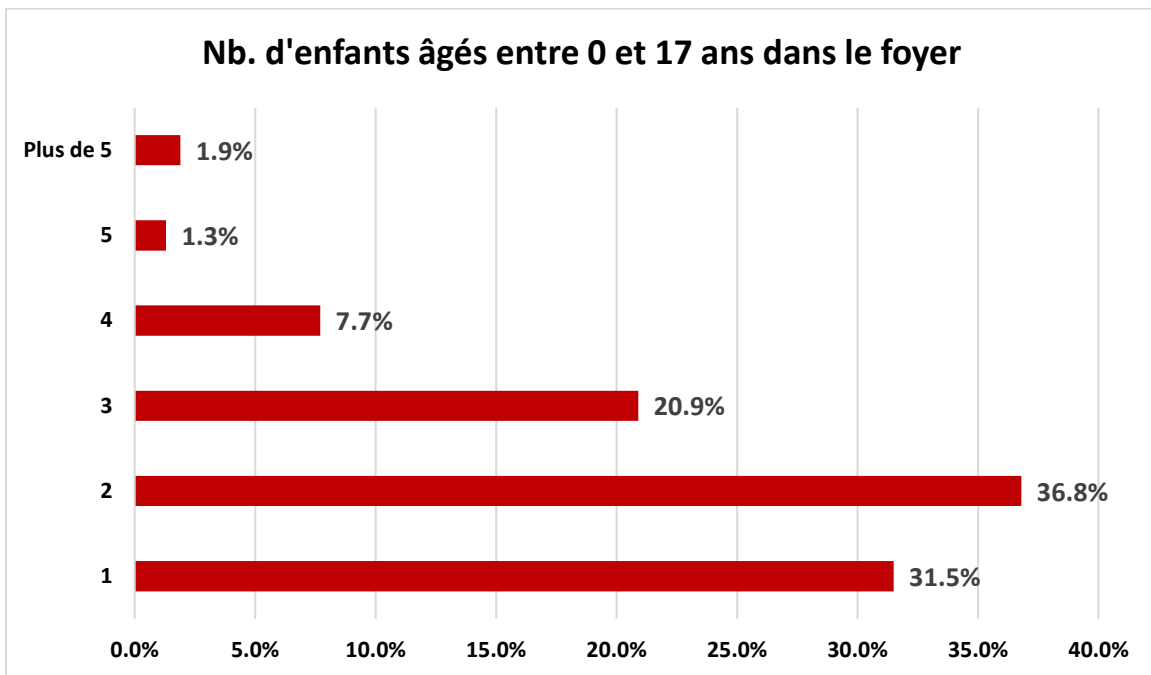


2.5 Nombre d'enfants par foyer

Une autre variable que nous souhaitons documenter est le nombre d'enfants par foyer, et ce, toujours dans le but de nous assurer que les échantillons de 2016 et de 2019-2020 sont comparables. La Figure 3 permet de voir que **31.5% des familles ont un seul enfant**. Il s'agit d'une augmentation importante; deux fois plus de familles sont dans cette situation, car en 2016 seulement 15.5% des familles avaient un seul enfant. Comme nous le verrons plus loin dans nos données, beaucoup des familles qui ont répondu ont sondage sont en fait des mères en congé de maternité. Il est donc possible que cette augmentation soit artificielle et reflète plutôt le fait que les mères d'un premier enfant participent davantage aux activités offertes dans la communauté pendant leur congé de maternité. L'augmentation du nombre de familles ayant un seul enfant ne serait donc pas nécessairement une augmentation réelle de ce type de famille dans la population, mais plutôt le reflet que ces familles sont mieux rejointes par les différentes activités offertes par les partenaires et le regroupement.

Toujours en comparaison aux données de 2016, il y a une baisse de 10% **du nombre de familles ayant deux enfants dans leur foyer**, ce nombre étant de 36.8% des familles cette année. Il y a aussi une baisse de 5.8% au niveau des familles ayant 3 enfants, la proportion étant de 20.9% cette fois-ci. On note une baisse de 1.6% du nombre de familles ayant 4 enfants. Enfin, le nombre de familles ayant 5 enfants et celles ayant plus de 5 enfants sont restés relativement stables avec des écarts de moins de 1% par rapport aux données de 2016.

Figure 3 - Nombre d'enfants par foyer



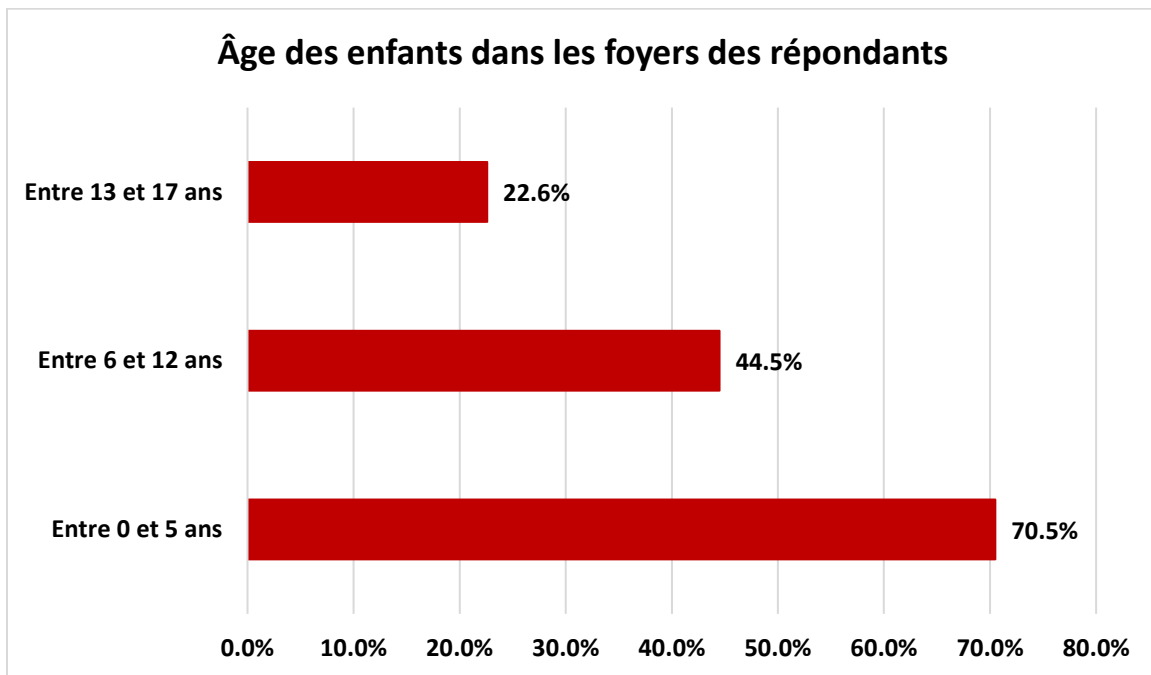
2.6 Âge des enfants dans le foyer

Toujours concernant les enfants des ménages, nous avons voulu voir dans quels groupes d'âge ces derniers se situaient. Nous avons réparti les groupes d'âge en trois catégories dans le cadre du sondage, soit le groupe des enfants de 0 à 5 ans, le groupe des enfants âgés entre 6 et 12 ans, puis finalement, le groupe des enfants âgés entre 13 et 17 ans.

Les réponses obtenues au sondage peuvent être examinées à la Figure 4. La comparaison des données avec celles de 2016 permet de voir une augmentation importante de 15.7% du nombre de répondants ayant des enfants âgés entre 0 et 5 ans (**70.5% des familles ont au moins un enfant âgé entre 0 et 5 ans**). Pour ce qui est des familles ayant des enfants âgés entre 6 et 12 ans, elles sont moins bien représentées dans notre échantillon (une baisse de 28.8% par rapport à 2016). **Le nombre de familles ayant répondu au sondage et ayant des enfants âgés entre 6 et 12 ans est de 44.5%. Concernant les enfants âgés entre 13 et 17 ans, la proportion est relativement similaire entre nos deux échantillons (autour de 22%).**

On pense que les écarts observés sont directement liés aux modes de recrutement des familles. Ainsi, dans l'édition 2.0 de la recherche-action, les familles d'enfants d'âge scolaire semblent avoir été moins bien rejointes.

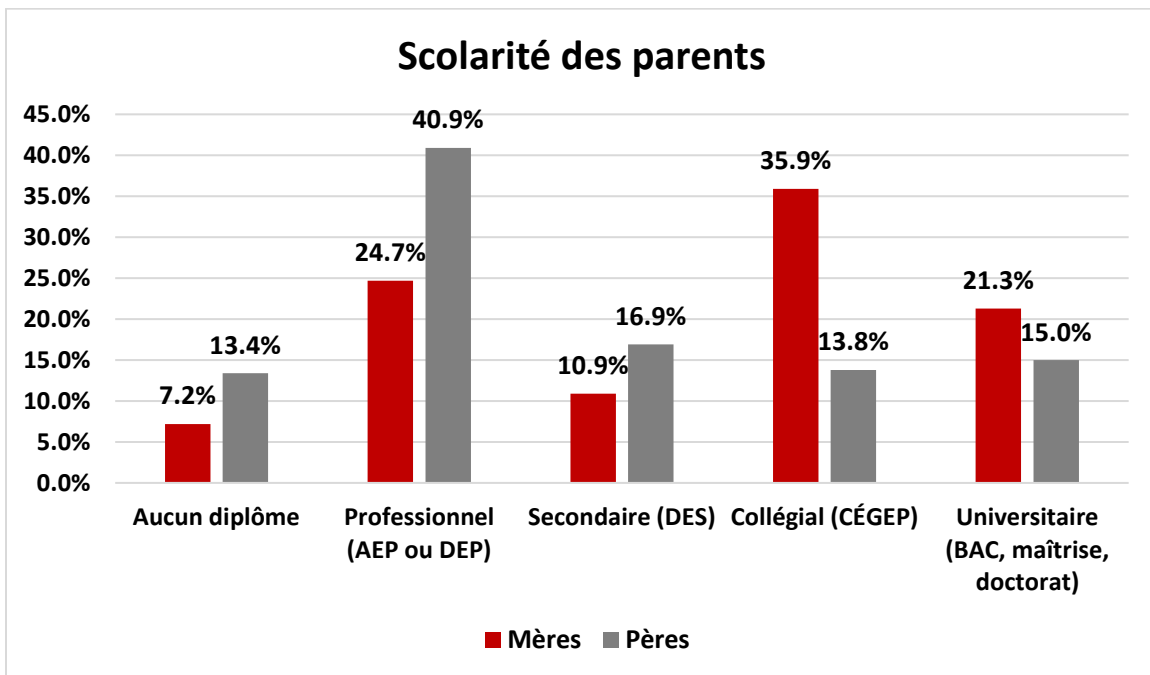
Figure 4 - Âge des enfants dans les foyers des répondants



2.7 Niveau de scolarité des parents

Un autre indicateur qui est utilisé dans la littérature pour mieux comprendre la vulnérabilité des familles est le niveau de scolarité des parents, plus particulièrement celui de la mère. C'est l'une des variables utilisées dans l'Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle (EQDEM) pour déterminer la vulnérabilité des enfants. Les enfants dont la mère n'a pas obtenu un diplôme d'études secondaires ayant une propension plus grande à être vulnérable. Il est donc d'intérêt de suivre l'évolution de cet indicateur pour les partenaires afin de juger de l'évolution de la vulnérabilité des familles du territoire. La Figure 5 présente le niveau de scolarité des mères et des pères dont un membre de la famille a participé au sondage.

Figure 5 - Niveau de scolarité des parents



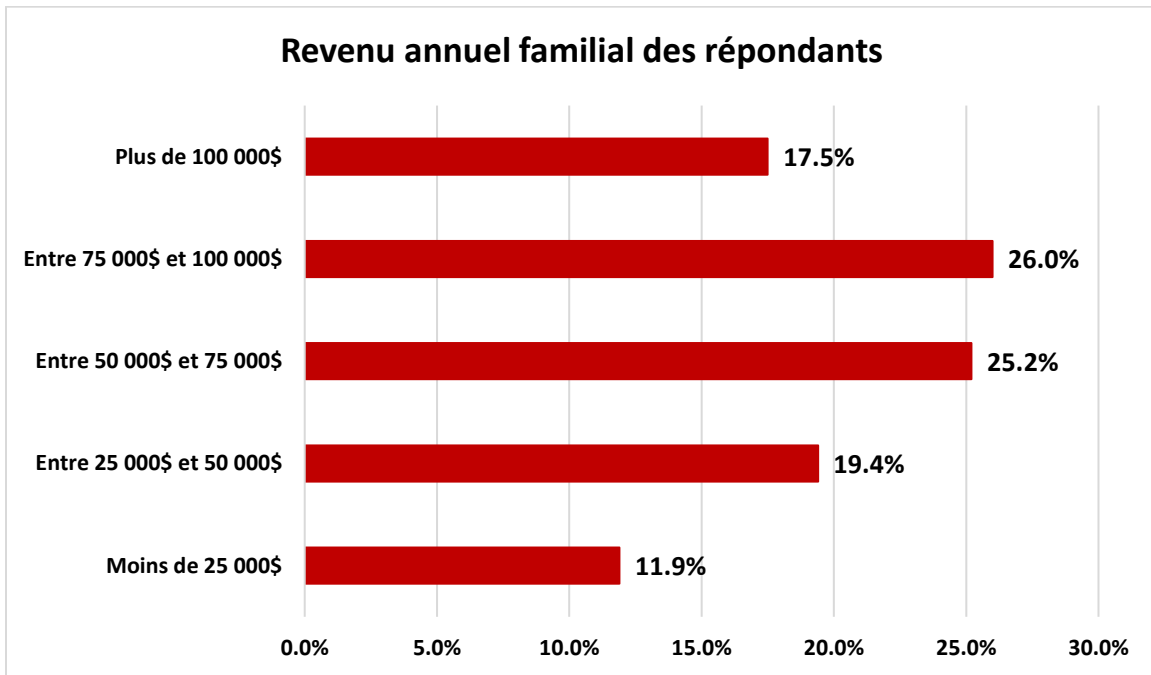
Comparativement aux données de 2016, il y a moins de parents sans diplôme (il y a 7% moins de pères sans diplôme et 2% moins de mères sans diplôme). On observe 11% plus de pères ayant un diplôme d'études professionnelles par rapport à 2016 et un taux similaire pour les mères. Pour les diplômes d'études secondaires, on note une augmentation de 3% pour les pères et de 3% pour les mères. Pour ce qui est du niveau collégial, on voit une baisse de 5% du nombre de pères ayant ce type de diplôme, alors que l'on obtient une hausse de 4% pour les mères. Enfin, pour les diplômes universitaires, nous avons une baisse de 2% du nombre de pères ayant ce type de diplômes et de 8% pour les mères.

Globalement, lorsque l'on compare nos deux échantillons, on observe qu'il y a moins de personnes sans diplôme dans notre échantillon de 2019-2020, mais que le niveau de scolarité atteint (le plus haut diplôme obtenu) a diminué. Nous avons donc légèrement moins de répondants hautement scolarisés.

2.8 Revenu familial annuel

La vulnérabilité des familles et des enfants est souvent considérée à partir d'indicateurs économiques tels que le revenu annuel des familles. Cette information, bien qu'elle soit très sensible et délicate à demander aux familles, nous permet de voir si l'on réussit à joindre certaines familles vulnérables sur le plan économique avec le sondage. La Figure 6 présente la répartition des revenus annuels familiaux des répondants du sondage.

Figure 6 - Revenu annuel familial des répondants

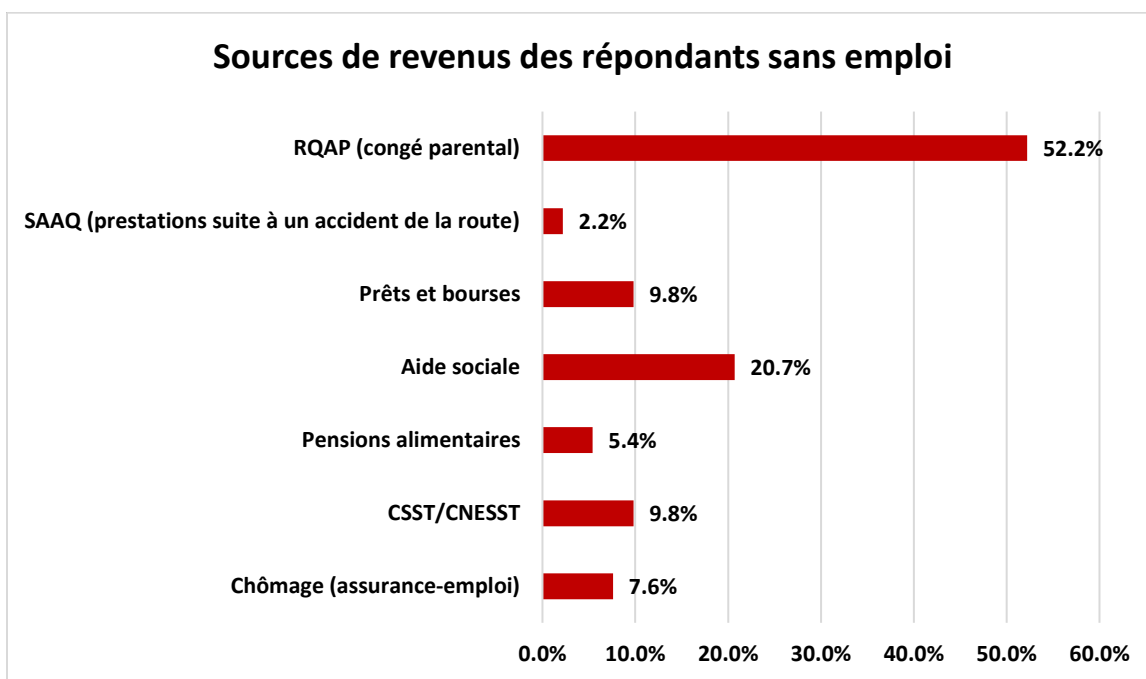


La comparaison de ces résultats avec ceux de 2016 permet de constater que **les revenus des familles ont légèrement diminué**. Effectivement, nous retrouvons une **hausse de 3.6% des familles vivant avec des revenus annuels de moins de 25 000\$**. Pour ce qui est des catégories de revenus se situant entre 25 000\$ et 50 000\$, entre 50 000\$ et 75 000\$, puis entre 75 000\$ et 100 000\$, la proportion des familles dans chaque catégorie est demeurée similaire avec des variations inférieures à 1% dans chacune de ces catégories. Pour ce qui est de la catégorie de revenus supérieurs à 100 000\$ annuellement, on observe une baisse de 5.3% du nombre de répondants se situant dans cette catégorie.

2.9 Principale source de revenus des familles

Dans la Recherche-Action 2.0, les partenaires ont souhaité mieux comprendre les sources de revenus des familles qui n'occupent aucun emploi. Nous avons donc ajouté une question présentant différents programmes financiers de soutien aux personnes et aux familles afin d'identifier la façon dont les familles sans emploi subviennent à leurs besoins. La Figure 7 permet de voir les sources de revenus des 92 répondants nous ayant indiqué être sans emploi au moment de compléter le sondage.

Figure 7 - Sources de revenus des répondants sans emploi



Ce qui nous frappe le plus dans ce graphique, c'est la haute proportion des parents qui ont répondu au sondage et qui sont actuellement en congé parental. Cela nous confirme qu'un nombre important de parents venant d'avoir un enfant ont pris le temps de répondre au sondage et qu'ils sont potentiellement davantage représentés dans notre échantillon. Pour ce qui est des autres sources de revenus, parmi les parents n'ayant pas d'emploi, on constate que 20.7% d'entre eux sont bénéficiaires de l'aide sociale.

Connaissance, utilisation et satisfaction envers les services offerts

L'un des éléments incontournables dans la recherche-action a trait à la connaissance, à l'utilisation et enfin à la satisfaction envers les services reçus. Dans l'édition 1.0 de la recherche-action, pour ce bloc de questions, la programmation n'était pas optimale (nous avons dû refaire une partie des résultats manuellement en appliquant des règles de logique). Par exemple, en 2016, la manière dont l'outil avait été programmé permettait à une famille qui n'avait pas utilisé les services d'un organisme de quand même laisser son appréciation par rapport à ce dernier. Nous avons alors retiré les réponses liées à la satisfaction, car cela ne faisait pas de sens.

Pour cette édition 2.0 de la recherche-action, nous avons pu monter le questionnaire de sorte que les réponses soient plus cohérentes. Les questions étaient donc par étape, soit le niveau de connaissance, puis dans le cas d'une famille qui disait avoir utilisé les services de l'organisme, elle était invitée à partager son niveau de satisfaction. Il était également possible pour les répondants de laisser des commentaires sur leur expérience, ce qui permet de mieux comprendre les motifs de non-satisfaction. Dans le présent rapport des travaux, nous avons fait le choix de ne pas présenter les commentaires qualitatifs reçus en lien avec chaque organisme. Nous avons plutôt opté pour une relance individuelle des organismes, c'est-à-dire que chaque direction se verra transmettre une pochette personnalisée avec les commentaires et les données de son organisme.

3.1 Secteur de la santé et des services sociaux

La première catégorie pour laquelle nous avons voulu connaître la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des familles est celle reliée au secteur de la santé et des services sociaux. Le Tableau 2 permet de voir les résultats obtenus à cet égard.

Tableau 2 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de la santé et des services sociaux

Organismes	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
CLSC	79.8%	17%	3.1%	95.1%
CRDI/CRDP	12.9%	46.7%	40.4%	89.8%
Centre jeunesse	14.5%	66.2%	19.5%	69.8%
Hôpital St-Georges	88.1%	8.7%	3.2%	82.3%
Centre réadaptation en dépendance	5.6%	32.6%	61.8%	86.4%

Ces résultats permettent de voir que les organismes les plus connus et utilisés sont ceux qui s'adressent à la population générale. On retrouve, par exemple, que l'hôpital de St-Georges a été utilisé par 88% des familles et le CLSC par 80% de celles-ci. Les trois organismes du secteur de la santé et des services sociaux les moins utilisés par les familles sont ceux du Centre de réadaptation en dépendance (6% des familles), le CRDI/CRDP (13% des familles) et le Centre jeunesse (15% des familles). Ce dernier organisme est toutefois bien connu des familles (80% des familles connaissent l'organisme), alors que pour le Centre de réadaptation en dépendance, 62% des familles ne le connaissent pas et, pour le CRDI/CRDP, 40% des familles ne le connaissent pas. Il demeure donc important pour les partenaires d'informer les familles, notamment celles dont les enfants ont des besoins particuliers pour le CRDI/CRDP, de l'existence et du type de services offerts à cet endroit.

En ce qui concerne le niveau de satisfaction, les services ont généralement été bien appréciés. Le Centre jeunesse est l'organisme envers lequel le taux de satisfaction est le plus bas. En effet, 30% des familles disent ne pas être satisfaites des services qui y sont offerts. Il ne faut toutefois pas oublier que les familles qui reçoivent les services du Centre jeunesse sont parfois contraintes de se référer à l'organisme. Ceci peut donc expliquer le niveau de satisfaction plus faible.

Lorsque l'on compare ces résultats à ceux de 2016, on observe que le Centre de réadaptation en dépendance semble mieux connu aujourd'hui (augmentation de 6%). Pour les autres organismes du secteur de la santé et des services sociaux, les résultats sont demeurés plus stables. Au niveau de l'utilisation des services, ils semblent tous davantage utilisés par les familles : CRDI/CRDP (hausse de 5%), Centre de réadaptation en dépendance (hausse de 5%), CLSC (hausse de 8%) Centre jeunesse (hausse de 10%) et Hôpital de St-Georges (hausse de 15%).

Quant aux niveaux de satisfaction, ils ont un peu varié entre les deux moments de collecte. En effet, pour le CRDI/CRDP, on note une baisse de satisfaction de 6%. Cette baisse est peut-être attribuable aux délais d'accès aux services. Effectivement, plusieurs familles ont rapporté avoir été mises sur liste d'attente pour cette organisation. On observe une hausse de 5% de la satisfaction face aux services offerts par l'Hôpital de St-Georges. Finalement, le dernier organisme pour lequel on note un changement plus significatif est le Centre de réadaptation en dépendance pour lequel nous avons une baisse de 14%. Il faut toutefois interpréter cette baisse avec prudence, car en 2016, nous avons moins de répondants ayant utilisé les services de l'organisme.

3.2 Secteur de l'éducation

Le second secteur organisationnel pour lequel nous avons voulu sonder la connaissance, l'utilisation et la satisfaction des familles est celui de l'éducation. Le Tableau 3 expose les résultats obtenus pour ce secteur.

Tableau 3 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de l'éducation

Services	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
Passe-Partout	58.1%	27.7%	14.1%	98.6%
Maternelle 4 ans	8.5%	70.4%	21.1%	97%
Service garde scolaire	52.2%	33.1%	14.8%	91.2%

Environ la moitié des familles sondées ont utilisé les services de Passe-Partout et du service de garde scolaire. Si l'on isolait les familles qui ont des enfants d'âge scolaire, ces chiffres augmenteraient de manière importante. En effet, il ne faut pas oublier que dans notre échantillon nous avons beaucoup de familles ayant un seul enfant en bas âge et donc qui n'est pas encore rendu à fréquenter le secteur scolaire. C'est en bonne partie ce qui explique qu'entre 15% et 20% des familles ne connaissent pas du tout les services offerts à l'école.

Pour les familles qui ont des enfants d'âge scolaire et qui ont utilisé les différents services offerts à l'école, nous obtenons des niveaux de satisfaction très élevés : 98.6% de satisfaction pour les familles ayant fréquenté Passe-Partout, 97% de satisfaction pour les familles dont l'un des enfants a été inscrit à la maternelle 4 ans, et enfin, 91.2% de satisfaction envers le service de garde scolaire.

Il n'est pas possible de comparer l'ensemble de ces résultats avec ceux de 2016. En effet, lors de la première édition de la recherche-action, la maternelle 4 ans n'était pas encore instaurée et nous n'avions pas introduit le programme de Passe-Partout dans le questionnaire. Ainsi, seul le service de garde en milieu scolaire peut être comparé. Au niveau de la connaissance de l'existence de ce service, nous observons une baisse de 9%. Nous ne croyons pas que ce service est moins bien connu des familles en 2020, mais bel et bien que notre échantillon est davantage composé de jeunes familles dont les enfants n'ont pas encore intégré le milieu scolaire. La donnée qui devient la plus parlante est celle de la satisfaction, car elle permet de sonder uniquement les parents qui ont utilisé le service et, en ce sens, elle facilite une comparaison entre les deux moments de collecte. En 2016, le taux de satisfaction des familles envers le service de garde en milieu scolaire était de 96.4%. Nous avons donc une baisse de la satisfaction de 5% en 2020.

3.3 Secteur municipal

Un autre secteur que les partenaires ont souhaité faire apparaître dans l'étude est celui des services offerts au sein des municipalités. Bien que chaque municipalité offre des services un peu différents aux familles, il n'en demeure pas moins que les familles utilisent beaucoup ce type de services comme le Tableau 4 permet de le voir.

Tableau 4 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services municipaux

Services	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
Activités sportives, de loisirs et culturelles	65%	25.1%	10%	95.9%
Bibliothèques municipales	63.8%	29%	7.3%	95.7%
Journal municipal	57.7%	20.1%	22.2%	98.6%

Les trois types de services offerts au sein des municipalités qui ont été retenus dans la recherche sont les activités sportives, de loisirs et culturelles, les services offerts par les bibliothèques municipales, de même que le journal municipal. En 2020, les deux tiers des familles participent à des activités sportives, de loisirs ou de culture au sein de leur municipalité, ce qui représente une augmentation de 6% comparativement à 2016. La satisfaction quant à ce type de service est très élevée, soit de 95.9%, ce qui correspond à une baisse négligeable de 1% par rapport à 2016.

Nous observons des informations très similaires concernant les bibliothèques municipales. Encore là, ce sont près du deux tiers des familles qui utilisent ce type de service et elles en sont satisfaites à 95.7%. Il s'agit d'une hausse de 8% du nombre de familles qui fréquentent les bibliothèques de leur municipalité avec une baisse de 2% du taux de satisfaction comparativement à 2016.

Enfin, en ce qui concerne le journal municipal, nous avons moins de familles qui connaissent ce service en 2020. Toutefois, il importe de souligner que ce n'est pas dans toutes les municipalités qu'un journal municipal est en place. Lorsque l'on se penche du côté des familles qui utilisent ce service, on observe une augmentation de 25% de l'utilisation par les familles avec un taux de satisfaction très élevé de 98.6%.

3.4 Secteur de la petite enfance

Un quatrième secteur pour lequel les familles ont été sondées est celui des services de garde à la petite enfance, c'est-à-dire les services offerts par les CPE, par les milieux familiaux subventionnés et par les garderies privées.

La première chose que le Tableau 5 nous apprend en lien avec les milieux de garde, c'est que les familles sont mobiles entre ces milieux. Effectivement, on observe que plus de la moitié des familles ont utilisé les services offerts par les milieux familiaux subventionnés, mais que près de la moitié des familles ont aussi utilisé les services des CPE et le tiers des répondants les garderies

privées. Ceci s'explique probablement par le fait que les familles vivent de l'attente avant d'accéder à certains milieux de garde. Faute de choix, si la mère doit retourner au travail et que l'enfant n'a pas encore obtenu sa place, la famille doit se tourner vers d'autres options dont le privé pour répondre à ses besoins.

Tableau 5 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services de garde à la petite enfance

Organismes	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
CPE	44.7%	45%	10.3%	96.1%
Milieux familiaux subventionnés	56.4%	37.1%	6.5%	86.6%
Garderies privées	30.3%	49.7%	20%	85.5%

Ceci dit, les milieux subventionnés (soit en CPE, soit dans les milieux familiaux) semblent bien connus des parents. Effectivement, moins de 10% des familles ne connaissent pas ces milieux alors que l'on observe le double des familles qui ne connaissent pas les garderies privées (20% des répondants au sondage). Pour ce qui est de la satisfaction des familles, elle semble plus élevée envers les CPE qu'envers les deux autres types de milieux. Le taux de satisfaction est ainsi de 96.1% envers les CPE, comparativement à 86.6% pour les milieux familiaux subventionnés et 85.5% pour les garderies privées.

Lorsque l'on compare ces résultats à ceux obtenus en 2016, ce qui se dégage, c'est que davantage de familles connaissent aujourd'hui les milieux familiaux subventionnés (hausse de 8%). Pour les deux autres types de milieux, la variation est de 2% ou moins. Pour l'utilisation de ces services, on observe également une augmentation des familles. Nous sommes passés de 32.5% des familles qui utilisaient les services des CPE en 2016 à 44.7% des familles en 2020. La hausse la plus marquée de l'utilisation est toutefois au niveau des milieux familiaux subventionnés où l'utilisation par les familles est passée de 37.9% en 2016 à 56.4% en 2020. Pour les garderies privées, c'est plutôt une baisse de 2% de l'utilisation qui est notée.

Finalement, au niveau de la satisfaction des familles des services reçus par ces organisations, on observe une baisse pour tous les types de milieux par rapport aux données de 2016. La baisse est de 1% au niveau des CPE, de 7% pour les milieux familiaux subventionnés et de 4% pour les garderies privées.

3.5 Secteur communautaire

Un autre secteur visé par la recherche est celui de la connaissance, de l'utilisation et de la satisfaction des différents organismes communautaires œuvrant dans les MRC Robert-Cliche et

Beauce-Sartigan. Les résultats obtenus sont exhaustifs en ce sens qu'il y a véritablement de nombreux organismes présents sur le territoire. De plus, sur le plan méthodologique, il faut comprendre qu'il y a moins de personnes qui utilisent les services des organismes communautaires comparativement aux types d'organismes et de services précédemment mentionnés. Cela fait en sorte que les pourcentages peuvent varier de façon drastique, ce qui peut parfois refléter davantage le faible nombre de répondants qu'un taux d'insatisfaction réellement élevé.

Nous avons donc pris la décision de fournir davantage d'informations de manière individuelle aux organismes afin qu'ils puissent avoir une meilleure compréhension des résultats de leur organisation. C'est pourquoi, dans le rapport, nous ne présenterons pas en détail les résultats des organismes présentés au Tableau 6, car ces derniers se doivent d'être bien contextualisés pour être compris. De plus, les commentaires qualitatifs laissés par les familles seront transmis à l'ensemble des organismes, ce qui facilitera l'identification des bons coups et des aspects plus négatifs sur lesquels travailler.

Tableau 6 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services communautaires

Organismes	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
MFBE	40.2%	25.9%	33.9%	98%
Club Parentaïde	11%	31%	57.9%	95.1%
Le Berceau	17.9%	54.8%	27.3%	93.9%
Parrainage jeunesse	3.6%	31.4%	65%	92.3%
AFMRC	16.3%	33.9%	49.9%	94.8%
Accueil grossesse	4.6%	39.8%	55.7%	100%
Parents d'Anges Beauce-Etchemins	2.3%	45%	52.7%	100%
APEDAH	3.6%	22%	74.4%	84.6%
Maison du Tournant	1.4%	21.5%	77.1%	100%
ACEF-ABE	8.3%	24.2%	67.5%	96.7%
Comptoir régional de Beauce – St-Vincent-de-Paul	36.2%	50.4%	13.4%	83.9%
Transport autonomie Beauce-Etchemins	3.9%	30.9%	65.2%	100%
Mouvement Léony-Hébert	24.7%	44.3%	31%	84.9%

Organismes	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
Passeport travail	10.5%	40.5%	49%	86.8%
Centre de recherche d'emploi Beauce-Etchemins	16.7%	50.7%	32.6%	96.6%
CJE Beauce-Sud	27.6%	56.2%	16.3%	94%
MDJ Beauce-Sartigan	10.2%	52.8%	37%	97.3%
MDJ Robert-Cliche	3.6%	40.7%	55.7%	91.7%
Équijustice Beauce	1.1%	14.5%	84.4%	100%
ADOberge	1.1%	33.7%	65.2%	100%
Ouvre ton cœur à l'espoir	2.8%	22.7%	74.6%	90%
APHC	2%	33.1%	65%	100%
CALACS	3.9%	53.5%	42.6%	92.9%
Centre d'écoute et de prévention du suicide	2.5%	64%	33.4%	77.8%
GRIS C-A	0.6%	21.4%	78%	100%
Le Sillon	4.8%	25.6%	69.6%	94%
Pavillon du Cœur	22.4%	55.8%	21.8%	100%
Havre l'Éclaircie	12%	49.9%	38.2%	97.7%
Alphare	2.5%	32.9%	64.6%	100%
Partage au masculin	2.2%	49.3%	48.5%	75%
Centre-Femmes de Beauce	4.5%	51.5%	44%	75%
CAAP-CA	1.7%	17.9%	80.5%	100%
Association intégration sociale (AIS)	2.2%	40.6%	57.1%	100%
Groupe espérance et cancer	1.7%	47.9%	50.4%	100%

Ce que nous proposons toutefois de faire, c'est de regarder les résultats de certains organismes qui ont fait la démarche d'accompagnement «Accès aux services» pour voir la progression de la

connaissance, de l'utilisation et de la satisfaction. Bien sûr, ce n'est pas uniquement la participation à la démarche qui explique à elle seule les changements, mais il est possible de croire que cela a pu contribuer aux changements observés dans les résultats.

Le premier organisme sur lequel nous allons nous pencher est la Maison de la Famille Beauce-Etchemins (MFBE). Au niveau de la connaissance de l'organisme, on note que 26% plus de familles connaissent aujourd'hui l'organisme comparativement à 2016. Bien sûr, le fait de développer davantage de projets et d'être présent dans plusieurs événements tenus dans la communauté et dont la visée était de faire connaître les organismes a pu contribuer à cette situation. Toutefois, il s'agit d'un changement significatif qui nous démontre qu'il est possible d'avoir un impact sur les données de son organisation dans un temps relativement court (4 ans). Au niveau de l'utilisation des services de la MFBE, une augmentation importante de 30% entre les deux moments de collecte est notée. Enfin, le niveau de satisfaction lui n'a pas véritablement changé, car il y a un écart positif de 1% seulement.

Un second organisme qui a participé à la démarche «Accès aux services» est l'Association des familles monoparentales et recomposées de la Chaudière (AFMRC). La variation des résultats entre 2016 et 2020 permet elle aussi de constater des écarts intéressants. Tout d'abord, on constate une augmentation de 15% du nombre de familles qui connaissent l'organisme et une augmentation de 12% des familles qui ont utilisé les services de l'organisme, ce qui correspond à une augmentation de 400% (passage de 4.2% à 16.3% des familles qui utilisent les services) par rapport aux résultats de 2016. Finalement, concernant la satisfaction, elle est relativement similaire entre les deux collectes (baisse de 96.8% en 2016 à 94.8% en 2020).

Les organismes pour lesquels il y a eu une augmentation de l'utilisation ne sont pas uniquement ceux qui ont participé aux parcours «Accès aux services» et nous croyons important de regarder l'évolution de l'utilisation de certains d'entre eux afin de comprendre l'évolution des besoins des familles au cours des 4 dernières années. Un organisme pour lequel il y a eu une augmentation importante de l'utilisation est les comptoirs d'aide alimentaire. En effet, le pourcentage des familles qui utilisaient leurs services était de 5.4% en 2016 et il est monté à 36.2% des familles en 2020. Au niveau de l'Association coopérative d'économie familiale Appalaches-Beauce-Etchemins (ACEF-ABE), on voit une augmentation importante également, car en 2016 1.6% des familles utilisaient leurs services alors qu'en 2020 nous en sommes à 8.3% des familles. Ces deux exemples semblent illustrer une plus grande vulnérabilité des familles, ce qui devrait interpeller l'ensemble des partenaires.

En terminant, nous souhaitons inviter les partenaires à demeurer attentifs à faire la promotion des organismes communautaires de leur territoire lors de leurs interactions avec les familles, car beaucoup d'entre eux demeurent méconnus. En effet, pour la plupart des organismes, ce n'est qu'entre 15% à 50% des familles qui les connaissent. On peut penser ici au Centre d'assistance et

d'accompagnement aux plaintes de Chaudière-Appalaches (CAAP-CA) qui est connu par 20% des familles alors que c'est un organisme qui dessert l'ensemble de la population.

L'idée générale à conserver des résultats présentés au Tableau 6, c'est qu'il y a eu une évolution entre les deux moments de collecte, que les efforts pour se faire connaître et s'assurer que les services offerts répondent aux besoins des familles ont été payants pour les partenaires. On voit aussi l'effet général d'avoir déployé un ensemble d'actions pour améliorer l'accès aux services : les services sont davantage connus et utilisés en 2020.

3.6 Secteur des organismes et plateformes d'information sur les services offerts

Le dernier secteur pour lequel nous avons souhaité connaître le niveau de connaissance, d'utilisation et de satisfaction est celui des organismes et des plateformes d'information qui permettent d'obtenir de l'information sur les services offerts par les organismes de l'ensemble des secteurs du territoire.

Le Tableau 7 permet de voir les résultats pour les services de la Station communautaire, du service téléphonique 211, pour le service téléphonique du 811 et finalement pour les Programmes d'aide aux employés (PAE) offerts par certains employeurs.

Tableau 7 - Connaissance, utilisation et satisfaction des services d'information

Organismes	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas	Taux de satisfaction face aux services reçus
Station communautaire	11.4%	18.5%	70.1%	95%
211	8%	12%	80%	89.3%
811	71.4%	15.7%	12.9%	91.5%
PAE	18.1%	22.4%	59.6%	92.1%

La Station communautaire est un site Web implanté au printemps 2019 qui regroupe l'information sur l'ensemble des organismes du territoire. Étant donné qu'il a été implanté récemment, il peut être normal qu'il soit moins bien connu des familles (70% des familles disent ne pas connaître ce service). Toutefois, parmi les familles qui l'ont utilisé, la satisfaction est très élevée (95%).

Parmi les autres services de soutien offerts, c'est le 811 qui est le plus connu et le plus utilisé par les familles. En effet, plus de 70% des familles ont utilisé ce service et s'en disent satisfaites (92.1% des familles sont satisfaites).

Finalement, concernant le service téléphonique du 211, il est relativement méconnu des familles (80% des familles ne le connaissent pas). Il en est de même pour le PAE qui n'est pas connu par

60% des familles. Cela s'explique toutefois par le fait que ce ne sont pas tous les milieux de travail qui offrent ce type de services.

Accès à l'information, conditions qui facilitent ou nuisent à la participation et perception des services du communautaire

La prochaine section du rapport va s'attarder davantage aux moyens d'accès à l'information, aux conditions qui facilitent ou au contraire qui nuisent à l'accès aux services et à la participation aux activités offertes dans la communauté, puis finalement, nous aborderons la perception que les familles ont des services du communautaire.

4.1 Moyens utilisés par les familles pour obtenir de l'information sur les services

Le Tableau 8 permet de constater que le moyen le plus utilisé par les familles pour obtenir de l'information sur les services est Facebook. C'est outil est utilisé par 65% des familles. Le second moyen le plus utilisé est l'Internet (55% des familles). Le troisième moyen le plus utilisé est le bouche-à-oreille (23% des familles). Ces données permettent de voir que les médias plus classiques comme le journal, la radio, la télévision communautaire et les dépliants sont utilisés par 10% ou moins des familles.

Tableau 8 - Moyens utilisés par les familles pour obtenir de l'information sur les services

Moyens d'accès	% des familles qui ont mentionné ce moyen
Facebook	64.80%
Internet	54.50%
Bouche-à-oreille	22.60%
Dépliants	12.3%
Journal	10.60%
Courriel	10.30%
Téléphone	9.70%
Radio	7.90%
Affiches promotionnelles	6.70%
Station communautaire	2.90%
Télévision communautaire	0.90%

Lorsque l'on effectue la comparaison de ces résultats avec ceux obtenus en 2016, on constate qu'il y a des différences importantes en à peine 4 ans quant aux moyens d'accéder à l'information. Effectivement, à l'époque, le moyen le plus populaire d'accéder à l'information était l'Internet (91% des familles), suivi du bouche-à-oreille (61% des familles) et du journal (53% des familles). Facebook, qui est aujourd'hui le moyen le plus populaire d'accéder à l'information arrivait au 4^e rang (50% des familles).

Ces données mettent de l'avant l'importance pour les organismes d'avoir une bonne stratégie de communication via les médias sociaux et sur le Web, car ce sont les moyens les plus utilisés par les familles.

4.2 Niveau d'accessibilité de l'information selon le type de services

Nous avons ensuite voulu connaître la facilité d'accès à l'information selon les différentes catégories de services offerts aux familles. Ainsi, nous avons interrogé les familles à savoir s'il était facile, difficile ou encore si elle n'avait jamais eu besoin de trouver de l'information sur ce type de service, et ce, concernant les services municipaux, scolaires, du secteur de la santé et des services sociaux, du communautaire, puis enfin du secteur de l'éducation à la petite enfance. Le Tableau 9 expose les résultats obtenus lors du sondage.

Tableau 9 - Accessibilité à l'information selon le type de services

Type de services	Facile	Difficile	Jamais eu besoin
Municipaux	85%	7.8%	7.2%
Scolaires	71.6%	12.8%	15.7%
Santé et services sociaux	70.8%	20.8%	8.4%
Communautaires	61.3%	7.2%	31.5%
Éducatif à la petite enfance	67.3%	22.6%	10.1%

De manière générale, il est relativement facile pour les familles de trouver de l'information sur les services dont elles ont besoin. On note toutefois que près du tiers de nos répondants affirment n'avoir jamais eu besoin des services du secteur communautaire. Cela reflète bien le préjugé négatif qui persiste à l'effet que les services du communautaire sont pour les familles ayant de plus faibles revenus seulement. Nous allons d'ailleurs explorer cette question plus abondamment un peu plus loin en abordant les perceptions que les familles ont des services communautaires.

Les services pour lesquels les familles ont le plus de difficulté à trouver de l'information sont ceux des services éducatifs à la petite enfance (22.6% des familles) et ceux de la santé et des services sociaux (20.8%). Il n'est pas possible de faire une comparaison directe avec les données de 2016 pour cet élément, car la question n'était pas formulée de manière à permettre aux familles de juger le niveau de difficulté par type de services. En effet, la question était formulée de manière globale et les répondants pouvaient cocher un seul choix. Il en ressortait, à l'époque, que c'était au niveau des services scolaires et des services municipaux que l'information était plus difficile à trouver. Nous invitons donc le lecteur à éviter la comparaison des données entre les deux collectes et plutôt de tenter de trouver ce qui est difficile pour les familles dans la recherche d'information

sur les services du secteur de la santé et des services sociaux, puis du secteur des services éducatifs à la petite enfance.

4.3 Accès des familles à Internet

Dans la plus récente édition de la recherche-action, les partenaires ont voulu en apprendre davantage sur les moyens dont les familles accèdent à l'Internet. En effet, les organismes ont souvent la crainte que ce ne soient pas toutes les familles qui aient accès à une connexion Web et donc que les moyens électroniques de partager et de transmettre l'information constituent un frein pour certaines familles.

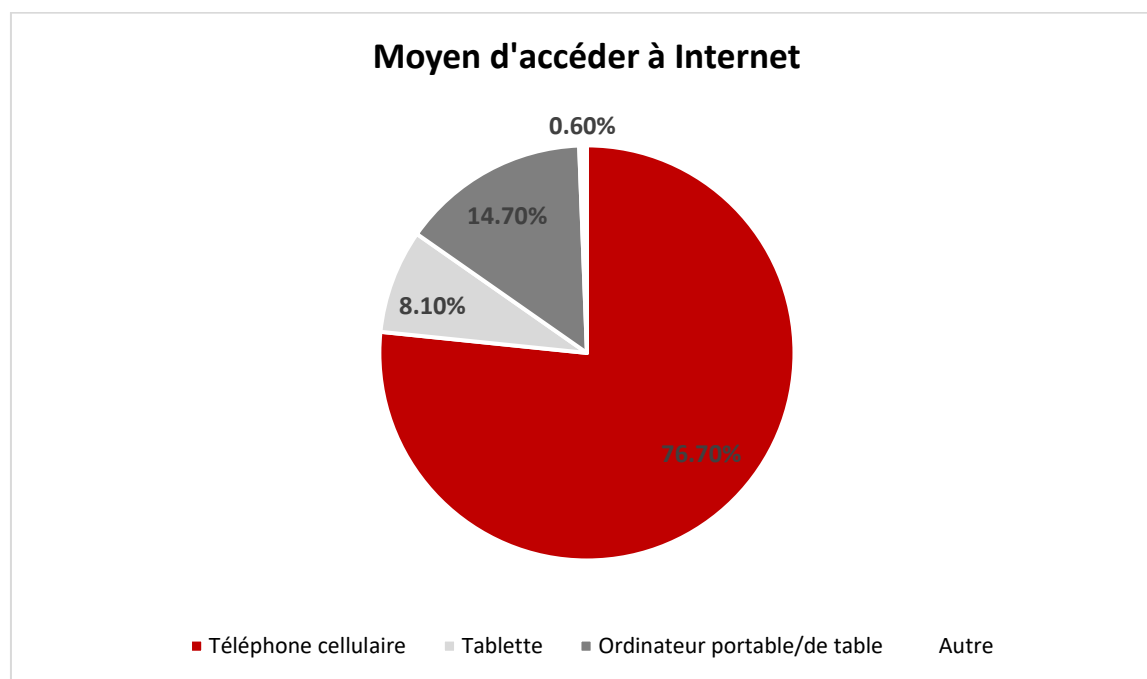
Le Tableau 10 permet rapidement de constater que la totalité des familles qui ont répondu au sondage accèdent à l'Internet d'une manière ou d'une autre. Pour 94.5% des familles, elles ont un accès Web directement à la maison. Pour les familles dont ce n'est pas le cas, 4.2% d'entre elles ont un accès au travail, 1% lorsqu'elles vont chez un ami ou un membre de la famille, et enfin, 0.3% des familles vont dans les lieux publics pour accéder à une connexion Internet.

Tableau 10 - Lieu où les familles consultent Internet

Lieu où les familles consultent Internet	% des familles
Maison	94.5%
Travail	4.2%
Ami/famille	1%
Lieux publics (bibliothèque, café, organisme, etc.)	0.3%
Je ne consulte pas, car je n'y ai pas accès	0%

L'autre question d'importance que nous avons souhaité éclaircir est le moyen principal utilisé par les familles pour accéder à Internet. Cette question est importante pour illustrer l'importance que les sites Web des organismes soient adaptés pour une visibilité optimale sur un éventail d'outils de connexion. La Figure 8 permet de voir que plus des trois quarts des familles utilisent comme principal moyen pour accéder à Internet leur téléphone cellulaire (76.7% des familles). Les autres moyens pour accéder à Internet sont, par ordre d'importance, un ordinateur portable ou de table (14.7% des familles), une tablette (8.1% des familles) et finalement, 0.6% des familles utilisent d'autres moyens.

Figure 8 - Moyen principal pour accéder à Internet



4.4 Soutien dont disposent les familles

La vulnérabilité des familles se décrit souvent au regard des conditions économiques et matérielles. Cependant, un autre facteur important pour comprendre la vulnérabilité est le tissu social autour des familles. Nous avons donc voulu mieux saisir le type de soutien dont disposent les familles en fonction de différents types de besoins qu'elles peuvent éprouver. Le Tableau 11 présente les résultats exprimés par les familles qui ont participé au sondage.

Tableau 11 - Niveau de soutien dont disposent les familles selon les types de besoins

Types de besoins	Régulièrement	Rarement	Jamais	Ce n'est pas un besoin
Garder les enfants	51.5%	32%	8.7%	7.9%
Aide aux tâches ménagères	16.8%	23.7%	42.2%	17.3%
Aide financière	6.4%	26.2%	39.4%	28%
Soutien moral	46.8%	33.5%	10.4%	9.3%
Transport	10.8%	25%	26.2%	38.1%

Les résultats obtenus permettent de conclure que la plupart des familles ont du soutien pour la garde des enfants et pour obtenir du soutien moral. Seulement 10% des familles expriment n'avoir aucune forme de soutien de ce côté. Là où davantage de familles n'ont aucune forme de soutien, c'est au niveau de l'aide aux tâches ménagères (42.2% des familles disent ne jamais recevoir ce type de soutien) et au niveau de l'aide financière (39.4% des familles ne disposent pas de ce soutien).

4.5 Disponibilité des familles à recevoir des services ou à participer à des activités

C'est une réalité bien connue que la plupart des familles travaillent et sont donc moins disponibles pour recevoir des services ou participer à des activités avec leurs enfants en semaine. Le Tableau 12 permet de voir que la quasi-totalité des pères travaillent à temps complet (moins de 2% d'entre eux sont à temps partiel). Une grande partie des mères travaillent elles aussi à temps complet (autour de 85% des mères). Nous avons donc la confirmation que pour la majorité des familles, si l'on combine les obligations professionnelles et familiales, il reste peu de temps pour aller à des rendez-vous ou s'inscrire à des activités.

Tableau 12 – Nombre d'heures de travail hebdomadaires des familles

Nb. d'heures de travail /semaine	Hommes	Femmes
0-21 heures	0.7%	7.7%
22-28 heures	0.7%	6.6%
29-35 heures	8%	38.9%
+ de 35 heures	89.5%	46.5%
Travail saisonnier	1%	0.4%

Nous avons donc demandé aux familles, quels sont les moments auxquels on devrait leur proposer des services ou des activités. Les résultats sont présentés au Tableau 13.

Tableau 13 - Disponibilité des familles à recevoir un service ou à participer à une activité

Périodes proposées	Pour les services	Pour les activités
De jour en semaine (entre 8h et 17h)	44%	9.6%
De soir en semaine (après 17h)	63.2%	40.8%
Samedi AM	40.4%	74.3%
Samedi PM	29%	72.3%
Dimanche AM	28%	65.6%
Dimanche PM	22.5%	60.9%

Ces résultats permettent de constater qu'il est plus facile pour les familles de recevoir des services de soir en semaine (63.2% des familles seraient alors disponibles). Sinon, les deux autres meilleurs moments pour leur offrir les services sont de jours en semaine (44% des familles) ou le samedi en avant-midi (40.4% des familles).

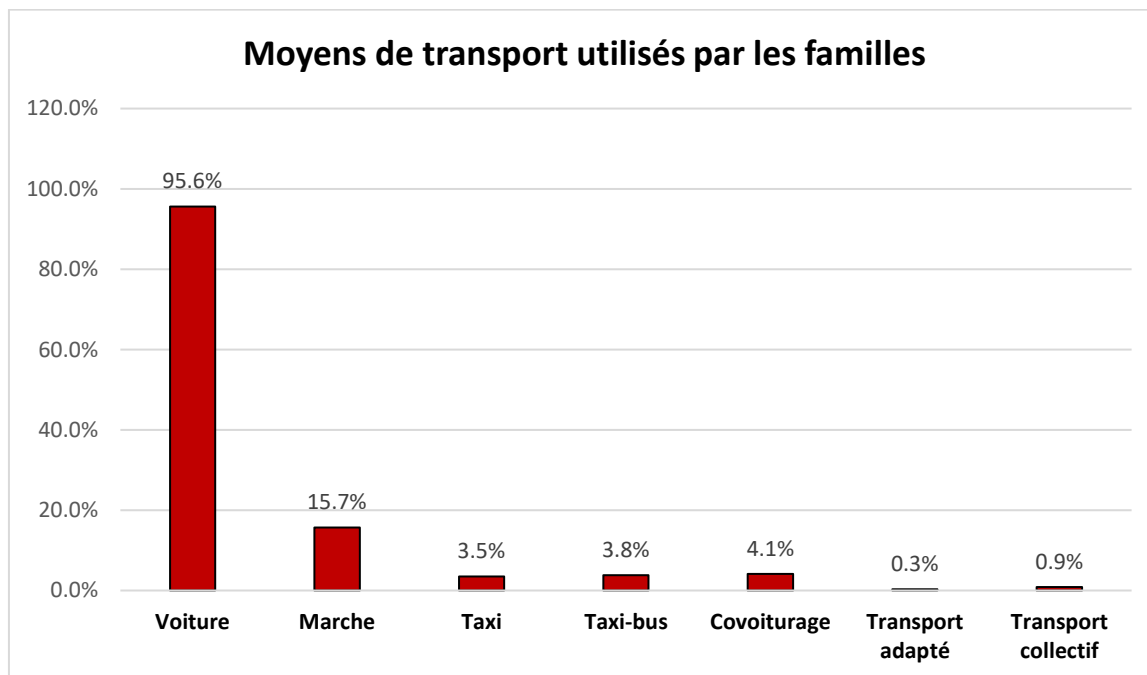
Les disponibilités des familles pour participer à des activités sont différentes de celles de leurs disponibilités à recevoir des services. Ainsi, les meilleurs moments pour offrir des activités aux familles sont le samedi en avant-midi (74.3% des familles), le samedi en après-midi (72.3% des familles), le dimanche en avant-midi (65.6% des familles) et finalement, le dimanche en après-midi (60.9% des familles).

Ces résultats sont une invitation pour les organismes à reconsidérer les plages où elles offrent des activités aux familles, car elles témoignent de la faible disponibilité des familles à participer à des activités en semaine, ce qui correspond à l'horaire de la plupart des organismes du milieu.

4.6 Le transport

Le transport peut être un enjeu majeur pour les familles et plusieurs organismes offrent du soutien aux familles afin de faciliter leurs déplacements. À travers la recherche-action, nous avons voulu en apprendre davantage à ce sujet. La Figure 9 permet de voir quels sont les principaux moyens de transport utilisés par les familles.

Figure 9 - Moyens de transport les plus utilisés pour les déplacements des familles



Ces résultats illustrent le fait que la majorité des familles ont accès à un véhicule pour leurs déplacements (95.6% des familles utilisent une voiture). Pour 15.7% des familles, une partie

importante de leurs déplacements s’effectuent à la marche. On peut penser ici que ce sont les familles qui habitent dans les municipalités plus peuplées et donc où des services sont accessibles sur de courtes distances. Enfin, on peut voir que les autres moyens de transport sont peu utilisés par les familles (3.5% des familles utilisent le taxi, 3.8% des familles le taxi-bus, 4.1% des familles font du covoiturage, 0.3% des familles le transport adapté et 0.9% des familles le transport collectif).

Le fait de disposer d’une voiture ne garantit toutefois pas qu’une famille est prête à utiliser celle-ci pour recevoir un service ou pour pratiquer une activité. Nous avons donc demandé aux familles quelle était la durée maximale des déplacements qu’elles étaient prêtes à faire pour recevoir un service ou pour participer à une activité. Les résultats obtenus se retrouvent au Tableau 14.

Tableau 14 - Temps de déplacement maximal pour recevoir un service ou participer à une activité

Temps de déplacement selon motif	30 minutes et moins	Entre 30 et 60 minutes	60 minutes et plus
Pour recevoir un service	65.1%	30.2%	4.7%
Pour pratiquer une activité	51.1%	36.3%	12.6%

Que ce soit pour recevoir un service ou pour participer à une activité, plus le déplacement est court à faire, le mieux c’est pour les familles. En effet, des déplacements de 30 minutes ou moins sont souhaités par 65.1% des familles lorsque vient le temps de recevoir un service et par 51.1% des familles lorsqu’il s’agit de participer à une activité. Les temps de déplacements plus longs, c’est-à-dire ceux allant jusqu’à 60 minutes et plus, sont peu souhaités par les familles (seulement 4.7% des familles sont prêtes à recevoir un service qui est situé à cette distance de leur domicile, comparativement à 12.6% des familles qui participent à une activité). Ici, il est tout de même intéressant de souligner que près de 3 fois plus de familles sont prêtes à faire de longs déplacements pour pratiquer une activité comparativement au nombre de familles prêtes à faire un long déplacement pour recevoir un service.

La dernière dimension liée au transport que nous avons souhaité inclure dans l’étude a trait aux obstacles liés au transport. En effet, les partenaires ont voulu savoir ce qui pouvait empêcher les familles de faire le déplacement pour recevoir un service ou pour participer à une activité. Le Tableau 15 rapporte les réponses données par les familles sur cet aspect.

Tableau 15 - Obstacles au transport qui peuvent empêcher de recevoir un service ou de participer à une activité

Obstacles	Pour recevoir un service	Pour participer à une activité
Conditions routières	51.30%	55.50%
Ma famille ne rencontre aucun obstacle lié au transport	34.90%	31%
Temps de déplacement	28.50%	31.60%
Coût de déplacement	21.40%	24.50%
Absence de moyen de transport	7%	6.20%
Horaire du transport	5.90%	5.90%
Planification du transport	5.30%	3.50%
Autre	3.50%	2.70%

Le principal obstacle rencontré par les familles qui peut les empêcher de recevoir un service ou de participer à une activité est de mauvaises conditions routières. Effectivement, 51.3% des familles rapportent que cela peut constituer un obstacle à recevoir un service et 55.5% des familles un obstacle à participer à une activité. Il importe tout de même de mettre de l'avant que 34.9% des familles ne rencontrent aucun obstacle lié au transport lorsque vient le temps de recevoir un service, ce qui est le cas également de 31.6% des familles qui participent à des activités.

Parmi les autres obstacles liés au transport que les familles rencontrent, il y a le temps de déplacement et les coûts liés aux déplacements. Ces obstacles touchent entre 20 et 30% des familles.

Finalement, dans de plus faibles proportions, l'absence de moyen de transport, l'horaire du transport et la planification du transport constituent aussi des obstacles pour 7% et moins des familles.

4.7 Incitatifs et freins à la participation des familles

Un autre aspect d'intérêt pour les partenaires est de savoir ce qui incite ou au contraire ce qui nuit à la participation des familles à une activité. Nous avons donc abordé ces deux questions avec les familles. Le Tableau 16 permet de se saisir des réponses données par les familles quant aux incitatifs les plus efficaces pour que les familles participent aux activités.

Tableau 16 - Incitatifs les plus efficaces pour motiver les familles à participer à une activité

Sources d'incitation	Pourcentage des familles	Poids relatif (pondération)
Ça répond à mes besoins	61.40%	71.20%
Parent ou un ami le recommande	60.50%	76%
C'est offert dans ma municipalité	48.60%	44.30%
C'est gratuit	48%	47%
Publicité	28.80%	28.30%
Intervenant recommande	27%	31%
Connaitre quelqu'un dans l'organisme	14.10%	13.30%

Ici, il importe de mentionner que nous avons effectué deux calculs pour voir si l'ordre des réponses changeait. Effectivement, les familles pouvaient prioriser jusqu'à trois choix parmi la liste proposée. La colonne «Pourcentage des familles» du Tableau 16 exprime le nombre total de familles qui ont choisi la source d'incitation alors que la colonne «Poids relatif (pondération)» représente la valeur différente de la position que les familles ont donnée à chacune des options. De manière plus précise, pour ce dernier calcul nous avons octroyé une valeur de 3 points au premier choix des familles, de 2 points au second choix des familles et de 1 point au troisième et dernier choix des familles. Nous avons par la suite ramené les réponses en pourcentage afin de permettre la comparaison. C'est ce qui explique que nous obtenons un ordre un peu différent entre les deux colonnes.

Les deux incitatifs les plus efficaces pour que les familles participent à une activité sont le fait que l'activité proposée réponde aux besoins de la famille (61.4% des familles) ou qu'un parent ou un ami recommande l'activité à la famille (60.5% des familles). Lorsque l'on regarde la valeur pondérée des résultats, on constate d'ailleurs que c'est ce dernier aspect qui a le plus de poids pour les familles.

Deux autres facteurs vont inciter près de la moitié des familles à participer à une activité. Il s'agit de la proximité géographique de l'activité par rapport au domicile de la famille (48.6% des familles), puis de la gratuité de l'activité (48% des familles).

À l'opposé, nous avons voulu savoir ce qui freine la participation des familles aux activités. Les résultats obtenus auprès de l'échantillon de familles ayant participé à l'étude sont regroupés au Tableau 17.

Tableau 17 - Principaux freins à la participation des familles aux activités offertes

Freins	Pourcentage des familles	Poids relatif (pondération)
Je manque de temps	57.50%	43.20%
L'horaire ne me convient pas	49.80%	33.80%
Je ne connais personne	30.30%	18.30%
J'ai l'impression que ce n'est pas pour moi	30%	18.90%
Je n'ai personne pour garder les enfants	26.50%	18.60%
Je suis gêné(e)	26.50%	17%
Mon budget ne me le permet pas	25.80%	17.20%
Les services ne sont pas offerts dans ma municipalité	24.40%	16.70%
Ça ne m'intéresse pas	24%	15.10%
J'ai peur du jugement des autres	23.30%	15.50%
Il n'y a pas de place quand je veux m'inscrire	12.50%	5.90%
J'ai peur que mes enfants dérangent	10.80%	6.60%
J'ai de la difficulté à faire confiance aux autres	9.10%	5.20%

Tout comme pour les incitatifs, nous avons procédé à deux calculs, soit le pourcentage total de familles qui ont mentionné un obstacle et ensuite le poids relatif en fonction de l'importance accordée au frein par la famille (1^{er} rang, 2^e rang ou 3^e rang).

Peu importe la méthode de calcul utilisée, le principal obstacle à la participation des familles aux activités offertes est le manque de temps des familles. Le second, qui va un peu dans le même sens, est l'horaire des activités offertes qui ne convient pas aux familles. Comme nous l'avons vu précédemment au Tableau 13, les familles sont disposées à participer à des activités les fins de semaine alors que la majorité des activités sont offertes en semaine pendant que les parents sont au travail.

Enfin, on constate que les autres obstacles proposés dans le questionnaire touchent entre 10% et 30% des familles. Ce sont donc des éléments à réfléchir dans l'offre d'activités. Par exemple, le fait de ne connaître personne constitue un obstacle pour 30% des familles. Il devient alors intéressant

de proposer des formules du type «Viens avec un ami», ce qui baisse cette crainte que certaines familles peuvent éprouver. On peut aussi réfléchir la publicité en fonction de ces résultats. Effectivement, on constate que 30% des familles ont l'impression que les activités offertes ne sont pas pour elles. Le fait d'orienter le message sur le fait que l'activité est pour TOUTES les familles pourrait diminuer l'impact de cette barrière.

Nous avons finalement demandé aux familles ce qui pourrait être fait pour les attirer davantage vers les services offerts par les organismes communautaires. Parmi les éléments les plus souvent mentionnés, nous avons relevé les suivants :

- Faire davantage de publicité (53 familles)
- Rien (21 familles)
- Modifier les horaires des activités (15 familles)
- Gratuité des activités (10 familles)

Parmi les commentaires où nous avons une fréquence plus faible, notons le fait que certaines familles suggèrent de marteler le fait que les activités sont offertes à tout le monde. En effet, pour plusieurs, l'image persiste que les activités sont destinées aux familles moins bien nanties. L'autre idée soulignée va un peu dans le même sens, c'est-à-dire de changer l'image que la population a des organismes.

4.8 Perception de la qualité des services offerts et besoins non répondus

De manière générale, les familles ont une perception positive de la qualité des services offerts par les organismes communautaires. Lorsque l'on effectue l'analyse du contenu des propos rapportés, on retrouve une abondance de «bons services», «excellents», «variés», «super», «parfaits», etc.

Les familles nous disent qu'il y a beaucoup de services offerts, mais que ceux-ci sont malheureusement peu adaptés à la réalité des familles, notamment en raison des horaires où les activités sont offertes. Enfin, parmi l'ensemble de nos répondants, une dizaine de familles nous ont laissé des commentaires plus négatifs quant à leur perception de la qualité des services offerts par les organismes communautaires.

Ce que cela nous dit, c'est qu'il y a du progrès : les familles connaissent mieux les organismes, elles utilisent davantage les services que ces derniers offrent, mais il reste encore un travail à faire au niveau de l'image auprès de certaines familles.

Le dernier élément sur lequel nous avons interrogé les familles porte sur les besoins actuellement non répondus des familles. Nous avons retenu, aux fins du présent rapport, les idées pour lesquelles plus de 5 familles ont exprimé un même besoin :

- Répit parental
- Aide alimentaire

- Aide financière
- Adaptation des horaires
- Activités familiales
- Activités physiques
- Soutien aux familles dont les enfants ont des besoins spéciaux

Au niveau du répit parental, les familles nous ont parlé de répit parental pour les familles ayant eu des grossesses multiples (répit parental pour des jumeaux), d’avoir accès à des garderies en soirée et la fin de semaine (pour les familles qui ont des horaires de travail atypiques), d’avoir accès à des services de gardiennage en soirée afin de permettre aux familles des sorties de couple ou d’aller à des rendez-vous personnels sans avoir à emporter les enfants, etc.

Concernant l’aide alimentaire, nous avons obtenu des commentaires qui touchent l’accès : «j’ai eu peur du jugement et je n’ai pas vérifié comment m’y prendre exactement», mais aussi des commentaires sur la trop faible quantité de nourriture accessible aux familles et sur la qualité des aliments disponibles dans les distributions alimentaires.

Certaines familles ont rapporté avoir besoin de soutien financier pour traverser des périodes difficiles (sous forme financière, par des dons de vêtements et jouets) ou simplement la gratuité des activités, car elles n’ont pas l’espace budgétaire qui permet leur participation.

Cinq familles ont mentionné que l’horaire des activités offertes n’était pas adapté à leur réalité et que cela les empêchait d’aller chercher les services dont elles ont besoin.

D’autres familles ont proposé davantage d’activités qui incluent l’ensemble de la famille, particulièrement des activités qui permettent aux familles de bouger.

Finalement, pour les familles dont un ou des enfants ont des besoins spéciaux, certains besoins plus précis ont été exprimés : «aide pour le ménage», «transport adapté pour aller à l’école», «camps de jour pour les enfants ayant des besoins spéciaux», etc.

Conclusion

Bien qu'il n'y ait eu que 4 années qui se sont écoulées entre les deux passations de l'outil de collecte, on peut déjà observer des changements dans les habitudes des familles. Par exemple, on note des différences dans les moyens d'accéder à l'information. Effectivement, les familles utilisent davantage les médias sociaux et l'Internet qu'en 2016 lorsque vient le temps de chercher de l'information sur les services. Cela nécessite donc que les organismes adaptent eux aussi leurs stratégies de communication afin de s'assurer d'être repérés facilement par les familles via ces deux médiums de communication.

Cette deuxième édition de la recherche-action est aussi très encourageante pour les partenaires en petite enfance. En effet, au niveau des organismes, de manière générale, il y a eu une augmentation du nombre de familles qui connaissent les services et qui les utilisent. Ces augmentations sont encore plus importantes du côté des organismes communautaires. En 2016, nous en arrivions à la conclusion que les organismes étaient largement méconnus des familles, ce qui est moins vrai en 2020.

Quant à eux, les défis de fond semblent être restés relativement les mêmes. On pense ici plus particulièrement à l'horaire des services et des activités. Les périodes proposées aux familles pour la tenue des activités correspondent peu à leurs disponibilités. C'est un élément qui était aussi ressorti en 2016, mais sur lequel il est plus difficile d'agir. On sait qu'il est moins facile d'adapter les horaires des organismes et des activités pour répondre aux plages horaires souhaitées par les familles tout en conservant une certaine facilité de conciliation travail-famille pour les employés de ces organisations.

Enfin, il est intéressant de prendre connaissance des besoins non répondus des familles pour voir quelles réponses la communauté et les partenaires peuvent apporter à ces derniers. Avec la montée importante du nombre de familles qui ont recours aux services des distributions alimentaires, c'est un type de besoins pour lequel il faut encore mieux comprendre les besoins. Nous pensons aussi aux besoins de répit exprimés par les familles ou encore au soutien à offrir aux familles dont un enfant présente des besoins particuliers.

Nous croyons qu'il demeure pertinent pour les partenaires de réaliser cet exercice de recherche auprès des familles afin de demeurer à l'affût des changements et des besoins des familles. Nous croyons qu'une nouvelle édition de la recherche dans 5 années serait donc souhaitable.

Pourquoi cette proposition? Parce que d'ici cinq ans, les parents qui n'avaient pas d'enfants à ce moment-ci n'auront pas été exposés aux nombreuses activités déployées par les partenaires au niveau de la petite enfance et qui étaient soutenues par le levier financier qu'est Avenir d'enfants. Il risque donc d'y avoir un recul au niveau de la connaissance des organismes et des services qui y

sont offerts, ce qui se traduira potentiellement par une baisse de l'utilisation de ces derniers. Ce sera donc un bon moment pour voir si la fin du financement aura un impact à ce niveau.

Nous encourageons les partenaires, malgré la fin du financement d'Avenir d'enfants, à poursuivre les efforts pour faire la promotion des organismes et des activités. En effet, cela vient renforcer le tissu social autour des familles. Comme nous avons pu le voir, davantage de familles vous connaissent aujourd'hui et vont vers vos services. En cas de besoin, il est donc permis de croire qu'elles iront plus facilement vous solliciter.

Pour faciliter votre travail en matière d'accessibilité à vos services, nous vous invitons à vous référer à la trousse «Accès aux services» qui a été développée par le regroupement Vers l'Avant 0-5 ans, de même qu'aux personnes les plus susceptibles de vous soutenir en la matière (par exemple, votre Corporation de développement communautaire ou vos organisateurs communautaires).

ANNEXE A : Questionnaire utilisé pour la collecte de données



Questionnaire aux familles

Remplissez ce questionnaire et courez la chance de gagner

l'un des 6 prix* de participation :

3 cartes-cadeaux de : 100 \$

3 cartes-cadeaux de : 50\$

* Les gagnants seront contactés par téléphone et ils pourront choisir le commerce de leur choix pour leur carte-cadeau.

Pour avoir accès au questionnaire en ligne ou en version mobile, visitez notre page Facebook

<https://www.facebook.com/lastationcommunautaire>

Cette consultation est rendue possible grâce à l'appui des différents partenaires impliqués au sein du regroupement de partenaires Vers l'Avant 0-5 ans et d'une contribution financière d'Avenir d'Enfants.

**VERS L'AVANT,
0-5 ANS!**

À qui s'adresse ce questionnaire

Aux parents ayant des enfants âgés entre 0 et 17 ans.

But du questionnaire

Le regroupement Vers l'avant 0-5 ans (ensemble des partenaires en petite enfance des MRC Robert-Cliche et Beauce-Sartigan) souhaite connaître l'opinion des familles de son territoire. Le questionnaire porte sur l'accessibilité et l'expérience d'utilisation des services publics et communautaires par les familles.

Utilisation des informations

Tous les renseignements que vous nous communiquez seront traités de manière confidentielle. Ainsi, aucune information permettant d'identifier une famille ne sera transmise aux partenaires. Vos réponses sont **IMPORTANTES**, car elles vont nous permettre de continuer à améliorer l'accès aux services pour les familles.

Prix de participation

Six (6) prix de participation seront tirés parmi l'ensemble des répondants. Trois (3) cartes-cadeaux de 100\$ et trois (3) cartes-cadeaux de 50\$. Les gagnants seront contactés par téléphone et ils pourront choisir le commerce de leur choix pour leur carte-cadeau.

Instructions

- Prévoyez environ 20 minutes pour répondre à l'ensemble du questionnaire.
- Chaque famille peut répondre une seule fois au questionnaire. Le fait de répondre plusieurs fois au questionnaire n'augmente pas les chances de gagner l'un des prix de participation.
- Les personnes qui rempliront l'ensemble du questionnaire, si elles nous partagent leurs coordonnées, seront automatiquement éligibles au tirage des prix de participation.
- La date limite pour nous faire parvenir votre questionnaire complété est fixée au vendredi 21 février 2020.
- Pour avoir accès au questionnaire en ligne ou en version mobile, visitez notre page Facebook www.facebook.com/lastationcommunautaire
- Si vous avez des questions concernant la démarche en cours, vous pouvez contacter Mélissa Martineau par téléphone au 418-228-9192 ou par courriel verslavant05@gmail.com.

PARTIE 1 – PROFIL DES FAMILLES

1.1 Où habitez-vous?

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Beauceville | <input type="checkbox"/> St-Frédéric | <input type="checkbox"/> St-Odilon |
| <input type="checkbox"/> Lac-Poulin | <input type="checkbox"/> St-Gédéon | <input type="checkbox"/> St-Philibert |
| <input type="checkbox"/> La Guadeloupe | <input type="checkbox"/> St-Georges | <input type="checkbox"/> St-René |
| <input type="checkbox"/> Notre-Dame-des-Pins | <input type="checkbox"/> St-Hilaire | <input type="checkbox"/> St-Séverin |
| <input type="checkbox"/> St-Alfred | <input type="checkbox"/> St-Honoré | <input type="checkbox"/> St-Simon |
| <input type="checkbox"/> St-Benoît | <input type="checkbox"/> St-Joseph-de-Beauce | <input type="checkbox"/> St-Théophile |
| <input type="checkbox"/> St-Côme | <input type="checkbox"/> St-Joseph-des-Érables | <input type="checkbox"/> St-Victor |
| <input type="checkbox"/> St-Éphrem | <input type="checkbox"/> St-Jules | <input type="checkbox"/> Tring-Jonction |
| <input type="checkbox"/> St-Évariste | <input type="checkbox"/> St-Martin | <input type="checkbox"/> Autre |

Si vous avez coché habiter dans une autre municipalité, veuillez ne pas répondre au reste des questions. Vous ne faites pas partie de la population ciblée. Merci de votre intérêt!

1.2 La personne qui répond à ce questionnaire est...

- Une femme
- Un homme
- Je ne m'identifie ni à l'un ni à l'autre

1.3 Quelle est la situation de votre famille?

- Famille traditionnelle (parents avec enfants)
- Famille recomposée (parents avec enfants provenant d'une union précédente)
- Famille monoparentale (parent seul avec enfants)
- Famille homoparentale (parents du même sexe avec enfants)

1.4 Dans votre famille, combien y a-t-il d'adultes (18 ans et plus)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- Plus de 4 adultes

1.5 Dans votre famille, combien y a-t-il d'enfants (0 à 17 ans)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Plus de 5 enfants

1.6 Les enfants de votre famille se situent dans quel(s) groupe(s) d'âge?

- Enfants de 0 à 5 ans
- Enfants de 6 ans à 12 ans
- Enfants de 13 ans à 17 ans

1.7 Quel est le niveau de scolarité de...

	Type de diplôme
Répondant-e au questionnaire	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Aucun diplôme<input type="checkbox"/> Professionnel (AEP ou DEP)<input type="checkbox"/> Secondaire (DES)<input type="checkbox"/> Collégial (CÉGEP)<input type="checkbox"/> Universitaire (BAC, maîtrise ou doctorat)
Conjoint-e (s'il y a lieu)	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Aucun diplôme<input type="checkbox"/> Professionnel (AEP ou DEP)<input type="checkbox"/> Secondaire (DES)<input type="checkbox"/> Collégial (CÉGEP)<input type="checkbox"/> Universitaire (BAC, maîtrise ou doctorat)

1.8 Quel est le revenu familial annuel de votre famille?

Le revenu familial se compose des revenus des parents de la famille sur la période d'une année fiscale (1^{er} janvier au 31 décembre).

- Moins de 25 000\$
- Entre 25 000\$ et 50 000\$
- Entre 50 000\$ et 75 000\$
- Entre 75 000\$ et 100 000\$
- Plus de 100 000\$

1.6 Si vous êtes sans emploi, d'où proviennent vos revenus?

Si vous êtes sans emploi, veuillez ne pas répondre. Cochez toutes vos sources de revenus parmi les choix proposés.

- Chômage (assurance-emploi)
- CSST/CNESST
- Pensions alimentaires
- Aide sociale
- Prêts et bourses
- SAAQ (prestations suite à un accident de la route)
- RQAP (congé parental)

PARTIE 2 – CONNAISSANCE, UTILISATION ET SATISFACTION DES SERVICES

2.1 Pour chaque organisation ou service nommé dans le tableau, veuillez nous indiquer votre niveau de connaissance de ce dernier.

Organismes/services	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas
1. Centre de santé et services sociaux (CLSC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
2. Centre de réadaptation (CRDI/CRDP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
3. Centre jeunesse (DPJ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
4. Hôpital de Saint-Georges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
5. Centre de réadaptation en dépendance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
6. Service Passe-Partout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
7. Maternelle 4 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
8. Service de garde scolaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
9. Activités sportives, de loisirs et culturelles offertes par votre municipalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
10. Bibliothèque municipale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
11. Journal municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
12. Centre de la petite enfance (CPE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
13. Garderie en milieu familial (régis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
14. Garderie privée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
15. Maison de la famille Beauce-Etchemins La Grande Ourse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
16. Club Parentaïde Beauce-Centre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
17. Le Berceau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante

Organismes/services	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas
18. Association coopérative d'économie familiale Appalaches-Beauce-Etchemins (ACEF-ABE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
19. Parrainage jeunesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
20. Association de parents ayant un déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou autres troubles neurologiques (APEDAH et plus Beauce-Etchemins)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
21. Carrefour jeunesse-emploi Beauce-Sud (CJE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
22. Ouvre ton cœur à l'espoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
23. Maison des jeunes Beauce-Sartigan (MDJ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
24. Maison des jeunes de la MRC Robert-Cliche (MDJ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
25. Équijustice Beauce (auparavant Aide aux jeunes contrevenants de Beauce)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
26. L'ADOberge Chaudière-Appalaches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
27. Comptoir régional de Beauce (St-Vincent-de-Paul)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
28. Havre l'Éclaircie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
29. Alphare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
30. Partage au Masculin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
31. Centre-Femmes de Beauce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
32. Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Chaudière-Appalaches (CAAP-CA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
33. Association des personnes handicapées de la Chaudière (APHC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante

Organismes/services	Ma famille connaît et a utilisé	Ma famille connaît, mais n'a pas utilisé	Ma famille ne connaît pas
34. Association des Familles Monoparentales et Reconstituées La Chaudière (AFMRC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
35. Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
36. Association pour l'intégration sociale Beauce-Sartigan (AIS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
37. Centre d'écoute et de prévention du suicide Beauce-Etchemins (CEPS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
38. Transport Autonomie Beauce-Etchemins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
39. GRIS Chaudière-Appalaches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
40. Le Sillon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
41. Pavillon du coeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
42. Passeport Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
43. Centre de recherche d'emploi Beauce-Etchemins (CRE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
44. Mouvement Léony Hébert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
45. Accueil grossesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
46. Parents d'Ange Beauce-Etchemins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
47. Groupe Espérance et Cancer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
48. La Maison du Tournant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
49. La Station communautaire (web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
50. Service téléphonique 211	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
51. Service téléphonique 811	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante
52. Programme d'aide aux employés (PAE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⇒ Si vous avez utilisé ce service, votre expérience a été...		<input type="checkbox"/> Satisfaisante	<input type="checkbox"/> Insatisfaisante

PARTIE 3 – ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET MOYENS DE COMMUNICATION

3.1 Indiquez-nous les trois moyens d'accès à l'information que vous utilisez le plus en les priorisant (1 étant le plus utilisé). Veuillez simplement inscrire le classement de vos 3 premiers choix dans la ligne qui suit le moyen correspondant.

Dépliants _____ Internet _____ Téléphone _____ Journal _____
 Affiches promotionnelles _____ Facebook _____ Bouche-à-oreille _____ Radio _____
 Télévision communautaire _____ Courriel _____ La Station Communautaire _____

3.2 Selon vos expériences passées, était-ce facile ou difficile de trouver de l'information sur les services suivants?

Types de services	Facile	Difficile	Jamais eu besoin
Services municipaux (bibliothèques, activités culturelles, sportives et de loisirs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services scolaires (écoles primaires et secondaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de santé et services sociaux (CLSC, Centre jeunesse, Centre de réadaptation, hôpital)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services communautaires (organismes communautaires, par exemple la Maison de la famille, Le Berceau, Alphare, Le Club Parentaïde, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de garde (CPE, garderie familiale, garderie privée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 Par quel moyen accédez-vous à Internet la plupart du temps?

- Téléphone cellulaire
- Tablette
- Ordinateur portatif ou de table
- Autre (veuillez préciser) : _____

PARTIE 4 – HORAIRE DES FAMILLES

4.1 Répondez aux questions suivantes pour vous et votre conjoint, s'il y a lieu.

	Vous	Votre conjoint (s'il y a lieu)
Avez-vous un travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Si oui, combien d'heures par semaine travaillez-vous?	<input type="checkbox"/> 0-21h <input type="checkbox"/> 22-28h <input type="checkbox"/> 29-35h <input type="checkbox"/> + de 35h <input type="checkbox"/> Travail saisonnier	<input type="checkbox"/> 0-21h <input type="checkbox"/> 22-28h <input type="checkbox"/> 29-35h <input type="checkbox"/> + de 35h <input type="checkbox"/> Travail saisonnier
Avez-vous plus d'un emploi?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

4.2 Quel est votre horaire de travail?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- De jour
- De soir
- De nuit
- De fin de semaine

4.3 Quel est l'horaire de travail de votre conjoint-e (le cas échéant)?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- De jour
- De soir
- De nuit
- De fin de semaine

4.4 En cas de nécessité, avez-vous de l'aide de votre famille ou de vos amis pour les besoins qui suivent?

Types de besoin	Régulièrement	Rarement	Jamais	Ce n'est pas un besoin
Garder les enfants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aide pour les tâches ménagères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aide financière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soutien moral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.5 Pour votre famille, quel est le meilleur moment pour recevoir des services (ex. : halte-garderie, répit, groupe de parents, formation, consultation d'un intervenant, etc.)?

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- De jour en semaine (entre 8h et 17h)
- De soir en semaine (après 17h)
- Le samedi en avant-midi
- Le samedi en après-midi
- Le dimanche en avant-midi
- Le dimanche en après-midi

4.6 Pour votre famille, quel est le meilleur moment pour participer à une activité (ex. : sports et loisirs, fête familiale, ateliers, etc.)?

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- De jour en semaine (entre 8h et 17h)
- De soir en semaine (après 17h)
- Le samedi en avant-midi
- Le samedi en après-midi
- Le dimanche en avant-midi
- Le dimanche en après-midi

PARTIE 5 – TRANSPORT ET PROXIMITÉ DES SERVICES

5.1 Quels sont les moyens de transport que vous utilisez la plupart du temps?

- Ma voiture
- La marche
- Le taxi
- Le taxi-bus
- Le covoiturage
- Le transport adapté
- Le transport collectif

5.2 De manière générale, combien de temps êtes-vous prêts à consacrer pour vous déplacer du point A ou point B?

Pour recevoir un service	Pour participer à une activité
<input type="checkbox"/> 30 minutes et moins	<input type="checkbox"/> 30 minutes et moins
<input type="checkbox"/> Entre 30 et 60 minutes	<input type="checkbox"/> Entre 30 et 60 minutes
<input type="checkbox"/> 60 minutes et plus	<input type="checkbox"/> 60 minutes et plus

5.3 Quels obstacles liés au transport peuvent vous empêcher de recevoir un service?

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- Le temps de déplacement
- Le coût du déplacement
- Les conditions routières
- La planification du transport
- L'horaire du transport
- L'absence de moyen de transport
- Ma famille ne rencontre aucun obstacle lié au transport
- Autre (veuillez préciser : _____)

5.4 Quels obstacles liés au transport peuvent vous empêcher de participer à une activité?

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- Le temps de déplacement
- Le coût du déplacement
- Les conditions routières
- La planification du transport
- L'horaire du transport
- L'absence de moyen de transport
- Ma famille ne rencontre aucun obstacle lié au transport
- Autre (veuillez préciser : _____)

PARTIE 6 – ACCÈS AUX SERVICES

6.1 Est-ce qu'un membre de votre famille **s'est déjà fait refuser** l'accès à un service dont il avait besoin?

- Oui
- Non

6.2 Si vous avez répondu oui à la question précédente, veuillez nous indiquer les organismes et les motifs pour lesquels le service vous a été refusé.

Nom de l'organisme	Expliquez pourquoi le service vous a été refusé

6.3 Est-ce qu'un membre de votre famille a déjà été sur une liste d'attente pour obtenir un service?

- Oui
- Non

6.4 Si vous avez répondu oui à la question précédente, veuillez nous indiquer les organismes et la durée pendant laquelle vous avez été mis en attente.

Nom de l'organisme	Durée de l'attente
	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Moins d'une semaine<input type="checkbox"/> Moins d'un mois<input type="checkbox"/> Moins de trois mois<input type="checkbox"/> Entre 3 et 6 mois<input type="checkbox"/> Plus de 6 mois<input type="checkbox"/> Nous n'avons jamais reçu le service
	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Moins d'une semaine<input type="checkbox"/> Moins d'un mois<input type="checkbox"/> Moins de trois mois<input type="checkbox"/> Entre 3 et 6 mois<input type="checkbox"/> Plus de 6 mois<input type="checkbox"/> Nous n'avons jamais reçu le service
	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Moins d'une semaine<input type="checkbox"/> Moins d'un mois<input type="checkbox"/> Moins de trois mois<input type="checkbox"/> Entre 3 et 6 mois<input type="checkbox"/> Plus de 6 mois<input type="checkbox"/> Nous n'avons jamais reçu le service

PARTIE 7 – INTÉRÊTS POUR LES SERVICES

7.1 Parmi les éléments suivants, quels sont les trois (3) qui vous incitent le plus à participer à une activité ou à recevoir un service?

Indiquez vos trois premiers choix dans la ligne qui suit le moyen correspondant (1 étant le plus important).

Un parent ou un ami me l'a recommandé _____
J'ai vu une publicité dans les médias _____
Un intervenant/professionnel me l'a recommandé _____
Je connais quelqu'un dans l'organisation _____
Ça répond à mon besoin _____
C'est gratuit _____
C'est offert dans ma municipalité _____

7.2 Si j'ai un besoin précis, ai-je le réflexe de me tourner vers les organismes communautaires?

- Oui
- Non

7.3 Qu'est-ce qui vous freine (empêche) à aller vers les organismes communautaires?

Veuillez classer vos réponses selon leur importance. Par exemple, le premier frein est celui qui est le plus important pour vous. Vous pouvez mettre moins de 5 choix si les propositions ne sont pas des freins pour vous. Utilisez la ligne qui suit les différents moyens pour les classer.

Je manque de temps _____
Ça ne m'intéresse pas _____
Mon budget ne me le permet pas _____
Je n'ai personne pour garder les enfants _____
J'ai peur que mes enfants dérangent _____
J'ai peur du jugement des autres _____
L'horaire ne me convient pas _____
J'ai de la difficulté à faire confiance aux autres _____
Je ne connais personne _____
Je suis gêné(e) _____
Les services ne sont pas offerts dans ma municipalité _____
J'ai l'impression que ce n'est pas pour moi _____
Il n'y a pas de place quand je veux m'inscrire _____

PARTIE 8 – QUESTIONS OUVERTES

8.1 Qu'est-ce que nous pourrions faire pour vous attirer vers les services et les activités des organismes communautaires?

8.2 Quels sont les besoins de votre famille qui ne sont pas comblés par les services communautaires?

8.3 Globalement, que pensez-vous de la qualité des services offerts aux familles?

Merci de votre participation! Vos réponses sont importantes pour nous permettre de mieux répondre aux besoins de votre famille.

PARTIE 9 – Participation au tirage

9.1 Désirez-vous participer au tirage?

- Oui, je laisse mes coordonnées
- Non

9.2 Si vous avez répondu oui à la question précédente...

Dans l'éventualité où vous gagnez l'un des prix de participation, quel est le prénom de la personne que nous devons joindre chez vous?

Quel est le numéro de téléphone pour joindre cette personne?
