



Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Rapport synthèse

30 octobre 2025

Table des matières

Le contexte, les objectifs et la méthodologie	3
Les faits saillants	7
Les résultats détaillés	9
Le profil des répondants	21
L'annexe	23

LE CONTEXTE, LES OBJECTIFS ET LA MÉTHODOLOGIE



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

Le contexte, les objectifs et la méthodologie

Contexte



La Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, un organisme de santé géré par les citoyens et citoyennes, se consacre à offrir des services de santé préventifs et curatifs tout en mobilisant la communauté sur les enjeux de santé. Cette étude vise à évaluer l'expérience des usagers et usagères pour améliorer continuellement la qualité des services offerts.

Objectifs



Les principaux objectifs de ce sondage auprès des usagers et usagères de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles sont :

- d'évaluer **l'expérience globale** ainsi que des **aspects spécifiques de la qualité des soins et services** à la clinique;
- de recueillir **des informations sur l'utilisation des services**;
- d'identifier le **profil des usagers et usagères**.

Population



La population à l'étude est composée de l'**ensemble des usagers et usagères** de la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles ayant fréquenté les services de la clinique et figurant dans les fichiers transmis. Les participants pouvaient répondre pour eux-mêmes ou pour un proche.

Méthode de collecte



Méthode mixte : sondage réalisé du **2 au 30 septembre 2025** auprès de **605 répondants**, dont 517 en Web, 45 en téléphonique et 43 en papier.

La clinique s'est occupée d'envoyer les invitations aux participants et les réponses collectées via les sondages papier étaient ultérieurement retranscrites en format Web.

La méthodologie

Questionnaire



- Le questionnaire, disponible en version française et anglaise, a été fourni par la clinique et révisé par Ad hoc recherche.

Traitement des données



- Les données sont validées par la production de fréquences simples et une série de tests permettant de détecter d'éventuelles incohérences. Le logiciel SPSS est utilisé pour traiter les données, ce qui est entièrement réalisé sur nos systèmes informatiques. Toutes les questions du questionnaire sont croisées par une série de variables explicatives.

Pondération et précision des résultats



- Les données ont été pondérées en fonction du type de service reçu de façon à ce que le profil de l'échantillon ressemble à ce lui de la population.
- Le tableau suivant illustre la marge d'erreur maximale à un niveau de confiance de 95 % pour l'échantillon total ($n = 605$).

	Échantillon (n)	Marge d'erreur maximale
Total	$n = 605$	$\pm 3,98 \%$

La méthodologie (suite)

Notes au lecteur

À moins d'indication contraire, tout au long du rapport...



Questions ouvertes

- Quelques réponses aux questions ouvertes illustrant bien les divers propos recueillis sont présentées dans la section des résultats détaillés.
- L'ensemble des réponses aux questions ouvertes se retrouve dans un document en annexe.
- Le verbatim des questions ouvertes a été entièrement anonymisé.
- En raison des arrondis, la somme des fréquences de certaines questions à réponse unique peut varier entre 99 % et 101 %.

Arrondissement des résultats

Différences significatives

- Les couleurs verte et rouge indiquent les différences significatives à 95 % ou plus entre les sous-groupes (*service reçu et réception du dernier service*).

Faible échantillon

- Les résultats doivent être interprétés avec prudence lorsque la taille de l'échantillon est inférieure à **30 répondants** ($n < 30$); ceux-ci sont signalés par un astérisque (*).
- Les résultats pour lesquels la taille de l'échantillon est inférieure à **10 répondants** ($n < 10$) ne sont pas présentés dans les tableaux et sont indiqués par deux astérisques (**).

LES FAITS SAILLANTS



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

Vue globale sur les résultats

Satisfaction très élevée



Moyennes

- Expérience générale **8,9/10**
- Soins/services **9,1/10**

Forte proportion de notes 9-10 sur 10 :

- 74 %** pour l'expérience générale
79 % pour les soins et services.

- L'ensemble des services obtiennent une moyenne supérieure à **8,0/10**.
- Les services de **sage-femme** se distinguent avec les moyennes de satisfaction les plus élevées (**9,6** pour l'expérience générale et **9,7** pour les soins/services).
- Également, les **soins infirmiers** présentent une moyenne statistiquement plus élevée avec une moyenne de **9,3** sur 10.
- À l'inverse, les **services médicaux** affichent une satisfaction générale plus basse (**8,6**) que les autres services.

Perception favorable de la clinique



- **Volet général** : Tous les énoncés recueillent au moins **88 %** de réponses « *D'accord* ». Cependant, **12 %** des répondants expriment leur « *désaccord* » concernant **les délais d'attente acceptables**. Cette insatisfaction est particulièrement marquée pour les soins reçus il y a de 3 à 6 mois et pour les soins médicaux, et elle est fréquemment évoquée dans le verbatim.
- **Volet personnel de la clinique** : La majorité des aspects liés à la prise en charge sont **largement salués**, avec au moins **93 %** de répondants se disant « *D'accord* ». En revanche, la **communication sur les autres services ou ressources disponibles apparaît perfectible** : à peine **plus de la moitié des répondants** se déclarent « *d'accord* » sur ce point (**59 %**). Il s'agit du score le plus faible de l'ensemble des énoncés, que ce soit en général ou plus spécifiquement en lien avec le personnel de la clinique.

Diminution de la satisfaction lorsque les soins sont **plus anciens** :



4 dernières semaines

Plus de 6 mois

Expérience générale :

9,2/10 **8,3/10**

Soins/service:

9,3/10 **8,8/10**

« *Très difficile d'obtenir un rendez-vous par Internet. Le plus souvent, aucune plage n'est disponible, peu importe la demande (urgent, pas urgent, matin, PM, toute la journée...)* »

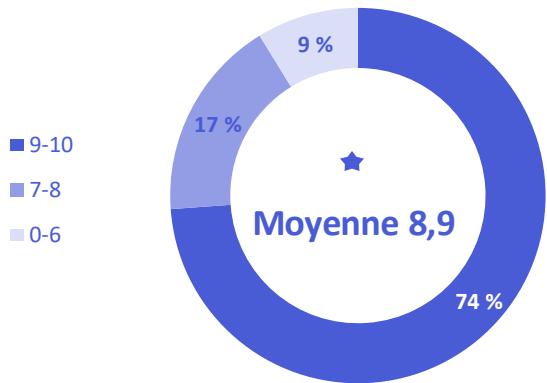
LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

Satisfaction à l'égard de l'expérience générale

QB1) De façon générale, comment évaluez-vous votre expérience?



« Très difficile d'avoir un rendez-vous, très rarement de retour d'appel. C'est un point obligatoire à améliorer, surtout pour ceux qui n'ont pas de médecin de famille. »

« Dès mon entrée dans la Clinique j'ai reçu de l'aide. Chaque personne à chaque étape a été à l'écoute. Je n'ai que des remerciements à faire à tout le monde, d'abord à la réception et au Md qui s'est parfaitement bien occupé de moi. Merci encore! »

« Tout est parfait sur place, personnel aimable, ponctuel et compétent, mais il y a trop d'attente pour obtenir les rendez-vous malheureusement. »

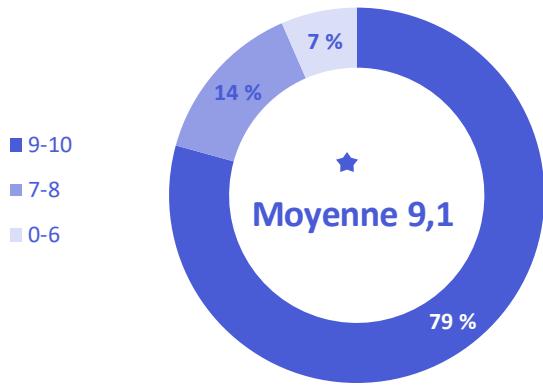
« Vraiment à l'écoute. Très grande ouverture d'esprit (médecin). Affabilité du personnel de réception. »



Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question » (n = 597)

Satisfaction à l'égard de la qualité des soins ou services reçus

QB2) De façon spécifique, comment évaluez-vous la qualité des soins ou services reçus?



« C'était vraiment ce que j'avais besoin à ce moment-là et elle m'a aussi fait un plan sommaire pour mon suivi et ça m'a tout de suite rassurée, malgré l'absence de mon médecin de famille, elle a su comment faire une transition sereine et me mettre à l'aise. »

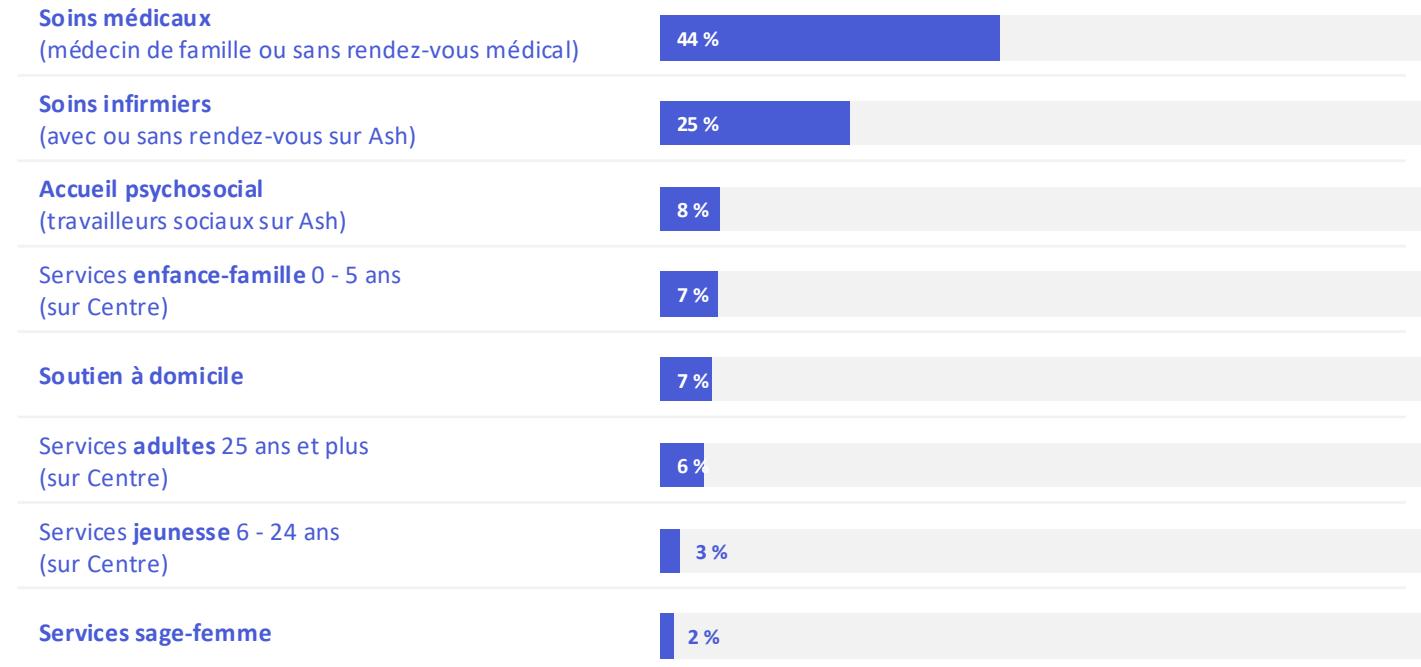
“The walk-in clinic days should be increased. I have called several times to get an appointment in the clinic sans rendez-vous and getting place in it becomes like winning a Loto. many of us don't have a family doctor and pointe St. Charles has good number of populations to be treated fairly with increased number of doctors in the clinic.”



Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question » (n = 597)

Dernier soin / service reçu

QA2) Quel est le dernier service que vous avez reçu de la Clinique?



Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question » (n = 595)

Satisfaction à l'égard de l'expérience générale et qualité des soins / services

Par type de service reçu

	Total	Service reçu								Regroupement Équipe Enfance-famille. Jeunesse. Scolaire et Adulte et APS
		Soins médicaux	Soins infirmiers	Soutien à domicile	Accueil psychosocial	Services Sage-femme	Services enfance-famille (0 - 5 ans)	Services jeunesse (6-24 ans)	Services adultes (25 ans et +)	
Satisfaction générale	n = 597	n = 336	n = 96	n = 44	n = 26*	n = 36	n = 24*	n = 7**	n = 19*	n = 76
% 9-10	74 %	66 %	80 %	70 %	81 %	89 %	92 %		68 %	82 %
% 7-8	17 %	23 %	16 %	23 %	8 %	11 %	4 %		11 %	8 %
% 0-6	9 %	11 %	4 %	7 %	12 %	0 %	4 %		21 %	11 %
Moyenne	8,9	8,6	9,3	9,0	8,7	9,6	9,6		8,1	8,9
Qualité des soins ou services reçus	n = 597	n = 335	n = 95	n = 45	n = 25*	n = 36	n = 25*	n = 8**	n = 19*	n = 77
% 9-10	79 %	77 %	83 %	78 %	76 %	92 %	92 %		68 %	79 %
% 7-8	14 %	16 %	13 %	20 %	16 %	8 %	4 %		16 %	10 %
% 0-6	7 %	7 %	4 %	2 %	8 %	0 %	4 %		16 %	10 %
Moyenne	9,1	9,0	9,3	9,2	8,9	9,7	9,6		8,1	8,8

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

Satisfaction à l'égard de l'expérience générale et qualité des soins / services

Par période du plus récent service reçu

	Total	Réception dernier service			
		Dans les 4 dernières semaines	Entre 1 à 3 mois	Entre 3 à 6 mois	Plus de 6 mois
Satisfaction générale	n = 597	n = 217	n = 125	n = 119	n = 134
% 9-10	74 %	84 %	77 %	59 %	63 %
% 7-8	17 %	9 %	18 %	29 %	21 %
% 0-6	9 %	6 %	5 %	11 %	16 %
Moyenne	8,9	9,3	9,1	8,5	8,3
Qualité des soins ou services reçus	n = 597	n = 215	n = 127	n = 120	n = 133
% 9-10	79 %	85 %	84 %	67 %	74 %
% 7-8	14 %	8 %	14 %	25 %	15 %
% 0-6	7 %	6 %	2 %	7 %	11 %
Moyenne	9,1	9,2	9,3	8,8	8,8

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question » (n = 595)

Perception de la clinique - volet général

■ Tout à fait en désaccord ■ Plutôt en désaccord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord % D'accord

Vous vous sentez en **sécurité** à la Clinique par rapport à votre identité, votre réalité culturelle, de genre ou autres



Les **informations** que vous avez reçues du personnel étaient **faciles à comprendre**



Vous avez **participé autant que vous l'avez souhaité** dans la **prise de décision** concernant vos soins et services



Vous avez reçu les **informations nécessaires** pour guider vos décisions



En général, vous avez trouvé les **délais d'attente acceptables**



Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

Perception de la clinique - volet général

Par type de service recu

	Total	Service reçu								Regroupement
		Soins médicaux	Soins infirmiers	Soutien à domicile	Accueil psychosocial	Services Sage-femme	Services enfance-famille (0 - 5 ans)	Services jeunesse (6-24 ans)	Services adultes (25 ans et +)	
Vous vous sentez en sécurité à la Clinique par rapport à votre identité, votre réalité culturelle, de genre ou autres.	n=549	n=299	n=90	n=42	n=26*	n=35	n=24*	n=7**	n=18*	n=75
D'accord	97 %	98 %	100 %	98 %	92 %	100 %	96 %		89 %	93 %
Tout à fait d'accord	89 %	88 %	96 %	76 %	81 %	97 %	92 %		78 %	85 %
Plutôt d'accord	9 %	10 %	4 %	21 %	12 %	3 %	4 %		11 %	8 %
Plutôt en désaccord	2 %	1 %	0 %	2 %	4 %	0 %	4 %		6 %	4 %
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %		6 %	3 %
Les informations que vous avez reçues du personnel étaient faciles à comprendre.	n=586	n=329	n=93	n=44	n=25*	n=36	n=25*	n=8**	n=19*	n=77
D'accord	97 %	97 %	100 %	95 %	96 %	100 %	96 %		89 %	94 %
Tout à fait d'accord	80 %	79 %	85 %	77 %	76 %	92 %	84 %		68 %	75 %
Plutôt d'accord	17 %	17 %	15 %	18 %	20 %	8 %	12 %		21 %	18 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	0 %	5 %	0 %	0 %	4 %		11 %	4 %
Tout à fait en désaccord	1 %	2 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %		0 %	3 %
Vous avez participé autant que vous l'avez souhaité dans la prise de décision concernant vos soins et services.	n=554	n=311	n=82	n=43	n=23*	n=36	n=25*	n=8**	n=19*	n=75
D'accord	95 %	95 %	99 %	88 %	91 %	100 %	100 %		84 %	93 %
Tout à fait d'accord	76 %	73 %	79 %	60 %	74 %	86 %	96 %		68 %	81 %
Plutôt d'accord	19 %	22 %	20 %	28 %	17 %	14 %	4 %		16 %	12 %
Plutôt en désaccord	2 %	3 %	1 %	5 %	0 %	0 %	0 %		5 %	1 %
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	0 %	7 %	9 %	0 %	0 %		11 %	5 %
Vous avez reçu les informations nécessaires pour guider vos décisions.	n=571	n=325	n=86	n=41	n=24*	n=36	n=24*	n=9**	n=19	n=76
D'accord	95 %	95 %	100 %	93 %	88 %	100 %	96 %		84 %	88 %
Tout à fait d'accord	74 %	70 %	83 %	73 %	67 %	92 %	88 %		63 %	72 %
Plutôt d'accord	21 %	26 %	17 %	20 %	21 %	8 %	8 %		21 %	16 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	0 %	7 %	4 %	0 %	4 %		0 %	3 %
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	0 %	0 %	8 %	0 %	0 %		16 %	9 %
En général, vous avez trouvé les délais d'attente acceptables.	n=590	n=332	n=94	n=43	n=25*	n=36	n=25*	n=9**	n=18*	n=77
D'accord	88 %	82 %	95 %	86 %	100 %	100 %	100 %		83 %	94 %
Tout à fait d'accord	64 %	49 %	80 %	63 %	68 %	92 %	92 %		67 %	74 %
Plutôt d'accord	24 %	33 %	15 %	23 %	32 %	8 %	8 %		17 %	19 %
Plutôt en désaccord	6 %	10 %	1 %	9 %	0 %	0 %	0 %		11 %	3 %
Tout à fait en désaccord	6 %	8 %	4 %	5 %	0 %	0 %	0 %		6 %	4 %

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

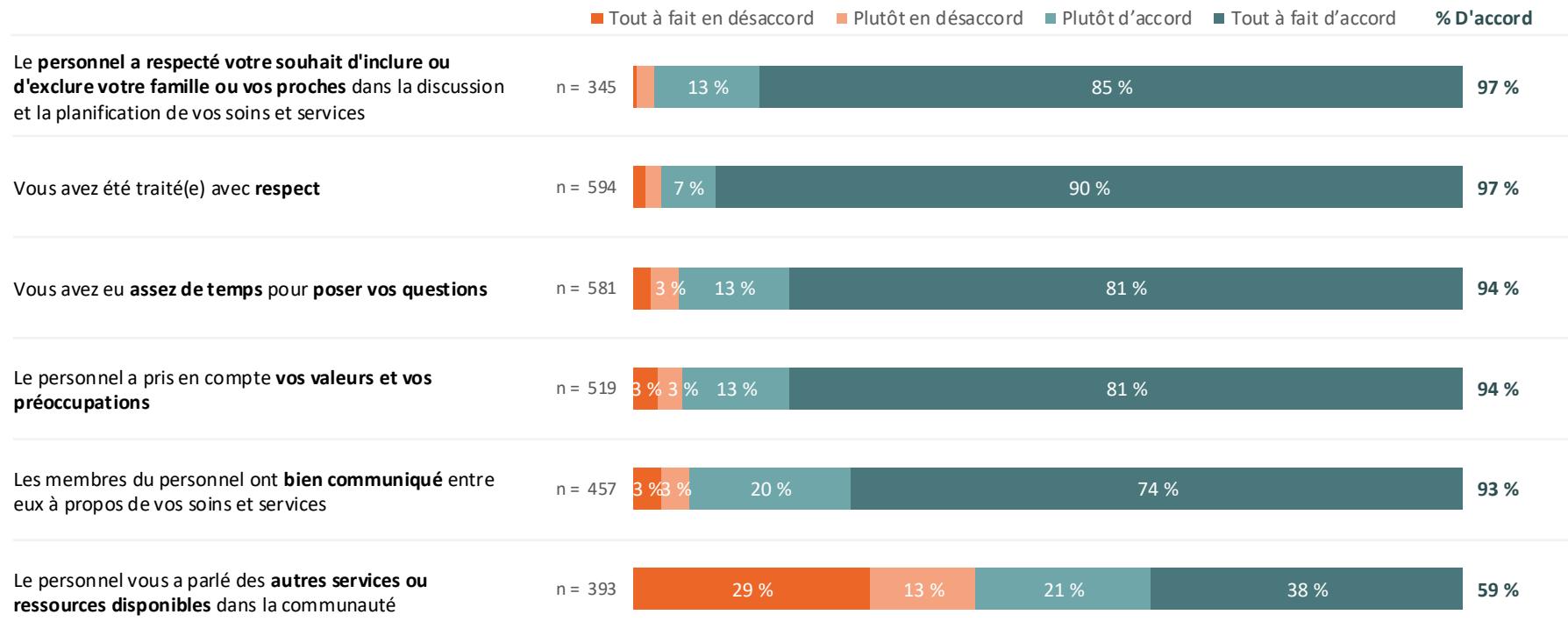
Perception de la clinique - volet général

Par période du plus récent service reçu

	Total	Réception dernier service			
		Dans les 4 dernières semaines	Entre 1 à 3 mois	Entre 3 à 6 mois	Plus de 6 mois
Vous vous sentez en sécurité à la Clinique par rapport à votre identité, votre réalité culturelle, de genre ou autres.	n = 549	n = 201	n = 119	n = 109	n = 119
D'accord	97 %	97 %	99 %	96 %	97 %
Tout à fait d'accord	89 %	88 %	93 %	84 %	90 %
Plutôt d'accord	9 %	9 %	6 %	12 %	7 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	1 %	3 %	0 %
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	0 %	1 %	3 %
Les informations que vous avez reçues du personnel étaient faciles à comprendre.	n = 586	n = 208	n = 125	n = 119	n = 132
D'accord	97 %	96 %	98 %	97 %	96 %
Tout à fait d'accord	80 %	81 %	87 %	76 %	73 %
Plutôt d'accord	17 %	15 %	11 %	21 %	23 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	1 %	2 %	4 %
Tout à fait en désaccord	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %
Vous avez participé autant que vous l'avez souhaité dans la prise de décision concernant vos soins et services.	n = 554	n = 199	n = 119	n = 114	n = 120
D'accord	95 %	95 %	96 %	98 %	92 %
Tout à fait d'accord	76 %	79 %	81 %	72 %	68 %
Plutôt d'accord	19 %	16 %	15 %	26 %	23 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	1 %	2 %	4 %
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	4 %	0 %	4 %
Vous avez reçu les informations nécessaires pour guider vos décisions.	n = 571	n = 204	n = 123	n = 115	n = 127
D'accord	95 %	93 %	97 %	98 %	93 %
Tout à fait d'accord	74 %	81 %	77 %	68 %	65 %
Plutôt d'accord	21 %	13 %	20 %	30 %	28 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %
Tout à fait en désaccord	3 %	5 %	1 %	1 %	6 %
En général, vous avez trouvé les délais d'attente acceptables.	n = 590	n = 210	n = 127	n = 118	n = 133
D'accord	88 %	93 %	90 %	80 %	84 %
Tout à fait d'accord	64 %	74 %	66 %	54 %	52 %
Plutôt d'accord	24 %	19 %	25 %	26 %	32 %
Plutôt en désaccord	6 %	3 %	6 %	12 %	6 %
Tout à fait en désaccord	6 %	4 %	4 %	8 %	10 %

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

Perception de la clinique - volet personnel de la clinique



Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

Perception de la clinique - volet personnel de la clinique

Par type de service reçu

	Total	Service reçu								Regroupement
		Soins médicaux	Soins infirmiers	Soutien à domicile	Accueil psychosocial	Services Sage-femme	Services enfance-famille (0 - 5 ans)	Services jeunesse (6-24 ans)	Services adultes (25 ans et +)	
Le personnel a respecté votre souhait d'inclure ou d'exclure votre famille ou vos proches dans la discussion et la planification de vos soins et services.	n = 345	n = 165	n = 43	n = 37	n = 17*	n = 36	n = 20*	n = 8**	n = 12*	n = 57
D'accord	97 %	96 %	100 %	97 %	100 %	100 %	100 %	92 %	96 %	
Tout à fait d'accord	85 %	83 %	86 %	76 %	94 %	94 %	95 %	67 %	88 %	
Plutôt d'accord	13 %	13 %	14 %	22 %	6 %	6 %	5 %	25 %	9 %	
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	8 %	4 %	
Tout à fait en désaccord	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
Vous avez été traité(e) avec respect.	n = 594	n = 332	n = 95	n = 45	n = 26*	n = 36	n = 25*	n = 127	n = 19*	n = 78
D'accord	97 %	98 %	98 %	96 %	88 %	97 %	96 %	89 %	92 %	
Tout à fait d'accord	90 %	89 %	94 %	89 %	88 %	92 %	96 %	74 %	88 %	
Plutôt d'accord	7 %	9 %	4 %	7 %	0 %	6 %	0 %	16 %	4 %	
Plutôt en désaccord	2 %	1 %	1 %	4 %	8 %	3 %	0 %	5 %	4 %	
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	1 %	0 %	4 %	0 %	4 %	5 %	4 %	
Vous avez eu assez de temps pour poser vos questions.	n = 581	n = 328	n = 87	n = 45	n = 26*	n = 36	n = 25*	n = 8**	n = 18*	n = 77
D'accord	94 %	93 %	98 %	98 %	96 %	100 %	96 %	83 %	92 %	
Tout à fait d'accord	81 %	76 %	86 %	80 %	88 %	92 %	96 %	72 %	86 %	
Plutôt d'accord	13 %	17 %	11 %	18 %	8 %	8 %	0 %	11 %	6 %	
Plutôt en désaccord	3 %	5 %	2 %	0 %	0 %	0 %	4 %	11 %	4 %	
Tout à fait en désaccord	2 %	2 %	0 %	2 %	4 %	0 %	0 %	6 %	4 %	
Le personnel a pris en compte vos valeurs et vos préoccupations.	n = 519	n = 280	n = 77	n = 45	n = 25*	n = 36	n = 23*	n = 9**	n = 16*	n = 73
D'accord	94 %	94 %	96 %	96 %	88 %	100 %	96 %	88 %	90 %	
Tout à fait d'accord	81 %	77 %	84 %	78 %	88 %	94 %	91 %	69 %	85 %	
Plutôt d'accord	13 %	18 %	12 %	18 %	0 %	6 %	4 %	19 %	5 %	
Plutôt en désaccord	3 %	4 %	3 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	
Tout à fait en désaccord	3 %	2 %	1 %	0 %	12 %	0 %	0 %	13 %	8 %	
Les membres du personnel ont bien communiqué entre eux à propos de vos soins et services.	n = 457	n = 240	n = 69	n = 44	n = 23*	n = 35	n = 21*	n = 7**	n = 11*	n = 62
D'accord	93 %	92 %	97 %	91 %	91 %	100 %	95 %	91 %	92 %	
Tout à fait d'accord	74 %	69 %	84 %	64 %	70 %	80 %	86 %	64 %	74 %	
Plutôt d'accord	20 %	23 %	13 %	27 %	22 %	20 %	10 %	27 %	18 %	
Plutôt en désaccord	3 %	5 %	1 %	7 %	4 %	0 %	0 %	0 %	2 %	
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	1 %	2 %	4 %	0 %	5 %	9 %	6 %	
Le personnel vous a parlé des autres services ou ressources disponibles dans la communauté.	n = 393	n = 190	n = 54	n = 41	n = 23*	n = 32	n = 24*	n = 7**	n = 14*	n = 68
D'accord	59 %	54 %	59 %	85 %	74 %	47 %	54 %	43 %	57 %	
Tout à fait d'accord	38 %	32 %	33 %	51 %	70 %	25 %	42 %	29 %	46 %	
Plutôt d'accord	21 %	23 %	26 %	34 %	4 %	22 %	13 %	14 %	12 %	
Plutôt en désaccord	13 %	19 %	9 %	7 %	9 %	13 %	0 %	21 %	9 %	
Tout à fait en désaccord	29 %	27 %	31 %	7 %	17 %	41 %	46 %	36 %	34 %	

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

Perception de la clinique - volet personnel de la clinique

Par période du plus récent service reçu

	Total	Réception dernier service			
		Dans les 4 dernières semaines	Entre 1 à 3 mois	Entre 3 à 6 mois	Plus de 6 mois
		n = 345	n = 146	n = 64	n = 60
Le personnel a respecté votre souhait d'inclure ou d'exclure votre famille ou vos proches dans la discussion et la planification de vos soins.					
D'accord	97 %	99 %	99 %	97 %	92 %
Tout à fait d'accord	85 %	89 %	94 %	81 %	70 %
Plutôt d'accord	13 %	10 %	5 %	16 %	22 %
Plutôt en désaccord	2 %	1 %	1 %	1 %	8 %
Tout à fait en désaccord	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %
Vous avez été traité(e) avec respect.					
D'accord	97 %	97 %	97 %	98 %	94 %
Tout à fait d'accord	90 %	93 %	93 %	87 %	86 %
Plutôt d'accord	7 %	4 %	4 %	11 %	8 %
Plutôt en désaccord	2 %	2 %	1 %	1 %	4 %
Tout à fait en désaccord	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %
Vous avez eu assez de temps pour poser vos questions.					
D'accord	94 %	96 %	96 %	95 %	89 %
Tout à fait d'accord	81 %	87 %	86 %	73 %	74 %
Plutôt d'accord	13 %	9 %	10 %	22 %	15 %
Plutôt en désaccord	3 %	2 %	3 %	4 %	7 %
Tout à fait en désaccord	2 %	2 %	1 %	2 %	4 %
Le personnel a pris en compte vos valeurs et vos préoccupations.					
D'accord	94 %	95 %	97 %	95 %	88 %
Tout à fait d'accord	81 %	86 %	92 %	72 %	69 %
Plutôt d'accord	13 %	9 %	5 %	23 %	19 %
Plutôt en désaccord	3 %	1 %	1 %	5 %	7 %
Tout à fait en désaccord	3 %	3 %	2 %	0 %	5 %
Les membres du personnel ont bien communiqué entre eux à propos de vos soins et services.					
D'accord	93 %	96 %	93 %	92 %	88 %
Tout à fait d'accord	74 %	79 %	77 %	65 %	67 %
Plutôt d'accord	20 %	17 %	17 %	27 %	21 %
Plutôt en désaccord	3 %	2 %	5 %	4 %	4 %
Tout à fait en désaccord	3 %	2 %	2 %	4 %	7 %
Le personnel vous a parlé des autres services ou ressources disponibles dans la communauté.					
D'accord	59 %	66 %	55 %	57 %	48 %
Tout à fait d'accord	38 %	47 %	43 %	30 %	20 %
Plutôt d'accord	21 %	19 %	12 %	27 %	29 %
Plutôt en désaccord	13 %	9 %	11 %	19 %	17 %
Tout à fait en désaccord	29 %	25 %	34 %	25 %	35 %

Base : ensemble des répondants excluant les « Je ne sais pas », les « Sans objet » et les « Je préfère ne pas répondre à cette question »

LE PROFIL DES RÉPONDANTS



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

Profils de répondants

	Total n = 605
Quelle option s'applique le mieux à votre situation	n = 598
À reçu des soins	88 %
Parent ou proche	11 %
Personne aidante	2 %
Dernier service que vous avez reçu de la Clinique	n = 595
Soins médicaux	44 %
Soins infirmiers	25 %
Accueil psychosocial	8 %
Services enfance-famille 0 - 5 ans	7 %
Soutien à domicile	7 %
Services adultes 25 ans et plus	6 %
Services jeunesse 6 - 24 ans	3 %
Services sage-femme	2 %
Moment du dernier service	n = 602
Dans les 4 dernières semaines	40 %
Entre 1 à 3 mois	21 %
Entre 3 mois et 6 mois	18 %
Plus de 6 mois	22 %
Entre 6 mois et 1 an	15 %
Il y a plus de 1 an	6 %

Base : ensemble des répondants

Annexe

Tableaux statistiques Pondérés*



Résultats
pondérés

*Les résultats présentés dans ce rapport sont les résultats pondérés sans les « Ne sait pas » / « Je préfère ne pas répondre ».

Tableaux statistiques Non pondérés (pour référence seulement)



Résultats
non-pondérés

Fichier de verbatim



Verbatims