



## Question du mois de mars

Avez-vous déjà utilisé le mécanisme de compliments ou de plaintes chez un fournisseur de services de santé au sujet des services en français?

Pour souligner le mois de la francophonie, nous voulions savoir si vous aviez déjà utilisé les mécanismes de plaintes et de compliments que mettent à la disposition de la clientèle les organismes pourvoyeurs de services de santé afin de les informer de votre expérience en lien avec les services en français.

Vos réponses indiquent que 50% des répondants ne savait pas que cela existait, que 25% l'a fait et que l'autre 25% affirme n'en avoir jamais eu besoin. Ces mécanismes sont là pour renseigner les organismes pourvoyeurs sur ce qu'ils font de bien et de moins bien afin qu'ils puissent corriger les lacunes et améliorer la qualité des services qu'ils offrent à la population. Nous vous invitons à découvrir deux infographies produites par le Réseau qui explique la marche à suivre sur [comment faire une plainte](#) et [comment faire part de vos compliments](#).

Nous partageons certains commentaires reçus :

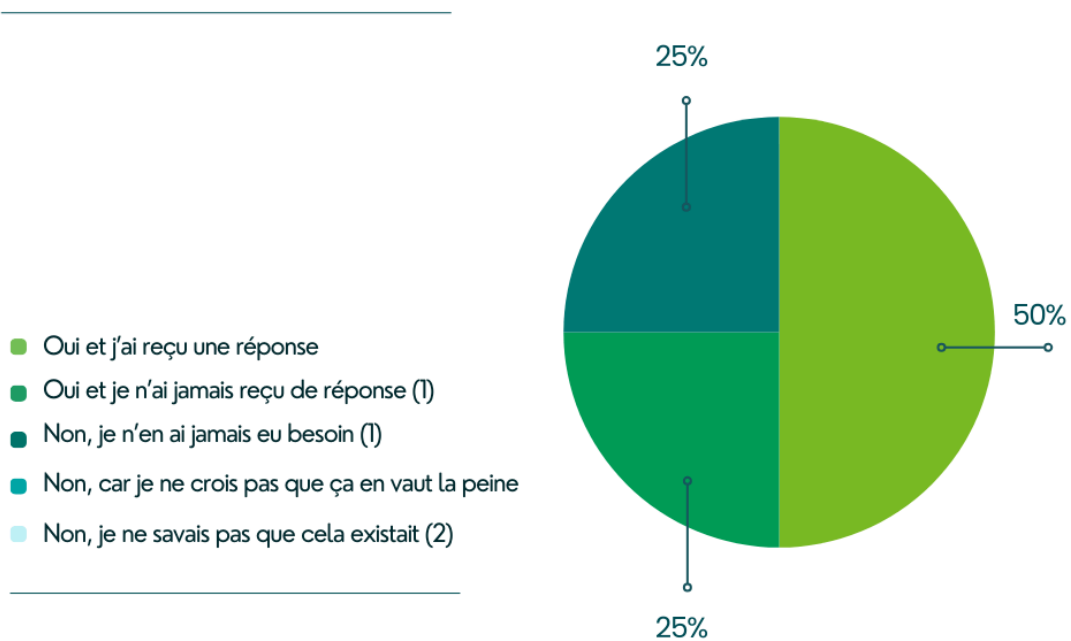
- Sauf pour l'ombudsman des services en français, j'ai rarement vu un formulaire de plainte ou de compliments.
- J'ai l'intention d'écrire au Ministre de la Santé et à la Ministre responsable des affaires francophones dans les prochaines semaines pour les sensibiliser au fait que l'évaluation des médecins formés à l'étranger se fait seulement en anglais par l'organisme d'évaluation des compétences professionnelles mandaté par le gouvernement de l'Ontario.

Le partage d'une expérience patient a toute sa valeur, que celle-ci soit positive ou négative. Cela met en lumière une réalité à laquelle le personnel des organismes pourvoyeurs de services de santé n'est pas nécessairement confrontée. La perspective des usagers a toute sa pertinence pour démontrer ce qui fonctionne bien et pour faire état des éléments qui nuisent à l'offre de services de qualité. En santé, la langue est la base de la relation entre le personnel soignant et les usagers. Sachez que la langue de communication est un motif valable pour formuler un commentaire à l'endroit d'un organisme. Alors, si vous estimez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés ou si au contraire vous étiez satisfaits des services reçus en français, n'hésitez pas à poser un geste en utilisant les mécanismes prévus à cet effet.



Nous tenons à rappeler que notre organisme s'intéresse aux expériences vécues par les francophones avec le système de santé. Notre initiative du [Réseau à l'écoute](#) permet aux francophones de la région de partager de façon confidentielle leurs [expériences](#) et aide notre organisme à mieux comprendre la réalité d'accès aux services de santé en français des francophones de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario.

Avez-vous déjà utilisé le mécanisme de compliments ou de plaintes chez un fournisseur de services de santé au sujet des services en français?



**Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à notre question et vous invitons à surveiller la prochaine question du mois qui sera lancée le 5 avril 2024.**