

Mesurer les résultats



Recommandations du Réseau sur les sondages de satisfaction de la clientèle

Le présent document a pour objectif de présenter des recommandations du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE) quant aux questions à intégrer dans les sondages de satisfaction de la clientèle afin de tenir compte de l'expérience de la clientèle francophone. Les données récoltées à l'aide de ces questions pourraient par la suite être utilisées afin de :

- Cerner la perspective de la clientèle francophone à l'égard de la qualité des services en français (SEF) ;
- Ajuster les pratiques organisationnelles (au besoin) ;
- Produire un plan d'amélioration continue.

Contexte

Le RSSFE a procédé à un examen des questions présentement utilisées par les fournisseurs de services de santé dans le cadre de leurs enquêtes sur la satisfaction de la clientèle. Une consultation à ce sujet auprès d'un groupe de citoyens francophones a également été menée. Cet exercice a permis de dresser une courte liste de questions qui permettraient de mesurer la satisfaction de la clientèle francophone.

Afin d'obtenir de l'information sur la qualité des SEF, il est recommandé que les questions présentées ci-dessous soient incluses dans le sondage de satisfaction de votre organisation.

Questions recommandées

Le RSSFE propose d'inclure trois catégories de questions, à savoir des questions sur l'identité linguistique de la clientèle¹, l'accès aux services en français par la clientèle et la satisfaction de la clientèle à l'égard des services en français. Ces questions permettront de mieux cerner et colliger la perspective de la clientèle francophone à l'aide des sondages de satisfaction.

Identité linguistique

Les questions retenues à l'égard de l'identité linguistique des répondants s'alignent avec la définition inclusive de francophone (DIF) telle qu'adoptée par le Gouvernement de l'Ontario en 2009².

Question 1 : Quelle est votre langue maternelle ?

Réponse : anglais / français / Autre (inclure les choix de réponse qui sont pertinents)

Question 2 : Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le /la plus à l'aise ?

Réponse : anglais / français

Accès aux services en français

Les questions suivantes permettent d'établir la langue dans laquelle l'utilisateur est le plus à l'aise dans un contexte de soins de santé. Elles permettent également de déterminer si l'utilisateur a reçu des services dans cette langue.

Question 1 : Dans quelle langue officielle êtes-vous le /la plus à l'aise de recevoir vos services de santé ?

Réponse : anglais / français

Question 2 : Indiquez si vous avez été servi dans la langue officielle dans laquelle vous êtes le /la plus à l'aise (cette liste n'est incluse qu'à titre d'exemple, insérer les énoncés qui s'appliquent à votre organisme) :

Réponse :

À l'accueil	Oui / Non / Parfois
Dans la clinique externe	Oui / Non / Parfois
Lors de vos interactions avec les autres membres de l'équipe de soins	Oui / Non / Parfois
Lors de votre congé	Oui / Non / Parfois

Satisfaction à l'égard des services en français

La question suivante mesure la satisfaction générale de la clientèle francophone à l'égard des SEF, permettant de mieux cerner leur perspective.

Question 1 : Si vous avez reçu des services en français, êtes-vous satisfait(e) de ceux-ci ?

Réponse : Très insatisfait(e) / Plutôt insatisfait(e) / Satisfait(e) / Plutôt satisfait(e) / Très satisfait(e) / Sans objet

Considérations générales

Sur la structure du sondage:

Si la structure du sondage de satisfaction ne permet l'inclusion que d'une seule question parmi celles présentées dans ce document, il est recommandé de retenir celle traitant de la satisfaction à l'égard des services en français, l'objectif étant de recueillir la perspective des francophones à l'égard de ces services.

Sur l'analyse de sondages de satisfaction:

Dans une perspective d'équité, il est recommandé d'analyser les données sur la satisfaction des clients selon l'identité linguistique des répondants. Cette analyse permettrait de faire des constats sur la satisfaction des francophones, indépendamment de la langue dans laquelle ils ont reçu leurs services³.

Administration de sondages de satisfaction – Autres considérations:

- Un sondage offert en français ne signifie pas que des services en français sont offerts par le fournisseur ;
- Un sondage rempli en français ne veut pas nécessairement dire que des services en français ont été offerts ou reçus ;
- Un répondant francophone ayant reçu des SEF pourrait préférer répondre au sondage en anglais. Dans de tels cas, si le sondage ne collige pas la langue dans laquelle les services ont été reçus, ses réponses pourraient ne pas être prises en compte lors de l'étude de la perspective des clients francophones ;
- Il est aussi nécessaire d'inclure les questions sur les SEF dans les sondages en anglais pour les répondants francophones qui préfèrent remplir le sondage en anglais ;
- La traduction d'un sondage de l'anglais au français n'est pas suffisante pour évaluer la qualité des SEF. C'est pourquoi des questions spécifiques sur les services en français doivent être incluses dans les sondages ;
- La seule façon de colliger systématiquement et de manière fiable la satisfaction des clients francophones est de procéder à l'identification linguistique des francophones (en leur demandant quelle est la première langue officielle apprise) ; toute autre forme de collecte demeure anecdotique.

L'inclusion de la perspective francophone dans les sondages de satisfaction permettrait de mesurer la qualité des soins reçus en français au sein de l'organisme pour ensuite dresser un plan d'amélioration continue plus complet.

¹L'identité linguistique fait référence au groupe linguistique auquel appartient cette personne ou auquel elle s'identifie. Il s'agit d'une donnée démographique récoltée à des fins de planification des services.

²Gouvernement de l'Ontario. (2019). Profil de la population francophone de l'Ontario – 2016. Consulté le 1 février 2021 au <https://www.ontario.ca/fr/page/profil-de-la-population-francophone-de-lontario-2016#section-0>

³Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. (2016). Recommandations du Réseau – Collecte de l'identité linguistique. https://www.rssf.on.ca/upload-ck/Recommandation_DIF_2016_VF.pdf

Juillet 2023