

# MESURES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR LES CLINIQUES – RAPPORT 2006

## **INTRODUCTION**

AJO assure le suivi des mesures du service à la clientèle, faisant preuve de son engagement à la qualité et à la responsabilisation à l'égard de l'utilisation des fonds publics. Les mesures du service à la clientèle ont été introduites dans les cliniques et les SEAJ en 2004-05, dans le but d'évaluer le service à la clientèle dans les volets de la satisfaction des clients, la satisfaction des organismes en matière d'accessibilité et l'opportunité des services.

Les mesures de la liste qui suit sont définies de façon générale. Chaque clinique et chaque SEAJ déterminent la nature exacte des mesures qu'ils utilisent.

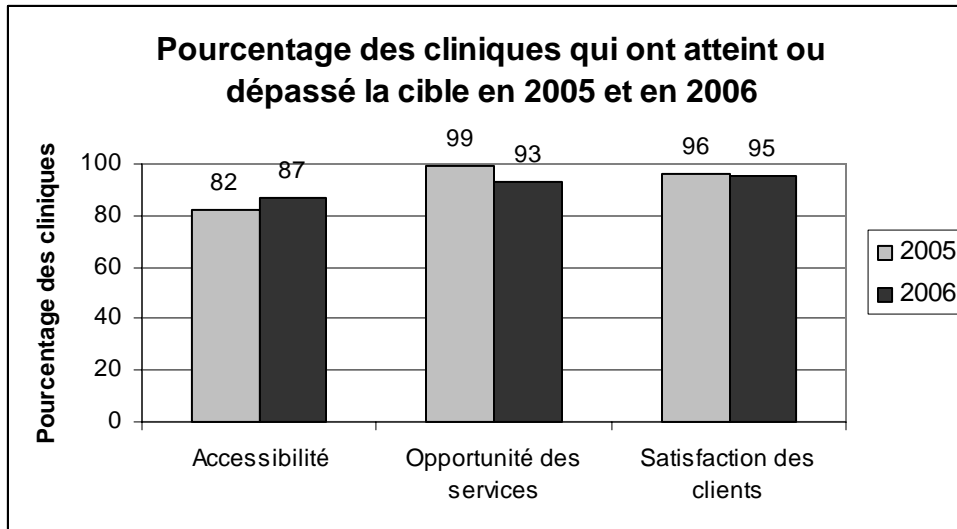
<b>MESURE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE</b>	<b>NORME/CIBLE</b>
1. Sondage auprès des organismes : Chaque année, les cliniques effectuent un sondage auprès de leurs partenaires communautaires au sujet de leur satisfaction en matière d'accessibilité.	Évaluation globale en matière d'accessibilité : 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits.
2. Opportunité des services : deux fois par année, pendant une période d'une semaine chaque fois, les cliniques relèvent le temps écoulé entre le moment du contact initial du client et le moment où il a reçu les renseignements sur les prochaines étapes.	Délai : 48 heures dans 80 % des cas de l'échantillon
3. Sondage auprès des clients : les cliniques effectuent un sondage au sujet de la satisfaction des clients auprès d'un minimum de 5 % des clients pendant la période couverte par le rapport.	Évaluation globale en matière de services de la clinique : 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits

En plus des données quantitatives, le rapport recueille les observations qualitatives au sujet de la satisfaction des clients et des organismes fournies par les cliniques.

## **SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES MESURES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR LES CLINIQUES EN 2006**

En 2006, les résultats des mesures du service à la clientèle se sont sensiblement améliorés par rapport à 2005.

Soixante des 77 cliniques qui ont soumis un rapport en 2006 (78 %) ont atteint ou dépassé la cible dans les trois volets du service à la clientèle, seize (21 %) ont atteint ou dépassé la cible dans deux des volets et une (1 %) a atteint ou dépassé la cible dans un volet.



**Satisfaction en matière d'accessibilité des services des cliniques** – Soixante-sept (87 %) des 77 cliniques qui ont soumis des résultats ont atteint ou dépassé la cible en matière d'accessibilité. Ce qui représente une importante augmentation sur les résultats de 2005 alors que le chiffre était de 82 %.

**Opportunité des services – Délai de réponse dans la prestation des services aux clients** – Soixante et douze (93 %) des cliniques qui ont soumis un rapport ont atteint ou dépassé la cible en matière d'opportunité des services. Ce qui représente une diminution par rapport à 2005, alors que le chiffre était de 99 %.

**Satisfaction des clients au sujet des services de la clinique** – Soixante et trois (95 %) des cliniques qui ont soumis un rapport ont atteint ou dépassé la cible en matière de satisfaction des clients.

### Observations qualitatives

Voici, mot pour mot, quelques-unes des observations que les cliniques ont incluses dans leur rapport sur les mesures du service à la clientèle :

- « J'espère que cet organisme/clinique sera ici encore longtemps, parce qu'il fournit un service qui est très nécessaire aux personnes qui ne comprennent pas la complexité du système judiciaire. »
- « Votre aide est véritablement très appréciée; elle est un élément essentiel à la guérison... »
- « ...très utile, bons avocats, ne me suis pas senti jugé ni poussé... »
- « Mon avocate s'est montrée particulièrement efficace à régler mon problème. Merci! »
- « Mon avocat s'est occupé de mon affaire de la manière la plus efficace et courtoise et il m'a épargné beaucoup d'inquiétudes. »
- « En tant que travailleur, qui souffre de dépression et de complications causées par les médicaments, j'ai de la difficulté à lire et à comprendre un document, même

simple, et l'aide que j'ai reçue pour remplir les documents et les directives ont été très utiles et je vous remercie de votre aide. »

- « Je suis très contente de vos services, car je trouve qu'ils donnent une voix et des renseignements juridiques aux personnes comme moi, qui autrement ne pourraient peut-être pas se faire représenter. »