

Madame, Monsieur,

Questionnaire sur votre appréciation des services que vous avez reçus du bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services

Vous avez récemment eu recours aux services du bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du Douglas, Institut universitaire en santé mentale.

Dans un souci d'amélioration des prochaines demandes à traiter, le présent questionnaire a été développé pour que vous y indiquiez votre degré de satisfaction sur les services reçus. Vous êtes libre d'inscrire ou non votre nom.

L'analyse de l'ensemble des réponses retournées servira à améliorer les services du bureau de la commissaire locale auprès des autres personnes qui les utiliseront et sera partagée avec le conseil d'administration dans le bilan d'activités liées à cette fonction.

En vous remerciant à l'avance de votre collaboration.

La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services,

Francine Y. Bourassa

Francine Y. Bourassa, M.A.

QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DES SERVICES REÇUS DU BUREAU DE LA COMMISSAIRE LOCALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Veillez cocher :

Vous avez utilisé les services de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services cette année pour les fins de formuler :

- ❖ Une plainte
- ❖ Une demande d'intervention
- ❖ Une demande d'assistance
- ❖ Autre

Veillez répondre aux questions suivantes :

Qu'avez-vous aimé des services reçus?

Qu'est-ce que vous n'avez pas aimé de ces services ?

Qu'est-ce que vous aimeriez voir améliorer de ces services ?

Veillez cocher les réponses appropriées :

QUE PENSEZ-VOUS ?

- ❖ De l'accueil reçu au bureau de la commissaire locale, au téléphone ou en personne.

Excellent

Bon

Passable

Pauvre

- ❖ De l'information obtenue du bureau de la commissaire locale.

Aucune

Incomplète

Complète

Très complète

- ❖ De l'assistance fournie par le bureau de la commissaire locale.

Pas aidante

Peu aidante

Aidante

Très aidante

- ❖ Du traitement de votre demande ou de l'examen de votre plainte, en général, fait par le bureau de la commissaire locale.

Excellent

Bon

Passable

Pauvre

- ❖ Des suites données à vos préoccupations par le bureau de la commissaire locale.

Aucun résultat Peu de résultats Bons résultats Très bons résultats

- ❖ De la qualité des services reçus, au bureau de la commissaire locale, dans son ensemble.

Insatisfaisante Peu satisfaisante Assez satisfaisante Très satisfaisante

- ❖ De la possibilité de vous adresser au Protecteur du citoyen, uniquement dans le cas d'un dossier de plainte, pour obtenir une plus grande satisfaction.

Aucun intérêt Peu d'intérêt Oui, j'y pense Oui, sûrement

- ❖ De référer un ami, un client ou un collègue au bureau de la commissaire locale.

Sûrement J'y pense Je ne pense pas Certainement pas

Merci de votre collaboration !

Si vous le désirez, laissez-nous vos coordonnées

Nom : _____

Date _____

Révision 2013