



Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario

Sondage sur les habitudes d'information des francophones du Sud-Est

Mars 2018

www.rssfes.on.ca

Table des matières

I- Sommaire exécutif	2
II- Présentation	3
1- Objet du sondage.....	3
2- Contexte	3
3- Retombées anticipées	3
4- Méthodologie	3
III-Profil des répondants	4
1- Graphique 1 : Répartition géographique des répondants	4
2- Graphique 2 : Langue maternelle des répondants	5
3- Graphique 3 : Sexe des répondants	5
4- Graphique 4 : Groupe d'âges	6
5- Graphique 5 : Composition des familles	6
6- Graphique 6 : Nombre d'années dans la région	7
7- Graphique 7 : Répondants qui souhaiteraient en savoir davantage sur le Réseau	7
IV-Résultats du sondage	8
Partie 1 : LES HABITUDES D'INFORMATION	8
- Tableau 1 : Nature des moyens de communication utilisés selon l'information recherchée	8
Partie 2 : LES SOURCES D'INFORMATION	9
- Tableau 2 : Habitudes d'écoute de la radio francophone - Radio-Canada Première	10
- Tableau 3 : Écoute d'émission française de la Société Radio-Canada	10
- Tableau 4 : Stations radiophoniques anglophones locales et heures d'écoutes les plus populaires	11
- Tableau 5 : Consommation de médias écrits - journaux anglophones locaux	12
- Tableau 6 : Consommation de médias écrits locaux - publications francophones.....	13
Partie 3 : INFORMATIONS SUR LES ACTIVITÉS EN FRANÇAIS	14
- Tableau 7 : Sites internet consultés pour découvrir les activités en français dans la communauté	15
- Tableau 8 : Connaissance de pages ou groupes Facebook locaux	15
Partie 4 : LES PRÉFÉRENCES ET SUGGESTIONS.....	16
- Tableau 9 : Type d'activités socioculturelles susceptibles d'être recherchées	16
o Tableau 10 : Type de ressources et services susceptibles d'être recherchés.....	17
- Tableau 11 : Moyens utilisés pour trouver des informations sur les services de santé dont vous avez besoin	18
- Tableau 12 : Moyens faciles et efficaces pour informer les répondants sur les sujets d'intérêt ou d'activités qui ont lieu en français dans la région	19
- Tableau 13 : Résultats comparés des moyens de s'informer et des moyens jugés faciles pour atteindre les répondants	20
V- Constats généraux	21
VI-Moyens d'action à privilégier	22
VII- Conclusion	22
VIII- Annexes	23
- Annexe 1 : Pistes de solutions pour mieux rejoindre les francophones de la région du Sud-Est	23
- Annexe 2 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Kingston	24
- Annexe 3 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Belleville – Trenton	27
- Annexe 4 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Brockville	29
- Annexe 5 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Merrickville	30

I- SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a créé un sondage dans le but de mieux comprendre les habitudes d'information concernant les services et activités destinés à la population francophone de la région du Sud-Est. Un total de 178 personnes représentant 1,2 % de la population francophone de la région du Sud-Est y ont participé.

Les résultats indiquent que chez les francophones le bouche-à-oreille est fortement en usage malgré l'ère de médias de masse dans laquelle nous évoluons. Comme en témoigne le tableau 1, nous constatons un usage frappant des médias sociaux pour obtenir toutes sortes d'informations et le recours aux recherches en ligne pour trouver l'information souhaitée.

Nous notons une écoute modérée des émissions francophones de la Société Radio-Canada, radio et bulletin télévisé de nouvelles de 18h (tableaux 2 et 3). Du côté des médias écrits locaux, nous observons une lecture modeste des journaux locaux de langue anglaise (tableau 5). Enfin, malgré la présence de contenus en français publiés par divers organismes francophones locaux, ceux-ci ne sont pas nécessairement lus et connus de tous (tableau 6).

Pour les informations en ligne, même si plusieurs sites internet d'organismes francophones et de pages Facebook existent pour y faire la promotion de leurs activités à l'intention de l'ensemble de la communauté francophone locale (tableaux 7 et 8), ceux-ci sont somme toute peu consultés. Nous avons constaté qu'en plus des pages Facebook officielles des organismes francophones, des sites informels Facebook mis en ligne par des membres de la communauté francophone sont utilisés comme véhicules d'informations auprès de la communauté. Il est intéressant de noter que le seul site internet qui regroupe les informations de la majorité des organismes francophones locaux, francokingston.info, n'est connu que de 20% des répondants.

On dénote un intérêt marqué des répondants pour de la socialisation en français comme en témoigne le tableau 9. La recherche d'informations touchant particulièrement les ressources et services en français tant généraux que dans le domaine de la santé est très importante et représente un besoin exprimé par un fort nombre de répondants (tableau 10).

Quant à l'accès aux services de santé, les résultats démontrent que les répondants utilisent l'Internet comme source première d'information à cet égard. La facilité d'accès aux renseignements souhaités semble être une considération importante.

Enfin, ce sondage permet d'affirmer que de tous les organismes francophones présents dans la région, le Centre culturel Frontenac et les écoles françaises viennent en tête de liste pour la transmission d'informations sur la communauté francophone et les activités qui se déroulent en français.

En conclusion, la promotion de diverses avenues d'information pourrait être rehaussée afin de rejoindre plus efficacement les membres de la communauté francophone locale. Des pistes de solutions sont proposées à la section VI ainsi qu'à l'annexe 1.

II- PRÉSENTATION

1- Objet du sondage

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a créé un sondage dans le but de mieux connaître les habitudes d'information concernant les services et activités destinés à la population francophone de la région du Sud-Est. Nous espérons ainsi mieux comprendre par quels moyens les francophones s'informent et quels canaux de communication sont utilisés par cette population.

2- Contexte

Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la Stratégie de services en français 2016-2018¹ développée par les Réseaux locaux d'intégration de services de santé (RLISS) de Champlain et du Sud-Est et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (Réseau). L'objectif ultime de cette stratégie de trois ans vise l'amélioration de l'accès aux services de santé en français pour la population francophone. Trois priorités stratégiques découlent de la stratégie soient l'offre active, l'information sur les services en français et la performance des services en français.

C'est ainsi que pour répondre aux besoins d'information sur les services en français chez les francophones et déterminer des moyens efficaces de rendre ces informations accessibles, nous devons mieux comprendre les comportements actuels de notre public cible en matière de consommation d'informations diverses.

3- Retombées anticipées

Les données recueillies par ce questionnaire devraient permettre de mieux comprendre les comportements de notre clientèle cible qu'est la population francophone. Celles-ci nous aideront à adapter les stratégies de communication et les campagnes d'information visant les membres de la communauté francophone locale dans la région du Sud-Est afin de les rendre plus efficiente.

4- Méthodologie

Un questionnaire a été conçu, puis soumis à l'attention du Comité de citoyens sur les services en de santé en français du Sud-Est pour rétroaction. Dès le départ, nous avons prévu que le sondage serait accessible via Internet ce qui rendrait la diffusion et l'accès plus facile aux répondants potentiels. Le sondage a été mis en ligne pendant six semaines, soit du 21 octobre 2017 au 11 décembre 2017. Nous avons estimé qu'il faudrait environ 10 minutes pour remplir ce dernier. Les répondants ont participé de façon anonyme et confidentielle.

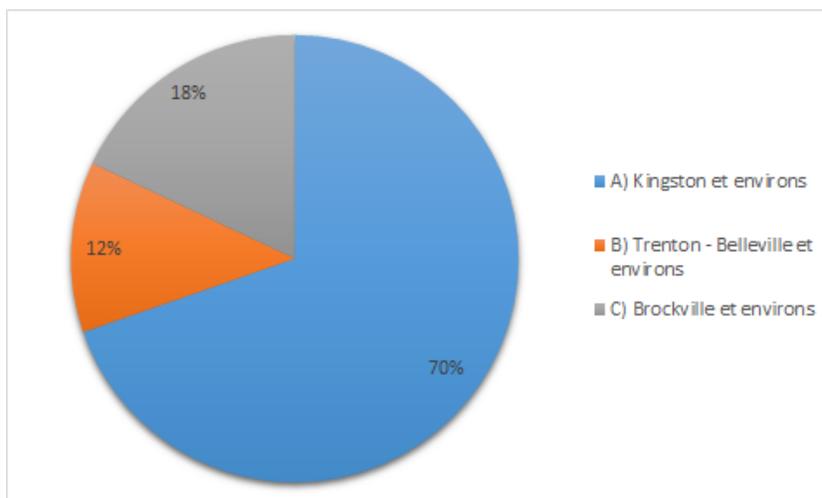
¹ Stratégie de Services en français 2016-2019; RLISS Champlain - RLISS Sud-Est - Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

III- PROFIL DES RÉPONDANTS

Nous avons enregistré un nombre total de 178 répondants qui représente 1,2 % de la population francophone de la région du Sud-Est². Comme l'illustre les graphiques suivants, ce sondage a permis de rejoindre une variété d'individus de langue maternelle française dans une forte proportion, à 88,2% et provenant des trois secteurs géographiques visés tout en présentant des profils variés en terme d'âge, de sexe, d'état familial et de permanence dans la région.

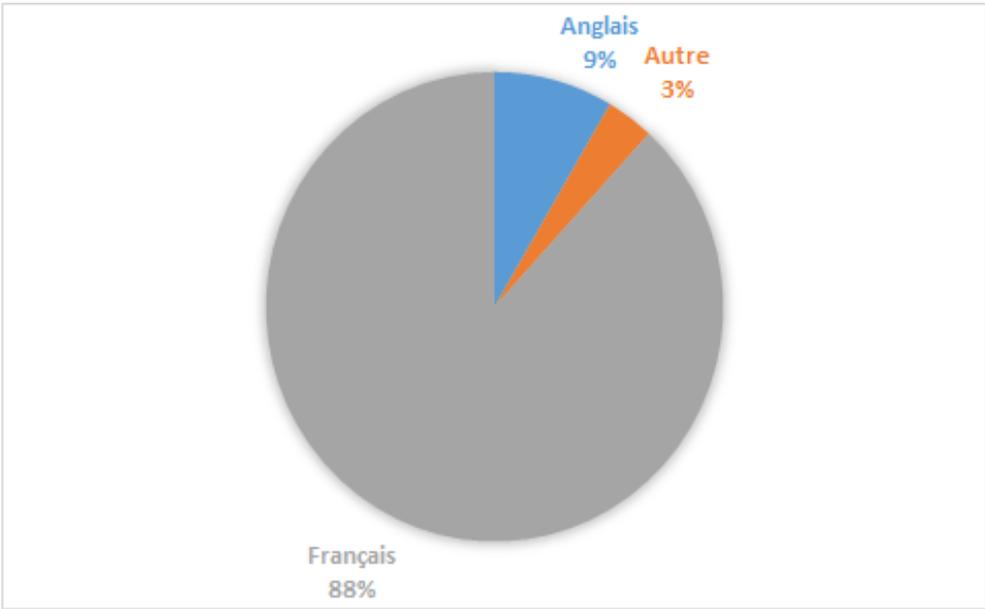
Comme la région du Sud-Est est vaste et afin de refléter les réalités des médias locaux qui diffèrent d'un secteur à l'autre, nous avons adapté certaines questions selon trois secteurs géographiques. Les répondants devaient identifier leur lieu d'appartenance: Kingston et environs (124 répondants représentant 69,7%), Trenton - Belleville et environs (22 répondants représentant 12,4%) et Brockville et environs (32 répondants représentant 18%).

1- Graphique 1 : Répartition géographique des répondants

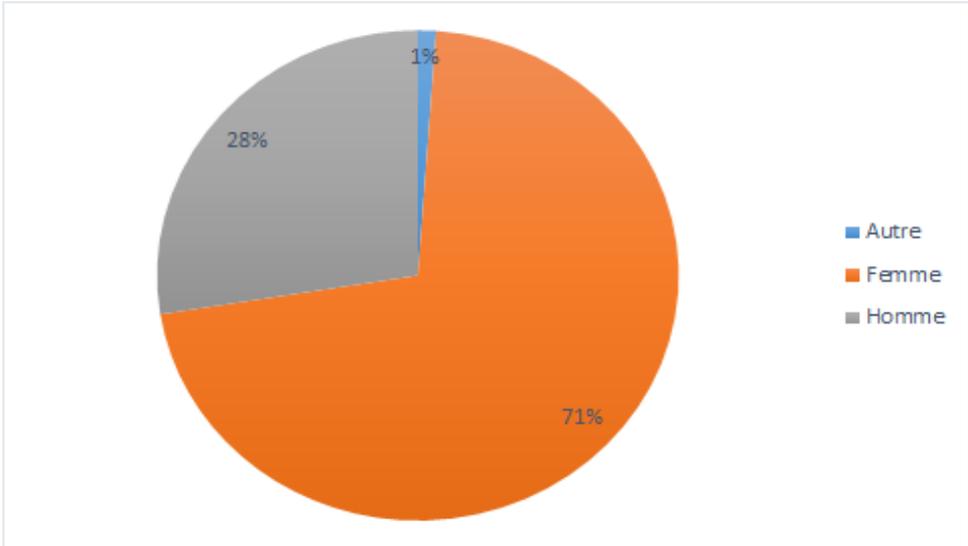


² Données du RLISS du Sud-Est; Population francophone selon la définition inclusive des francophones (DIF) en 2016 s'élève à 14 825.

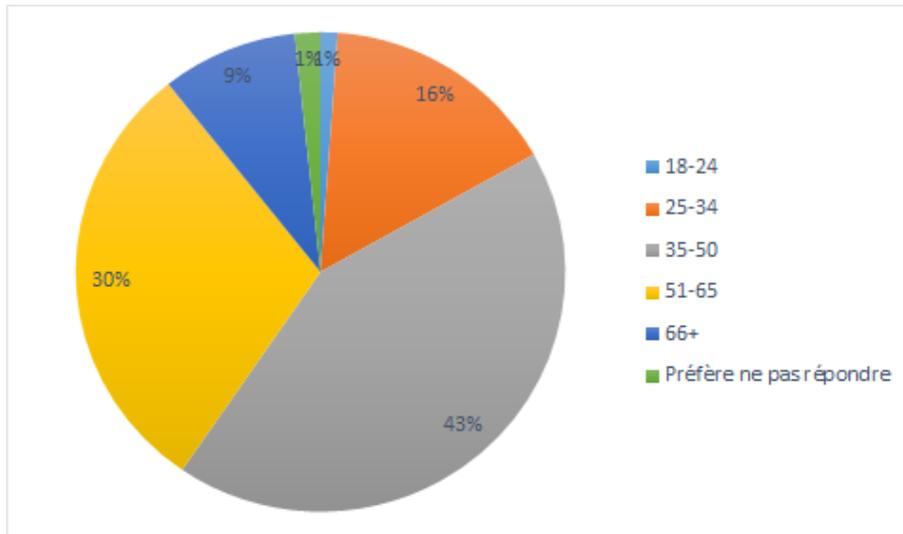
2- Graphique 2 : Langue maternelle des répondants



3- Graphique 3 : Sexe des répondants



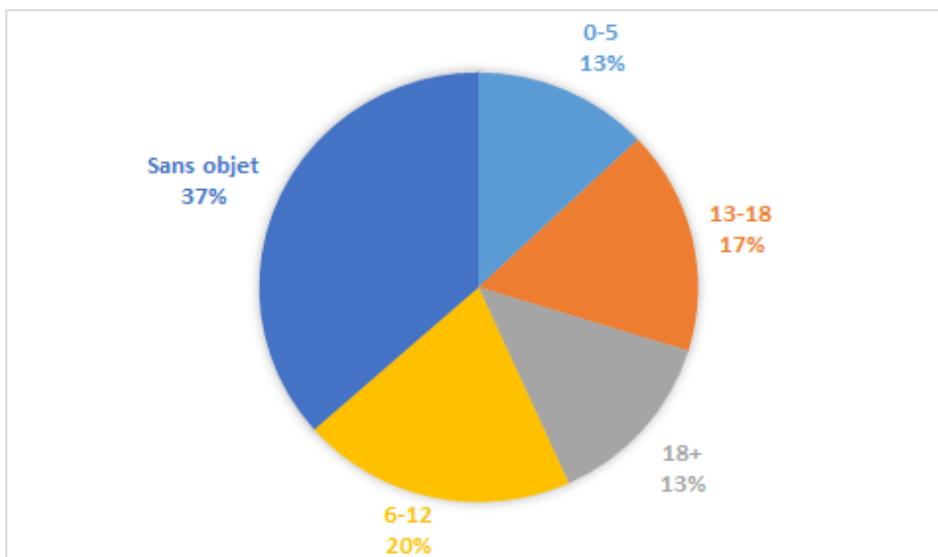
4- Graphique 4 : Groupes d'âges



Ce sondage a rejoint des répondants majoritairement de langue française à 88.2%. Des gens de langue anglaise (8.4%) et d'autres langues maternelles (3.4%) ont aussi participé.

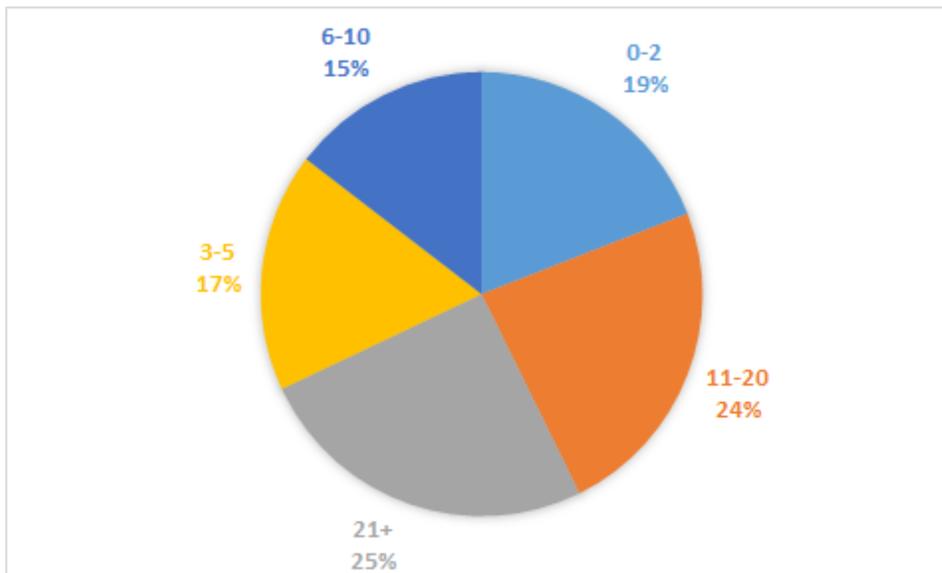
Bien que dans une faible proportion, les jeunes adultes âgés entre 18-24 ans, soit 1.1% ont répondu au sondage. La majorité des répondants se trouvent dans les groupes des 25-34, 35-50 et 51-65 ans représentant 89%. Le groupe des aînés représente 9% de l'ensemble des répondants.

5- Graphique 5 : Composition des familles



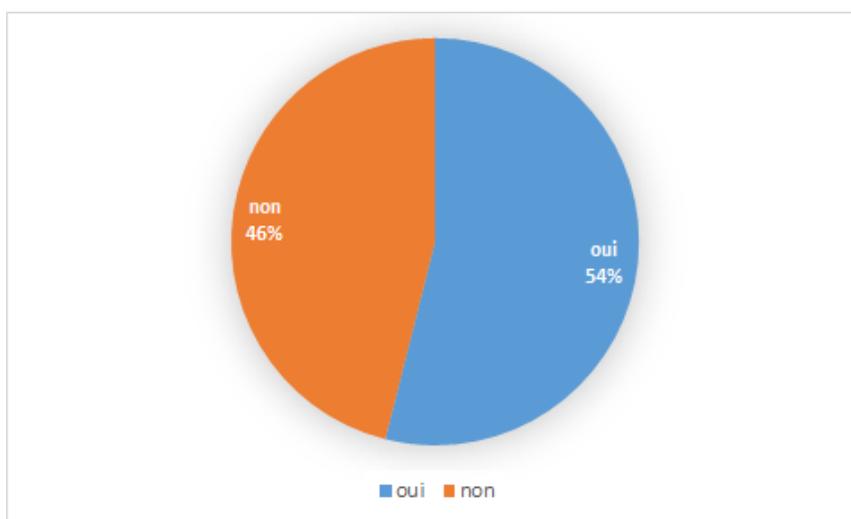
Considérant l'âge de la majorité des répondants, il n'est pas étonnant de voir une répartition des familles qui ont de jeunes enfants, des adolescents et des jeunes adultes. Moins de 40% des répondants indiquent ne pas avoir d'enfants vivant avec eux.

6- Graphique 6 : Nombre d'années dans la région



Le sondage a rejoint des personnes qui habitent la région depuis plus ou moins longtemps. Le graphique 6 illustre qu'il n'y a pas de groupes sous-représentés. Cela dit, nous pouvons nous interroger à savoir si un nombre représentant les familles militaires ont participé à ce sondage. Une question supplémentaire sur l'occupation des répondants aurait pu permettre de préciser cet élément. Il semble y avoir une permanence chez les répondants puisque près de la moitié réside dans la région depuis plus de 10 ans.

7- Graphique 7 : Répondants qui souhaiteraient en savoir davantage sur le Réseau



Les répondants avaient le loisir de laisser leur adresse courriel pour faciliter notre communication avec eux s'ils le désiraient. Nous remarquons que plus de la moitié des

répondants souhaitent en savoir davantage sur notre Réseau. Il y a plus du tiers des répondants qui ne connaissaient pas ou peu notre organisme au moment du sondage. Sur les 82 individus qui ont laissé une note, nous constatons que 18 d'entre eux sont déjà membres du Réseau, 4 personnes ont inscrit leur numéro de téléphone alors que 60 ont inscrit une adresse courriel.

IV- RÉSULTATS DU SONDAGE

PARTIE 1 : LES HABITUDES D'INFORMATION

Afin de découvrir le comportement des répondants et dans le but de ne pas influencer leurs réponses, nous avons d'emblée demandé aux gens quels sont leurs moyens de communication en usage pour s'informer en général, puis en ce qui a trait à la communauté francophone. Nous avons opté pour une formule de question ouverte pour ces deux premières questions. Ensuite, en leur proposant un éventail de suggestions, nous leur avons demandé comment ils entendent parler des événements ou activités francophones qui ont cours dans la communauté. Les répondants pouvaient ainsi indiquer tous les moyens dont ils font usage.

Le tableau 1 présente la colligation des réponses obtenues à partir de ces trois variables. Ceci permet de mieux comprendre les moyens utilisés pour s'informer, c'est-à-dire comment le comportement des répondants s'actualise en fonction de la nature de l'information recherchée. Pour fins d'analyse nous mettons en relief les trois méthodes les plus utilisées pour chacun des types d'information.

Tableau 1 : Nature des moyens de communication utilisés selon l'information recherchée

<i>Moyens utilisés</i>	<i>En général</i>		<i>Communauté francophone</i>		<i>Événements ou activités francophones</i>	
Journaux	56	31,5%	18	10,1%	46	52,8%
Radio (langue non précisée)	44	24,7%	23	12,8%		
Radio francophone	13	7,3%	13	7,3%	58	32,6%
Radio anglophone	6	3,4%	3	16,9%	22	12,4%
Télé (langue non précisée)	56	31,5%	20	11,2%		
Télé francophone	4	2,2%	7	3, (%)	42	23,6%
Télé anglophone	0	0%	0	0%	6	3,4%
Organisme francophone	8	4,5%	88	48,4%	104	58,4%

Médias sociaux	72	40,4%	74	41,6%	114	64%
Bouche-à-oreille	52	29,2%	63	35,4%	144	80,9%
Calendrier d'activités en ligne	0	0%	2	1,1%	38	21,3%
Membre d'une liste de distribution	40	22,5%	38	21,3%	56	31,5%
Recherche en ligne	127	71,3%	71	39,9%	78	43,8%

Autre	36*	20,2%	19**	10,7%
* Cellulaire(3); Texto(8); Téléphone(16); Affiche(6); lettre(3)				
**Cellulaire(1); Téléphone(5); Affiche(7), Sans réponse(6)				

Organismes francophones mentionnés à la question (P1-Q2):
 Un total de 90 mentions cataloguées comme suit: RSSFEO(2) et Comité de citoyens sur la santé(3); Route du Savoir(4); Centre culturel Frontenac(24); FrancoKingston(2); ACFOMI(7); MFRC Trenton(2) et BFC Trenton(1); Écoles françaises(29); CRFM Kingston(3) et BFC Kingston(1); Paroisse St-François d'Assise(5); Club de l'Âge d'Or(1); AFO(1); Club Champlain(2); CMRC(1); Queen's U. French Club(1) et Queen's U. French Studies Department(1).

Lorsqu'il s'agit de s'informer en général, on dénote une forte propension à s'en remettre aux médias sociaux ainsi qu'à internet pour l'accès à l'information voulue. Les répondants se réfèrent également aux médias traditionnels comme les journaux, la radio et la télévision.

Lorsqu'on cherche à connaître les habitudes d'information sur la communauté francophone, ses événements ou activités, les comportements diffèrent. Le bouche-à-oreille, les médias sociaux et les organismes francophones (par les écoles et le CCF) sont alors les sources d'information privilégiées par les répondants. On remarque aussi que la radio et la télévision de langue française sont alors ciblées comme sources d'informations.

PARTIE 2 : LES SOURCES D'INFORMATION

Dans cette section, nous souhaitons obtenir des renseignements sur les habitudes de consommation de diverses sources d'informations locales présélectionnées. Nous nous sommes donc intéressés aux habitudes d'écoute de la radio francophone et anglophone, de même qu'aux habitudes de lecture de journaux locaux et de diverses publications produites par les organismes de langue française.

Dans certains cas, nous avons été en mesure de faire un découpage par secteur géographique, ce qui permet d'observer les différences dans les comportements des répondants selon leur lieu de résidence.

Tableau 2 : Habitudes d'écoute de la radio francophone - Radio-Canada Première

Heure d'écoute	Kingston et environs (124)		Trenton - Belleville et environs (22)		Brockville et environs (32)	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
6h-9h	45	36,3%	6	27,3%	9	28,1%
9h-12h	17	13,7%	2	9,1%	2	6,3%
12h-14h	8	6,5%	2	9,1%	0	0%
15h-18h	33	26,6%	5	22,7%	9	28,1%
Soirée	8	6,5%	1	4,5%	3	9,4%
Sans objet	65	52,4%	15	68,2%	17	53,1%

Les répondants qui syntonisent la station de Radio-Canada Première, le font en général tôt le matin (entre 6h et 9h) ou en après-midi (entre 15h et 18h) lors du retour à la maison. On remarque également que plus de 50% des répondants n'écourent pas la radio francophone.

Tableau 3 : Écoute d'émission française de la Société Radio-Canada

Émission	Kingston et environs (124)			Trenton - Belleville et environs (22)			Brockville et environs (32)		
	Parfois	Régulièrement	Jamais	Parfois	Régulièrement	Jamais	Parfois	Régulièrement	Jamais
Grands Lacs Café Radio Samedi 7h-11h	15	9	100	3	0	19	1	1	30
Téléjournal Ontario de 18h	44	15	66	11	3	9	8	5	20

Autre:	TVA; LCN; RDI; TV5; TV Tout le monde en parle; Heure du monde: radio de Radio-Canada; Rouge FM (Gatineau).
--------	--

Il semble y avoir plus d'individus du secteur de Kingston qui, parfois ou régulièrement, écoutent l'émission radiophonique du samedi matin ou regardent le téléjournal Ontario présenté par la Société Radio-Canada et ce en comparaison avec les répondants des secteurs de Trenton - Belleville et de Brockville.

Tableau 4 : Stations radiophoniques anglophones locales et heures d'écoutes les plus populaires

<i>Heures d'écoute</i>	<i>Tôt le matin 6h-9h</i>	<i>Heures du midi 12h-14h</i>	<i>Retour à la maison 15h-18h</i>
Kingston et environs			
98,3 Fm CFLY Fly	29	5	22
98,9 Fm CKLC The Drive	11	3	10
104,3 Fm CKWS Fresh Radio	14	6	12
105,7 Fm CIKR K-Rock	9	0	8
107,5 Fm CBC Radio One	17	0	12
Trenton - Belleville et environs			
95.5 CJOJ Classic Hits	7	0	5
97.1 CIGL Mix 97	6	1	6
Brockville et environs			
103.7 CJPT Bob FM	8	1	6
104.9 CFJR	11	4	10

Quelques répondants ont mentionné l'écoute des stations radiophoniques suivantes:
Secteur de Kingston: 90,9 Fm (Syracuse, NY) (2); 94.1 Fm (Syracuse, NY); 102.7 Fm Kiss(2).
Secteur de Trenton-Belleville : 99,3 Fm Country; 100,1 Fm; 100,9 fm; 105,7 Fm K-Rock Kingston.
Secteur de Brockville: 90,7 Fm Radio-Canada première; 93,4 Fm; 94,9 Fm Rouge(3); 95,7 Fm; 96,7 Fm; 101,1 Fm Country; 101,5 Fm Fox(2); 104,1 Fm Radio Énergie (2); 106,9 Fm Jump.

Pour cette question, nous proposons un choix de 21 stations radiophoniques locales (11 à Kingston; 6 à Trenton-Belleville et 4 à Brockville). Le tableau ci-haut présente la préférence des répondants, donc les stations les plus populaires. Dans le secteur de Kingston les stations 98,3 Fm CFLY Fly, 104,3 Fm CKWS Fresh Radio et 107,5 Fm CBC Radio One se disputent la faveur des auditeurs. Dans le secteur de Trenton - Belleville les stations 95.5 CJOJ Classic Hits et 97.1 CIGL Mix 97 sont nez-à-nez, alors qu'à Brockville c'est la station 104.9 CFJR qui est la favorite.

Les heures d'écoute sont généralement tôt le matin (entre 6h et 9h), le midi (entre 12h et 14h) ainsi qu'en fin d'après-midi (entre 15h et 18h).

Tableau 5 : Consommation de médias écrits - journaux anglophones locaux

<i>Journaux de langue anglaise</i>	<i>Parfois</i>	<i>Régulièrement</i>	<i>Jamais</i>	<i>Total</i>
Kingston et environs				
Kingston Whig-Standard	35 (32%)	16 (15%)	51	109
Kingston Whig-Standard - Samedi	24 (23%)	12	63	103
Kingston Heritage	22 (21%)	26 (25%)	46	104
EMC Kingston - Kingston This Week	17	26 (27%)	48	98
Kingston East News	12	11	58	82
Snapd Kingston	19	6	61	90
Trenton - Belleville et environs				
The Trentonian	9 (47%)	6 (32%)	4	19
The Intelligencer	4	2	10	18
The Community Press	5 (29%)	1	11	17
The Contact Newspaper	2	3	9	16
Belleville News	4	1	11	16
Quinte West News	4	6 (35%)	6	17
Brighton Independent	1	1	11	15
Snapd Quinte	3	1	10	17
Brockville et environs				
The Recorder & Times	9 (32)	6 (21%)	7	28
St. Lawrence News	4	8 (31%)	7	26
Snapd 1000 Islands	5	4	9	26

Quelques répondants ont mentionné la lecture d'autres journaux:

Secteur de Kingston: Frontenac News.

Secteur de Trenton-Belleville : Napanee Beaver; Napanee Guide; Picton Gazette; quinte.ca.

Secteur de Brockville: Ottawa Citizen; Kemptville Advance; Uncle Buck's.

Les journaux anglophones locaux sont lus régulièrement par un faible pourcentage de répondants qui rappellent le sont à forte majorité francophones (88%). Ainsi à Kingston les plus hauts taux oscillent entre 15% et 27%. Les taux sont plus élevés à Trenton - Belleville alors que ceux-ci oscillent entre 32% et 35% et à Brockville avec des taux de lecture s'élevant de 21% et 31%. Ces pourcentages plus élevés s'expliquent sans doute par le fait qu'il y a un nombre de répondants moindre dans ces deux secteurs géographiques ce qui pourrait fausser cette affirmation.

Tableau 6 : Consommation de médias écrits locaux - publications francophones

<i>Titre de la publication</i>	<i>En totalité</i>	<i>Survole rapide</i>	<i>Parfois</i>	<i>Régulièrement</i>	<i>Jamais</i>	<i>Sans objet</i>
Kingston et environs						
Journal L'Informel	13	14	36	8	31	9
Bulletin paroissial de l'église St-François d'Assise	13	7	12	7	54	15
Le Réseau Express	5	4	13	6	52	14
Infolettre du Centre culturel Frontenac	16	15	29	12	28	8
KMFRC-CRFMK Newsletter	3	6	17	5	42	15
École Mgr-Rémi-Gaulis	14	6	6	11	43	18
ÉSC Marie-Rivier	18	7	7	11	48	13
École Madeleine-de-Roybon	8	0	4	4	57	20
ÉS Mille-Îles	6	0	4	3	56	21
Trenton - Belleville et environs						
Le Réseau Express	0	1	1	1	7	4
Infolettre du Centre culturel Frontenac	1	2	1	1	7	4
Journal L'Informel	0	0	1	1	8	4
Infolettre du CRFMT-TMFRC	1	4	0	1	7	3
École Cité-Jeunesse	4	2	2	5	3	3

ÉS Marc-Garneau	2	1	1	5	4	4
*École catholique L'Envol (erreur à noter: l'école Cité-Jeunesse a été inscrite deux fois dans le questionnaire)				1 (autre)		
Brockville et environs						
Le Réseau Express	0	0	4	0	16	5
Infolettre du Centre culturel Frontenac	0	0	5	2	16	5
Journal L'Informel	0	0	7	0	15	2
École catholique Ange-Gabriel	13	3	2	9	3	1
École Ste-Marguerite-Bourgeoys	0	0	3	1	15	5

Dans notre analyse, nous avons regroupé les catégories suivantes: en totalité, survol et régulièrement car cela signifie que les gens lisent ladite publication. Nous constatons que dans le secteur de Kingston, les publications du Centre culturel Frontenac sont les plus lues, l'infolettre à 40% et le Journal L'Informel à 32%. Les communications du milieu scolaire francophone sont généralement lues dans des proportions variant entre 10% et 32% selon les écoles. Il est intéressant de noter que les infolettres du Centre de ressources pour familles militaires de Kingston et du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario sont d'autres publications qui sont parfois lues.

Dans le secteur de Trenton - Belleville, les communications du milieu scolaire francophone sont les plus lues alors que les proportions varient entre 47% et 69% selon les écoles. Il est à noter qu'une erreur s'est glissée dans le sondage car le choix de l'école catholique L'Envol n'y apparaissait pas. L'infolettre du Centre de ressources pour familles militaires de Trenton est lue à 38% suivie de celle du Centre culturel Frontenac de Kingston (25%).

Dans le secteur de Brockville, les communications du milieu scolaire francophone sont les plus lues alors que les proportions s'élèvent à 81% pour l'école catholique Ange-Gabriel. Il semble y avoir une forte tendance à se rassembler autour de l'école car la garderie francophone et l'Association Champlain de Brockville sont affiliées à cette institution.

PARTIE 3 : INFORMATIONS SUR LES ACTIVITÉS EN FRANÇAIS

Dans cette section nous souhaitons vérifier la connaissance et l'usage de diverses sources d'information en ligne telles des sites internet d'organismes francophones locaux, de pages et de groupes Facebook ou de Twitter comme moyen d'information touchant particulièrement les activités en français.

Tableau 7 : Sites internet consultés pour découvrir les activités en français dans la communauté

<i>Sites internet</i>	<i>Parfois</i>	<i>Souvent</i>	<i>Jamais</i>
francokingston.info	28	13	137
centreculturelfrontenac.com	56	47	75
acfomi.org	52	22	104
kmfrc.com	40	8	130
trentonmfrc.ca	10	3	165

Autre:	La Route du Savoir; Facebook des écoles publiques de Kingston et Trenton; Souvent à la bibliothèque publique et j'y vois les affiches qui y sont mises.
--------	---

C'est le site internet du Centre culturel Frontenac qui est consulté le plus souvent, dans une proportion de 26%, suivi de celui de l'ACFO Mille-Îles. Il est à noter que le site francokingston.info, site qui regroupe les informations de la majorité des organismes francophones locaux est le moins connu alors que 80% des répondants ne le consultent jamais.

Tableau 8 : Connaissance de pages ou groupes Facebook locaux

<i>Page Facebook</i>	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>abonné</i>	<i>sans objet</i>
Centre culturel Frontenac	64	66	30	12
ACFO Mille-Îles	52	90	15	13
Centre de ressources pour familles militaires de Kingston	48	85	16	20
Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	52	90	10	16
FrancoKingston	27	111	14	19
Le français à Kingston	21	121	10	18
Conjointe de militaires Kingston (groupe fermé)	20	103	17	27
Trenton MFRC	16	110	6	34
CFB Trenton Families (groupe fermé)	9	116	3	38
Francophones de BFC Trenton (groupe fermé)	10	114	6	37

Autres:	Association Champlain de Brockville; Je suis Franco-ontarien; Marie-Rivier
---------	--

Dans le secteur de Kingston, les pages et publications Facebook du Centre culturel Frontenac semblent les plus connues, d'ailleurs le CCF compte le plus d'abonnés parmi les répondants. Les pages de l'ACFOMI, du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario et celles du Centre de ressources pour familles militaires de Kingston semblent aussi rejoindre les gens.

Dans le secteur de Trenton - Belleville, c'est le Centre de ressources pour les familles militaires de Trenton qui attirent des visites tandis que dans le secteur de Brockville c'est auprès de l'École catholique Ange-Gabriel que les gens s'informent.

Comptes Twitter d'organismes francophones locaux: Des 101 réponses obtenues, la majorité indique ne suivre les activités d'aucun compte Twitter. Quelques répondants ont affirmé suivre les activités des groupes locaux suivants: ACFOMI; Académie Ange-Gabriel; CCF; CEPEO; ES Mille-Îles; École Mgr-Rémi-Gaulin; ÉSC Marie-Rivier; TFO; #ONFR; Radio-Canada Ici Ontario.

PARTIE 4 : LES PRÉFÉRENCES ET SUGGESTIONS

Cette section permettait d'en apprendre davantage sur les préférences des répondants quant à la nature des informations recherchées et aux moyens utilisés pour ce faire selon certains paramètres définis.

Nous y avons également inscrit une question liée à l'information sur les services de santé afin de mieux comprendre les comportements des répondants lorsqu'il s'agit de services d'ordre plus personnel comme ceux du domaine de la santé.

Enfin, afin de rendre l'exercice plus révélateur des comportements des individus en matière d'information, les répondants étaient invités à faire part de leur suggestion quant aux moyens qu'ils estiment les plus efficace pour être informés, obtenir ou recevoir des informations sur les sujets d'intérêt ou les activités qui ont lieu en français dans la région.

Tableau 9 : Type d'activités socioculturelles susceptibles d'être recherchées

<i>Nature de l'activité recherchée</i>	<i>Parfois</i>	<i>Souvent</i>	<i>Jamais</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Total</i>
Activités en français pour les enfants	41	36	37	47	161
Activités en français pour les adolescents	37	16	60	49	162
Activités en français pour les adultes	87	58	15	9	169

Spectacles	84	71	7	10	172
Conférences	79	40	31	16	166
Occasions de rencontrer d'autres francophones et francophiles	105	36	18	10	169
Occasions de bénévolat en français	83	23	38	27	171

Autres:	Les arts graphiques; Dentiste, opticien; Activités pour jeunes enfants (sports, arts, etc.) pour des enfants; Les arts visuels et l'exercice physique et nutrition; Sport et loisirs, conférenciers santé mentale, spiritualité et foi chrétienne; L'aide éducative pour mes enfants - équivalent du « Reading Clinic » en français; Restaurants, loisirs; Fabrication; Peinture.
---------	---

Nous remarquons que les activités en français semblent davantage intéresser un public d'âge adulte soit par des occasions de rencontrer d'autres francophones et francophiles, des activités s'adressant à eux (nature non spécifiée), des spectacles, des occasions de bénévolat en français et des conférences.

Tableau 10 : Type de ressources et services susceptibles d'être recherchés

<i>Type de ressource et service recherché</i>	<i>Parfois</i>	<i>Souvent</i>	<i>Jamais</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Total</i>
Ressources locales où un service en français est offert	82	67	14	7	170
Consultations publiques sur des sujets propres à la communauté francophone	92	39	14	7	152
Ressources locales sur les services de santé en français	67	71	28	7	173
Ressources locales sur les services de santé mentale en français	74	45	31	16	166

Nous observons un très haut taux de réponse aux questions de cette section bien qu'une seule sur les cinq proposées était obligatoire. Dans une forte proportion les répondants indiquent rechercher des informations sur les ressources locales en français touchant des services divers, des consultations ciblant la communauté francophone, des services de santé ou des services de santé mentale en français.

Tableau 11 : Moyens utilisés pour trouver des informations sur les services de santé dont vous avez besoin

<i>Moyens utilisés (réponses multiples)</i>	<i>Nombres</i>	<i>Pourcentages</i>
Recherche sur Internet par mots clés	143	80,3%
Consulte le site www.southeasthealthline.ca	14	7,9%
Consulte le site www.lignesantesud-est.ca	8	4,5%
Consulte le site www.211ontario.ca	17	7,9%
Appelle un ami	62	34,8%
Appelle le bureau du médecin de famille	81	45,5%
Appelle un organisme francophone	34	19,1%
Appelle un organisme anglophone	17	9,6%

La recherche par mots clés est de loin la méthode privilégiée des répondants (80%) lorsqu'ils sont en quête d'informations touchant les services de santé, suivi par le bureau du médecin de famille qui est sollicité, puis d'une communication avec un ami et auprès d'un organisme francophone si besoin est.

Nous observons une faible consultation des sites destinés à l'information sur les services de santé (ligne santé) ou présentant des informations diverses sur les services offerts dans les communautés (211). On pourrait donc croire qu'ils ne sont pas connus par les francophones de la communauté et que leur promotion auprès de la communauté de langue française pourrait changer positivement la situation.

Tableau 12 : Moyens faciles et efficaces pour informer les répondants sur les sujets d'intérêt ou d'activités qui ont lieu en français dans la région

<i>Moyens suggérés par 125 répondants (70,22%)</i>	<i>Nombres</i>	<i>Pourcentages</i>
Courriel	50	40%
Facebook	35	28%
Site internet	10	8%
Écoles (via le mot de la semaine envoyé aux parents)	16	13%
L'Informel (journal du Centre culturel Frontenac)	6	5%
Nouveau site Facebook de la communauté francophone	5	4%
Articles (Whig-Standard; Kingston This Week; St. Lawrence Newspaper)	4	3%
Organisme francophone (Paroisse st-François d'Assise(2); CCF(1); CRFMK(1))	4	3%
Radio (radio(3); radio FR(2); radio AN(1))	6	5%
Pas de suggestion	5	4%
Autre (Bouche-à-oreilles (2); calendrier en ligne (1); texto (2); téléphone (4); conférence (1); un répertoire sur internet (1))	11	9%

Dans le but de confirmer les réelles habitudes de communication des répondants, nous avons demandé d'indiquer quels moyens seraient efficaces pour eux pour s'informer sur des sujets d'intérêt pour la communauté francophone ou pour prendre connaissance des activités qui ont lieu en français. Il est à noter que plus de 70% des répondants ont fait part de leur préférence.

L'usage du courriel arrive en première position avec 40%, suivi de Facebook à 28% et des communications reçues du milieu scolaire dans une proportion de 13%.

Tableau 13 : Résultats comparés des moyens de s'informer et des moyens jugés faciles pour atteindre les répondants

<i>Moyens de s'informer les plus souvent mentionnés par les répondants</i>	<i>Moyens utilisés pour les événements et activités francophones (Tab.1)</i>		<i>Moyens jugés faciles et efficaces pour s'informer (Tab.12)</i>	
Journaux	46	52,8%		
Radio francophone	58	32,6%		
Télé francophone	42	23,6%		
Organisme francophone	104	58,4%	16	13%
Médias sociaux	114	64%	35	58%
Bouche à oreille	144	89,9%		
Calendrier en ligne	38	21,3%		
Liste de distribution	56	31,5%	50	40%
Recherche en ligne	78	43,8%		

Nous constatons qu'une majorité de répondants, c'est-à-dire 68%, fait usage de l'internet et de diverses plateformes en ligne pour obtenir l'information souhaitée. Considérant cette tendance, il serait important de voir à faire un meilleur référencement en utilisant des mots-clés qui pourront être repérés par les moteurs de recherche.

V- CONSTATS GÉNÉRAUX

Il semble que le bouche-à-oreille soit fortement en usage malgré l'ère de médias de masse dans laquelle nous évoluons. Nous constatons un usage certain des médias sociaux pour obtenir toutes sortes d'informations de même que le recours aux recherches en ligne pour trouver l'information souhaitée (tableau 1).

Nous constatons une écoute modérée des émissions francophones de la Société Radio-Canada, radio et bulletin télévisé de nouvelles de 18h (tableaux 2 et 3), de même qu'une lecture modeste des journaux locaux de langue anglaise (tableau 5).

Malgré la présence de contenus en français publiés par divers organismes francophones locaux, ceux-ci ne sont pas nécessairement lus et connus de tous (tableau 6). Il en est de même pour plusieurs sites internet d'organismes francophones et de pages Facebook dont la clientèle visée est l'ensemble de la communauté francophone locale (tableaux 7 et 8). En plus des pages Facebook officielles des organismes, nous avons constaté l'existence de sites informels mis en ligne par des membres de la communauté francophone. Celles-ci constituent d'autres véhicules d'information pour tenter de rejoindre la population cible.

Il est intéressant de noter que le seul site internet qui regroupe les informations de la majorité des organismes francophones locaux, francokingston.info, n'est connu que de 20% des répondants. La promotion de ces diverses avenues d'information existantes pourrait être rehaussée afin d'atteindre davantage d'individus.

On dénote un intérêt marqué des répondants pour de la socialisation en français comme en témoigne le tableau 9. La recherche d'informations touchant particulièrement les ressources et services en français tous domaines confondus, y compris le secteur de la santé, est très importante et représente un besoin exprimé pour bon nombre de répondants (tableau 10).

Quant à l'accès aux services de santé, les résultats nous montrent que les répondants utilisent l'Internet comme source première d'information à cet égard. La facilité d'accès aux renseignements souhaités semble être une considération importante.

Enfin, ce sondage permet d'affirmer que de tous les organismes francophones présents dans la région, le Centre culturel Frontenac et les écoles françaises viennent en tête de liste en regard de leur taux de pénétration auprès des membres de la communauté francophone dans la transmission d'informations sur la communauté francophone et sur les activités qui se déroulent en français localement.

VI- MOYENS D'ACTION À PRIVILÉGIER

- ❖ Faire un meilleur référencement des informations qui sont publiées en ligne
 - usage de mots-clés permettant au public de trouver l'information souhaitée plus facilement
 - faire usage du site francokingston.info pour publiciser les activités et les communiqués touchant la santé des francophones
- ❖ Resserrer les liens avec les organismes francophones pour assurer la diffusion d'informations sur les services de santé en français
 - Écoles francophones
 - Centre culturel Frontenac
 - ACFOMI
- ❖ Créer des liens avec les soins primaires
 - réfléchir sur comment fournir des informations pertinentes sur les services et ressources de santé en français pour soutenir l'aiguillage des patients
- ❖ Optimiser l'usage des médias sociaux francophones existants
 - Publier des contenus sur les sites informels d'informations tels les pages Facebook issues de la communauté en publiant sur: FrancoKingston; Le français à Kingston; 5 à 7 Franco; Club Champlain de Brockville; autres...

VII- CONCLUSION

Dans le but de contribuer à l'atteinte du résultat de la stratégie triennale actuelle qui vise une amélioration de l'accès aux services de santé en français, le travail sur la priorité stratégique « Information sur les services en français » se révèle très pertinente. En effet, la composante visant à faire connaître les services disponibles en français prend ici tout son sens.

Pour y arriver, il nous faut trouver des moyens pour rendre disponible et accessible ces informations à la population de langue française. Le sondage apporte de précieux renseignements qui permettent de mieux comprendre comment les francophones s'informent et trouvent les informations dont ils ont besoin.

En conclusion, le Réseau tient à remercier toutes les personnes qui ont participé à ce sondage qui permettra d'adapter les façons de communiquer afin de joindre de façon plus efficace et efficiente les membres de la communauté francophone dans la région du Sud-Est.

FIN

Date de production: Le 23 mars 2018

**Rédigé par: Jeannine Proulx, Agente de planification
Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario**

VIII- ANNEXES

Annexe 1 : Pistes de solutions pour mieux rejoindre les francophones de la région du Sud-Est

Nous partageons ici quelques remarques d'ordre général destinées aux dirigeants des organismes et institutions francophones de la région du Sud-Est afin d'alimenter la réflexion entourant des communications plus efficaces auprès des membres de la communauté francophone comme population cible.

5 pistes de solutions à considérer pour mieux rejoindre les francophones

- Faire un meilleur référencement des informations qui sont publiées en ligne par l'usage de mots-clés (Meta tags) permettant au public de trouver l'information souhaitée plus facilement
 - Considérer les formules d'optimisation proposées par les fournisseurs internet afin de faire ressortir les sites locaux lors des recherches par les internautes
- Optimiser l'utilisation des médias sociaux
 - Les sites Facebook officiels des organismes francophones existants
 - Les sites informels d'informations issus de la communauté francophone
- Optimiser l'usage du site francokingston.info pour publiciser les activités et les communiqués d'intérêt pour la communauté francophone
- Promouvoir l'existence du site internet francokingston.info comme source d'information centralisée pour les membres de la communauté francophone
- Rencontrer les intervenants scolaires pour s'assurer de leur collaboration dans la transmission de messages d'intérêt communautaire destiné à la population francophone

Autre considération:

- Promouvoir ou créer une page Facebook par secteur géographique, pour publiciser des informations d'intérêt pour les francophones et favoriser un accès accru aux ressources locales disponibles en français, dont pourrait bénéficier les membres de la communauté francophone locale.

**ANNEXE 2 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est -
Secteur de Kingston**

Catégories	Organismes	Sites internet	Facebook
Politique	ACFO Mille-Îles	www.acfomi.org	www.facebook.com/ACFO MI.SE.SI
Culture	Centre culturel Frontenac	www.centreculturelfrontenac.com	www.facebook.com/centree.frontenac/
Alphabétisation/ Formation des adultes	Centre d'alphabétisation, La Route du Savoir	laroutedusavoir.org	www.facebook.com/LaRouteDuSavoir/
Familles militaires	Centre de ressources pour familles militaires de Kingston	www.connexionfac.ca/Kingston/	www.facebook.com/KingstonMFRC
Culture	Centre francophone de Queen's / Queen's French Club	www.queensu.ca/french/club-francophone	www.facebook.com/groups/264893290302295/
Culture	Troupe de théâtre les Tréteaux de Kingston	lestreteauxdekingston.com	
Immigration	Services aux immigrants ACFOMI Immigrants Services	www.acfomi.org/services-aux-immigrants/	
Immigration	Réseau de soutien à l'immigration francophone de l'Est de l'Ontario	rsifeo.org/	www.facebook.com/rsifeo
Aînés	Club de l'Âge d'or de St-François d'Assise	stfrancoisassise.ca/Elie/activites-age-dor/	
Information	francoKingston.info (Site internet administré par l'ACFO Mille-Îles)	francokingston.info/	
Jeunesse	Club Optimiste de Kingston		www.facebook.com/cluboptimistedekingston
Jeunesse	Club Optimiste Frontenac BFC Kingston	cofbfck.org	www.facebook.com/ClubOptimisteFrontenacBfcKingston
École élémentaire	École catholique Mgr-Rémi-Gaulin	mgr-remi-gaulin.ecolecatholique.ca/	www.facebook.com/EECMRG

École élémentaire	École élémentaire publique Madeleine-de-Roybon	madeleine-de-roybon.cepeo.on.ca/	www.facebook.com/EPEM-DR
École secondaire	École secondaire catholique Marie-Rivier	marie-rivier.ecolecatholique.ca/	www.facebook.com/Ecole-MarieRivier
École secondaire	École secondaire publique Mille-Îles	mille-iles.cepeo.on.ca/	www.facebook.com/ESPMI
Garderie	Garderie Croque Soleil	www.lagarderiecroque-soleil.com	www.facebook.com/La-Garderie-Croque-Soleil
Garderie	Garderie Éducative de Kingston	www.lagarderie.ca	www.facebook.com/lgedk
Garderie	Une école pour tous	www.uneecolepourtous.ca	
Religion	Paroisse St-François d'Assise	stfrancoisassise.ca/	
Religion	Chapelle Ste-Famille BFC Kingston	rcmilord.com/chapel/holy-family-chapel-kingston/fr/	
Économie	La Société Économique de l'Ontario (SÉO)	http://www.seo-ont.ca/	
Éducation	Élargir l'espace francophone	www.espacefranco.com/	
Enfance et jeunesse	Réseau régional de langue française du Sud-Est Meilleur départ	www.rrlfse-on.ca/	
Santé	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	www.rssfes.on.ca	www.facebook.com/Reseau-RSSFES
Scolaire	Conseil des écoles catholiques du Centre-Est	www.ecolecatholique.ca	
Scolaire	Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario	www.cepeo.on.ca	

Pages Facebook de groupes locaux issus de la communauté francophone	
Franco Kingston	www.facebook.com/groups/FrancoKingston/
Le français à Kingston	www.facebook.com/groups/1836568436595185/
Conjointe de militaires Kingston (groupe fermé)	www.facebook.com/groups/247100522037107/
5 à 7 franco	www.facebook.com/groups/5a7franco/
Franco Camping	www.facebook.com/groups/13453223084/

ANNEXE 3 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Belleville - Trenton

Catégories	Organismes	Sites internet	Facebook
École élémentaire	École élémentaire catholique L'Envol	www.lenvol.ecolecatholique.ca	www.facebook.com/EcoleL'Envol/?fref=ts
École élémentaire	École élémentaire publique Cité-Jeunesse	cite-jeunesse.cepeo.on.ca/	www.facebook.com/eepcitejeunesse/
École secondaire	École secondaire publique Marc-Garneau	marc-garneau.cepeo.on.ca/	www.facebook.com/ESPMarcGarneau/
Garderie	Garderie du Centre de ressources des familles militaires de Trenton	trentonmfr.ca/fr/services-famille	
Garderie	Garderie éducative l'envol	www.lenvol.ecolecatholique.ca/fr/Garderie-Precolaire_160	
Garderie	Centre éducatif Cité-Jeunesse	cite-jeunesse.cepeo.on.ca/services-2/service-de-garde/	
Familles militaires	Centre de ressources pour familles militaires de Trenton	trentonmfr.ca/fr	www.facebook.com/TrentonMilitaryFamilyResourceCentre/?rf=191541654212733
Politique	ACFO Mille-Îles	www.acfomi.org	www.facebook.com/ACFOMI.SE.SI
Religion	Chapelle Notre-Dame-de-la-Paix (BFC Trenton)	rcmilord.com/chapel/our-lady-of-peace-chapel-trenton/fr/	
Santé	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	www.rssf.on.ca	www.facebook.com/ReseauRSSFE
Scolaire	Conseil des écoles catholiques du Centre-Est	www.ecolecatholique.ca	
Scolaire	Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario	www.cepeo.on.ca	

Pages Facebook de groupes locaux issus de la communauté francophone	
Francophones de BFC Trenton (groupe fermé)	www.facebook.com/groups/546941325339882/
CFB Trenton Families, Welcome to Quinte West!	www.facebook.com/groups/1387241944822395
Les puces franco de Trenton	www.facebook.com/groups/757902944313873/

ANNEXE 4 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Brockville

Catégories	Organismes	Sites internet	Facebook
École élémentaire	Académie catholique Ange-Gabriel	www.ange-gabriel.ecolecatholique.ca	www.facebook.com/groups/321122824679414/
École secondaire	Académie catholique Ange-Gabriel	www.ange-gabriel.ecolecatholique.ca/	
Garderie	Centre de l'enfant Ange-Gabriel		
Politique	ACFO Mille-Îles	www.acfomi.org	www.facebook.com/ACFO.MI.SE.SI
Santé	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	www.rssfes.on.ca	www.facebook.com/ReseauRSSFE
Scolaire	Conseil des écoles catholiques du Centre-Est	www.ecolecatholique.ca	
Social	Association Champlain de Brockville	associationchamplainbrockville.com/	www.facebook.com/groups/137799160176650/

Pages Facebook de groupes locaux issus de la communauté francophone	
Aucune répertoriée.	

ANNEXE 5 : Liste des organismes francophones dans la région du Sud-Est - Secteur de Merrickville

Catégories	Organismes	Sites internet	Facebook
École élémentaire	École élémentaire catholique Ste-Marguerite-Bourgeoys	www.sainte-marguerite-bourgeoys.ecolecatholique.ca	www.facebook.com/sbmerrickvillekemptville/
Politique	ACFO Mille-Îles	www.acfomi.org	www.facebook.com/ACFOMI.SE.SI
Santé	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario	www.rssfes.on.ca	www.facebook.com/ReseauRSSFE
Scolaire	Conseil des écoles catholiques du Centre-Est	www.ecolecatholique.ca	
Social	The French Connexion		

Pages Facebook de groupes locaux issus de la communauté francophone	
Aucune répertoriée.	