

## Sondage 2016 sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Le comité de qualité des services, avec l'approbation de la direction générale, a évalué la satisfaction de la clientèle du Centre de santé communautaire de l'Estrie.

Le sondage a été effectué dans les cinq sites du 17 octobre au 18 novembre 2016

Un total de 736 sondages ont été complétés par des clients selon la répartition suivante:

Sites	Nombre de répondants	Pourcentage
Alexandria	162	22%
Bourget	158	21%
Cornwall	111	15%
Crysler	142	19%
Embrun	163	22%
<b>Total général</b>	<b>736</b>	<b>100%</b>

Le sondage comportait plusieurs sections principales, chacune couvrant un sujet important pour le CSCE et/ou son plan d'amélioration de la qualité :

Accès, soins centrés sur le client, équité, confidentialité, satisfaction face aux services reçus, et communication.

Le tableau suivant décrit la proportion des répondants selon leur genre. On retrouve à la fin de ce rapport les données sociodémographiques portant sur les groupes d'âge et les catégories du revenu familial.

Nb répondant	Sexe			Total général
	Femme	Homme	N'a pas répondu	
Sites				
Alexandria	104	52	6	162
Bourget	83	64	11	158
Cornwall	67	37	7	111
Crysler	93	44	5	142
Embrun	102	51	10	163
<b>Total général</b>	<b>449</b>	<b>248</b>	<b>39</b>	<b>736</b>
<b>Pourcentage</b>	<b>61%</b>	<b>34%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

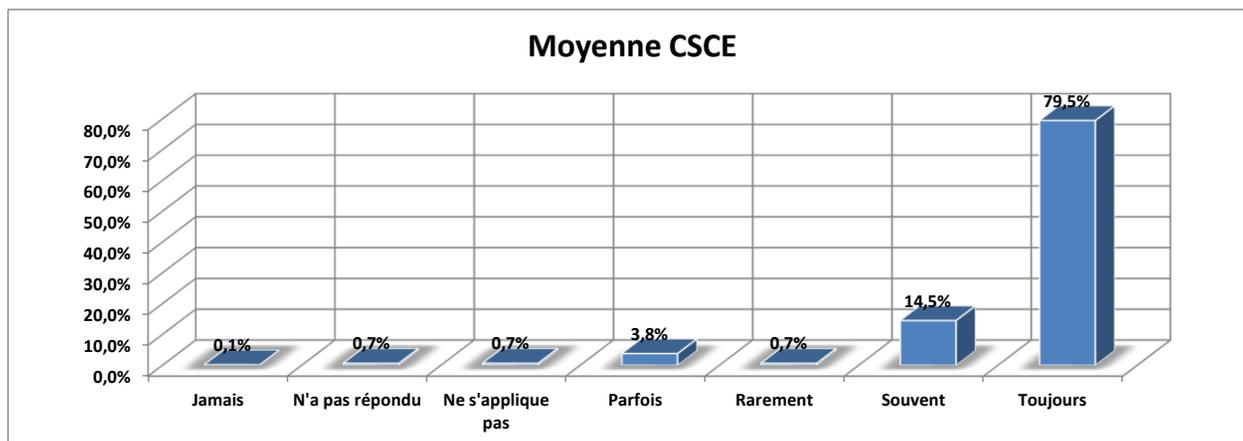
Comité sur la Qualité des Services

### Question 01

L'emplacement du Centre de santé communautaire de l'Estrie convient à mes besoins.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	1	1	5	0	17	137	162
Bourget	0	2	0	5	1	22	128	158
Cornwall	0	0	1	4	1	13	92	111
Crysler	0	0	3	6	2	34	97	142
Embrun	0	2	0	8	1	21	131	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>107</b>	<b>585</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	0,6%	0,6%	3,1%	0,0%	10,5%	84,6%	100,0%
Bourget	0,0%	1,3%	0,0%	3,2%	0,6%	13,9%	81,0%	100,0%
Cornwall	0,0%	0,0%	0,9%	3,6%	0,9%	11,7%	82,9%	100,0%
Crysler	0,0%	0,0%	2,1%	4,2%	1,4%	23,9%	68,3%	100,0%
Embrun	0,0%	1,2%	0,0%	4,9%	0,6%	12,9%	80,4%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>3,8%</b>	<b>0,7%</b>	<b>14,5%</b>	<b>79,5%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

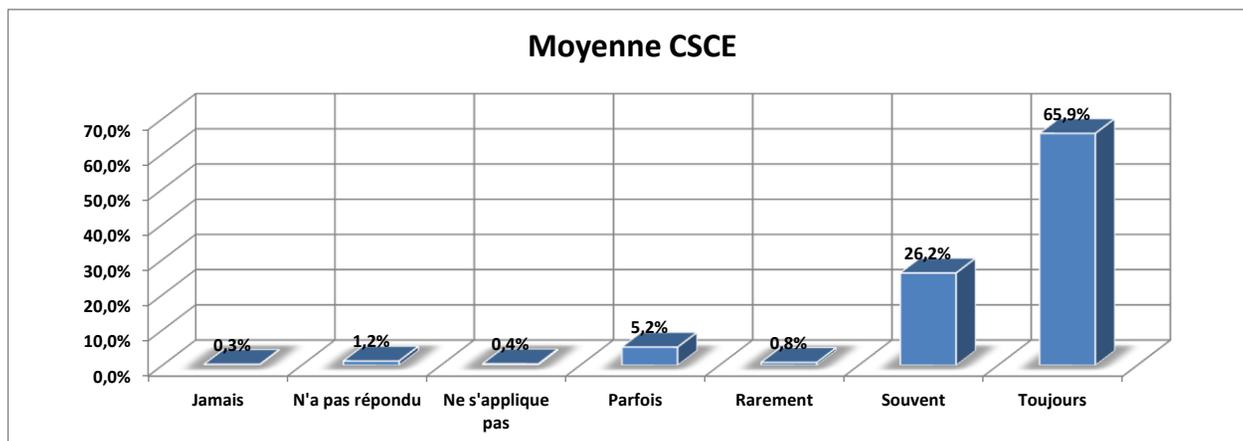
Comité sur la Qualité des Services

### Question 02

Les heures d'ouverture du Centre de santé communautaire de l'Estrie conviennent à mes besoins.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	2	0	4	4	31	120	162
Bourget	0	2	0	10	1	51	94	158
Cornwall	0	0	1	4	0	21	85	111
Crysler	1	3	1	13	0	48	76	142
Embrun	0	2	1	7	1	42	110	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>193</b>	<b>485</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	1,2%	0,0%	2,5%	2,5%	19,1%	74,1%	100,0%
Bourget	0,0%	1,3%	0,0%	6,3%	0,6%	32,3%	59,5%	100,0%
Cornwall	0,0%	0,0%	0,9%	3,6%	0,0%	18,9%	76,6%	100,0%
Crysler	0,7%	2,1%	0,7%	9,2%	0,0%	33,8%	53,5%	100,0%
Embrun	0,0%	1,2%	0,6%	4,3%	0,6%	25,8%	67,5%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>26,2%</b>	<b>65,9%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

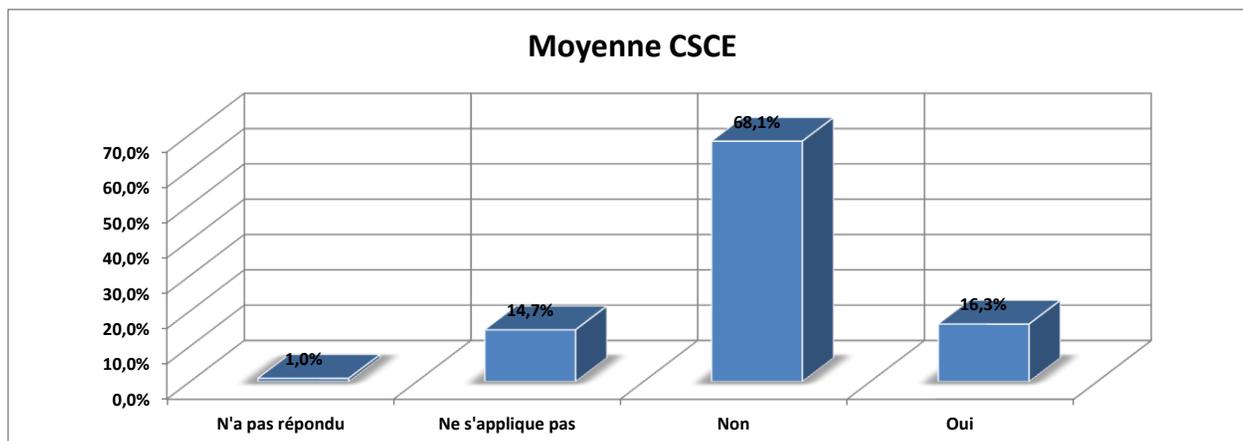
Comité sur la Qualité des Services

### Question 03

Dans la dernière année, j'ai dû me rendre à une autre clinique ou à l'urgence parce que je n'ai pas pu avoir un rendez-vous au Centre de santé communautaire de l'Estrie.

Nombre Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Non	Oui	Total pour 5 sites
Alexandria	3	17	122	20	162
Bourget	0	20	109	29	158
Cornwall	1	20	71	19	111
Crysler	2	19	93	28	142
Embrun	1	32	106	24	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>7</b>	<b>108</b>	<b>501</b>	<b>120</b>	<b>736</b>

Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Non	Oui	Total pour 5 sites
Alexandria	1,9%	10,5%	75,3%	12,3%	100,0%
Bourget	0,0%	12,7%	69,0%	18,4%	100,0%
Cornwall	0,9%	18,0%	64,0%	17,1%	100,0%
Crysler	1,4%	13,4%	65,5%	19,7%	100,0%
Embrun	0,6%	19,6%	65,0%	14,7%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,7%</b>	<b>68,1%</b>	<b>16,3%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

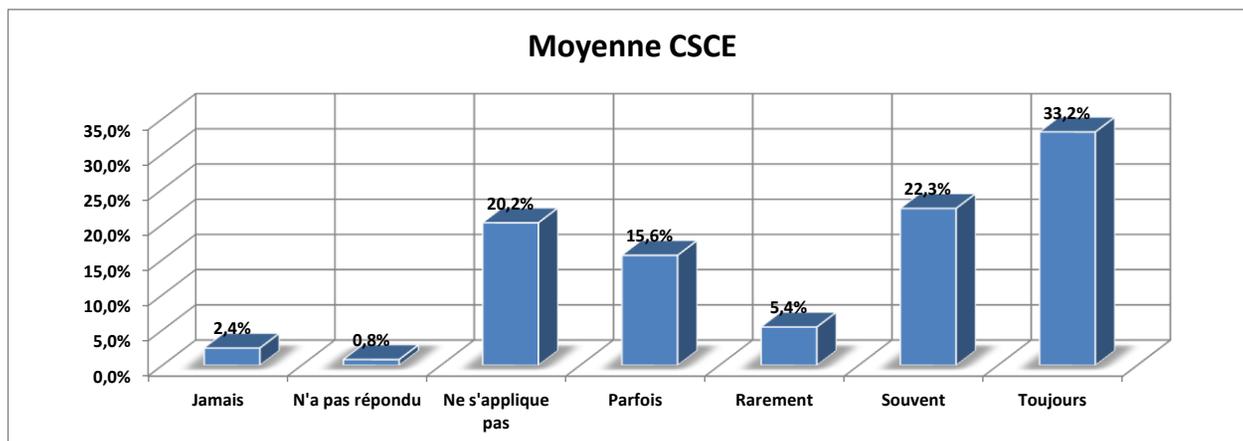
Comité sur la Qualité des Services

### Question 04

Quand j'en ai besoin, je réussis à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	3	2	36	21	8	29	63	162
Bourget	8	1	20	29	11	39	50	158
Cornwall	3	0	24	15	5	30	34	111
Crysler	0	1	19	21	8	39	54	142
Embrun	4	2	50	29	8	27	43	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>149</b>	<b>115</b>	<b>40</b>	<b>164</b>	<b>244</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,9%	1,2%	22,2%	13,0%	4,9%	17,9%	38,9%	100,0%
Bourget	5,1%	0,6%	12,7%	18,4%	7,0%	24,7%	31,6%	100,0%
Cornwall	2,7%	0,0%	21,6%	13,5%	4,5%	27,0%	30,6%	100,0%
Crysler	0,0%	0,7%	13,4%	14,8%	5,6%	27,5%	38,0%	100,0%
Embrun	2,5%	1,2%	30,7%	17,8%	4,9%	16,6%	26,4%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>20,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>5,4%</b>	<b>22,3%</b>	<b>33,2%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

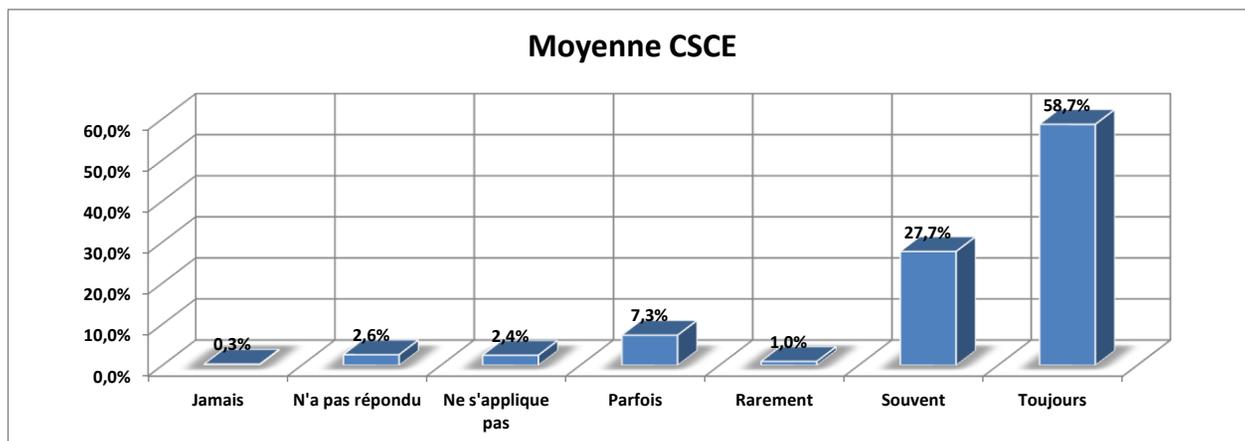
Comité sur la Qualité des Services

### Question 05

Quand je fixe un rendez-vous au Centre de santé Communautaire de l'Estrie, je suis satisfait de la date qu'on me suggère.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	3	4	10	2	32	110	162
Bourget	0	4	1	16	2	52	83	158
Cornwall	0	2	9	4	1	28	67	111
Crysler	0	2	0	13	1	52	74	142
Embrun	1	8	4	11	1	40	98	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>7</b>	<b>204</b>	<b>432</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	1,9%	2,5%	6,2%	1,2%	19,8%	67,9%	100,0%
Bourget	0,0%	2,5%	0,6%	10,1%	1,3%	32,9%	52,5%	100,0%
Cornwall	0,0%	1,8%	8,1%	3,6%	0,9%	25,2%	60,4%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	0,0%	9,2%	0,7%	36,6%	52,1%	100,0%
Embrun	0,6%	4,9%	2,5%	6,7%	0,6%	24,5%	60,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,4%</b>	<b>7,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>27,7%</b>	<b>58,7%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

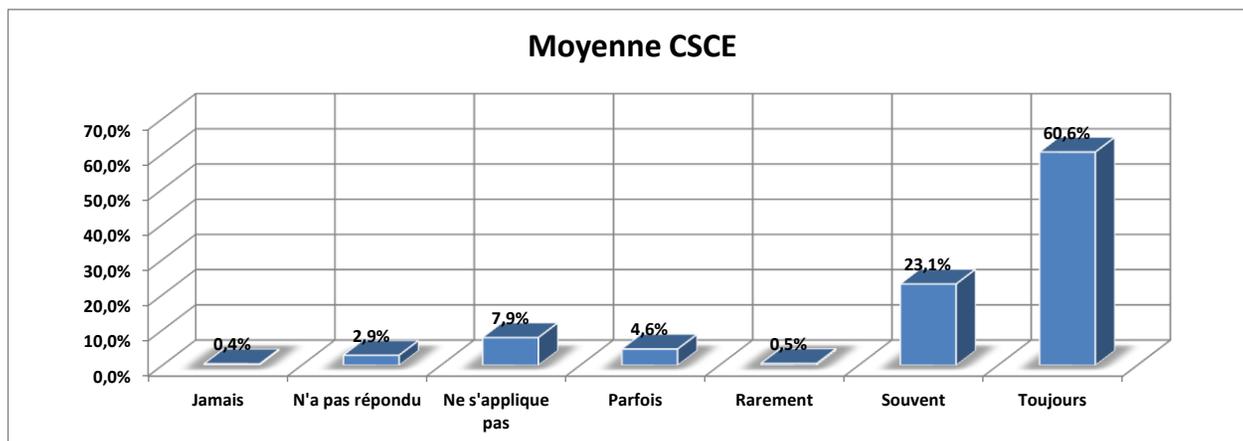
Comité sur la Qualité des Services

### Question 06

Après avoir vu un intervenant du Centre de santé Communautaire de l'Estrie, je peux obtenir un rendez-vous de suivi dans les délais recommandés par celui-ci.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	3	3	9	9	0	34	104	162
Bourget	0	5	4	12	1	48	88	158
Cornwall	0	3	12	3	1	22	70	111
Crysler	0	2	7	6	1	35	91	142
Embrun	0	8	26	4	1	31	93	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>170</b>	<b>446</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,9%	1,9%	5,6%	5,6%	0,0%	21,0%	64,2%	100,0%
Bourget	0,0%	3,2%	2,5%	7,6%	0,6%	30,4%	55,7%	100,0%
Cornwall	0,0%	2,7%	10,8%	2,7%	0,9%	19,8%	63,1%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	4,9%	4,2%	0,7%	24,6%	64,1%	100,0%
Embrun	0,0%	4,9%	16,0%	2,5%	0,6%	19,0%	57,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>4,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>23,1%</b>	<b>60,6%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

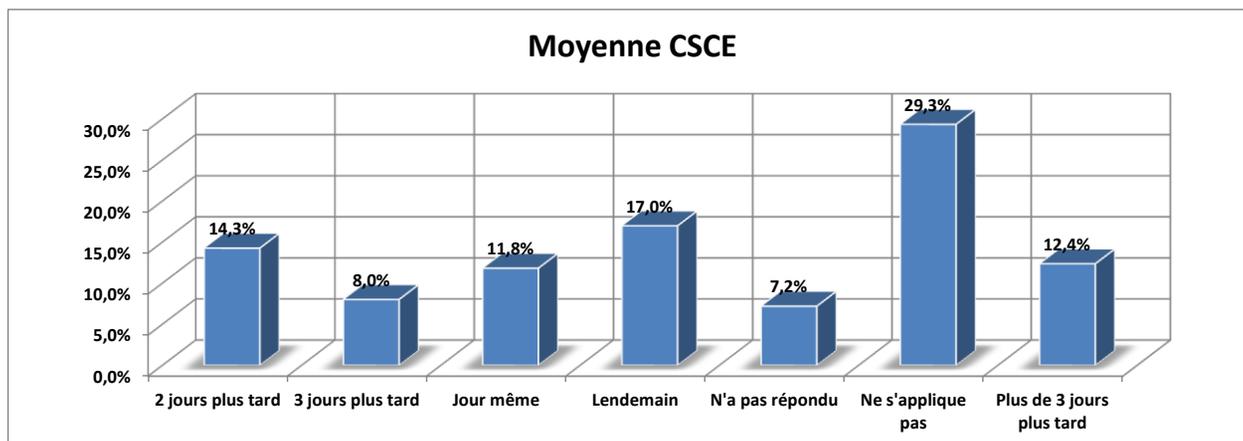
Comité sur la Qualité des Services

### Question 07

La dernière fois que vous étiez malade ou qu'un problème de santé vous inquiétait, combien de jours ont passé entre le moment où vous avez demandé les services de votre médecin ou de votre infirmière praticienne et le moment où vous avez REÇU les services de cette personne ou de quelqu'un d'autre du Centre de santé Communautaire de l'Estrie?

Nombre Sites	2 jours plus tard	3 jours plus tard	Jour même	Lendemain	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Plus de 3 jours plus tard	Total pour 5 sites
Alexandria	24	17	24	36	10	41	10	162
Bourget	26	18	14	21	16	38	25	158
Cornwall	18	10	10	16	8	37	12	111
Crysler	22	6	17	28	4	39	26	142
Embrun	15	8	22	24	15	61	18	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>105</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>125</b>	<b>53</b>	<b>216</b>	<b>91</b>	<b>736</b>

Sites	2 jours plus tard	3 jours plus tard	Jour même	Lendemain	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Plus de 3 jours plus tard	Total pour 5 sites
Alexandria	14,8%	10,5%	14,8%	22,2%	6,2%	25,3%	6,2%	100,0%
Bourget	16,5%	11,4%	8,9%	13,3%	10,1%	24,1%	15,8%	100,0%
Cornwall	16,2%	9,0%	9,0%	14,4%	7,2%	33,3%	10,8%	100,0%
Crysler	15,5%	4,2%	12,0%	19,7%	2,8%	27,5%	18,3%	100,0%
Embrun	9,2%	4,9%	13,5%	14,7%	9,2%	37,4%	11,0%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>14,3%</b>	<b>8,0%</b>	<b>11,8%</b>	<b>17,0%</b>	<b>7,2%</b>	<b>29,3%</b>	<b>12,4%</b>	<b>100,0%</b>



### Question 08

**Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé Communautaire de l'Estrie?**

No Site	101 Commentaires
1 Alexandria	Ne pas parler de «procédure» pour les rendez-vous ou «demande d'intervention. Je suis allergique à ces termes
2 Alexandria	Besoin de plus de médecins. Mon cas est compliqué. Besoin de voir mon docteur plus souvent et de plus temps que d'habitude pour régler mon cas
3 Alexandria	Plus de temps disponibles aux infirmières entre RDV
4 Alexandria	Un psychologue??? Débordé, manque de temps. Voir à solutionner ce problème svp.
5 Alexandria	Les heures disponibles après 16h00, plus qu'une fois par semaine svp
6 Alexandria	avoir des rendez-vous de spécialistes en français, ou qu'il y ait quelqu'un capable d'interpréter en français
7 Alexandria	Devrait avoir accès si une urgence sans avoir à aller à l'hôpital
8 Alexandria	One or 2 wek before I get an appointment
9 Alexandria	Une soirée par semaine le centre pourrait être ouvert pour les urgences
10 Bourget	More toys for kids and english books for kids
11 Bourget	Le 20 octobre, je n'ai pas été capable d'avoir la ligne, donc attendu au rendez-vous suivant
12 Bourget	I did not know it existed until an appointment was recommended by my family doctor. Should advertise the services provided in local paper
13 Bourget	Plus de médecins
14 Bourget	J'aimerais bien être avisée quand mon médecin traitant quitte le Centre afin de prendre le plus tôt possible un rempaçant.
15 Bourget	Mes rendez-vous sont toujours à 9:00 am. Je ne vois jamais ma praticienne avant 9:25 ou 9:30 am
16 Bourget	Seeing patients at this clinic rather than referring to walk-in clinic
17 Bourget	Plus de médecins
18 Bourget	Have opening in the day for emergency or must see doctor for that day, if schedule is booked solid then no hope to see doctor for week or month as I experienced
19 Bourget	Prise de sang sans rendez-vous
20 Bourget	Improve wait times for appointments
21 Bourget	more doctors, more evenings, more last minute appointments for emergencies
22 Bourget	quicker appointment times and easier refills
23 Bourget	accès plus d'heures-quelque fois médecin absent ou a laissé
24 Bourget	Be more open with times for appointments

25	<b>Bourget</b>	More doctors
26	<b>Bourget</b>	Cesser de prendre des nouveaux patients pour pouvoir consacrer plus de temps à vos patients
27	<b>Bourget</b>	More appointments openings, walk-in clinic
28	<b>Bourget</b>	Urgence le samedi
29	<b>Bourget</b>	Doctors not leaving. Both doctors left the Centre
30	<b>Bourget</b>	Hours of operation
31	<b>Bourget</b>	Try to keep permanent doctor on site. In the last 10 years, I had to change doctor because the doctor has left. Also we should have the choice to choose our doctor
32	<b>Bourget</b>	Que le médecin soit plus que 2 jours par semaine
33	<b>Bourget</b>	Services d'urgence pour les fins de semaine
34	<b>Bourget</b>	Have access to doctor when requested to see another doctor at health centre
35	<b>Bourget</b>	Follow up appointment reminders, e-mail
36	<b>Bourget</b>	More evening hours, week-end hours, more doctors
37	<b>Bourget</b>	Comme nouveau patient, j'ai demandé une fois à rencontrer le médecin ou l'infirmière praticienne et on m'a fixé un rendez-vous presque 2 mois plus tard. En faisant un peu de pression, on a réussi à devancer le rendez-vous plus vite (délai raisonnable) avec l'infirmière praticienne. Elle a été très efficace, car j'ai pu voir le spécialiste dans un délai plus court.
38	<b>Bourget</b>	When I need an urgent visit and my doctor isn't available, I have to go to urgent care because I can't be seen by other doctors at the Centre. This can be inconvenient
39	<b>Bourget</b>	You can improve access to the Centre by trying to help patients get appointments sooner with family doctors
40	<b>Bourget</b>	Avoir les mêmes médecins
41	<b>Bourget</b>	Avoir un autre médecin pour mon médecin soit disponible plus vite
42	<b>Cornwall</b>	Je n'aime pas l'idée de «juste 2 questions» pour le médecin
43	<b>Cornwall</b>	Quelques fois difficile d'avoir un rendez-vous avec le médecin lors d'une urgence
44	<b>Cornwall</b>	Avoir plus d'accès direct au médecin lorsqu'on appelle avec une urgence
45	<b>Cornwall</b>	Plus d'infirmières praticiennes
46	<b>Cornwall</b>	Garder le chiro
47	<b>Cornwall</b>	Des soins d'urgence plus disponibles
48	<b>Cornwall</b>	Avoir plus de médecins
49	<b>Cornwall</b>	Il faut attendre. Trop difficile d'avoir un appointment avec mon médecin
50	<b>Cornwall</b>	Augmenter le nombre d'heures d'ouverture spécialement les fins de semaine où nous sommes limités à nous rendre à l'urgence de l'hôpital
51	<b>Cornwall</b>	Plus d'accès au garde praticienne
52	<b>Cornwall</b>	plus facile d'accès au médecin lorsque nécessaire (ex: piqure cortisone, MRI)
53	<b>Cornwall</b>	Avons laissé le Centre de Chrysler et inscrit avec un centre médical à Cornwall (coton mill). Pas d'ouverture au Centre de Cornwall
54	<b>Cornwall</b>	Possibilité d'avoir un rendez-vous plus rapide

55	<b>Cornwall</b>	Lors d'une urgence, ni notre infirmière ne peut nous recevoir, une autre infirmière ou médecin pourrait nous recevoir
56	<b>Crysler</b>	Que l'infirmière soit plus accessible pour les soins
57	<b>Crysler</b>	Plus de services en soirée
58	<b>Crysler</b>	La seule chose que je recommande lorsqu'on doit prendre congé car on est malade et on obtient un rdv pour se faire examiner par le médecin, le délai est trop long. Il faudrait être possible de déplacer ceux qui sont là juste pour une rencontre minime et prendre leur place car les gens doivent retourner au travail et veulent s'assurer qu'ils ne sont pas contagieux
59	<b>Crysler</b>	Pouvoir me rencontrer quand il y a un problème dans un délai raisonnable.
60	<b>Crysler</b>	Plus de location, plus de médecins, heures d'ouverture en soirée plus qu'une fois ou deux par semaine
61	<b>Crysler</b>	Plus de disponibilités en soirée (ex: deux soirs de semaine au lieu d'un), médecins disponibles la fin de semaine (ex: samedi matin)
62	<b>Crysler</b>	services à la réception ne sont pas toujours accueillants lorsque secrétaire remplaçante. Le savoir faire ne semble pas y être en l'absence de la secrétaire permanente
63	<b>Crysler</b>	Il est difficile d'avoir un rendez-vous avant 2 ou 3 semaines. Les références aux spécialistes sont interminables
64	<b>Crysler</b>	Avoir un autre médecin
65	<b>Crysler</b>	Commencer plus de bonne heure (8h00)
66	<b>Crysler</b>	Être à l'heure, respecter l'heure des rendez-vous
67	<b>Crysler</b>	J'ai remarqué que mon médecin est beaucoup plus occupé qu'avant donc moins de temps avec les patients. Alors engager un médecin de plus!
68	<b>Crysler</b>	Peut-être les services d'un/une physiothérapeute
69	<b>Crysler</b>	it is nice when, in case of emergency, either the doctor or nurse practitioner is available
70	<b>Crysler</b>	Make services available to people which have family pratitioner but can't be seen and they're far away
71	<b>Crysler</b>	Have the doctor full time or get a second doctor
72	<b>Crysler</b>	Have more available doctor on hand
73	<b>Crysler</b>	more hours after the Monday-Friday office hours. It is hard to take time off work
74	<b>Crysler</b>	what need improve is when someone else or yourself makes appointment time preferred appointment on time and same day, the next day of your appointment. I prefer that than changing the hours of the Centre de santé communautaire de l'Estrie so we can make appointment on same day or next day so we don't have to wait so long.
75	<b>Crysler</b>	suites me fine as is but miss the exercise classes and teacher
76	<b>Crysler</b>	Very little. Location and severity of issues force little choixe other than an emergency room visit at Winchester (closer to Russell also)
77	<b>Crysler</b>	Hand out cards with office open times and please have all appointments cards available in english too
78	<b>Crysler</b>	consistent updates on the Centre de santé communautaire de l'Estrie's web page
79	<b>Crysler</b>	offer extended hours for «emergencies» not severe enough for a hospital visit

80	<b>Crysler</b>	The nurse practitioner does not sound confident in her decisions. I've considered trying to find another health care provider because I don't feel confident that she's making the decisions for myself and my family.
81	<b>Crysler</b>	Have the doctor here more than 2/3 times per week
82	<b>Crysler</b>	Reduce amount of clients. Increase allotted time with doctor. Hire a nurse practitioner who knows what they are doing. Hire more doctors
83	<b>Crysler</b>	Allow patients to transfer from one location to another
84	<b>Crysler</b>	short of hiring another physician, I'm not sure
85	<b>Embrun</b>	Looking forward to the Centre in Limoges opening in 2017-18
86	<b>Embrun</b>	Heures d'ouverture
87	<b>Embrun</b>	More evening hours
88	<b>Embrun</b>	Améliorer les heures d'ouverture (fin de semaine)
89	<b>Embrun</b>	More evening clinics
90	<b>Embrun</b>	Stationnement inadéquat
91	<b>Embrun</b>	Moins de délai entre mon appel et le premier rendez-vous disponible
92	<b>Embrun</b>	Avoir un autre médecin (supplémentaire)
93	<b>Embrun</b>	Garder la bonne communication
94	<b>Embrun</b>	Le comportement du médecin me laisse inconfortable
95	<b>Embrun</b>	obtenir du temps pour les prises de sang
96	<b>Embrun</b>	Avoir plus de médecins disponibles
97	<b>Embrun</b>	To get appointment with Dr. in reasonable time
98	<b>Embrun</b>	Medicals should be scheduled annually for blood test, etc.
99	<b>Embrun</b>	not enough things for kids health care (physio, mental health, etc.)
100	<b>Embrun</b>	J'ai pas de médecin depuis avril 2016/retraite. J'ai essayé d'avoir un médecin avec le centre, car je suis diabétique type 2. J'ai dû rencontrer l'infirmière praticienne. J'ai pas été satisfaite de la rencontre. J'ai parlé à la personne responsable du Centre de Chrysler. J'ai une diététicienne depuis 3 ans. J'ai pris le cours: perte de poids, l'anxiété et infirmière pour évaluer mes pieds. Je suis infirmière de métier et jamais parlé à un Dr. de mon mauvaise expérience dans le passé.
101	<b>Embrun</b>	When I am sick, seeing a doctor same/next day would be ideal. Waiting 2 weeks when ill is not helpful

## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrée

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

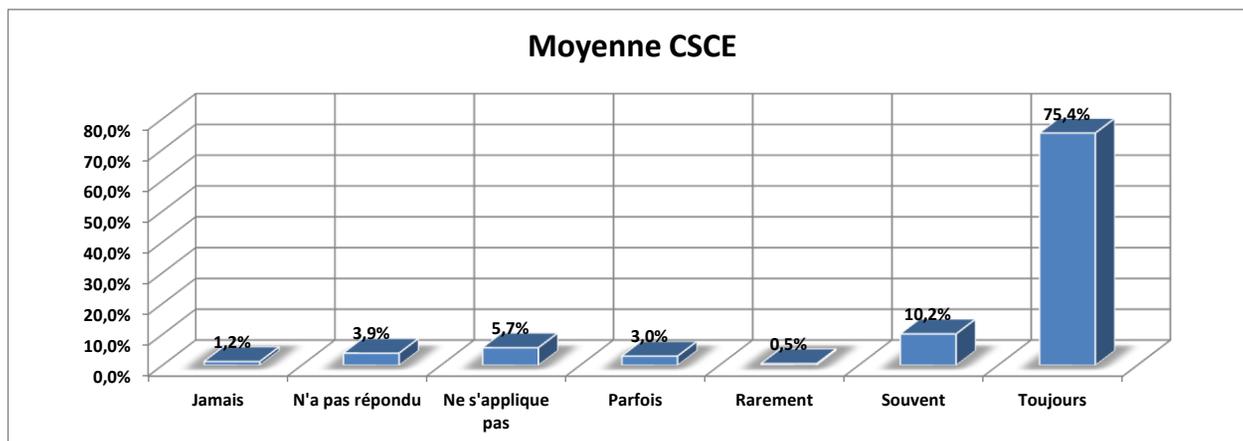
Comité sur la Qualité des Services

### Question 09

Mon médecin ou mon infirmière praticienne me laisse poser des questions sur le traitement qui m'est recommandé.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	2	5	1	5	3	16	130	162
Bourget	3	6	4	1	0	17	127	158
Cornwall	1	5	11	3	0	10	81	111
Crysler	0	2	5	2	0	14	119	142
Embrun	3	11	21	11	1	18	98	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>75</b>	<b>555</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,2%	3,1%	0,6%	3,1%	1,9%	9,9%	80,2%	100,0%
Bourget	1,9%	3,8%	2,5%	0,6%	0,0%	10,8%	80,4%	100,0%
Cornwall	0,9%	4,5%	9,9%	2,7%	0,0%	9,0%	73,0%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	3,5%	1,4%	0,0%	9,9%	83,8%	100,0%
Embrun	1,8%	6,7%	12,9%	6,7%	0,6%	11,0%	60,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,9%</b>	<b>5,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>10,2%</b>	<b>75,4%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

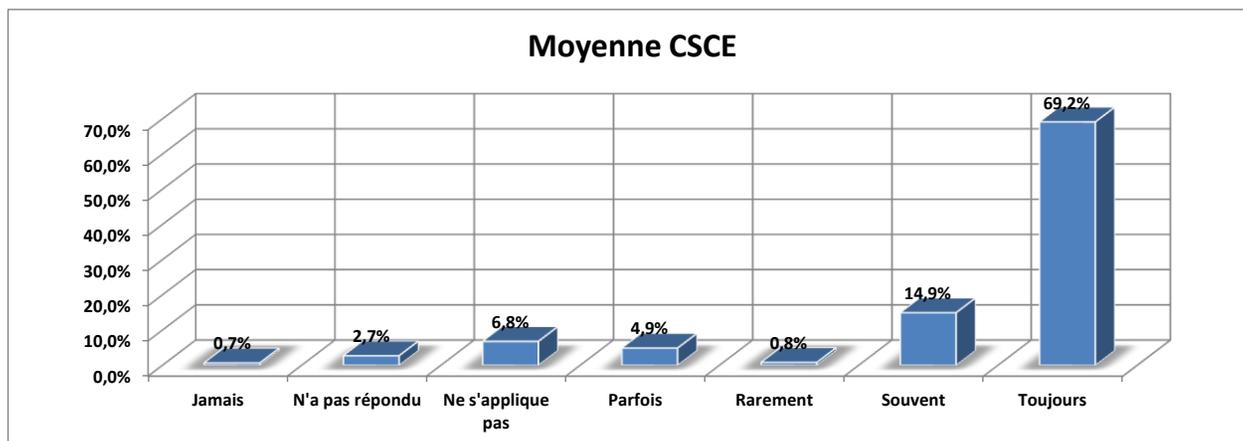
Comité sur la Qualité des Services

### Question 10

Je sens que mon médecin ou mon infirmière praticienne m'implique dans les décisions touchant mes soins et mon traitement.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	2	4	3	9	1	20	123	162
Bourget	2	2	5	5	1	26	117	158
Cornwall	1	4	11	4	1	17	73	111
Crysler	0	0	7	4	1	23	107	142
Embrun	0	10	24	14	2	24	89	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>110</b>	<b>509</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,2%	2,5%	1,9%	5,6%	0,6%	12,3%	75,9%	100,0%
Bourget	1,3%	1,3%	3,2%	3,2%	0,6%	16,5%	74,1%	100,0%
Cornwall	0,9%	3,6%	9,9%	3,6%	0,9%	15,3%	65,8%	100,0%
Crysler	0,0%	0,0%	4,9%	2,8%	0,7%	16,2%	75,4%	100,0%
Embrun	0,0%	6,1%	14,7%	8,6%	1,2%	14,7%	54,6%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,8%</b>	<b>4,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>14,9%</b>	<b>69,2%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

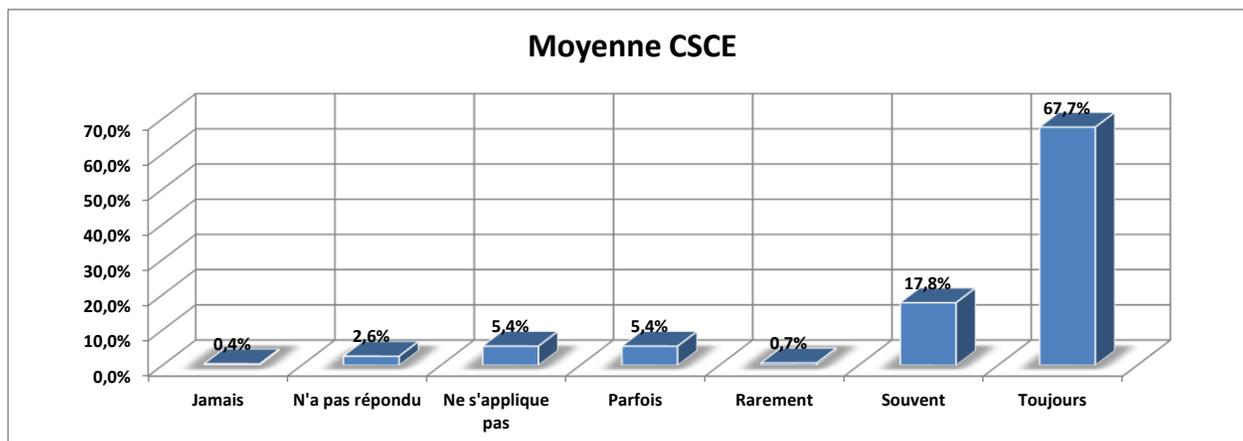
Comité sur la Qualité des Services

### Question 11

Je sens que mon médecin ou mon infirmière praticienne passe assez de temps avec moi lors de mes rendez-vous.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0	3	1	8	1	24	125	162
Bourget	1	3	5	7	1	38	103	158
Cornwall	2	5	10	9	0	15	70	111
Crysler	0	0	6	4	1	26	105	142
Embrun	0	8	18	12	2	28	95	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>131</b>	<b>498</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,0%	1,9%	0,6%	4,9%	0,6%	14,8%	77,2%	100,0%
Bourget	0,6%	1,9%	3,2%	4,4%	0,6%	24,1%	65,2%	100,0%
Cornwall	1,8%	4,5%	9,0%	8,1%	0,0%	13,5%	63,1%	100,0%
Crysler	0,0%	0,0%	4,2%	2,8%	0,7%	18,3%	73,9%	100,0%
Embrun	0,0%	4,9%	11,0%	7,4%	1,2%	17,2%	58,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,6%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>17,8%</b>	<b>67,7%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

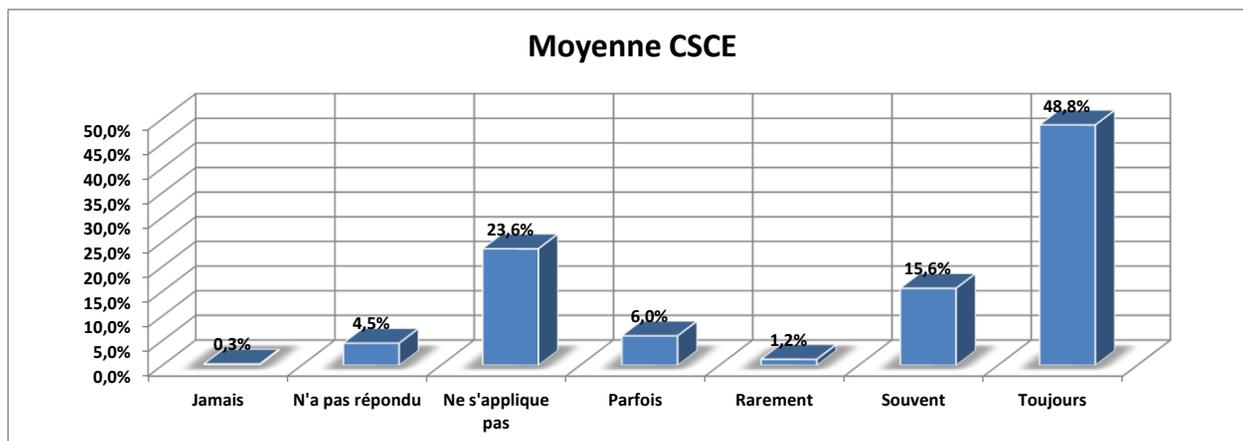
Comité sur la Qualité des Services

### Question 12

Le personnel du Centre de santé Communautaire de l'Estrie m'aide à trouver des programmes et services dans ma communauté qui répondent à mes besoins.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	9	34	4	5	19	90	162
Bourget	1	6	36	12	2	28	73	158
Cornwall	0	5	29	6	1	15	55	111
Crysler	0	2	38	8	1	22	71	142
Embrun	0	11	37	14	0	31	70	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>174</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>115</b>	<b>359</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	5,6%	21,0%	2,5%	3,1%	11,7%	55,6%	100,0%
Bourget	0,6%	3,8%	22,8%	7,6%	1,3%	17,7%	46,2%	100,0%
Cornwall	0,0%	4,5%	26,1%	5,4%	0,9%	13,5%	49,5%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	26,8%	5,6%	0,7%	15,5%	50,0%	100,0%
Embrun	0,0%	6,7%	22,7%	8,6%	0,0%	19,0%	42,9%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>23,6%</b>	<b>6,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>48,8%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

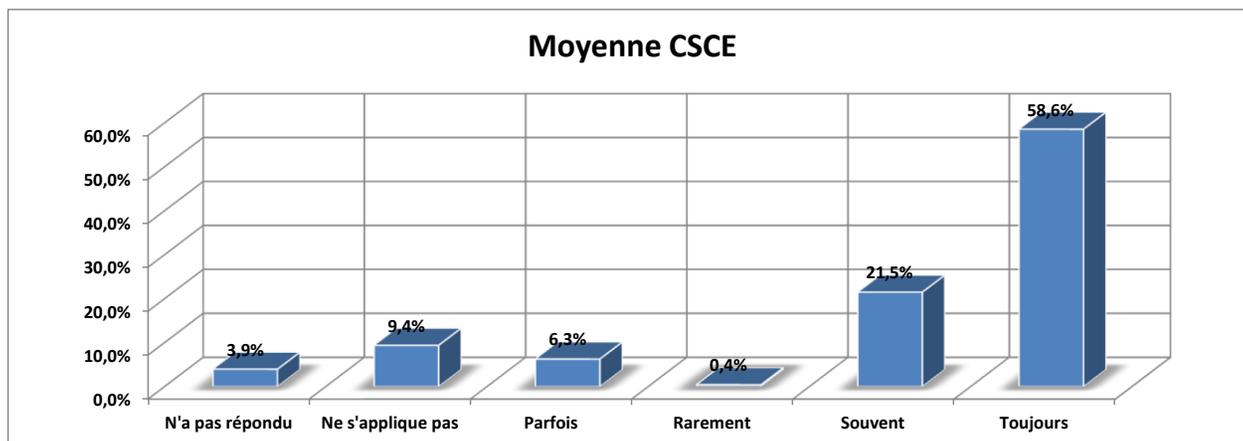
Comité sur la Qualité des Services

### Question 13

Les programmes et services offerts par le Centre de santé Communautaire de l'Estrie répondent à mes besoins.

Nombre Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	7	9	6	2	25	113	162
Bourget	4	12	14	0	34	94	158
Cornwall	5	15	5	0	24	62	111
Crysler	0	18	9	1	36	78	142
Embrun	13	15	12	0	39	84	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>29</b>	<b>69</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>158</b>	<b>431</b>	<b>736</b>

Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	4,3%	5,6%	3,7%	1,2%	15,4%	69,8%	100,0%
Bourget	2,5%	7,6%	8,9%	0,0%	21,5%	59,5%	100,0%
Cornwall	4,5%	13,5%	4,5%	0,0%	21,6%	55,9%	100,0%
Crysler	0,0%	12,7%	6,3%	0,7%	25,4%	54,9%	100,0%
Embrun	8,0%	9,2%	7,4%	0,0%	23,9%	51,5%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>3,9%</b>	<b>9,4%</b>	<b>6,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>21,5%</b>	<b>58,6%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

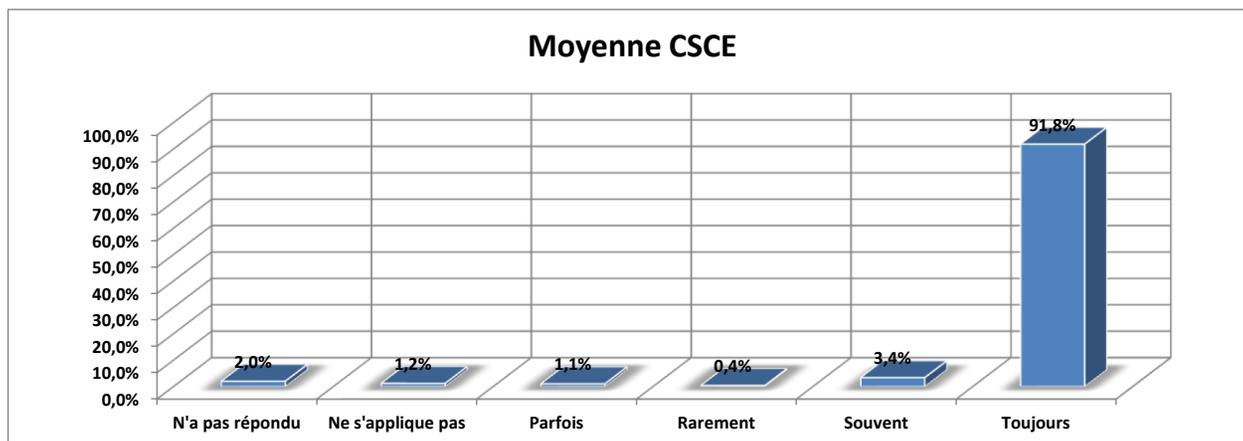
Comité sur la Qualité des Services

### Question 14

J'ai obtenu les services que je désirais dans la langue de mon choix.

Nombre Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	3	1	2	2	4	150	162
Bourget	3	1	1	0	6	147	158
Cornwall	2	6	0	0	3	100	111
Crysler	0	0	1	1	6	134	142
Embrun	7	1	4	0	6	145	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>676</b>	<b>736</b>

Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,9%	0,6%	1,2%	1,2%	2,5%	92,6%	100,0%
Bourget	1,9%	0,6%	0,6%	0,0%	3,8%	93,0%	100,0%
Cornwall	1,8%	5,4%	0,0%	0,0%	2,7%	90,1%	100,0%
Crysler	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	4,2%	94,4%	100,0%
Embrun	4,3%	0,6%	2,5%	0,0%	3,7%	89,0%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>91,8%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

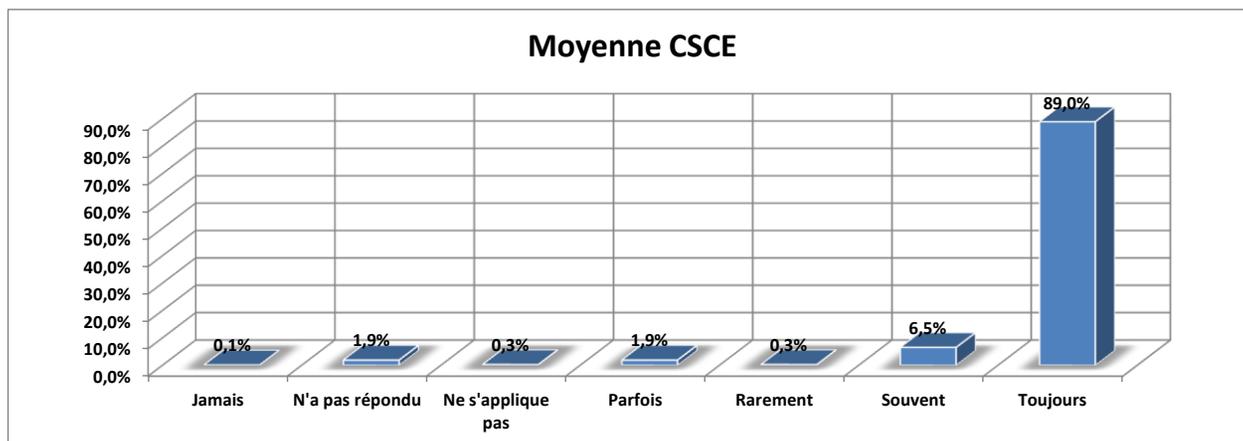
Comité sur la Qualité des Services

### Question 15

Je me sens confortable et bienvenu au Centre de santé Communautaire de l'Estrie.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0	2	0	4	0	10	146	162
Bourget	0	3	0	4	0	14	137	158
Cornwall	0	2	2	1	1	5	100	111
Crysler	0	0	0	3	0	9	130	142
Embrun	1	7	0	2	1	10	142	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>655</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,0%	1,2%	0,0%	2,5%	0,0%	6,2%	90,1%	100,0%
Bourget	0,0%	1,9%	0,0%	2,5%	0,0%	8,9%	86,7%	100,0%
Cornwall	0,0%	1,8%	1,8%	0,9%	0,9%	4,5%	90,1%	100,0%
Crysler	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	6,3%	91,5%	100,0%
Embrun	0,6%	4,3%	0,0%	1,2%	0,6%	6,1%	87,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,5%</b>	<b>89,0%</b>	<b>100,0%</b>



### Question 15a

Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement » ou « Jamais » à la question précédente, dites-nous pourquoi vous ne vous sentez pas confortable et bienvenu.

No Site	24 Commentaires
1 Alexandria	Lorsque vous êtes occupés
2 Alexandria	Presumption I speak french only. Ontario is a bilingual province
3 Alexandria	On dirait que je dérange
4 Alexandria	I find that my doctor rushes through my appointment to accomodate others
5 Alexandria	It takes 3 days to reach the secretary for appointment
6 Bourget	Parce que dans le passé, j'étais le dernier client à sortir de la chambre et j'ai reçu un appel au téléphone de Centre de santé de Bourget et la personne au téléphone m'a demandé si j'aurais pris un sac de médicaments oublié par un client. J'ai dit et m'a répondu que j'étais le dernier client à sortir de la chambre et ça me dit une manière que j'étais coupable et depuis ça, je me sens pas confortable
7 Bourget	depends which staff
8 Bourget	Sometimes I feel ignored or forgotten in the waiting room
9 Bourget	Je ne suis pas satisfaite de la nouvelle travailleuse sociale. Quand on me dit que tu vas faire quelque chose, je m'attends que tu le fasses
10 Bourget	I have a lot of health issues sometimes. I don't feel 30 minutes is enough time
11 Bourget	J'ai été discriminée par mon âge, vieille personne, 64 ans!
12 Cornwall	Avoir du café ou thé à la réception
13 Cornwall	Trop longue attente pour mon médecin
14 Crysler	Problème de compréhension pour l'anglais qui n'est pas ma langue maternelle
15 Crysler	Still have not met actual doctor who retains my case files
16 Crysler	Loss of exercise teacher onyl gripe
17 Crysler	too much going on
18 Crysler	I feel that the medical person who sees me doesn't share my desire for more natural treatments
19 Crysler	Nurse practitioner has tended to be somewhat condensing with me + very prone to making assumptions instead of asking questions. At this point, I prefer to go to a walk-in clinic if doctor is not available rather than speak to nurse practitioner
20 Embrun	French emphasis. I am an anglophone
21 Embrun	I always feel welcome by staff. The decor environment, however, is dreary and depressing. Decorating with healthy and uplifting colour tones will make a huge difference for the journey of wellbeing

22	<b>Embrun</b>	I often find that my doctor is not listening to my concerns. Feel rushed sometimes
23	<b>Embrun</b>	J'ai appelé 2 fois pour un rendez-vous avec un physician. J'ai jamais eu de réponse. C'est Dr. Dickson qui me dit de venir ici. Ça fait 1 an de cela
24	<b>Embrun</b>	Mauvaise expérience avec infirmière praticienne. J'ai été très malade une fois. Elle m'a parlé et a refusé que je vois le Dr. Les infirmières praticiennes ne sont pas des Dr.

## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

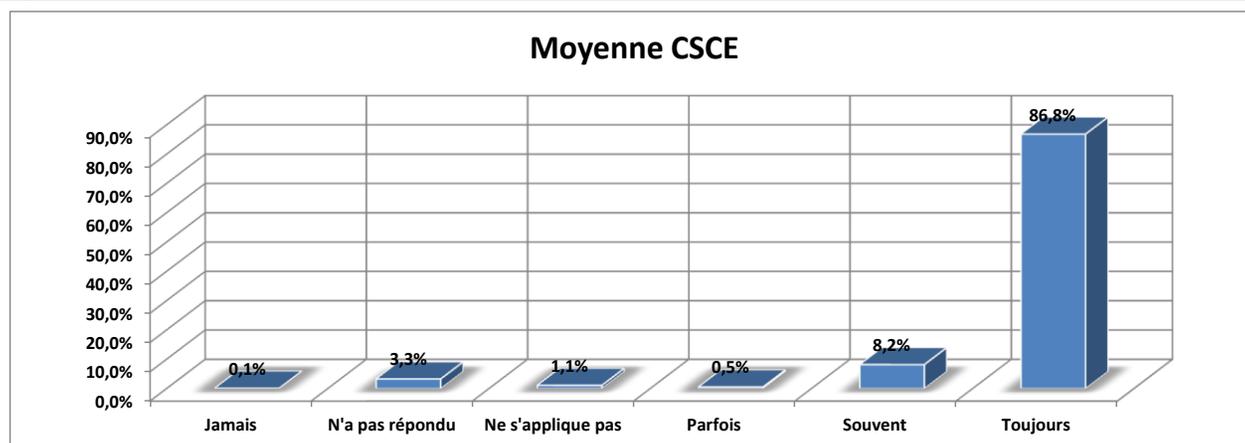
Comité sur la Qualité des Services

### Question 16

Quand je reçois des services au Centre de santé Communautaire de l'Estrie, je crois que les employés respectent ma dignité.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	1	3	1	13	143	162
Bourget	0	5	0	1	14	138	158
Cornwall	0	5	4	1	6	95	111
Crysler	0	2	1	0	15	124	142
Embrun	0	11	0	1	12	139	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>639</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	0,6%	1,9%	0,6%	8,0%	88,3%	100,0%
Bourget	0,0%	3,2%	0,0%	0,6%	8,9%	87,3%	100,0%
Cornwall	0,0%	4,5%	3,6%	0,9%	5,4%	85,6%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	0,7%	0,0%	10,6%	87,3%	100,0%
Embrun	0,0%	6,7%	0,0%	0,6%	7,4%	85,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>86,8%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

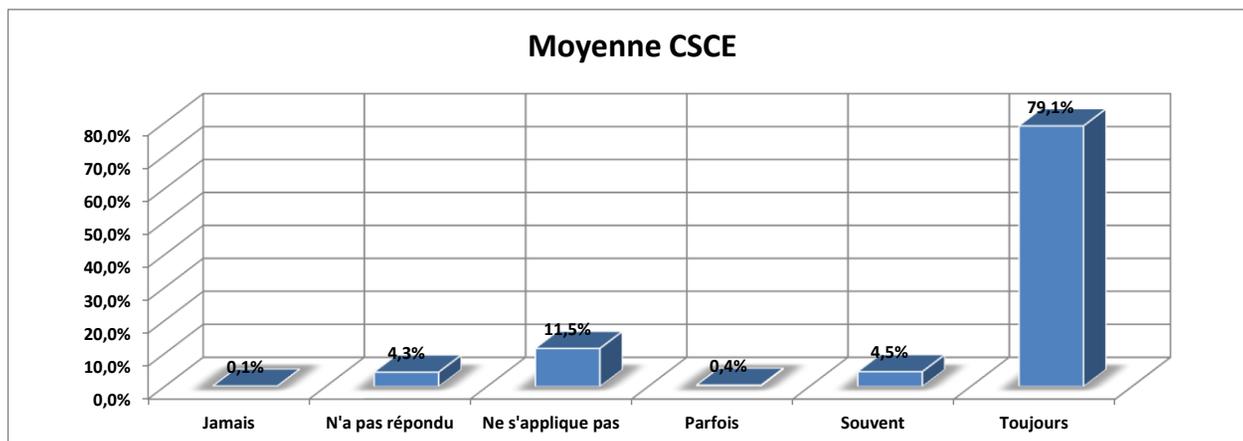
Comité sur la Qualité des Services

### Question 17

Je sens que les employés du Centre de santé Communautaire de l'Estrie respectent mes différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de mon orientation sexuelle, etc.).

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	5	13	2	7	134	162
Bourget	0	6	20	0	7	125	158
Cornwall	0	7	17	0	6	81	111
Crysler	0	2	15	0	5	120	142
Embrun	0	12	20	1	8	122	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>85</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>582</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	3,1%	8,0%	1,2%	4,3%	82,7%	100,0%
Bourget	0,0%	3,8%	12,7%	0,0%	4,4%	79,1%	100,0%
Cornwall	0,0%	6,3%	15,3%	0,0%	5,4%	73,0%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	10,6%	0,0%	3,5%	84,5%	100,0%
Embrun	0,0%	7,4%	12,3%	0,6%	4,9%	74,8%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>11,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>4,5%</b>	<b>79,1%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

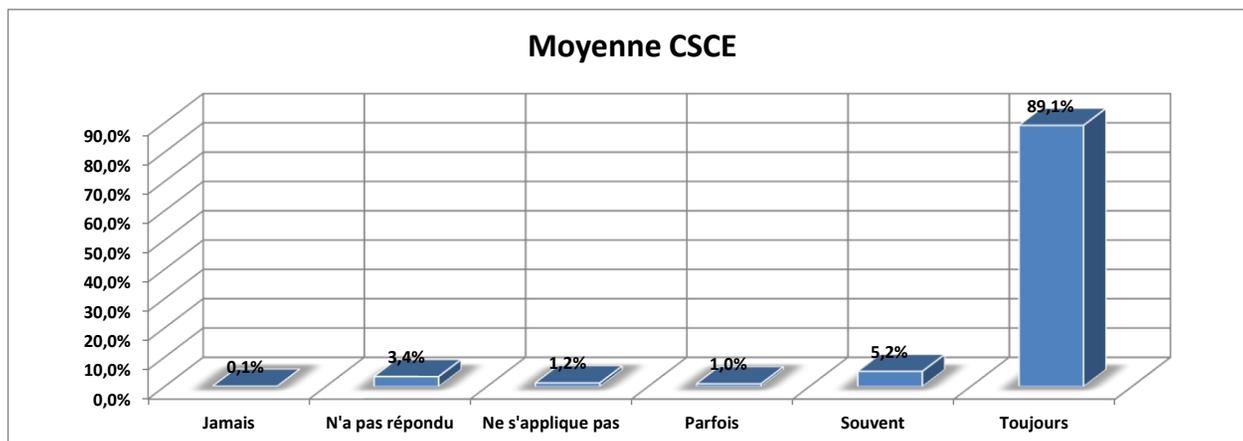
Comité sur la Qualité des Services

### Question 18

Je sens que le Centre de santé Communautaire de l'Estrie prend au sérieux mon droit à la confidentialité et à la vie privée.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	2	0	3	11	145	162
Bourget	0	6	2	0	9	141	158
Cornwall	0	4	3	1	4	99	111
Crysler	0	2	1	1	5	133	142
Embrun	0	11	3	2	9	138	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>38</b>	<b>656</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	1,2%	0,0%	1,9%	6,8%	89,5%	100,0%
Bourget	0,0%	3,8%	1,3%	0,0%	5,7%	89,2%	100,0%
Cornwall	0,0%	3,6%	2,7%	0,9%	3,6%	89,2%	100,0%
Crysler	0,0%	1,4%	0,7%	0,7%	3,5%	93,7%	100,0%
Embrun	0,0%	6,7%	1,8%	1,2%	5,5%	84,7%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>3,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>89,1%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

Comité sur la Qualité des Services

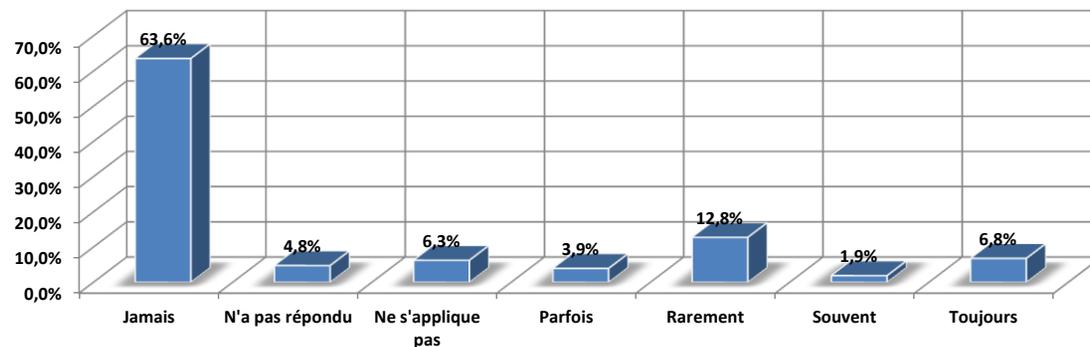
### Question 19

Quand je suis au Centre de santé Communautaire de l'Estrie, je suis inquiet que d'autres personnes puissent entendre mes conversations privées.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	109	6	6	7	22	2	10	162
Bourget	104	8	10	6	18	5	7	158
Cornwall	68	6	9	7	10	3	8	111
Crysler	93	3	7	5	22	2	10	142
Embrun	94	12	14	4	22	2	15	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>468</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>94</b>	<b>14</b>	<b>50</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	67,3%	3,7%	3,7%	4,3%	13,6%	1,2%	6,2%	100,0%
Bourget	65,8%	5,1%	6,3%	3,8%	11,4%	3,2%	4,4%	100,0%
Cornwall	61,3%	5,4%	8,1%	6,3%	9,0%	2,7%	7,2%	100,0%
Crysler	65,5%	2,1%	4,9%	3,5%	15,5%	1,4%	7,0%	100,0%
Embrun	57,7%	7,4%	8,6%	2,5%	13,5%	1,2%	9,2%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>63,6%</b>	<b>4,8%</b>	<b>6,3%</b>	<b>3,9%</b>	<b>12,8%</b>	<b>1,9%</b>	<b>6,8%</b>	<b>100,0%</b>

Moyenne CSCE



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

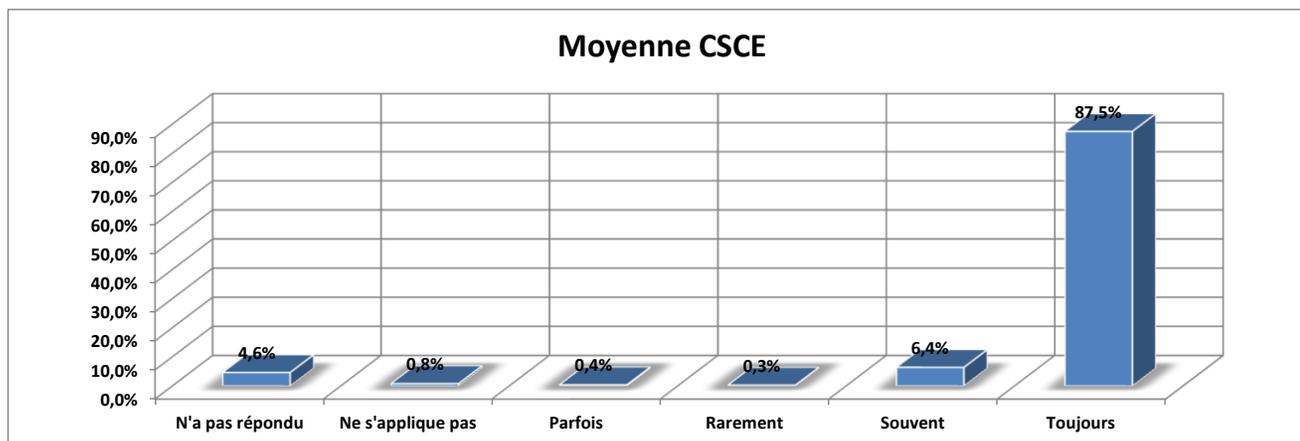
Comité sur la Qualité des Services

### Question 20

J'ai confiance que mes informations personnelles et les renseignements sur ma santé sont protégés comme il se doit.

Nombre Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	6	0	2	2	7	145	162
Bourget	6	0	0	0	10	142	158
Cornwall	7	3	0	0	6	95	111
Crysler	2	1	0	0	10	129	142
Embrun	13	2	1	0	14	133	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>34</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>644</b>	<b>736</b>

Sites	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	3,7%	0,0%	1,2%	1,2%	4,3%	89,5%	100,0%
Bourget	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	89,9%	100,0%
Cornwall	6,3%	2,7%	0,0%	0,0%	5,4%	85,6%	100,0%
Crysler	1,4%	0,7%	0,0%	0,0%	7,0%	90,8%	100,0%
Embrun	8,0%	1,2%	0,6%	0,0%	8,6%	81,6%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>4,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>87,5%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

Comité sur la Qualité des Services

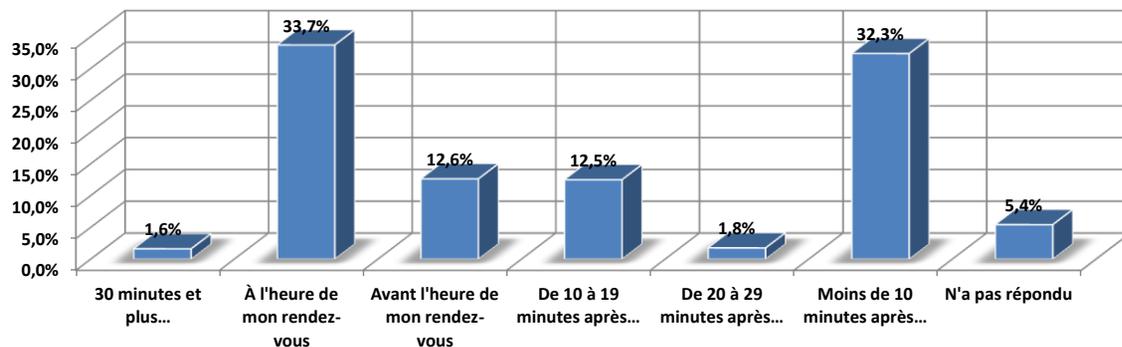
### Question 21

En général, lorsque j'arrive au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient me chercher :

Nombre	À l'heure de mon rendez-vous						Avant l'heure de mon rendez-vous		De 10 à 19 minutes après...		De 20 à 29 minutes après...		Moins de 10 minutes après...		N'a pas répondu		Total pour 5 sites	
Sites	30 minutes et plus...	À l'heure de mon rendez-vous		Avant l'heure de mon rendez-vous		De 10 à 19 minutes après...		De 20 à 29 minutes après...		Moins de 10 minutes après...		N'a pas répondu		Total pour 5 sites				
Alexandria	6	56		26		21		0		51		2		162				
Bourget	4	38		19		28		5		55		9		158				
Cornwall	0	47		14		6		0		33		11		111				
Crysler	1	48		12		23		4		49		5		142				
Embrun	1	59		22		14		4		50		13		163				
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>12</b>	<b>248</b>		<b>93</b>		<b>92</b>		<b>13</b>		<b>238</b>		<b>40</b>		<b>736</b>				

Sites	30 minutes et plus... de mon rendez-vous	À l'heure de mon rendez-vous	Avant l'heure de mon rendez-vous	De 10 à 19 minutes après...	De 20 à 29 minutes après...	Moins de 10 minutes après...	N'a pas répondu	Total pour 5 sites
Alexandria	3,7%	34,6%	16,0%	13,0%	0,0%	31,5%	1,2%	100,0%
Bourget	2,5%	24,1%	12,0%	17,7%	3,2%	34,8%	5,7%	100,0%
Cornwall	0,0%	42,3%	12,6%	5,4%	0,0%	29,7%	9,9%	100,0%
Crysler	0,7%	33,8%	8,5%	16,2%	2,8%	34,5%	3,5%	100,0%
Embrun	0,6%	36,2%	13,5%	8,6%	2,5%	30,7%	8,0%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>1,6%</b>	<b>33,7%</b>	<b>12,6%</b>	<b>12,5%</b>	<b>1,8%</b>	<b>32,3%</b>	<b>5,4%</b>	<b>100,0%</b>

Moyenne CSCE



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

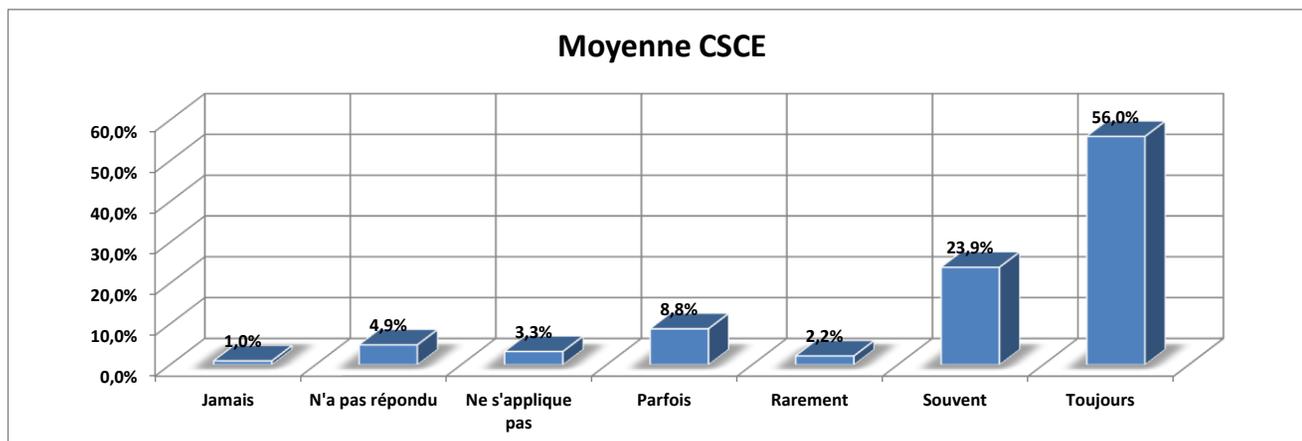
Comité sur la Qualité des Services

### Question 22

Je suis satisfait de ce délai d'attente.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	2	5	4	13	3	35	100	162
Bourget	2	7	2	18	4	42	83	158
Cornwall	0	10	9	5	0	22	65	111
Crysler	1	2	1	19	5	43	71	142
Embrun	2	12	8	10	4	34	93	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>65</b>	<b>16</b>	<b>176</b>	<b>412</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,2%	3,1%	2,5%	8,0%	1,9%	21,6%	61,7%	100,0%
Bourget	1,3%	4,4%	1,3%	11,4%	2,5%	26,6%	52,5%	100,0%
Cornwall	0,0%	9,0%	8,1%	4,5%	0,0%	19,8%	58,6%	100,0%
Crysler	0,7%	1,4%	0,7%	13,4%	3,5%	30,3%	50,0%	100,0%
Embrun	1,2%	7,4%	4,9%	6,1%	2,5%	20,9%	57,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,9%</b>	<b>3,3%</b>	<b>8,8%</b>	<b>2,2%</b>	<b>23,9%</b>	<b>56,0%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

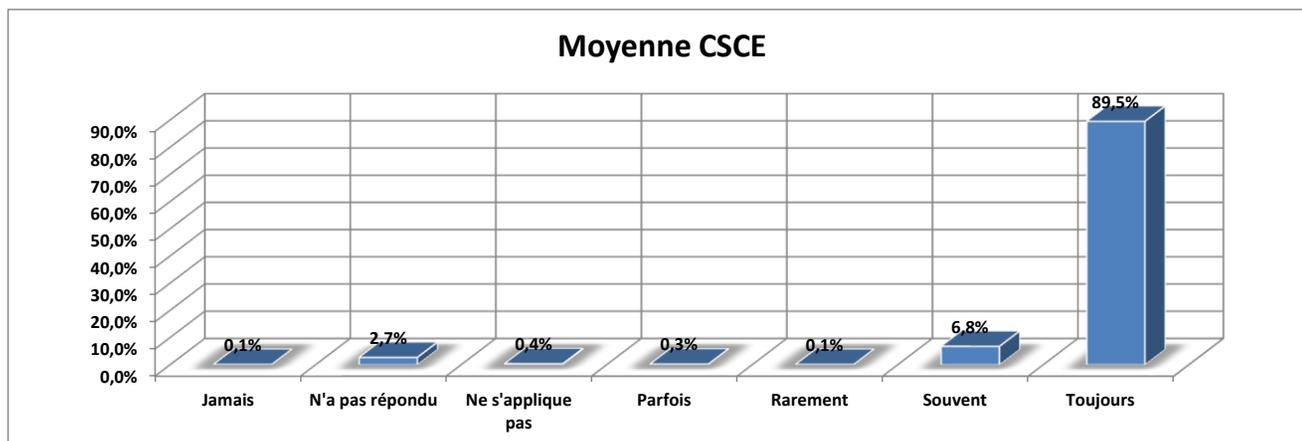
Comité sur la Qualité des Services

### Question 23

Je trouve que la salle d'attente est propre et agréable.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	2	0	1	0	7	151	162
Bourget	0	4	0	0	0	15	139	158
Cornwall	0	6	3	1	0	4	97	111
Crysler	0	1	0	0	0	13	128	142
Embrun	0	7	0	0	1	11	144	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>659</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	4,3%	93,2%	100,0%
Bourget	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	88,0%	100,0%
Cornwall	0,0%	5,4%	2,7%	0,9%	0,0%	3,6%	87,4%	100,0%
Crysler	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	90,1%	100,0%
Embrun	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,6%	6,7%	88,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,8%</b>	<b>89,5%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

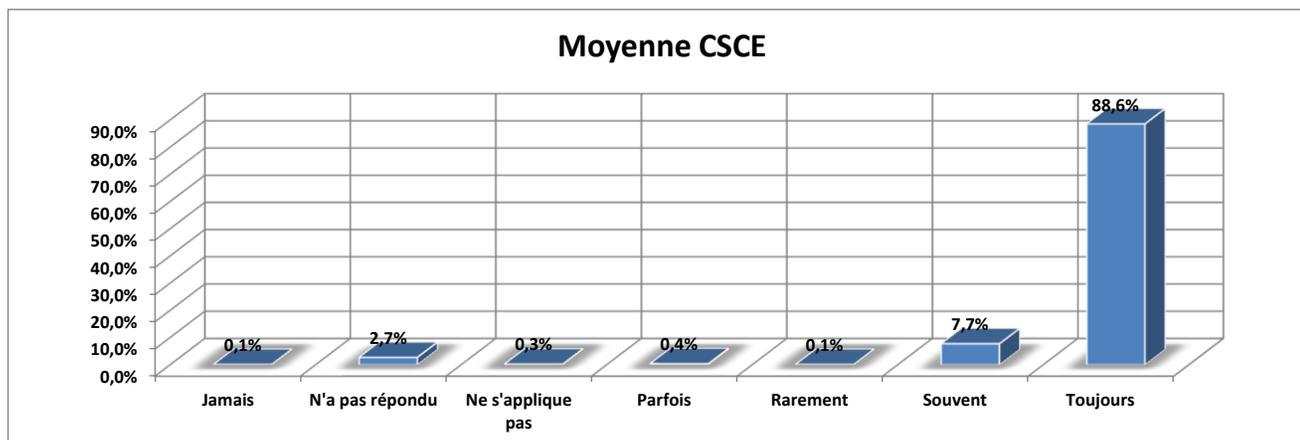
Comité sur la Qualité des Services

### Question 24

Je suis satisfait de l'accueil et des employés à la réception.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	2	0	1	1	5	152	162
Bourget	0	4	0	1	0	21	132	158
Cornwall	0	5	2	0	0	7	97	111
Crysler	0	1	0	0	0	13	128	142
Embrun	0	8	0	1	0	11	143	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>652</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	1,2%	0,0%	0,6%	0,6%	3,1%	93,8%	100,0%
Bourget	0,0%	2,5%	0,0%	0,6%	0,0%	13,3%	83,5%	100,0%
Cornwall	0,0%	4,5%	1,8%	0,0%	0,0%	6,3%	87,4%	100,0%
Crysler	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	90,1%	100,0%
Embrun	0,0%	4,9%	0,0%	0,6%	0,0%	6,7%	87,7%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>88,6%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

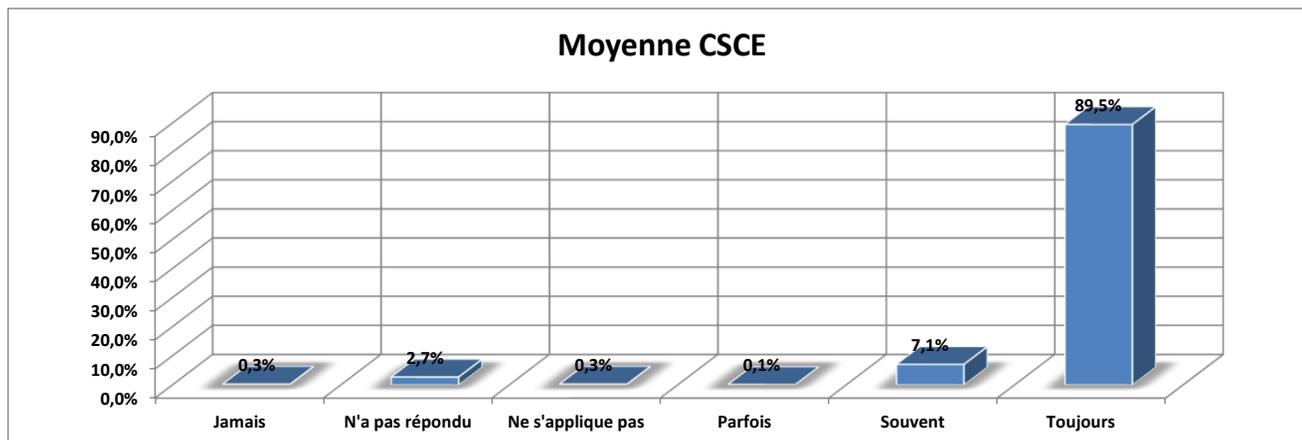
Comité sur la Qualité des Services

### Question 25

Je trouve que les employés du Centre de santé Communautaire de l'Estrie sont respectueux et professionnels.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	2	2	0	0	5	153	162
Bourget	0	4	0	1	15	138	158
Cornwall	0	5	1	0	5	100	111
Crysler	0	1	0	0	17	124	142
Embrun	0	8	1	0	10	144	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>52</b>	<b>659</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	3,1%	94,4%	100,0%
Bourget	0,0%	2,5%	0,0%	0,6%	9,5%	87,3%	100,0%
Cornwall	0,0%	4,5%	0,9%	0,0%	4,5%	90,1%	100,0%
Crysler	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	12,0%	87,3%	100,0%
Embrun	0,0%	4,9%	0,6%	0,0%	6,1%	88,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>	<b>7,1%</b>	<b>89,5%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

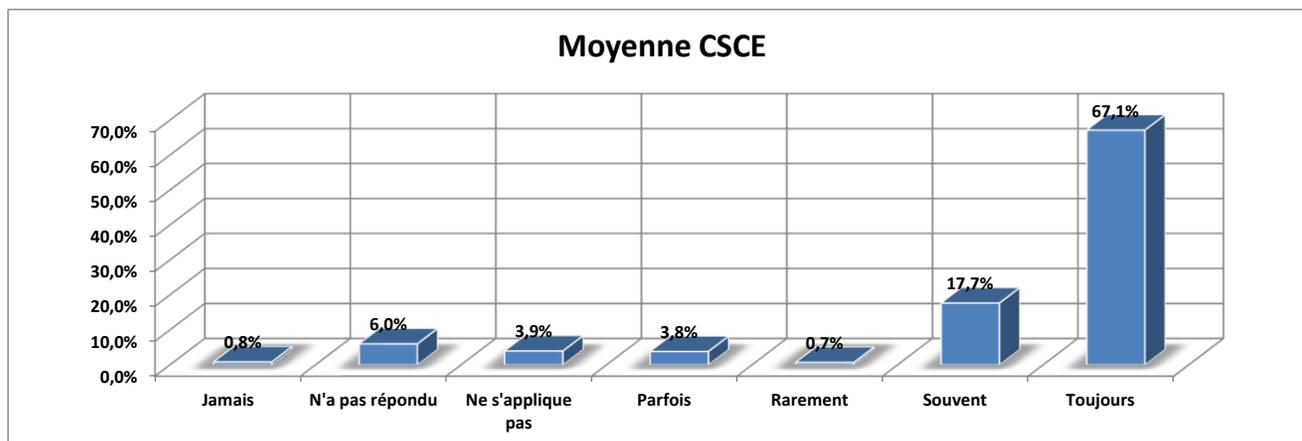
Comité sur la Qualité des Services

### Question 26

Je recommande le Centre de santé Communautaire de l'Estrie aux membres de ma famille et à mes amis.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	1	6	9	8	1	24	113	162
Bourget	2	11	8	3	0	33	101	158
Cornwall	1	5	4	4	1	25	71	111
Crysler	2	6	3	6	1	24	100	142
Embrun	0	16	5	7	2	24	109	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>130</b>	<b>494</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	0,6%	3,7%	5,6%	4,9%	0,6%	14,8%	69,8%	100,0%
Bourget	1,3%	7,0%	5,1%	1,9%	0,0%	20,9%	63,9%	100,0%
Cornwall	0,9%	4,5%	3,6%	3,6%	0,9%	22,5%	64,0%	100,0%
Crysler	1,4%	4,2%	2,1%	4,2%	0,7%	16,9%	70,4%	100,0%
Embrun	0,0%	9,8%	3,1%	4,3%	1,2%	14,7%	66,9%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>0,8%</b>	<b>6,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>0,7%</b>	<b>17,7%</b>	<b>67,1%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

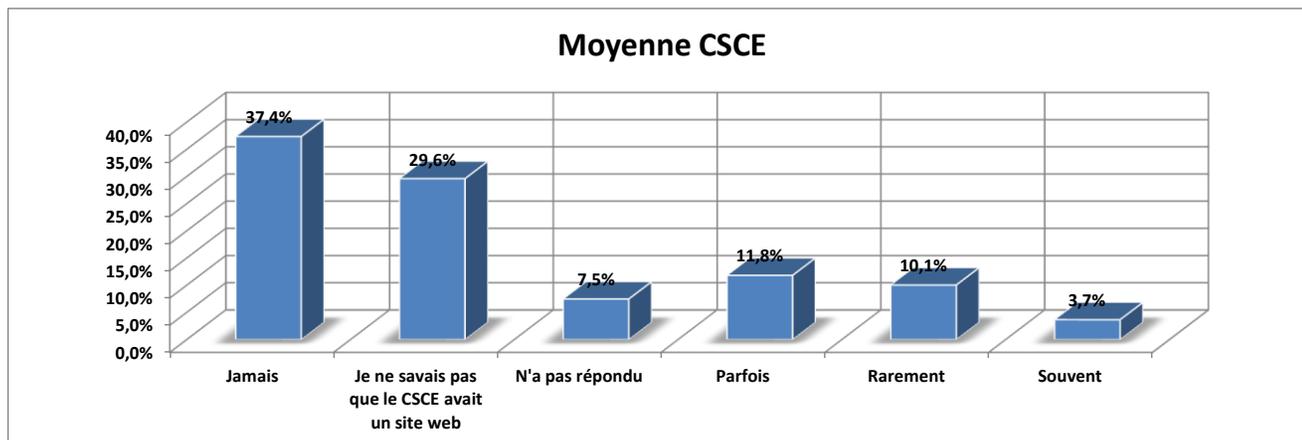
Comité sur la Qualité des Services

### Question 27

J'ai visité le site web du Centre de santé Communautaire de l'Estrie.

Nombre Sites	Jamais CE avait un site web	N'a pas répondu	Parfois	Rarement	Souvent	Total pour 5 sites
Alexandria	64	59	10	14	12	162
Bourget	52	53	17	17	12	158
Cornwall	33	33	8	18	14	111
Crysler	58	32	6	20	18	142
Embrun	68	41	14	18	18	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>275</b>	<b>218</b>	<b>55</b>	<b>87</b>	<b>74</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais CE avait un site web	N'a pas répondu	Parfois	Rarement	Souvent	Total pour 5 sites
Alexandria	39,5%	36,4%	6,2%	8,6%	7,4%	100,0%
Bourget	32,9%	33,5%	10,8%	10,8%	7,6%	100,0%
Cornwall	29,7%	29,7%	7,2%	16,2%	12,6%	100,0%
Crysler	40,8%	22,5%	4,2%	14,1%	12,7%	100,0%
Embrun	41,7%	25,2%	8,6%	11,0%	11,0%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>37,4%</b>	<b>29,6%</b>	<b>7,5%</b>	<b>11,8%</b>	<b>10,1%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

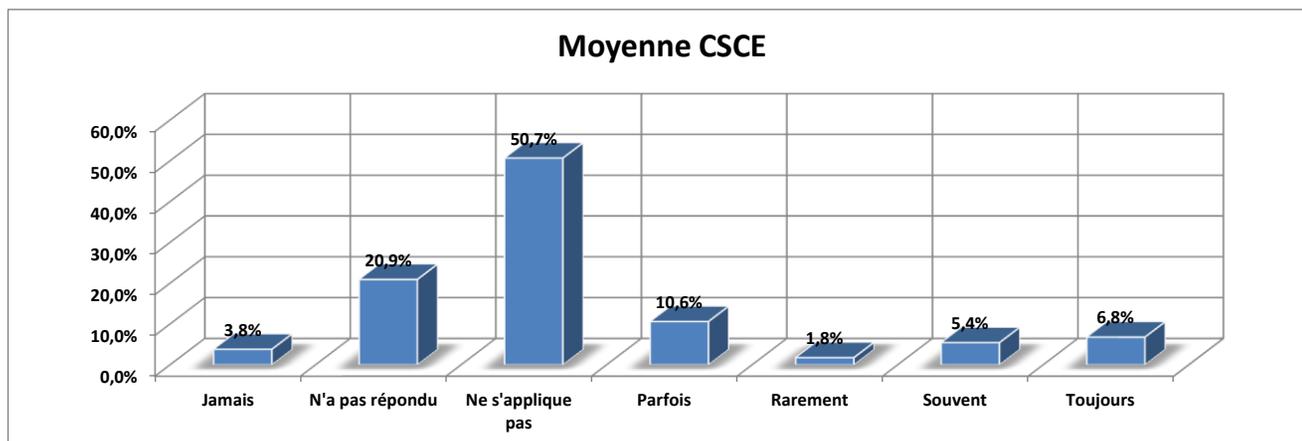
Comité sur la Qualité des Services

### Question 28

Je trouve que le site web du Centre de santé Communautaire de l'Estrie est utile.

Nombre Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	7	40	86	10	2	5	12	162
Bourget	5	37	80	12	4	12	8	158
Cornwall	3	23	50	12	5	10	8	111
Crysler	4	16	81	24	1	6	10	142
Embrun	9	38	76	20	1	7	12	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>28</b>	<b>154</b>	<b>373</b>	<b>78</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>736</b>

Sites	Jamais	N'a pas répondu	Ne s'applique pas	Parfois	Rarement	Souvent	Toujours	Total pour 5 sites
Alexandria	4,3%	24,7%	53,1%	6,2%	1,2%	3,1%	7,4%	100,0%
Bourget	3,2%	23,4%	50,6%	7,6%	2,5%	7,6%	5,1%	100,0%
Cornwall	2,7%	20,7%	45,0%	10,8%	4,5%	9,0%	7,2%	100,0%
Crysler	2,8%	11,3%	57,0%	16,9%	0,7%	4,2%	7,0%	100,0%
Embrun	5,5%	23,3%	46,6%	12,3%	0,6%	4,3%	7,4%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>3,8%</b>	<b>20,9%</b>	<b>50,7%</b>	<b>10,6%</b>	<b>1,8%</b>	<b>5,4%</b>	<b>6,8%</b>	<b>100,0%</b>



### Question 29

#### Comment pouvons-nous améliorer nos services ?

No Site	80 Commentaires
1 Alexandria	Ajouter un autre médecin, même si c'est juste un
2 Alexandria	Do not ask anything about our financial situation
3 Alexandria	More english!!! Even Clinic name is in french. French radio station!!
4 Alexandria	J'aurais aimé rencontrer le ou la psychologue, mais elle était débordée et ne pouvait pas m'accueillir avant octobre. Parfois discuter de notre problème ça doit être fait dans les 7 à 14 jours suivant la demande. C'est un manque (psychologue ou heures disponibles, à voir svp)
5 Alexandria	La seule chose que je trouve qui a beaucoup changé, c'est quand on appelle, c'est dur de rejoindre la réceptionniste, toujours le répondeur
6 Alexandria	Mostly appointments are much longer than 3 days mentioned above
7 Alexandria	Pouvoir avoir un rendez-vous plus vite surtout lorsqu'on n'est très malade et pas l'habitude d'être chez le médecin souvent
8 Alexandria	More english programs, exercise programs, more programs for the elderly such as transportation to medical appointments
9 Alexandria	Le déménagement l'a fait: salle d'attente plus grande
10 Bourget	Aimerait que ce soit une clinique d'urgence sans rendez-vous
11 Bourget	Ajout d'un médecin afin de libérer des espaces pour rendez-vous d'urgence tout au long de la journée.
12 Bourget	Be available for your patient care
13 Bourget	I thought I would see nurse practitioner for my appointment (I had few questions for her) but only found out when I got here, she's not in on Monday's
14 Bourget	More doctors
15 Bourget	plus de services pour les problèmes mentaux
16 Bourget	Beaucoup
17 Bourget	Walk-in clinic, more available hours for appointments
18 Bourget	En s'impliquant
19 Bourget	Garder Dr. Blouin
20 Bourget	I would like my doctor to be available more often
21 Bourget	Blood work should start earlier
22 Bourget	The stability of doctors at the centre. In the last 10 years I had to change doctor about 5 times
23 Bourget	avoir plus de sans rendez-vous en soirée/fin de semaine
24 Bourget	Le personnel pourrait mentionner le site Web au bureau d'accueil. Je suis patiente depuis longtemps et personne m'a mentionné une fois le site
25 Bourget	Try having a doctor accessible when needed

26	<b>Bourget</b>	Hire more doctors, even though the nurse practitioners do a great job, every patient should have a doctor assigned to them
27	<b>Bourget</b>	Let parents (especially new parents) know what to expect as well as suggestions to make appointment go smoothly. Ex: don't redress baby after weight/measure, bring blanket for that
28	<b>Bourget</b>	Not sure. But have doctor available on more days would be more helpful
29	<b>Bourget</b>	It would be nice if/or when my GP is on holidays that he could be replaced by another GP (in case of urgent visit needed)
30	<b>Bourget</b>	English surveys
31	<b>Bourget</b>	Augmenter le temps d'un rendez-vous afin de diminuer le temps avant d'entrer dans la salle avec l'intervenant
32	<b>Cornwall</b>	il y a aucun endroit à barrer nos bicycles. Aucun abreuvoir
33	<b>Cornwall</b>	Si mon médecin ne peut nous recevoir, pourquoi un autre médecin ne le pourrait pas?
34	<b>Cornwall</b>	J'aimerais avoir un rappel téléphonique au moment de l'examen médical (à tous les 2 ans)
35	<b>Cornwall</b>	Peut-être un autre médecin/infirmière praticienne pour faciliter des visites non cédulées/pas urgent
36	<b>Cornwall</b>	Avoir plus de personnel médical. Il arrive souvent que les docteurs soient en congé de maladie ou longues vacances
37	<b>Cornwall</b>	Je suis en attente d'un médecin à Cornwall. Présentement j'ai une infirmière à Crysler
38	<b>Cornwall</b>	Je ne sais pas. Il est difficile de demander que tout soit parfait. Les imprévus sont incontrôlables. Alors...il faut parfois prendre notre mal en patience.
39	<b>Cornwall</b>	J'ai toujours beaucoup de difficultés à obtenir un rendez-vous d'urgence
40	<b>Cornwall</b>	Augmenter heures d'ouverture-voir commentaire précédent
41	<b>Cornwall</b>	Avoir une clinique pour prise de sang au moins 2 fois par semaine
42	<b>Cornwall</b>	Avoir un divan pour m'allonger lorsque je me sens faible
43	<b>Crysler</b>	Info à donner sur site web
44	<b>Crysler</b>	Peut-être prise de sang plus tôt, car je me lève tôt
45	<b>Crysler</b>	Améliorer le temps d'attente avant d'avoir un rendez-vous
46	<b>Crysler</b>	Médecins + infirmières surchargés
47	<b>Crysler</b>	Diminuer le temps d'attente pour les rendez-vous
48	<b>Crysler</b>	Plus d'options de rendez-vous soit avec le médecin ou l'infirmière
49	<b>Crysler</b>	Suivre l'horaire des rendez-vous. J'arrive souvent de bonne heure mais doit attendre longtemps pour être vue
50	<b>Crysler</b>	Avoir un médecin disponible du lundi au vendredi et samedi matin
51	<b>Crysler</b>	Je demeure à Berwick qui est qu'à quelques kilomètres de Crysler, les annonces au bureau de poste ne me rejoignent pas, Le Reflet serait un meilleur atout
52	<b>Crysler</b>	Plus d'espace de stationnement
53	<b>Crysler</b>	Avoir un docteur de plus
54	<b>Crysler</b>	Expanding your services to Kayter. More to individual. More than just emergency
55	<b>Crysler</b>	Have exercise programs for seniors
56	<b>Crysler</b>	Free guest WiFi
57	<b>Crysler</b>	Miss your exercise classes in community Centre

58	<b>Crysler</b>	Allow the patients to decide which nurse practitioner/doctor they are most comfortable dealing with
59	<b>Crysler</b>	nurse practitioner made me feel stupid for being concerned for my one month old when he had a cold. She could be more personable. She isn't always confident with her answers which makes me question whether she knows what she is talking about
60	<b>Crysler</b>	The nurse practitioner needs to improve her skills. I like everything else about the centre
61	<b>Crysler</b>	Have a full time doctor 5 days a week
62	<b>Crysler</b>	Doctor and nurse practitioner's name on website could be useful
63	<b>Crysler</b>	Not sure. Maybe having mental health services for children on site would be helpful
64	<b>Embrun</b>	I really liked it when the nurse could do blood work. I would also like it if my renewals could be sent to the pharmacy when I need to refill and don't have a new prescription
65	<b>Embrun</b>	No computer
66	<b>Embrun</b>	Continue to provide exercise classes for seniors in Casselman, Chrysler and Embrun. Continue to provide workshops on topics like hypertension, nutrition, stress management and other health related issues
67	<b>Embrun</b>	More time with physician and a more relaxed and dialogue approach
68	<b>Embrun</b>	Je trouve juste dommage qu'il n'y a plus de prise de sang
69	<b>Embrun</b>	Améliorer les heures d'ouverture
70	<b>Embrun</b>	Maybe a replacement foot carier would be nice
71	<b>Embrun</b>	Reprendre le stationnement en mieux
72	<b>Embrun</b>	Je ne réfère pas mes amis/famille à cause de la longue attente pour des rendez-vous nouveaux
73	<b>Embrun</b>	More english pamphlets and notices in waiting room
74	<b>Embrun</b>	Avoir un médecin supplémentaire disponible en tout temps
75	<b>Embrun</b>	Toujours être à l'écoute du patient
76	<b>Embrun</b>	Intégrer des médecines alternatives: acupuncture, naturopathie, ostéopathie
77	<b>Embrun</b>	Create an uplifting visual environment. Also, perhaps playing uplifting instrumental music
78	<b>Embrun</b>	D'être toujours à notre disposition
79	<b>Embrun</b>	Wait time to see Dr.
80	<b>Embrun</b>	Parfois je ne me sens pas confortable avec mon médecin (sa personnalité)

## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

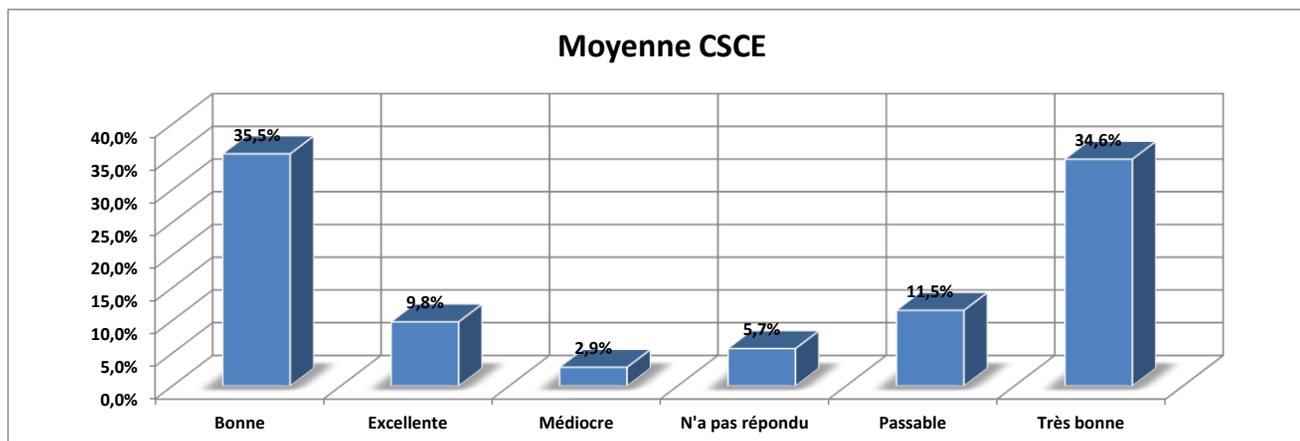
Comité sur la Qualité des Services

### Question 30

Je pense que ma santé est :

Nombre Sites	Bonne	Excellente	Médiocre	N'a pas répondu	Passable	Très bonne	Total pour 5 sites
Alexandria	68	17	4	6	19	48	162
Bourget	55	12	7	11	22	51	158
Cornwall	39	14	0	5	8	45	111
Crysler	45	13	5	5	23	51	142
Embrun	54	16	5	15	13	60	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>261</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>85</b>	<b>255</b>	<b>736</b>

Sites	Bonne	Excellente	Médiocre	N'a pas répondu	Passable	Très bonne	Total pour 5 sites
Alexandria	42,0%	10,5%	2,5%	3,7%	11,7%	29,6%	100,0%
Bourget	34,8%	7,6%	4,4%	7,0%	13,9%	32,3%	100,0%
Cornwall	35,1%	12,6%	0,0%	4,5%	7,2%	40,5%	100,0%
Crysler	31,7%	9,2%	3,5%	3,5%	16,2%	35,9%	100,0%
Embrun	33,1%	9,8%	3,1%	9,2%	8,0%	36,8%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>35,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>5,7%</b>	<b>11,5%</b>	<b>34,6%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

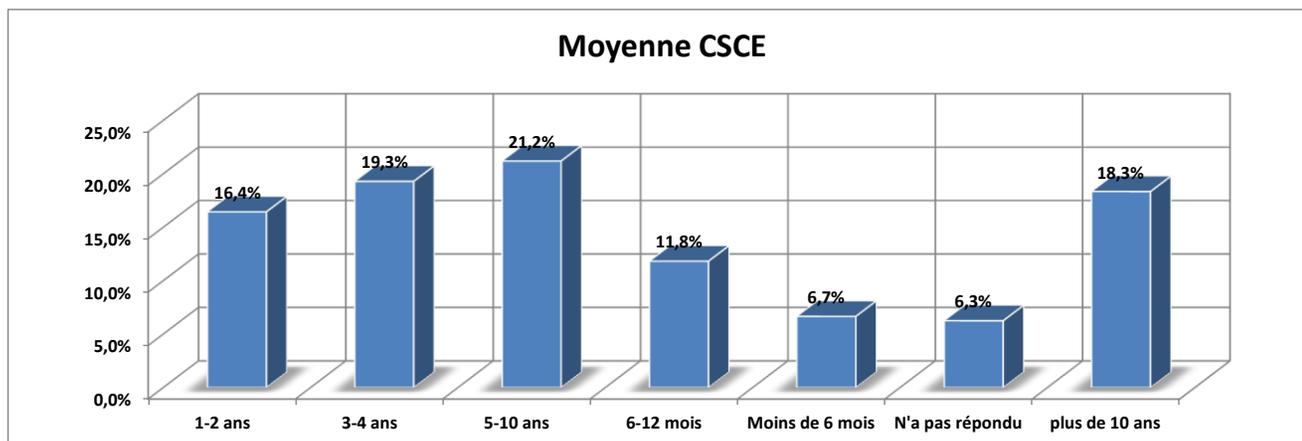
Comité sur la Qualité des Services

### Question 31

Depuis combien de temps êtes-vous un client du Centre de santé Communautaire de l'Estrie?

Nombre Sites	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	6-12 mois	Moins de 6 mois	N'a pas répondu	plus de 10 ans	Total pour 5 sites
Alexandria	21	21	37	17	9	7	50	162
Bourget	30	35	30	19	14	10	20	158
Cornwall	13	17	27	3	3	7	41	111
Crysler	32	34	29	11	12	7	17	142
Embrun	25	35	33	37	11	15	7	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>121</b>	<b>142</b>	<b>156</b>	<b>87</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>135</b>	<b>736</b>

Sites	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	6-12 mois	Moins de 6 mois	N'a pas répondu	plus de 10 ans	Total pour 5 sites
Alexandria	13,0%	13,0%	22,8%	10,5%	5,6%	4,3%	30,9%	100,0%
Bourget	19,0%	22,2%	19,0%	12,0%	8,9%	6,3%	12,7%	100,0%
Cornwall	11,7%	15,3%	24,3%	2,7%	2,7%	6,3%	36,9%	100,0%
Crysler	22,5%	23,9%	20,4%	7,7%	8,5%	4,9%	12,0%	100,0%
Embrun	15,3%	21,5%	20,2%	22,7%	6,7%	9,2%	4,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>16,4%</b>	<b>19,3%</b>	<b>21,2%</b>	<b>11,8%</b>	<b>6,7%</b>	<b>6,3%</b>	<b>18,3%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

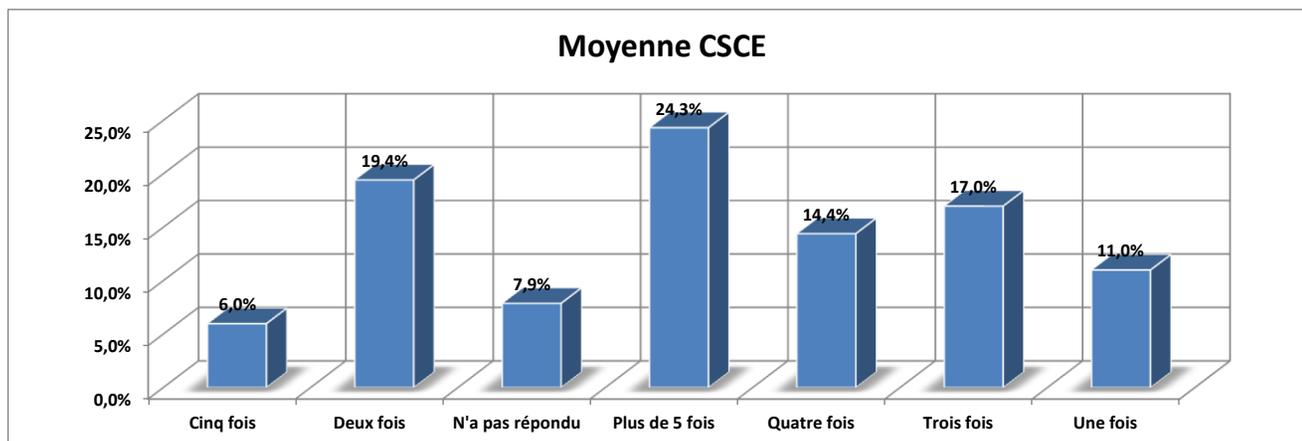
Comité sur la Qualité des Services

### Question 32

Au cours de la dernière année, combien de fois êtes-vous venu au Centre de santé Communautaire de l'Estrie pour vos besoins médicaux? (Répondez du mieux que vous pouvez.)

Nombre Sites	Cinq fois	Deux fois	N'a pas répondu	Plus de 5 fois	Quatre fois	Trois fois	Une fois	Total pour 5 sites
Alexandria	7	32	12	41	22	30	18	162
Bourget	9	25	12	47	19	31	15	158
Cornwall	9	26	11	18	13	18	16	111
Crysler	9	22	6	43	23	27	12	142
Embrun	10	38	17	30	29	19	20	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>44</b>	<b>143</b>	<b>58</b>	<b>179</b>	<b>106</b>	<b>125</b>	<b>81</b>	<b>736</b>

Sites	Cinq fois	Deux fois	N'a pas répondu	Plus de 5 fois	Quatre fois	Trois fois	Une fois	Total pour 5 sites
Alexandria	4,3%	19,8%	7,4%	25,3%	13,6%	18,5%	11,1%	100,0%
Bourget	5,7%	15,8%	7,6%	29,7%	12,0%	19,6%	9,5%	100,0%
Cornwall	8,1%	23,4%	9,9%	16,2%	11,7%	16,2%	14,4%	100,0%
Crysler	6,3%	15,5%	4,2%	30,3%	16,2%	19,0%	8,5%	100,0%
Embrun	6,1%	23,3%	10,4%	18,4%	17,8%	11,7%	12,3%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>6,0%</b>	<b>19,4%</b>	<b>7,9%</b>	<b>24,3%</b>	<b>14,4%</b>	<b>17,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

Comité sur la Qualité des Services

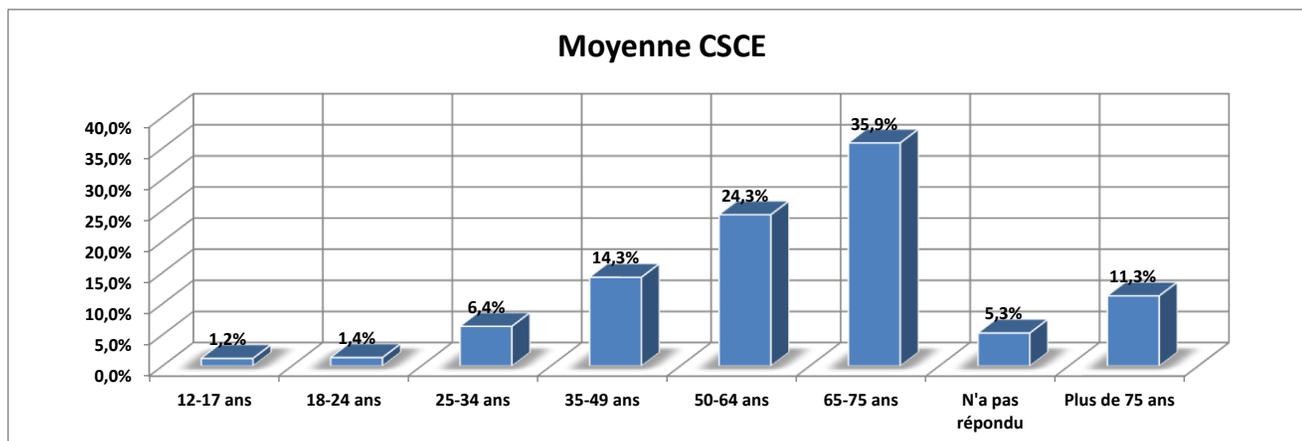
### Question 33

Votre âge :

Nombre Sites	12-17 ans	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-75 ans	N'a pas répondu	Plus de 75 ans	Total pour 5 sites
Alexandria	3	3	4	18	32	69	7	26	162
Bourget	2	3	12	30	51	46	9	5	158
Cornwall	0	0	1	6	21	56	6	21	111
Crysler	4	4	21	32	39	27	5	10	142
Embrun	0	0	9	19	36	66	12	21	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>47</b>	<b>105</b>	<b>179</b>	<b>264</b>	<b>39</b>	<b>83</b>	<b>736</b>

Sites	12-17 ans	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-75 ans	N'a pas répondu	Plus de 75 ans	Total pour 5 sites
Alexandria	1,9%	1,9%	2,5%	11,1%	19,8%	42,6%	4,3%	16,0%	100,0%
Bourget	1,3%	1,9%	7,6%	19,0%	32,3%	29,1%	5,7%	3,2%	100,0%
Cornwall	0,0%	0,0%	0,9%	5,4%	18,9%	50,5%	5,4%	18,9%	100,0%
Crysler	2,8%	2,8%	14,8%	22,5%	27,5%	19,0%	3,5%	7,0%	100,0%
Embrun	0,0%	0,0%	5,5%	11,7%	22,1%	40,5%	7,4%	12,9%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>6,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>24,3%</b>	<b>35,9%</b>	<b>5,3%</b>	<b>11,3%</b>	<b>100,0%</b>

Moyenne CSCE



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

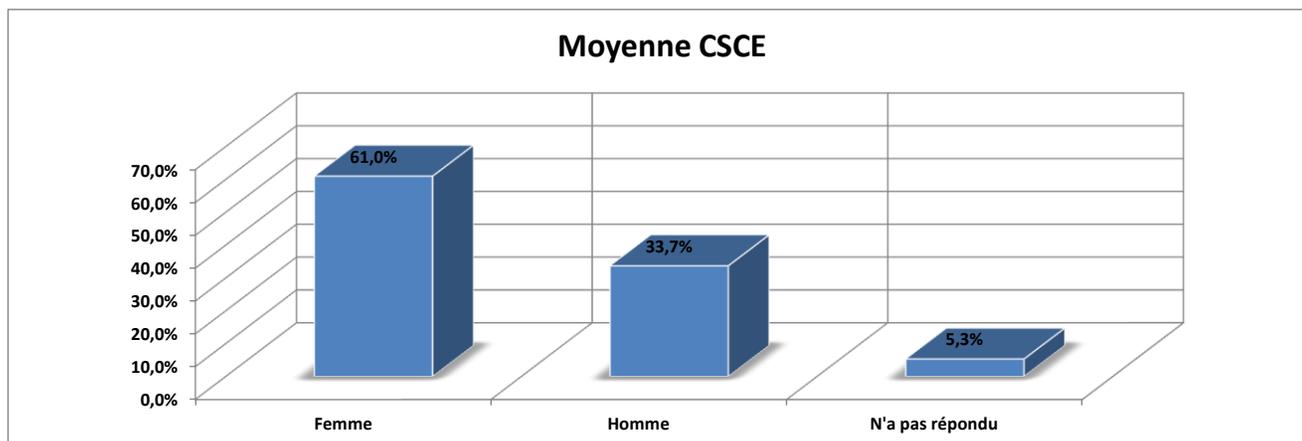
Comité sur la Qualité des Services

### Question 34

Comment identifiez-vous votre sexe?

Nombre Sites	Femme	Homme	N'a pas répondu	Total pour 5 sites
Alexandria	104	52	6	162
Bourget	83	64	11	158
Cornwall	67	37	7	111
Crysler	93	44	5	142
Embrun	102	51	10	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>449</b>	<b>248</b>	<b>39</b>	<b>736</b>

Sites	Femme	Homme	N'a pas répondu	Total pour 5 sites
Alexandria	64,2%	32,1%	3,7%	100,0%
Bourget	52,5%	40,5%	7,0%	100,0%
Cornwall	60,4%	33,3%	6,3%	100,0%
Crysler	65,5%	31,0%	3,5%	100,0%
Embrun	62,6%	31,3%	6,1%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>61,0%</b>	<b>33,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>100,0%</b>



## Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 17 octobre au 18 novembre 2016

Comité sur la Qualité des Services

### Question 35

Quel était le revenu familial l'année dernière?

Nombre										
Sites	15 000\$ à 29 999\$	30 000\$ à 44 999\$	45 000\$ à 59 999\$	60 000\$ à 74 999\$	75 000\$ à 100 000\$	Moins de 15 000\$	N'a pas répondu	plus de 100 000\$	Préfère ne pas répondre	Total pour 5 sites
Alexandria	31	31	17	10	5	12	15	8	33	162
Bourget	20	21	22	10	10	12	17	16	30	158
Cornwall	17	19	15	10	6	7	18	2	17	111
Crysler	22	14	17	18	16	2	9	16	28	142
Embrun	16	18	18	13	10	15	22	14	37	163
<b>Total pour 5 sites</b>	<b>106</b>	<b>103</b>	<b>89</b>	<b>61</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>81</b>	<b>56</b>	<b>145</b>	<b>736</b>

Sites	15 000\$ à 29 999\$	30 000\$ à 44 999\$	45 000\$ à 59 999\$	60 000\$ à 74 999\$	75 000\$ à 100 000\$	Moins de 15 000\$	N'a pas répondu	plus de 100 000\$	Préfère ne pas répondre	Total pour 5 sites
Alexandria	19,1%	19,1%	10,5%	6,2%	3,1%	7,4%	9,3%	4,9%	20,4%	100,0%
Bourget	12,7%	13,3%	13,9%	6,3%	6,3%	7,6%	10,8%	10,1%	19,0%	100,0%
Cornwall	15,3%	17,1%	13,5%	9,0%	5,4%	6,3%	16,2%	1,8%	15,3%	100,0%
Crysler	15,5%	9,9%	12,0%	12,7%	11,3%	1,4%	6,3%	11,3%	19,7%	100,0%
Embrun	9,8%	11,0%	11,0%	8,0%	6,1%	9,2%	13,5%	8,6%	22,7%	100,0%
<b>Moyenne CSCE</b>	<b>14,4%</b>	<b>14,0%</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>6,5%</b>	<b>11,0%</b>	<b>7,6%</b>	<b>19,7%</b>	<b>100,0%</b>

