

# Note de service

<b>Destinataires :</b>	Employés, gestionnaires et médecins en CLSC
<b>Expéditrice :</b>	Julie Provencher, directrice Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique
<b>Date :</b>	Le 2 août 2024
<b>Objet :</b>	Sondage sur l'expérience de l'utilisateur en lien avec la prise de rendez-vous et l'accès à nos CLSC dans le cadre du chantier de l'amélioration de l'accès et des services de proximité

---

Bonjour à tous,

Au cours du mois d'août, nous procéderons à une démarche de sondage d'expérience de l'utilisateur sur la prise de rendez-vous et l'accès à nos soins et services auprès des personnes qui seront présentes dans les différentes salles d'attente de nos CLSC.

L'objectif du sondage est de recueillir de l'information sur la perception qu'ont nos usagers de la facilité à prendre un rendez-vous et de l'expérience qu'ils vivent lors de leur démarche pour obtenir une réponse à leur besoin. Le sondage ne vise aucun service, programme ou clientèle en particulier, il porte davantage sur l'expérience de la personne avant qu'elle ne reçoive le soin ou le service pertinent.

Cette cueillette de données sera utilisée dans le cadre du chantier de l'amélioration de l'accès et des services de proximité (voir l'infolettre dans [TOPO numéro 306](#)), afin de faire valoir la voix du client. Notre objectif visé est de sonder entre 300 et 400 usagers dans l'ensemble de nos huit CLSC. Pour ce faire, quatre employés, munis d'un IPAD et bien identifiés d'un chandail rouge avec une inscription du logo du CEMTL et d'un point d'interrogation sillonneront nos multiples salles d'attente à compter de la semaine du 12 août, et ce, pour une période d'environ 3 semaines. Ils ne sont que quatre, alors ils partageront leur temps entre les différents CLSC.

Afin d'augmenter notre visibilité et poursuivre le sondage au-delà de cette période afin d'atteindre notre objectif, des affiches avec code QR seront installées dans les salles d'attente, et nous rendrons disponible ce code QR aux comptoirs des réceptions. Le sondage sera disponible en français et en anglais.

Nous vous invitons à soutenir cette démarche en soulignant aux usagers l'existence du sondage et en les invitant à le compléter durant leur période d'attente.

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration.

