

## **Sondage 2020 sur la satisfaction de la clientèle du 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 (CSCE).

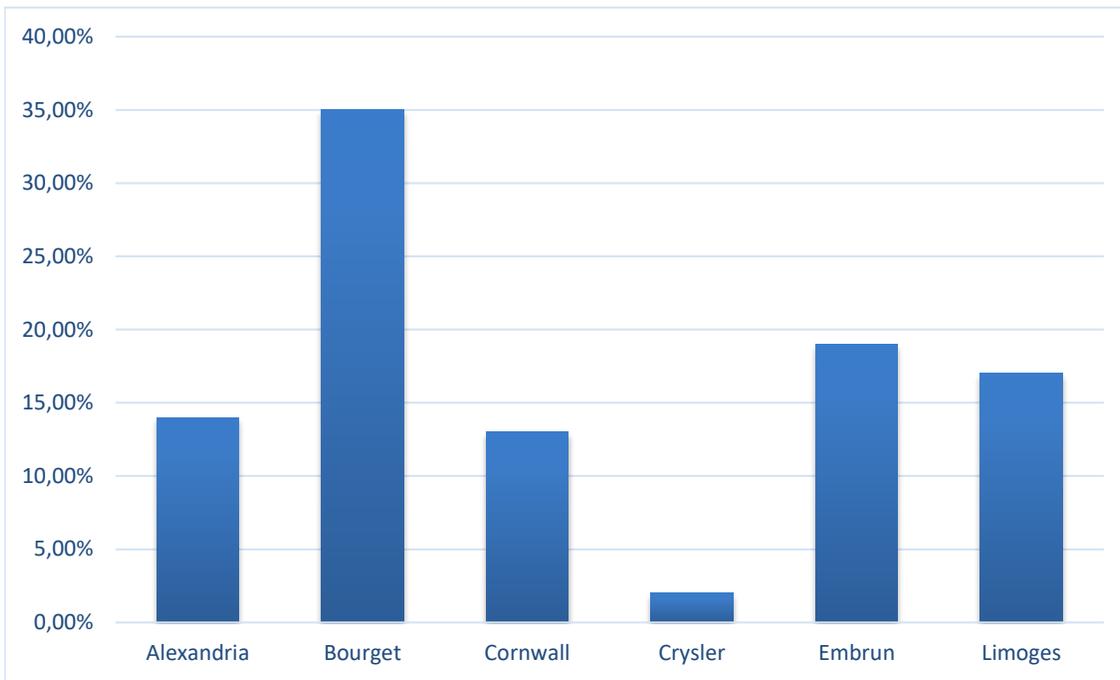
Le sondage se déroule en continu dans les six sites du CSCE depuis le 5 novembre 2020 et a été complété par 100 clients jusqu'à maintenant.

Cette année, compte tenu du contexte de la gestion de la pandémie de la COVID-19, le sondage se tient sous forme électronique seulement via les plateformes suivantes :

- Envoi fait par courriel aux clients et clientes du CSCE dont nous avons les adresses;
- Facebook (publication initiale avec rappels occasionnels);
- Twitter (publication initiale avec rappels occasionnels);
- Site Web (en vedette sur la page d'accueil du [www.cscestrie.on.ca](http://www.cscestrie.on.ca));
- Affiches avec code QR dans les salles d'attente (sur papier et/ou sur les écrans de télévision);
- Une version papier du sondage est disponible sur demande.

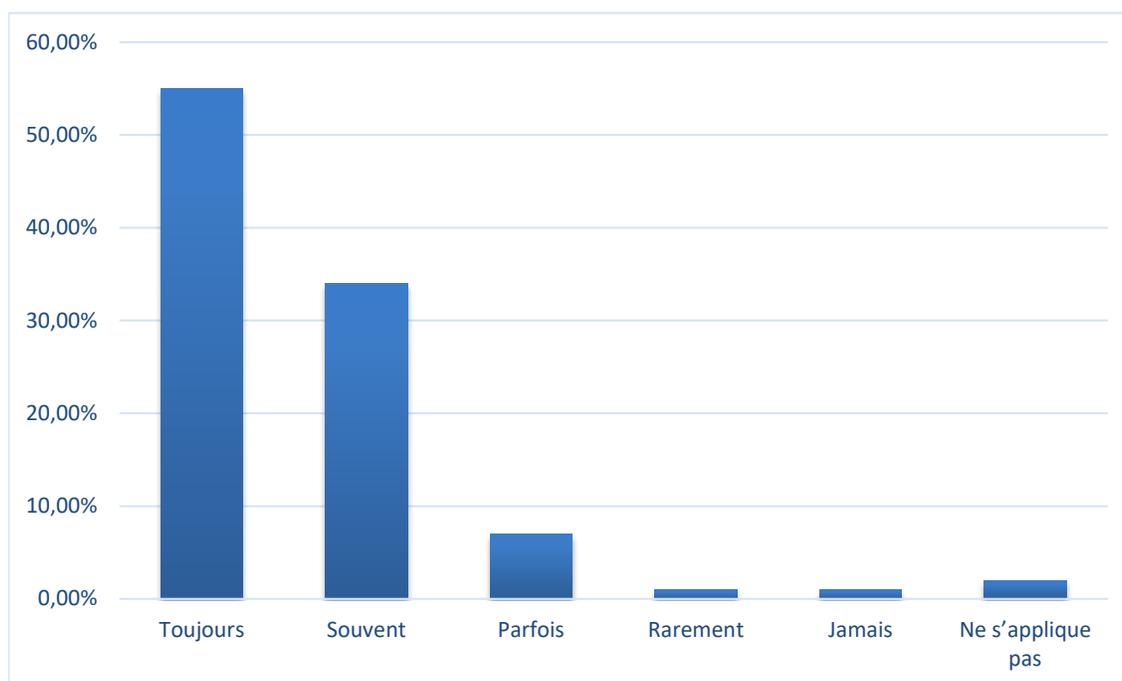
## 1. Vous recevez des services auprès de quel site du CSCE?

|              |        |            |
|--------------|--------|------------|
| Alexandria   | 14,00% | 14         |
| Bourget      | 35,00% | 35         |
| Cornwall     | 13,00% | 13         |
| Crysler      | 2,00%  | 2          |
| Embrun       | 19,00% | 19         |
| Limoges      | 17,00% | 17         |
| <b>Total</b> |        | <b>100</b> |



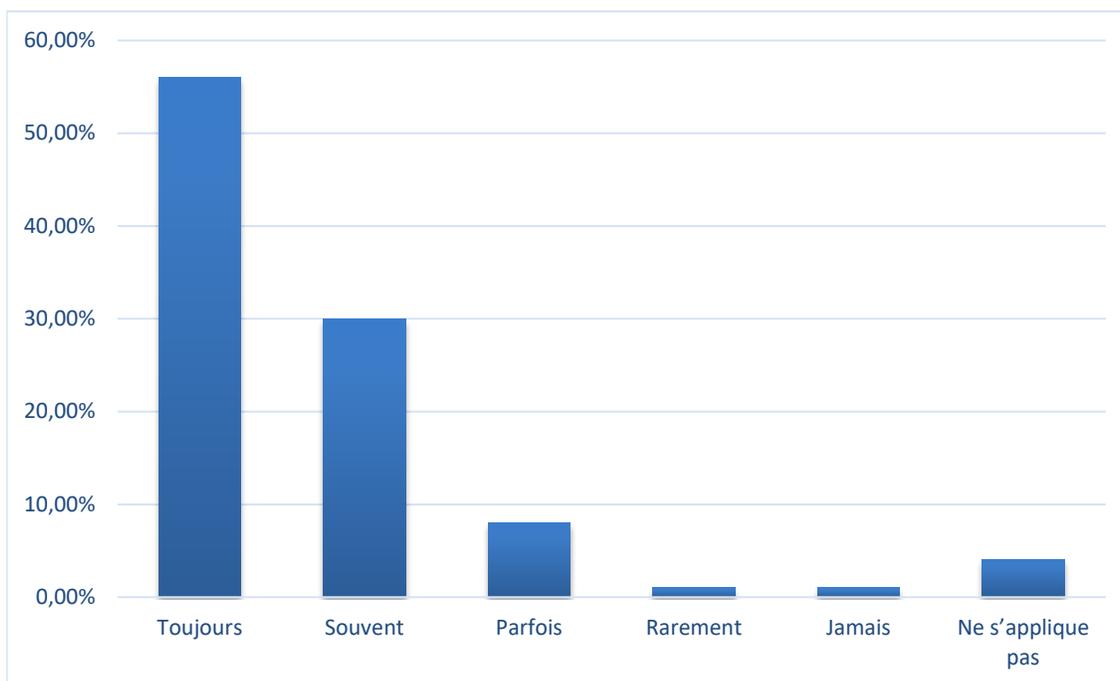
## 2. Les programmes et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie répondent à vos besoins.

|                   |        |            |
|-------------------|--------|------------|
| Toujours          | 55,00% | 55         |
| Souvent           | 34,00% | 34         |
| Parfois           | 7,00%  | 7          |
| Rarement          | 1,00%  | 1          |
| Jamais            | 1,00%  | 1          |
| Ne s'applique pas | 2,00%  | 2          |
| <b>Total</b>      |        | <b>100</b> |



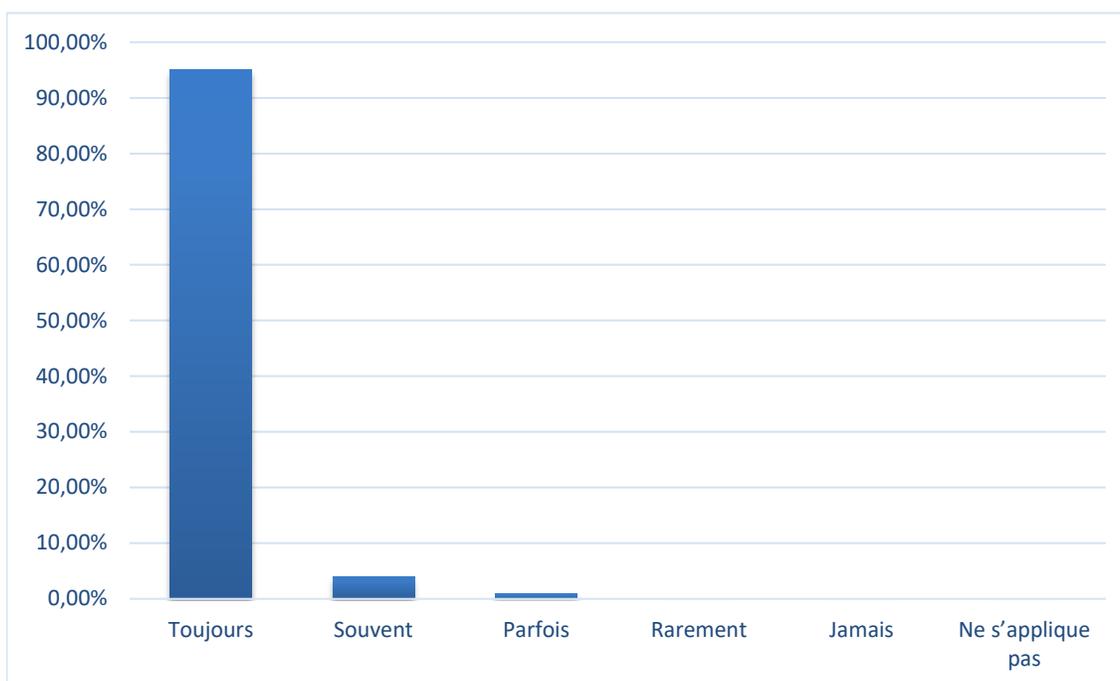
### 3. Le personnel du Centre de santé communautaire de l'Estrie vous aide à trouver des programmes et services dans votre communauté qui répondent à vos besoins.

|                   |        |            |
|-------------------|--------|------------|
| Toujours          | 56,00% | 56         |
| Souvent           | 30,00% | 30         |
| Parfois           | 8,00%  | 8          |
| Rarement          | 1,00%  | 1          |
| Jamais            | 1,00%  | 1          |
| Ne s'applique pas | 4,00%  | 4          |
| <b>Total</b>      |        | <b>100</b> |



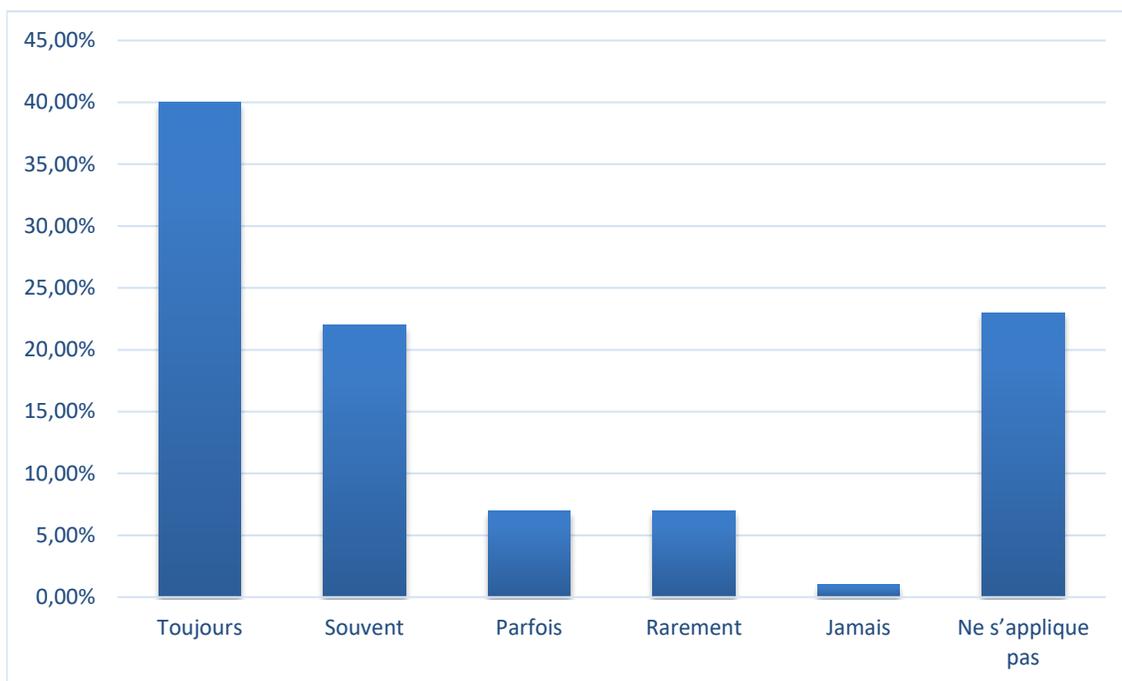
#### 4. Vous avez obtenu les services que vous désiriez dans la langue de votre choix.

|                   |        |            |
|-------------------|--------|------------|
| Toujours          | 95,00% | 95         |
| Souvent           | 4,00%  | 4          |
| Parfois           | 1,00%  | 1          |
| Rarement          | 0,00%  | 0          |
| Jamais            | 0,00%  | 0          |
| Ne s'applique pas | 0,00%  | 0          |
| <b>Total</b>      |        | <b>100</b> |



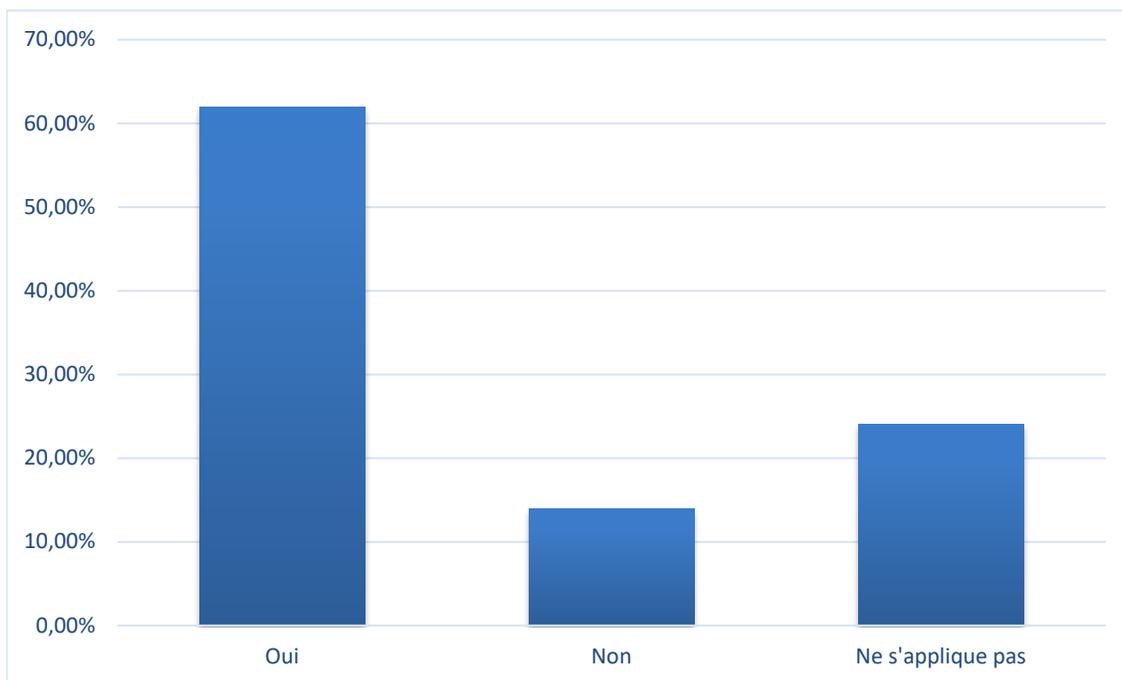
**5. Quand vous en avez eu besoin, vous avez réussi à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.**

|                   |        |            |
|-------------------|--------|------------|
| Toujours          | 40,00% | 40         |
| Souvent           | 22,00% | 22         |
| Parfois           | 7,00%  | 7          |
| Rarement          | 7,00%  | 7          |
| Jamais            | 1,00%  | 1          |
| Ne s'applique pas | 23,00% | 23         |
| <b>Total</b>      |        | <b>100</b> |



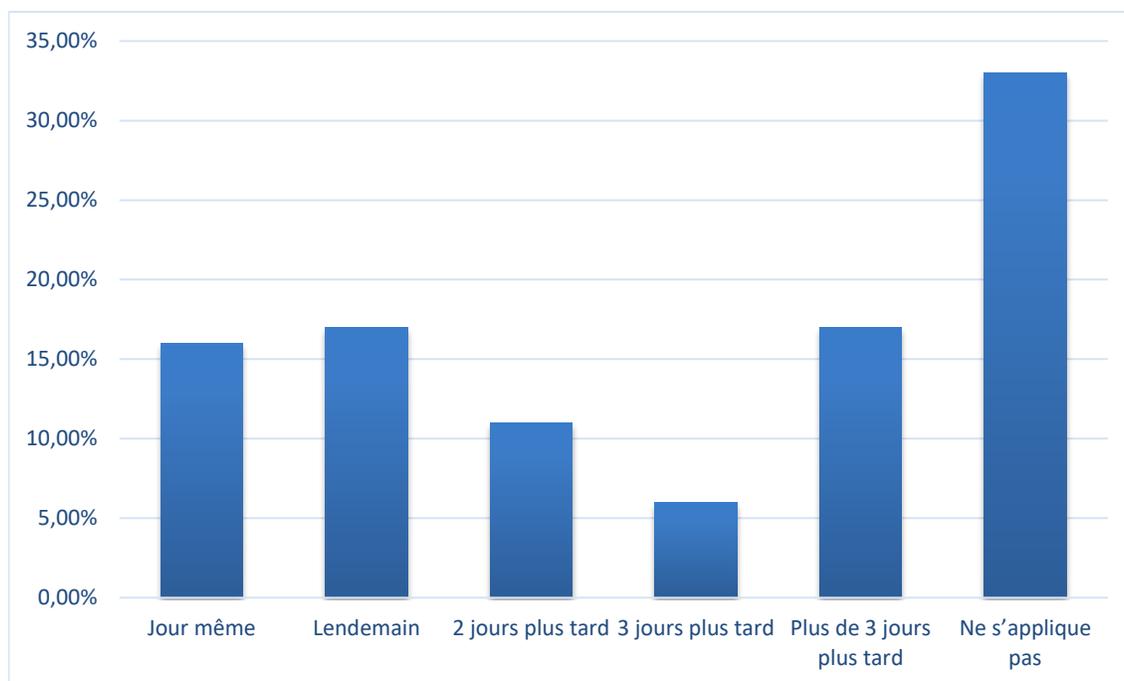
**6. La dernière fois où vous avez été malade ou préoccupé par votre santé, vous avez obtenu un rendez-vous au CSCE à la date qui vous convenait.**

|                   |        |            |
|-------------------|--------|------------|
| Oui               | 62,00% | 62         |
| Non               | 14,00% | 14         |
| Ne s'applique pas | 24,00% | 24         |
| <b>Total</b>      |        | <b>100</b> |



**7. 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?**

|                           |        |            |
|---------------------------|--------|------------|
| Jour même                 | 16,00% | 16         |
| Lendemain                 | 17,00% | 17         |
| 2 jours plus tard         | 11,00% | 11         |
| 3 jours plus tard         | 6,00%  | 6          |
| Plus de 3 jours plus tard | 17,00% | 17         |
| Ne s'applique pas         | 33,00% | 33         |
| <b>Total</b>              |        | <b>100</b> |



## 8. Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?

Il fut un temps où je pouvais avoir un rendez-vous la même journée ou le lendemain. J'ai l'impression que les exigences du ministère sont tellement élevées que le centre ne peut plus fournir. Une solution serait de garder dr. Brassard et d'embaucher un autre médecin.

peut-être offrir déplacement à domicile

En espérant que Dr. S. Brassard médecin au site d'Alexandria restera longtemps!!

s.v.p. gardez Dr. S. Brassard au site d'Alexandria!

Excellent médecin avec excellente écoute !!!

Bien hâte que tout revienne à la normale pour avoir un rendez-vous pour un examen annuel complet. Merci!

Le rendement de ce Centre de santé communautaire est superbe et toujours avec sourire et douceur. Merci

N/A

Je suis très satisfait des services reçus. Je me trouve très chanceux d'avoir affaire avec des personnes non seulement très compétentes mais aussi très accueillantes.

Dr Adler et Michelle sont merveilleuses! Je n'ai eu que des bonnes expériences avec elles.

Une des infirmières est vraiment irrespectueuse. Elle me donne l'impression que mes problèmes sont stupides. Lorsque je lui demande de passer un message au médecin, elle le fait seulement si ELLE pense que le message est important. Elle demande des questions non pertinentes et elle essaie de donner son opinion personnelle, non son opinion professionnelle. Elle a besoin des formations sur la santé mentale.

vos services sont très appréciés

merci

?

Ça va pour le moment. Je suis suivie en psychologie et en nutrition.

Pas d'amélioration nécessaire car tout est bien

Juste de garder votre beau sourire et vos bonnes pratiques

Tout est parfait

Nous recevons des services de contrôle de la diabète et les exercices pour personnes âgées de Limoges et Bourget mais nous habitons Rockland. Cependant, Rockland n'est jamais sur la liste dans les formulaires. Alors, je choisis soit Limoges ou Bourget. Il faudrait peut-être ajouter une note.

Je n'aime pas être écouté par des temporaires

Très satisfaite de vos services professionnels

Vous donnez de très bons services

Très satisfaite

Peut-être organiser des rencontres informatives tel que organisée l'an dernier à Plantagenet avec md, nutritionniste

Salon funéraire etc.

Pas certaine. Peut être avoir un optométriste? Mon dieu, un chiro qui ne coute pas un bras et une jambe...

Je suis très satisfaite des services que je reçois. Bravo!!!

ouvrir un walk-in clinic? a Limoges?

Ne rien changé pour le moment.

la pandémie fait que l'on communique par téléphone. Hâte de venir au bureau

Programme d'exercice virtuel

Vous faite deja un beau travailr

Avoir acces au service plus facilement. Plus information en courriel

Garder vos medecins

Remplacer M. Ménard. J'attends toujours pour un appel...

Rien de plus. Tout va bien

Offrir un medecin de famille aux anciens clients. Je suis avec vous depuis une quinzaine d'années, mon medecin est decedee et je suis toujours avec une infirmiere praticienne malgré tous mes problèmes de santé. J'ai fait application ailleurs pour avoir un nouveau medecin de famille, je les recontre le mois prochain.

Suitable Mental health therapist

meets the needs at this time

I have no suggestions. I see or call Annie when I have concern of my blood sugar and it has been good lately. She has always responded immediately and has been very helpful in guiding me to maintain the desired numbers.

No issues, Doctors Autunes is a very good Doctor.

be more knowledgable in the needs of the patient and nurse needs to listen to her patient rather than always falling back on trying multiple pharmaceuticals.

nothing everything was great....

I don't have anything to add.

Get some more staff to ease the burden on current staff.

First: become a walk in clinic Second: have more events designed to end isolation and loneliness and depression

Given the current situation with the Corona virus, I believe that the centre it still managing to provide adequate programs & services.

Speed and availability of services provided. Physicians more familiar in specific conditions / communicate more with specialists who are also treating your clients.

.

To keep our Dr.Antunes there more often like it was before .We know there is more doctors but we love him and knows us .

VERY WELL ORGANIZED

After covid perhaps send out an annual newsletter listings the programs and services.

continue to offer the different programs you have like the pulmonary testing, dietician and exercises programs. Thanks

I'm pretty happy to be honest!

No longer have Center in Limoges

Nothing they are doing great.

I don't believe the Centre has to I prove on anything. The Drs that I have dealt with are great, as well as the Nurses and the secretary. They are very friendly and professional. My husband and I are quite satisfied with the service.

Start a walk-in clinic.

I used the Centre for diabetes sessions, which were excellent and really helped me alot. I was provided with a blood glucose meter, which was appreciated.

Nothing I can think of changing.

open weekends

So far its ok the way it is.

X Rays and lab services

call back in a quicker turn around

Difficult to answer as they made the first appointment for a nurse but did not book it in their system so I waited and they never called. Hope the next and first appointment works out better.

everything is fine that way

give a direct number we can call someone, having to have to call the receptionist and then having the health practionner (or in my case) dietician call back, was a lot of going back and forth.

Hire better client service people! The staff has always been very rude! It also took 3 weeks to have my PREGNANCY files sent over to my new doctors office. Very unprofessional and do not care about their clients.

At this point nothing

Run on time. Have never been seen at time of appointment, minimum wait of 10 minutes and often longer. Difficult to get appointment as some medical professionals only available certain days of the week.

Pas présentement

N/a

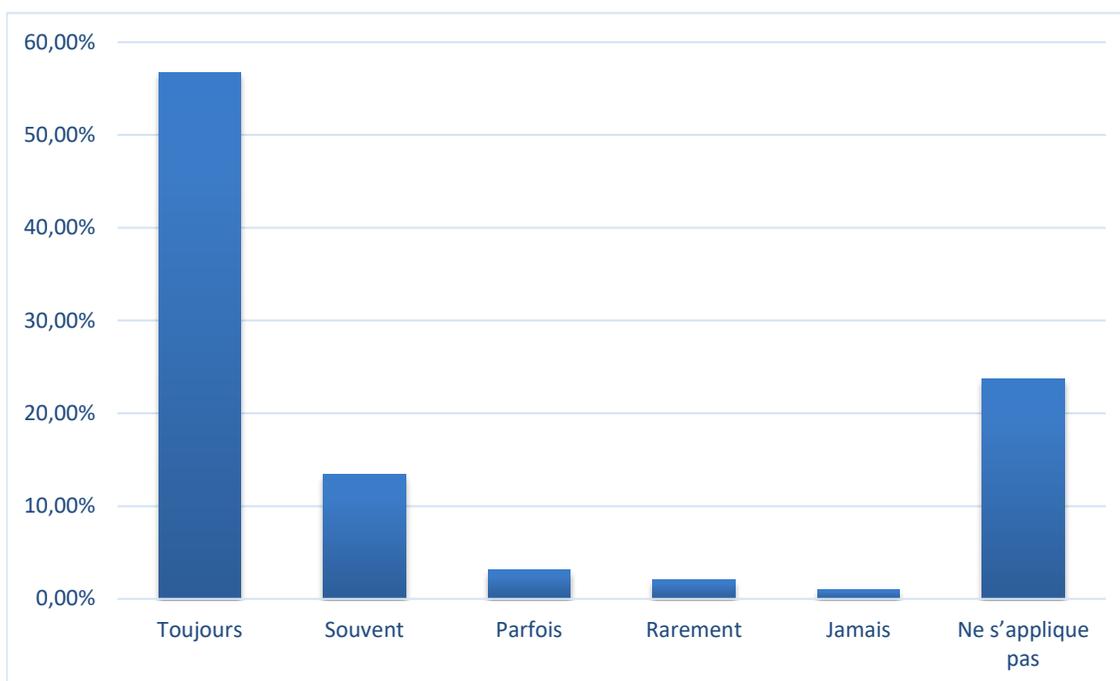
Allow the patients to be seen in person when they need to be seen. The doctors should also be able to help provide advice depending on the health situation

Nothing as it is the norm

more marketing and promoting of services

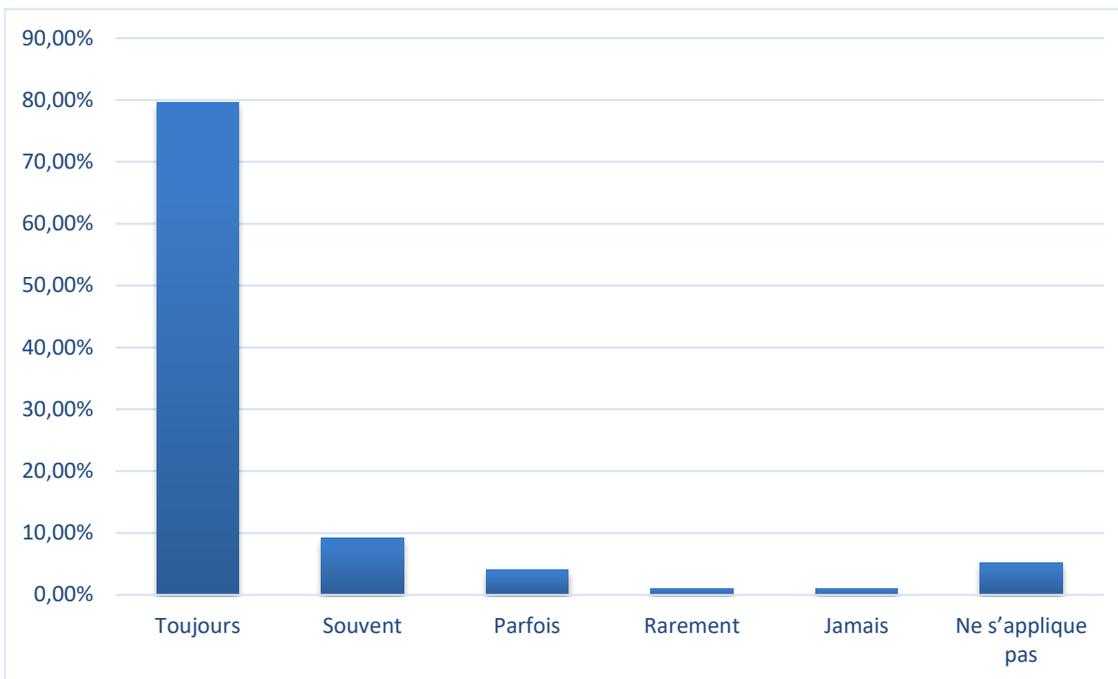
**9. Vous sentez que votre médecin ou votre infirmière praticienne vous implique dans les décisions touchant vos soins et votre traitement.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 56,70% | 55        |
| Souvent           | 13,40% | 13        |
| Parfois           | 3,09%  | 3         |
| Rarement          | 2,06%  | 2         |
| Jamais            | 1,03%  | 1         |
| Ne s'applique pas | 23,71% | 23        |
| <b>Total</b>      |        | <b>97</b> |



**10. Vous vous sentez toujours à l'aise et le/la bienvenu(e) au Centre de santé communautaire de l'Estrie.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 79,59% | 78        |
| Souvent           | 9,18%  | 9         |
| Parfois           | 4,08%  | 4         |
| Rarement          | 1,02%  | 1         |
| Jamais            | 1,02%  | 1         |
| Ne s'applique pas | 5,10%  | 5         |
| <b>Total</b>      |        | <b>98</b> |



bravo  
à l'équipe d'Alexandria et dr. Brassard dt merci  
efficace et vraiment à l'écoute  
Merci Dr. Brassard!

Je ne me sens pas bienvenue lorsque c'est l'infirmière qui m'accueille. Voir la réponse pour 8 plus de détails.

Pas tant que dure la pandémie.

Personnelement , mon md est a alexandria, je n'utilise pas les services du Centre sauf les exercices a Rockland avec Francois. Merci pour le service et ns avons bien hate de recommencer.

Personnel très accueillant et très gentil. Ils comprennent toujours mes besoins.

La personne qui est à la réception est moins accueillante et un peu bête. Et au téléphone aussi.

I never could get access to a doctor the sign by the road read: Accepting new patients and when I applied I was told they were Not accepting new patients - so why the sign? there is Never a new patients and NO Eye care clinic either

Communication over the phone due to covid has its limitations and added stresses and pressures. I never had issues or doubts when office visits were allowed, so believe this is only a temporary issue.

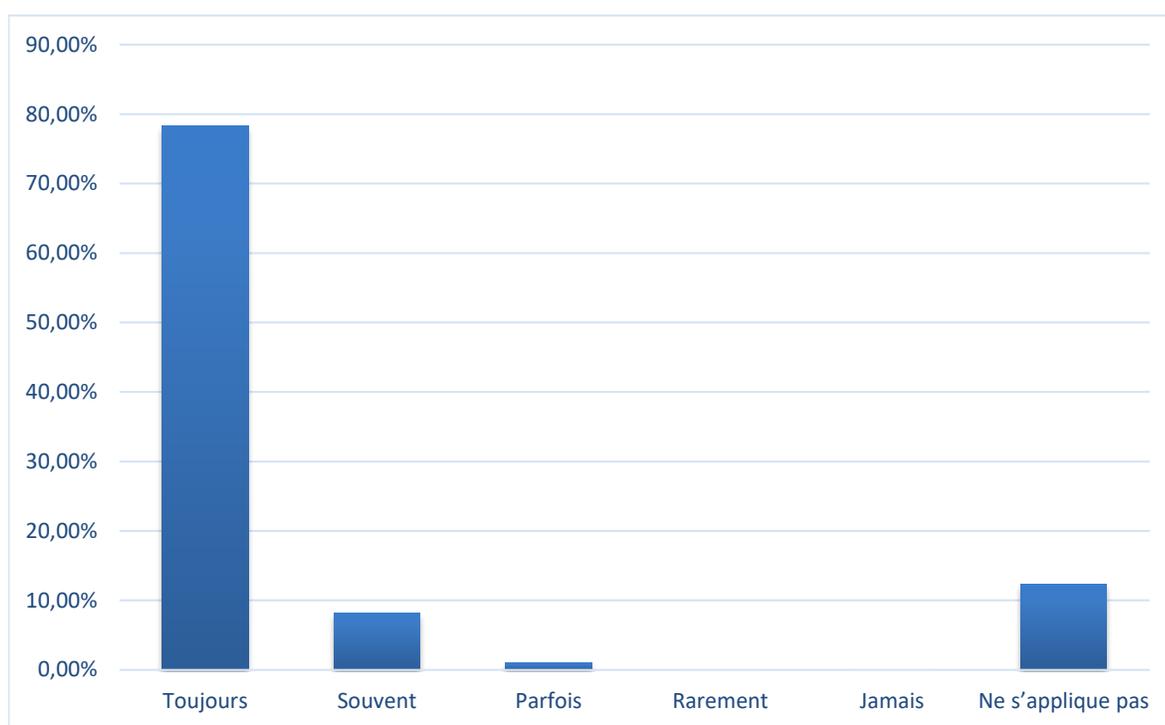
They are very rude, never answer the phone and act like you are not important

Made to wait, not always the friendliest welcome

I seeing my family doctor when necessary.

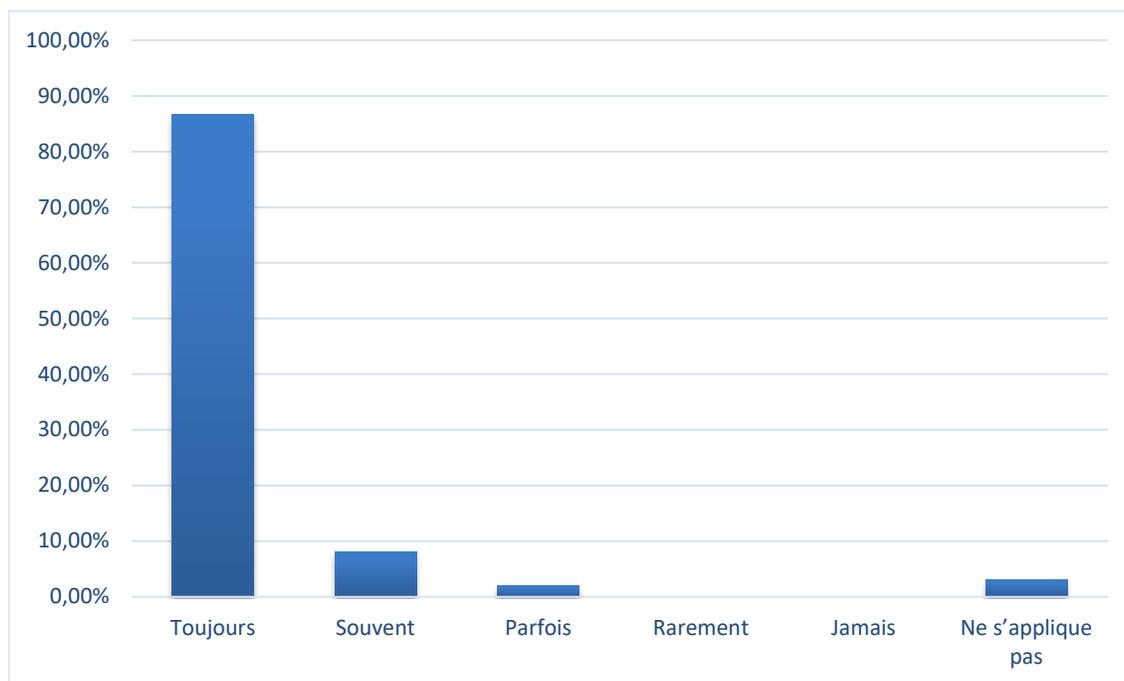
**11. Vous sentez que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie respectent vos différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de votre orientation sexuelle, identification du genre, etc.).**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 78,35% | 76        |
| Souvent           | 8,25%  | 8         |
| Parfois           | 1,03%  | 1         |
| Rarement          | 0,00%  | 0         |
| Jamais            | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 12,37% | 12        |
| <b>Total</b>      |        | <b>97</b> |



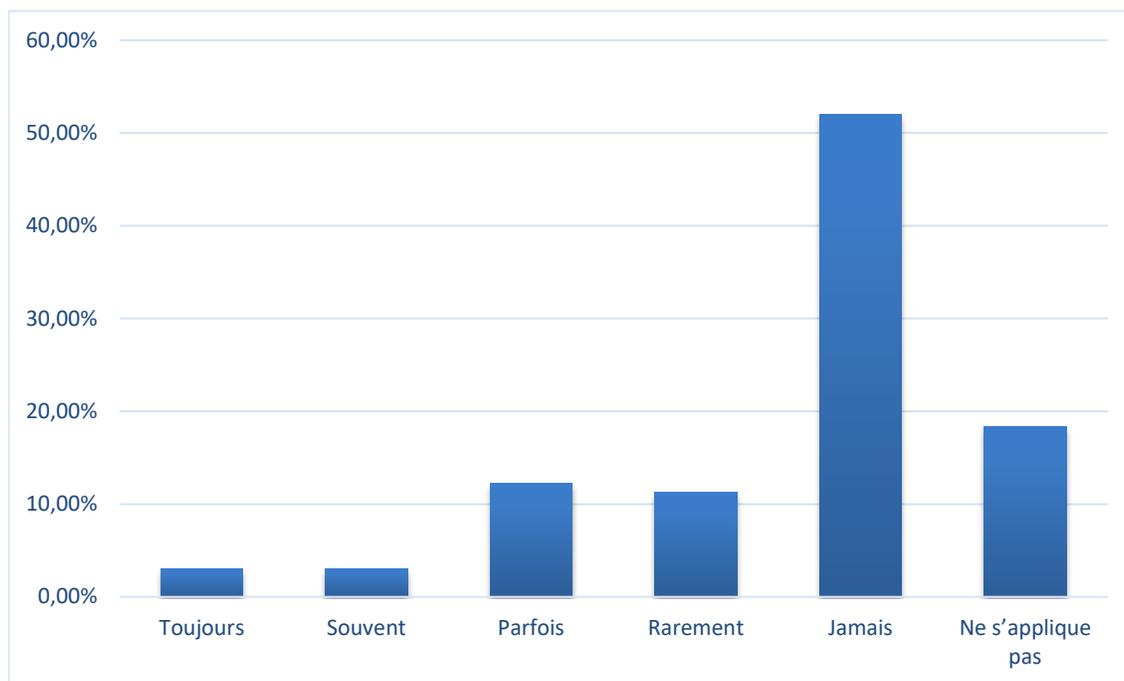
**12. Vous sentez que le Centre de santé communautaire de l'Estrie prend au sérieux votre droit à la confidentialité et à la vie privée.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 86,73% | 85        |
| Souvent           | 8,16%  | 8         |
| Parfois           | 2,04%  | 2         |
| Rarement          | 0,00%  | 0         |
| Jamais            | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 3,06%  | 3         |
| <b>Total</b>      |        | <b>98</b> |



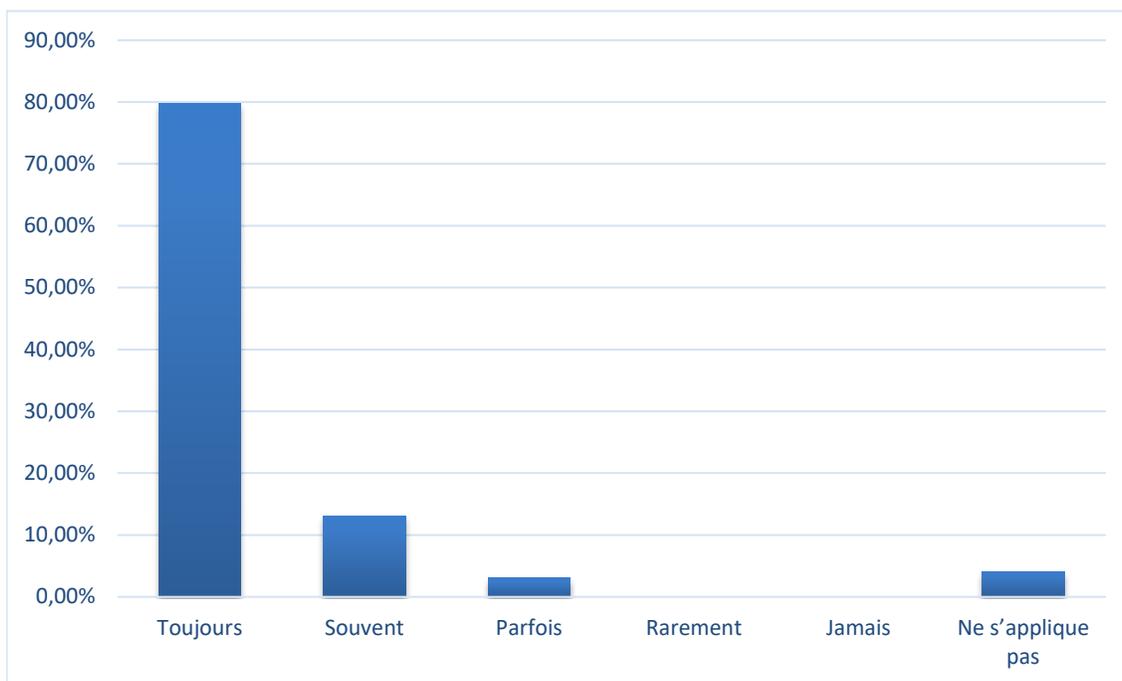
**13. Quand vous êtes au Centre de santé communautaire de l'Estrie, vous êtes inquiet que d'autres personnes puissent entendre vos conversations privées.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 3,06%  | 3         |
| Souvent           | 3,06%  | 3         |
| Parfois           | 12,24% | 12        |
| Rarement          | 11,22% | 11        |
| Jamais            | 52,04% | 51        |
| Ne s'applique pas | 18,37% | 18        |
| <b>Total</b>      |        | <b>98</b> |



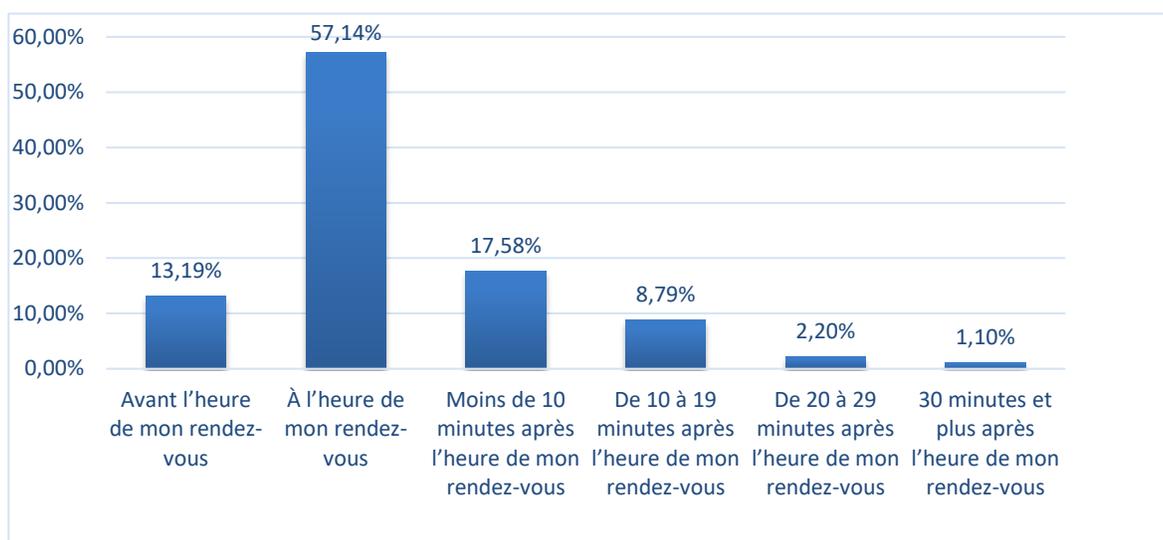
**14. Vous avez confiance que vos informations personnelles et que les renseignements sur votre santé sont protégés comme il se doit.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 79,80% | 79        |
| Souvent           | 13,13% | 13        |
| Parfois           | 3,03%  | 3         |
| Rarement          | 0,00%  | 0         |
| Jamais            | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 4,04%  | 4         |
| <b>Total</b>      |        | <b>99</b> |



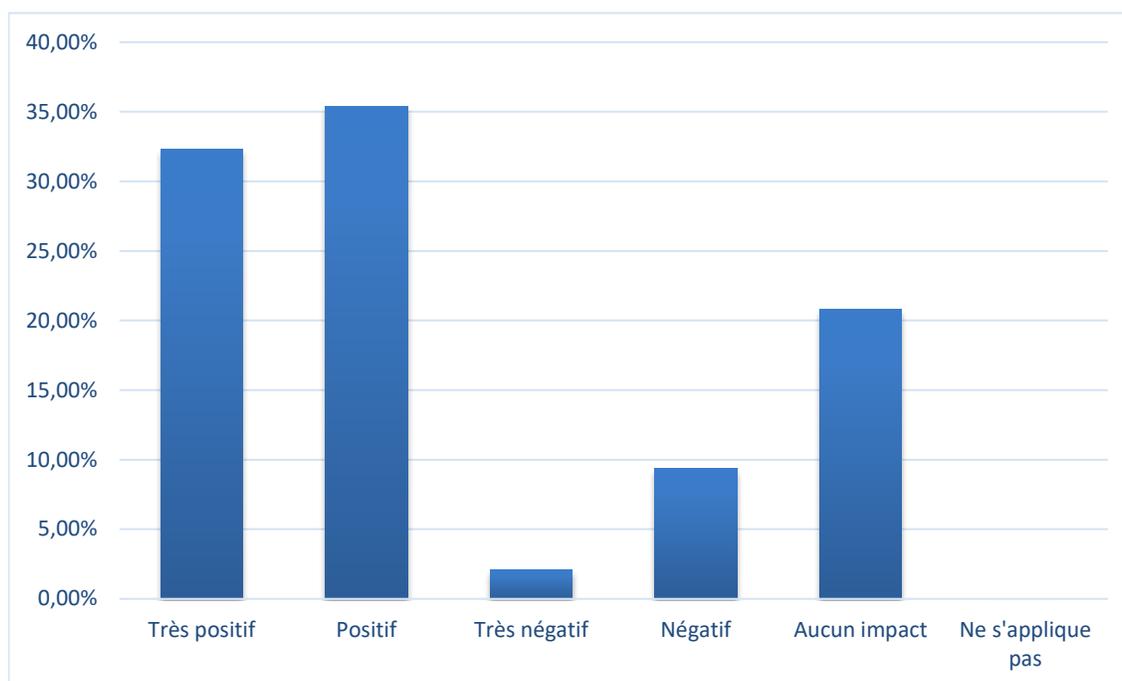
**15. En général, lorsque vous arrivez au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient vous chercher :**

|  |        |           |
|--|--------|-----------|
| Avant l'heure de mon rendez-vous                     | 13,19% | 12        |
| À l'heure de mon rendez-vous                         | 57,14% | 52        |
| Moins de 10 minutes après l'heure de mon rendez-vous | 17,58% | 16        |
| De 10 à 19 minutes après l'heure de mon rendez-vous  | 8,79%  | 8         |
| De 20 à 29 minutes après l'heure de mon rendez-vous  | 2,20%  | 2         |
| 30 minutes et plus après l'heure de mon rendez-vous  | 1,10%  | 1         |
| <b>Total</b>   |        | <b>91</b> |



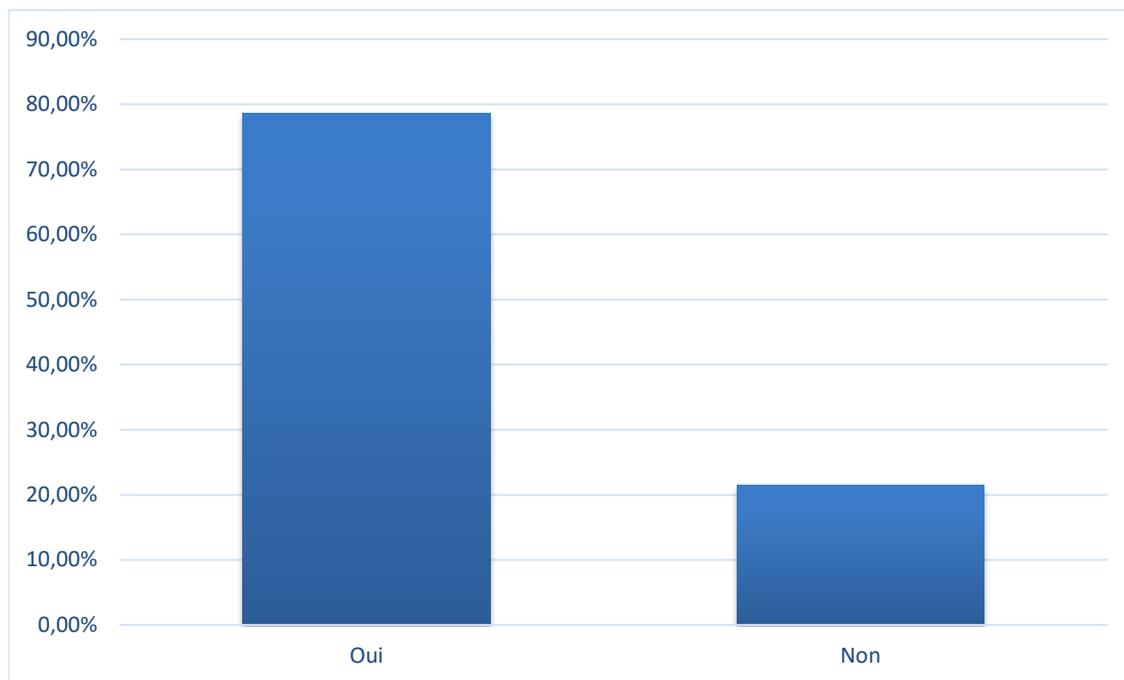
## 16. Comment évaluez-vous l'impact de la transformation de nos services due à la gestion de la pandémie de COVID-19 sur votre santé en général?

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Très positif      | 32,29% | 31        |
| Positif           | 35,42% | 34        |
| Très négatif      | 2,08%  | 2         |
| Négatif           | 9,38%  | 9         |
| Aucun impact      | 20,83% | 20        |
| Ne s'applique pas | 0,00%  | 0         |
| <b>Total</b>      |        | <b>96</b> |



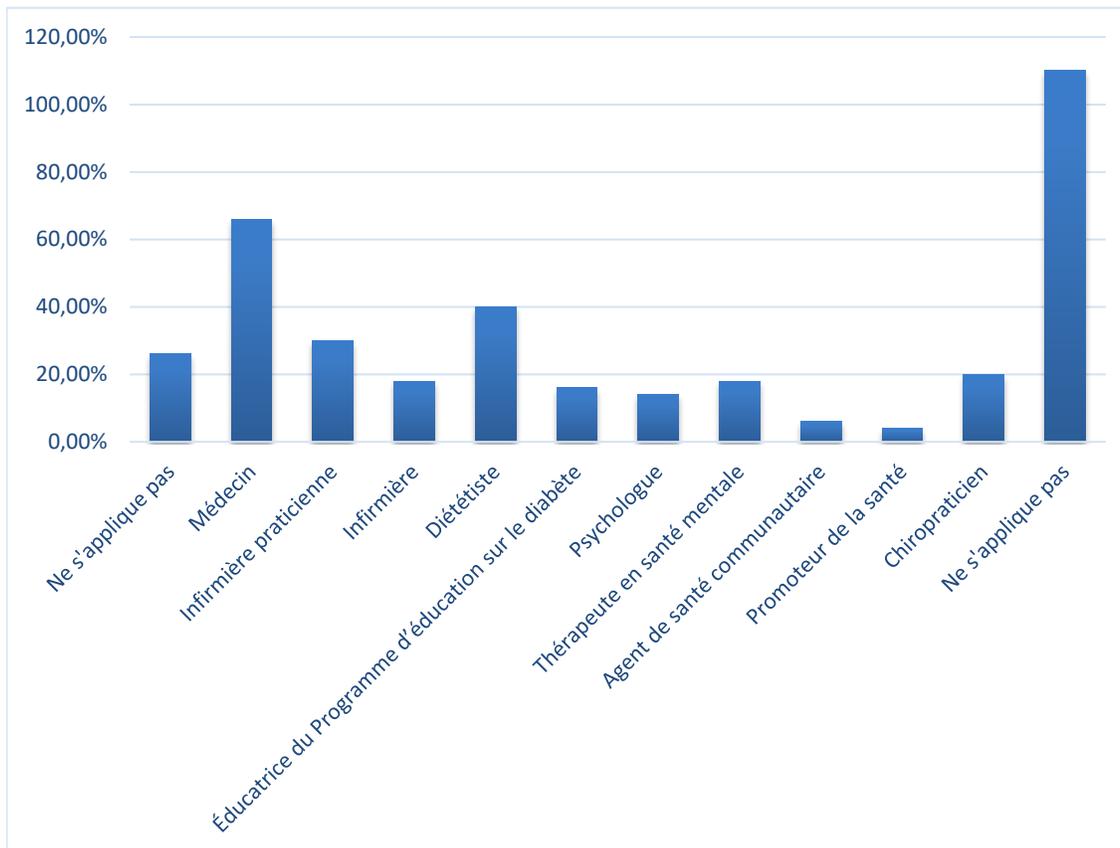
**17. Avez-vous bénéficié de rencontres téléphoniques avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l'Estrie?**

|     |              |           |
|-----|--------------|-----------|
| Oui | 78,57%       | 77        |
| Non | 21,43%       | 21        |
|     | <b>Total</b> | <b>98</b> |



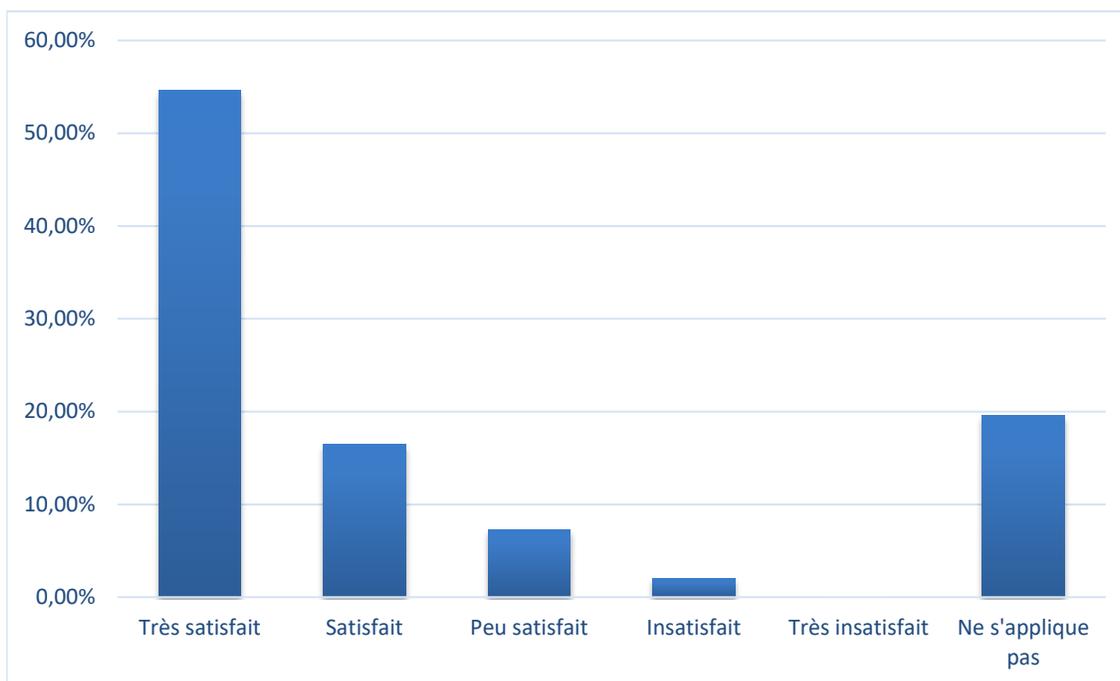
**18. Si vous avez bénéficié de rencontres téléphoniques avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l'Estrie, indiquez lequel ou lesquels (cochez toutes les cases qui s'appliquent).**

|  |         |    |
|--|---------|----|
| Ne s'applique pas                                  | 26,00%  | 13 |
| Médecin  | 66,00%  | 33 |
| Infirmière praticienne                             | 30,00%  | 15 |
| Infirmière   | 18,00%  | 9  |
| Diététiste   | 40,00%  | 20 |
| Éducatrice du Programme d'éducation sur le diabète | 16,00%  | 8  |
| Psychologue  | 14,00%  | 7  |
| Thérapeute en santé mentale                        | 18,00%  | 9  |
| Agent de santé communautaire                       | 6,00%   | 3  |
| Promoteur de la santé                              | 4,00%   | 2  |
| Chiropraticien                                     | 20,00%  | 10 |
| Ne s'applique pas                                  | 110,00% | 55 |



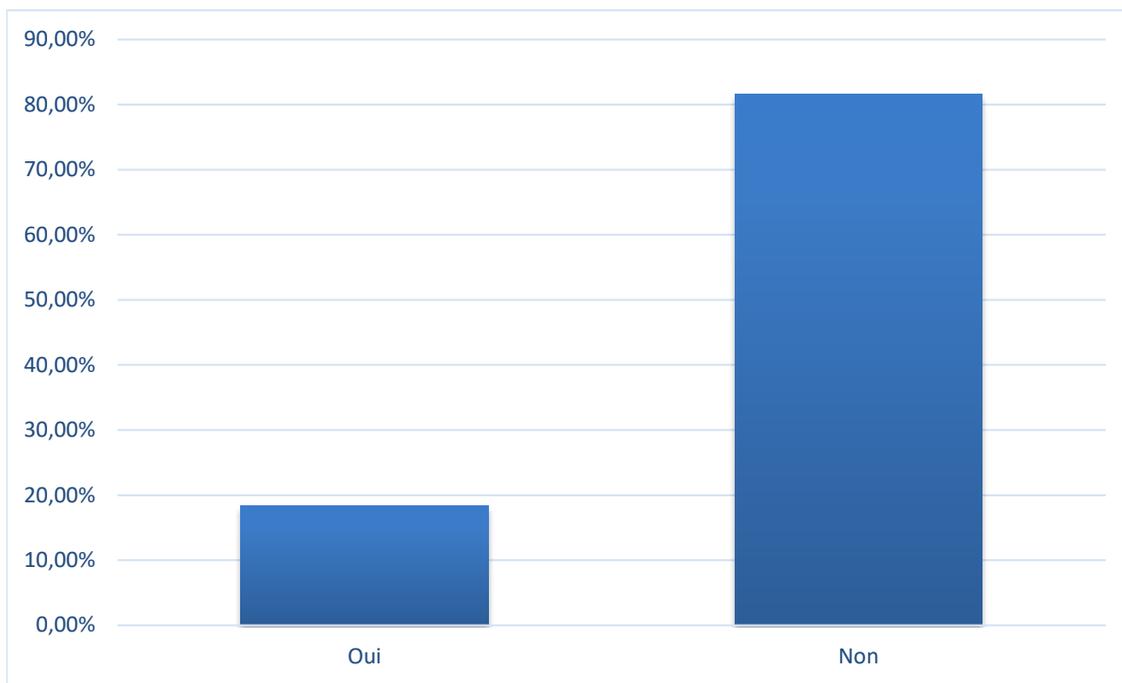
**19. Si vous avez bénéficié de rencontres téléphoniques avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l’Estrie, comment évaluez-vous votre satisfaction par rapport au service que vous avez reçu?**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Très satisfait    | 54,64% | 53        |
| Satisfait         | 16,49% | 16        |
| Peu satisfait     | 7,22%  | 7         |
| Insatisfait       | 2,06%  | 2         |
| Très insatisfait  | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 19,59% | 19        |
| <b>Total</b>      |        | <b>97</b> |



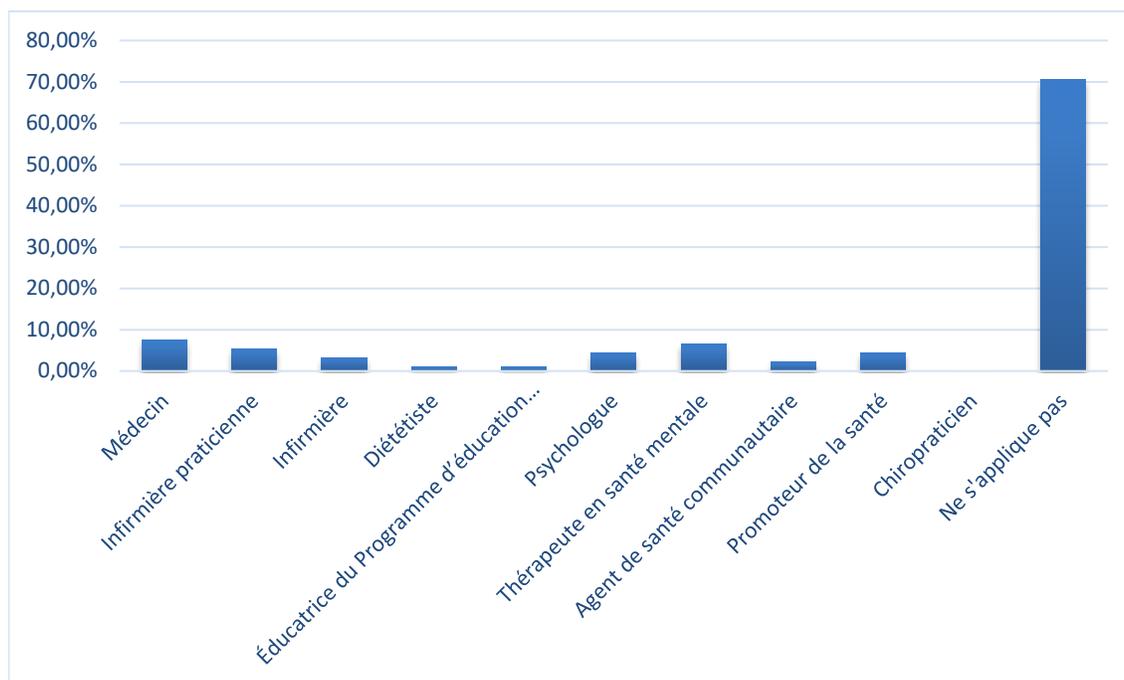
**20. Avez-vous bénéficié de rencontres en face à face virtuelles au moyen de plateformes telles que Zoom ou le Réseau Télémédecine Ontario (RTO) avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l'Estrie?**

|              |        |           |
|--------------|--------|-----------|
| Oui          | 18,37% | 18        |
| Non          | 81,63% | 80        |
| <b>Total</b> |        | <b>98</b> |



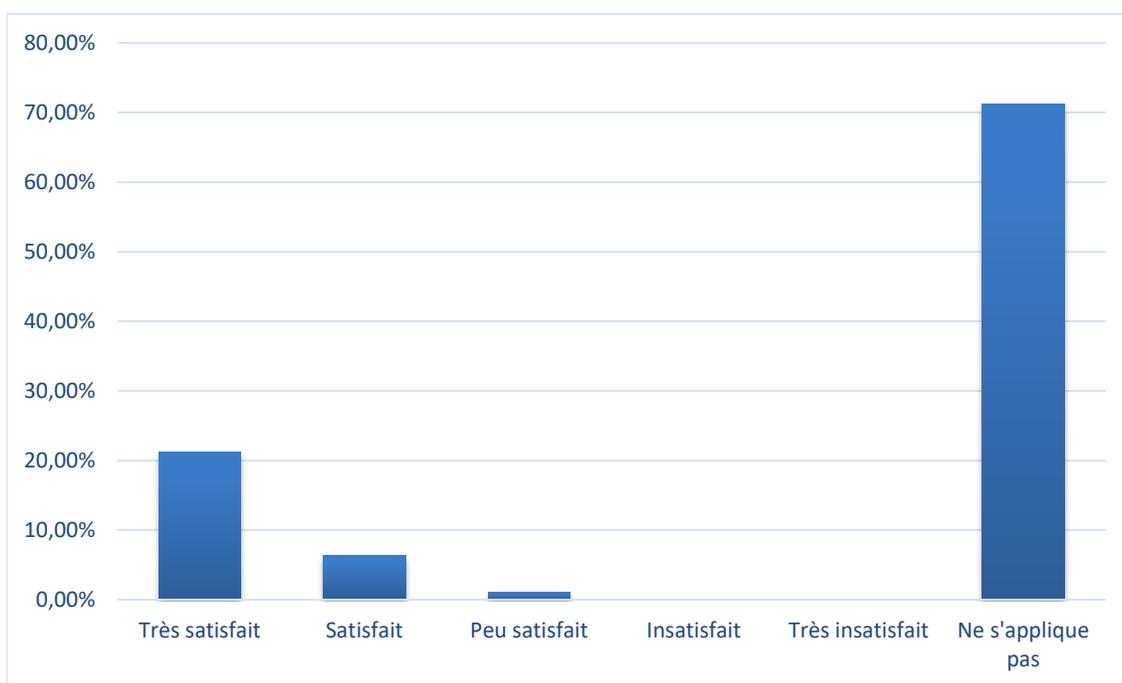
**21. Si vous avez bénéficié de rencontres en face à face virtuelles avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l'Estrie, indiquez lequel ou lesquels (cochez toutes les cases qui s'appliquent).**

|  |        |    |
|--|--------|----|
| Médecin  | 7,61%  | 7  |
| Infirmière praticienne                             | 5,43%  | 5  |
| Infirmière   | 3,26%  | 3  |
| Diététiste   | 1,09%  | 1  |
| Éducatrice du Programme d'éducation sur le diabète | 1,09%  | 1  |
| Psychologue  | 4,35%  | 4  |
| Thérapeute en santé mentale                        | 6,52%  | 6  |
| Agent de santé communautaire                       | 2,17%  | 2  |
| Promoteur de la santé                              | 4,35%  | 4  |
| Chiropraticien                                     | 0,00%  | 0  |
| Ne s'applique pas                                  | 70,65% | 65 |



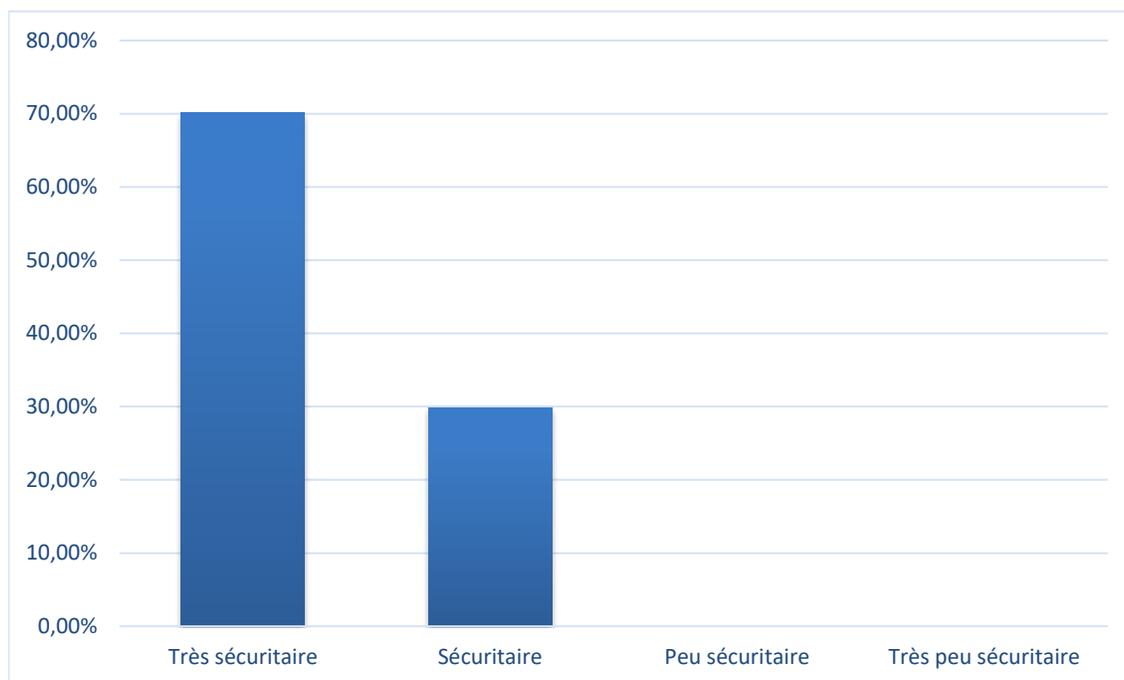
**22. Si vous avez bénéficié de rencontres en face à face virtuelles avec un professionnel de la santé du Centre de santé communautaire de l'Estrie, comment évaluez-vous votre satisfaction par rapport au service que vous avez reçu?**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Très satisfait    | 21,28% | 20        |
| Satisfait         | 6,38%  | 6         |
| Peu satisfait     | 1,06%  | 1         |
| Insatisfait       | 0,00%  | 0         |
| Très insatisfait  | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 71,28% | 67        |
| <b>Total</b>      |        | <b>94</b> |



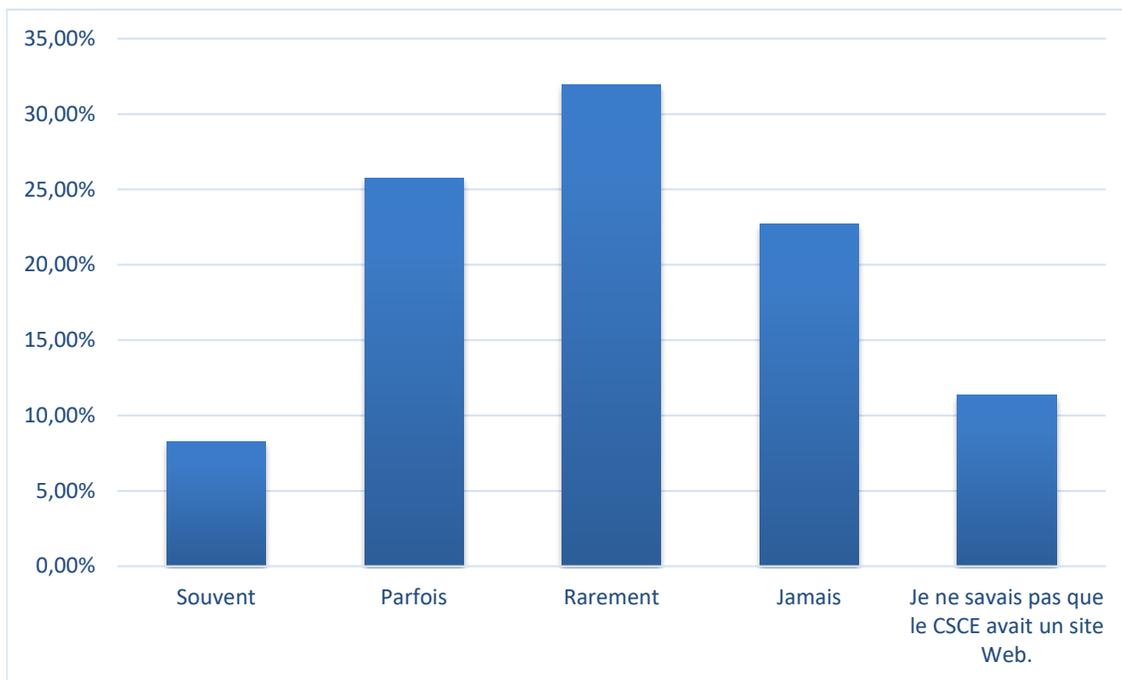
**23. Lorsque vous vous présentez en personne au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour une rencontre avec un professionnel de la santé, comment évaluez-vous le niveau de sécurité des lieux?**

|                      |        |           |
|----------------------|--------|-----------|
| Très sécuritaire     | 70,11% | 61        |
| Sécuritaire          | 29,89% | 26        |
| Peu sécuritaire      | 0,00%  | 0         |
| Très peu sécuritaire | 0,00%  | 0         |
| <b>Total</b>         |        | <b>87</b> |



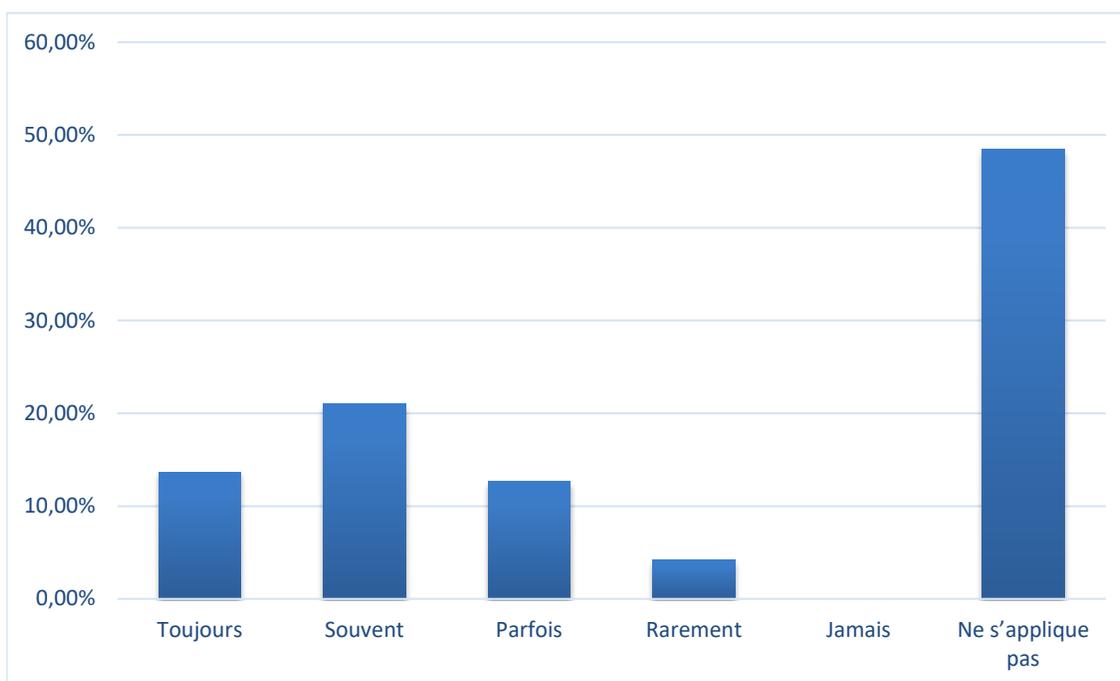
## 24. Vous avez visité le site Internet du Centre de santé communautaire de l'Estrie.

|   |        |           |
|---|--------|-----------|
| Souvent   | 8,25%  | 8         |
| Parfois   | 25,77% | 25        |
| Rarement  | 31,96% | 31        |
| Jamais  | 22,68% | 22        |
| Je ne savais pas que le CSCE avait un site Web. | 11,34% | 11        |
| <b>Total</b>                                    |        | <b>97</b> |



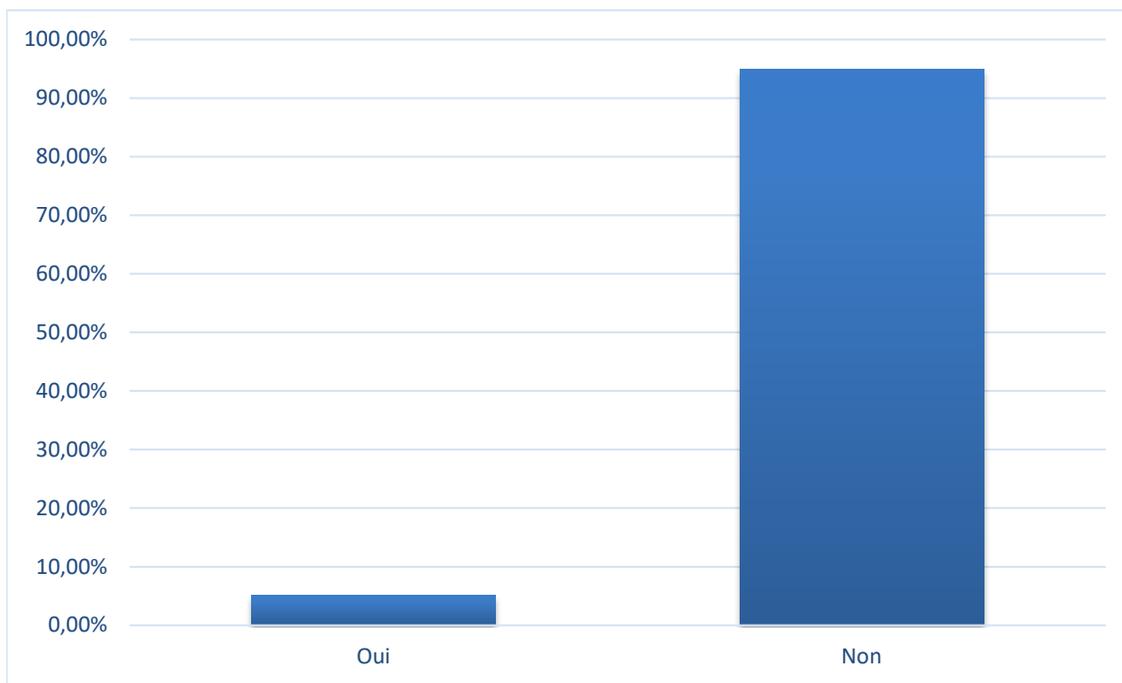
**25. Vous trouvez facilement l'information désirée sur le site Internet du Centre de santé communautaire de l'Estrie.**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Toujours          | 13,68% | 13        |
| Souvent           | 21,05% | 20        |
| Parfois           | 12,63% | 12        |
| Rarement          | 4,21%  | 4         |
| Jamais            | 0,00%  | 0         |
| Ne s'applique pas | 48,42% | 46        |
| <b>Total</b>      |        | <b>95</b> |



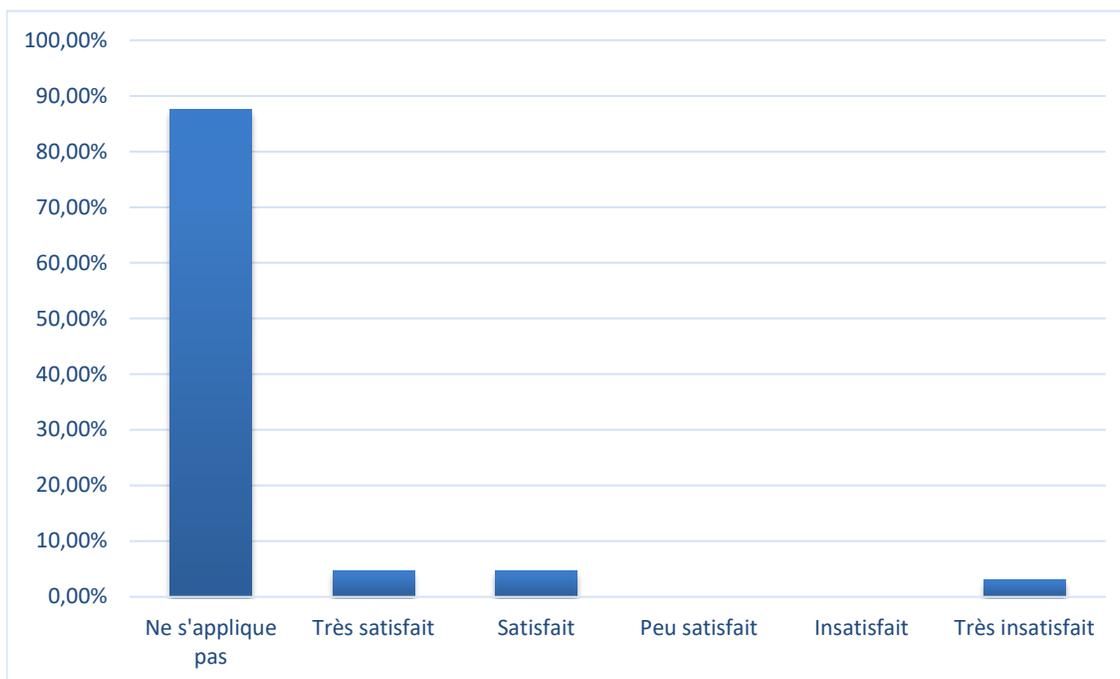
**26. Avez-vous consulté le site Internet du Centre de santé communautaire de l'Estrie pour obtenir de l'information sur la gestion de la pandémie de COVID-19?**

|              |        |           |
|--------------|--------|-----------|
| Oui          | 5,15%  | 5         |
| Non          | 94,85% | 92        |
| <b>Total</b> |        | <b>97</b> |



**27. Si vous avez répondu oui à la question précédente, comment évaluez-vous votre degré de satisfaction?**

|                   |        |           |
|-------------------|--------|-----------|
| Ne s'applique pas | 87,50% | 56        |
| Très satisfait    | 4,69%  | 3         |
| Satisfait         | 4,69%  | 3         |
| Peu satisfait     | 0,00%  | 0         |
| Insatisfait       | 0,00%  | 0         |
| Très insatisfait  | 3,13%  | 2         |
| <b>Total</b>      |        | <b>64</b> |



**28. Nous apprécierions recevoir vos commentaires généraux sur l'impact de la gestion de la pandémie de COVID-19 et sur la transformation des services du Centre de santé communautaire de l'Estrie.**

very good

Les normes sanitaires sont en place et sécuritaire. Je suis satisfait.

Merci pour pour Docteur Brassard à Alexandria

Merci pour Dr. S. Brassard

excellent médecin avec bonne écoute et rassurant avec son professionnalisme

Gardez le pour longtemps!!

Continuez le bon travail!

N/A

Personnellement, étant dans un groupe d'âge qui est plus à risque de contracter Covid, je cherche à éviter les visites au CSC. Quand j'ai dû m'y rendre, j'étais heureux de constater que vous aviez réussi à minimiser les risques.

Elles font très bien ça

merci pour vos bons services

Covid19 en ce moment par téléphone c parfait

Bien adapté.

Beau travail!

C'est bien fait

Au centre de Bourget La docteur ne recevait pas de patient en personne juste par téléphone. Maintenant je suis à votre Centre de Limoges et le docteur nous reçoit en personne. Très apprécié

Merci

Votre Centre fait tout pour nos besoins.

Il est à notre écoute. J'apprécie beaucoup les rencontres virtuelles avec Hélène et Céline.

Vous offrez beaucoup de programmes pour notre bien-être et c'est apprécié.

On se sens bien à votre centre, personnel fantastique

Aucun

Les services de Test a la covid ont été bien organisés et l'évolution s'est faite en évolution de la sévérité du virus.

infosanté fonctionne bien, sauf que un temps long est nec .pour recevoir son resultat.

La santé mentale est à risque pour plusieurs, et les problèmes sont souvent cachés jusqu'à temps que quelque chose arrive. Crise d'anxiété, problèmes à l'école, etc. J'aimerais voir des cercles de discussion pour enfants et parents, et autres démographiques.

Vue les circonstances, la gestion a mon humble avis est tres bonne. Mes expériences furent très positives. Merci pour le bon service.

Très difficile de géré la pandémie par téléphone

Vous faite une tres bonne job

N/a

Satisfait

N/A

When I do visit, the covid 19 prodigal are done ver well. No issues.

since most appointments are over the phone they shouldnt be only available a week after the fact when I needed to talk about my situation the day of or sooner

Practices implemented to protect clients and staff are very good!

none except for the Green Box which is about the only useful service I get

I give kudos to the persons responsible for the live online exercise classes. The classes were extended to all persons who use the services of the CSCE.

As mentioned earlier, telephone consults do have weaknesses and limitations in comparison to in office meetings.

.

Following protocols well.

I think it was a good option to have the exercise groups online.

Doing Great

The practices are seamless. Other than having your temperature checked, wearing a mask and using Purell there really isn't much of a personal impact.

Excellent resource for learning about changing eating habits and managing Type 2 diabetes by making these changes. And I've lost 13 pounds just by doing that!

I'm ok on how everything works and is handled

easy access excellent

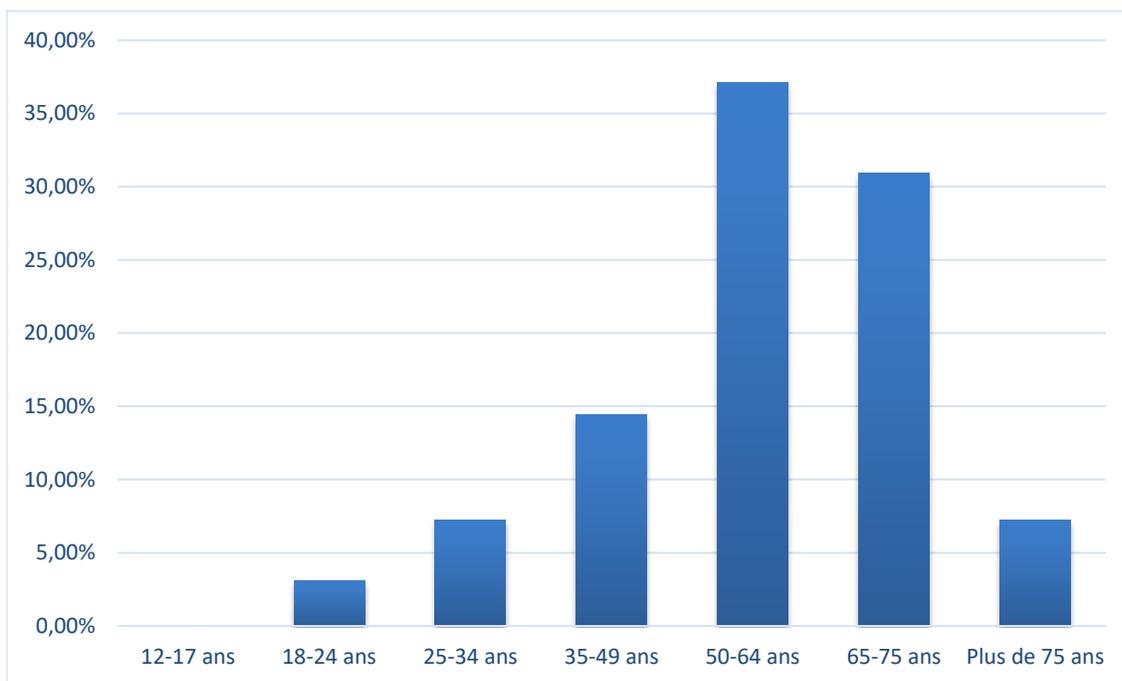
Arrival to clinic is not effective. Ring doorbell and have to wait excessively to have temperature taken.

I understand that covid protocols need to be in place , but it is hard to see a doctor especially when a lot of health issues require being seen. I have had to go to urgent care on multiple occasions as i could not get an appointment right away and would not have been able to attend in person.

my phone appt. was lost but a new one was given quickly

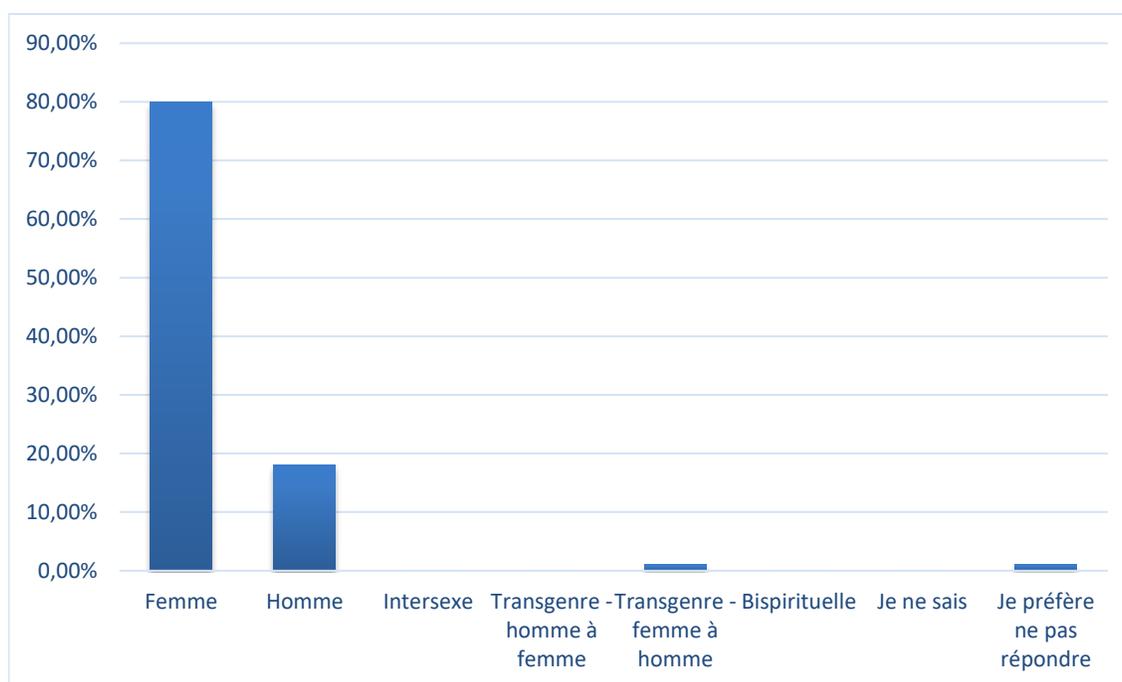
## 29. Quel est votre âge?

|                |        |           |
|----------------|--------|-----------|
| 12-17 ans      | 0,00%  | 0         |
| 18-24 ans      | 3,09%  | 3         |
| 25-34 ans      | 7,22%  | 7         |
| 35-49 ans      | 14,43% | 14        |
| 50-64 ans      | 37,11% | 36        |
| 65-75 ans      | 30,93% | 30        |
| Plus de 75 ans | 7,22%  | 7         |
| <b>Total</b>   |        | <b>97</b> |



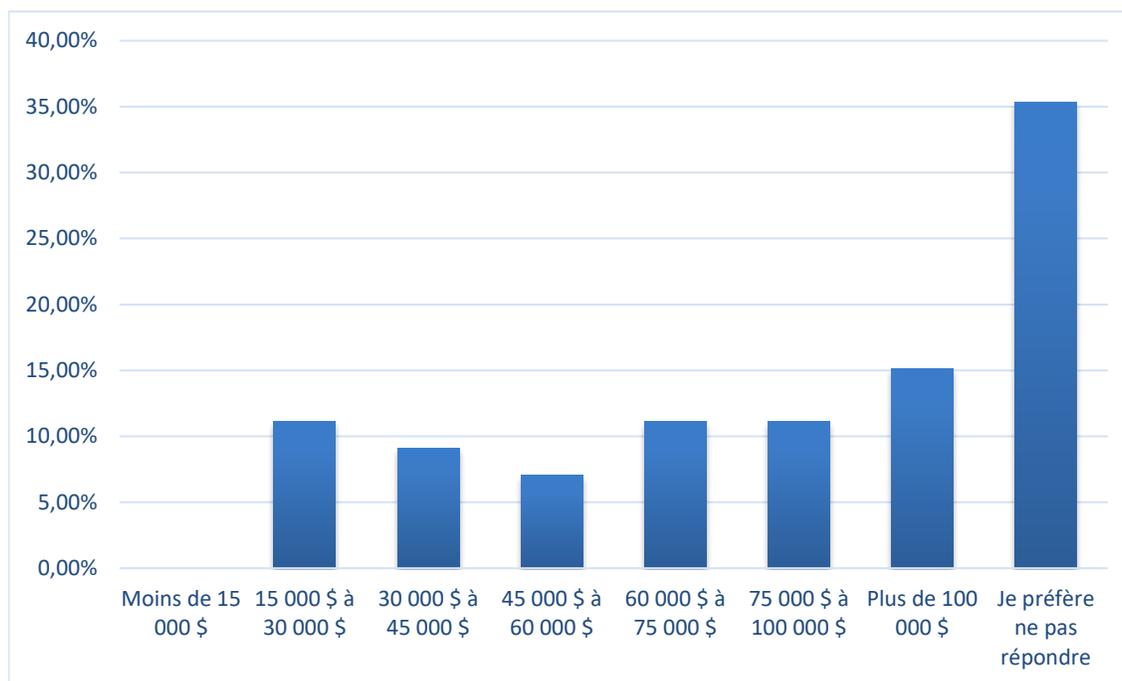
### 30. Comment identifiez-vous votre genre?

|                            |        |            |
|----------------------------|--------|------------|
| Femme                      | 80,00% | 80         |
| Homme                      | 18,00% | 18         |
| Intersexe                  | 0,00%  | 0          |
| Transgenre - homme à femme | 0,00%  | 0          |
| Transgenre - femme à homme | 1,00%  | 1          |
| Bispirituelle              | 0,00%  | 0          |
| Je ne sais                 | 0,00%  | 0          |
| Je préfère ne pas répondre | 1,00%  | 1          |
| Autre (veuillez préciser): | 1,00%  | 1          |
| <b>Total</b>               |        | <b>100</b> |



### 31. Quel était le revenu familial l'année dernière?

|                            |        |           |
|----------------------------|--------|-----------|
| Moins de 15 000 \$         | 0,00%  | 0         |
| 15 000 \$ à 30 000 \$      | 11,11% | 11        |
| 30 000 \$ à 45 000 \$      | 9,09%  | 9         |
| 45 000 \$ à 60 000 \$      | 7,07%  | 7         |
| 60 000 \$ à 75 000 \$      | 11,11% | 11        |
| 75 000 \$ à 100 000 \$     | 11,11% | 11        |
| Plus de 100 000 \$         | 15,15% | 15        |
| Je préfère ne pas répondre | 35,35% | 35        |
| <b>Total</b>               |        | <b>99</b> |



### 32. Depuis combien de temps êtes-vous un client du Centre de santé communautaire de l'Estrie?

|                 |        |           |
|-----------------|--------|-----------|
| Moins de 6 mois | 6,12%  | 6         |
| 6 à 12 mois     | 9,18%  | 9         |
| 1 à 2 ans       | 21,43% | 21        |
| 3 à 4 ans       | 19,39% | 19        |
| 5 à 10 ans      | 21,43% | 21        |
| Plus de 10 ans  | 22,45% | 22        |
| <b>Total</b>    |        | <b>98</b> |

