

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Séance tenue le : 21 septembre 2016

Point de décision

Point d'information

**SUJET : CENTRE D'INFORMATION À LA POPULATION**

**PERSONNE RESPONSABLE :** Valérie Gascon  
**DIRECTION :** DQÉPÉ  
**SECTEUR D'ACTIVITÉ :** CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal  
**DURÉE :** 10 minutes

**SOMMAIRE :**

Le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal a implanté un Centre d'information pour répondre notamment aux besoins en information des usagers et de la population de son territoire.

Ce centre vise à faciliter l'accès à l'information en appliquant les principes d'accès. Ainsi, l'utilisateur qui passe par le Centre d'information formule sa demande et ce sont les agents du Centre qui recherchent pour lui l'information. Le Centre d'information vise aussi à avoir un portrait de la demande en information des usagers et de la population de façon à adapter les processus et les outils de communications en fonction de ces besoins.

Le Centre d'information est en activité depuis le 18 avril 2016 par le biais d'un numéro unique, le (514) 336-NORD. Une deuxième phase est à venir dans les prochains mois pour que les appels des usagers qui passent actuellement par les cinq (5) centrales téléphoniques et qui sont à la recherche d'information soient redirigés vers le Centre d'information.

**OBJECTIF POURSUIVI :**

Présentation du Centre d'information du CIUSSS, des objectifs poursuivis par le projet, des résultats atteints à ce jour et des développements prévisibles au cours des prochains mois.

**IMPACT FINANCIER :**

Aucun impact.

**PROJET DE RÉOLUTION :**

N/A.

# Centre d'information

Présentation au Conseil d'administration  
21 septembre 2016

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal*

Québec 

# Mise en contexte

---

- On veut simplifier la façon d'accéder aux services pour la population du CIUSSS du Nord-de-l'île-de-Montréal
  - Il y a plus de 100 «portes d'entrée» et numéros de téléphone.
- On n'a pas vraiment d'information sur la véritable demande en services/informations des usagers.
  - On pense bien qu'on la connaît, mais .....
- Une panoplie de messageries automatisées, complexes, ne sont pas basées sur les besoins des usagers, mais plutôt centrées sur les besoins de l'organisation.

# Objectifs

---

1. Fournir à la population des informations « justes » sur les services, de 7 h 00 à 20 h 00, 5 jours par semaine, en utilisant une porte d'entrée unique.
  - Et bientôt 7 jours sur 7 !!
2. Avoir un portrait réel et quantifiable de la demande en services de la population de façon à adapter notre offre à cette demande.

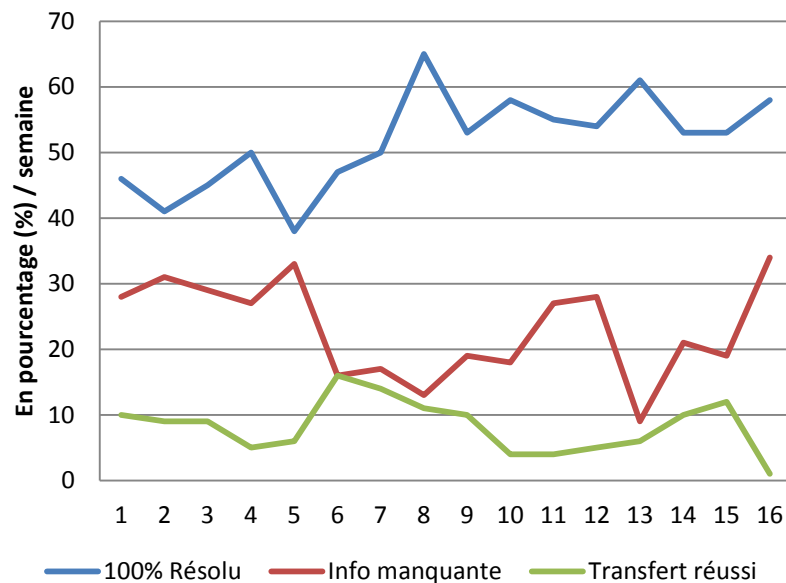
# Le CI, un « contact center »

- Le « contact center » est considéré comme à « l'épicentre de l'expérience patient »
- Souvent, un « contact center » a un numéro unique ; chez nous: le **(514) 336-NORD**
- Le « contact center » intègre souvent des fonctions d'accès à des services
  - Et dans notre cas, nous y avons intégré le projet pilote du guichet d'accès aux services spécialisés (GASS) et ce projet pilote s'est avéré un succès.

# Performance

- 1700 appels traités depuis le 18 avril 2016
- Durée moyenne de l'appel : 3 minutes
- 87% des appels sont référés par un professionnel du CIUSSS
- Quelques appels en provenance d'intervenants

La performance d'un contact center est mesurée par un indicateur principal, le taux de résolution au premier appel.



**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 

# Bénéfices

---

- Mécanismes d'assurance qualité
- Une expérience patient améliorée
- Une équipe engagée
- Création d'une base de données intégrant à ce jour plus de 160 fiches d'information

Intégration des appels des 5 centrales téléphoniques («les zéros») du CIUSSS vers le (514) 336-NORD.

*Cette deuxième phase permettra de compléter le portrait de la demande en information et ainsi, permettre l'atteinte de nos deux objectifs initiaux.*