

SONDAGE DE SATISFACTION DU CLIENT 2017 SUR LES SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE DE L'ORSW

En avril 2017, un sondage de satisfaction du client a été effectué dans la communauté francophone de Winnipeg afin de déterminer le niveau de satisfaction relative à l'offre des services en langue française de l'Office régional de la santé de Winnipeg. Ce sondage a repris les mêmes questions que celles du sondage 2012 qui a influencé le plan stratégique quinquennal sur les SLF 2013-2018. Les résultats clés des trois sondages ont été comparés (voir ci-dessous) et ils serviront à élaborer le plan sur les SLF de l'ORSW jusqu'en 2021.

Points saillants :

- Il y a eu 260 répondants au sondage de satisfaction du client sur les services en langue française de l'ORSW à partir du 31 mars 2018, dont 107 par le web, 124 par la poste, et 12 par les médias sociaux. La grande majorité des réponses ont été reçues au mois de mai et juin 2017;
- 95 % des sujets interrogés étaient d'accord avec l'énoncé suivant : « *L'ORSW a pour vision un système de santé dans lequel des établissements, des programmes, des services et des organismes désignés bilingues ou francophones assurent une offre active et une prestation efficace des services aux francophones* »;
- 58 % des sujets interrogés ont reçu un accueil bilingue (offre active) au cours des cinq dernières années. Tandis que 42 % des sujets interrogés n'ont pas reçu un accueil bilingue (offre active);
- Seulement 26 % des clients se sont fait demandé leur langue de préférence, tandis que 74 % ne sont pas fait demander la question;
- 53 % des répondants au sondage de satisfaction du client sur les services en langue française de l'ORSW ont reçu des soins directs, tandis que 13 % des répondants ont reçu du matériel éducatif et 34 % ont reçus autres services;
- Le nombre de clients entièrement satisfaits de l'offre des services en langue française a augmenté de 14 % au cours des cinq dernières années. Le nombre de clients entièrement insatisfaits a augmenté de 23 %. Il existe un grand écart entre les clients entièrement satisfaits et les clients entièrement insatisfaits;
- Parmi les établissements, les programmes, les services et les organismes individuels, la plus grande augmentation de satisfaction chez les sujets interrogés s'est répartie comme suit :
 - Centre de santé 9 %
 - Hôpital Saint-Boniface 7 %

- Actionmarguerite 7 %
- Centre de santé du sein 6 %
- Bureaux communautaires de santé publique 6 %

Niveau de satisfaction relative à l'offre des services en langue française	2007 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés	2012 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés	2017 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés
Entièrement satisfait	20	24	38
Satisfait	30	28	13
Assez satisfait/neutre	31	24	10
Assez insatisfait	16	21	13
Entièrement insatisfait	4	3	26

Autres renseignements :

	2007 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés	2012 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés	2017 Exprimé en pourcentage du total de sujets interrogés
Sujets interrogés par sexe			
Femmes interrogées	68	70	76
Hommes interrogés	32	30	24
Sujets interrogés par tranche d'âge			
18 - 39	26	21	26
40 - 64	41	42	45
65+	33	36	29

Les éléments de l'offre active que l'on remarque le plus souvent, en ordre décroissant (aucun changement depuis 2006)

- Affichage bilingue à l'extérieur;
- Affichage bilingue à l'intérieur;
- Accueil bilingue à la réception;
- Accueil bilingue au téléphone;
- Message bilingue sur le répondeur;
- Service direct en français;
- Affiches *En français avec plaisir*;
- Épinglettes ou enseigne *Hello/Bonjour*;
- Service d'interprétation.

Dans les trois sondages, les clients étaient généralement au courant du fait qu'ils visitaient un établissement désigné bilingue.

La majorité des sujets interrogés ont dit que, afin d'améliorer leur expérience, il faudrait un temps d'attente plus court pour obtenir les services en langue française. Cette option vaudrait mieux que de fixer un nouveau rendez-vous et d'avoir recours à un service d'interprétation.

Le niveau de satisfaction est affecté par les facteurs suivants :

- Sujets interrogés qui parlent français à l'extérieur de la maison = moins satisfaits
- Sujets interrogés qui sont au courant de la politique gouvernementale sur les SLF = plus satisfaits
- Clients qui sont au courant de l'offre active = moins satisfaits
- Clients en mauvaise santé = moins satisfaits
- Clients qui savaient que l'établissement, le programme, le service ou l'organisme était désigné bilingue = plus satisfaits
- Clients qui n'ont pas reçu leurs documents en français = moins satisfaits
- Clients qui ont vu les annonces pour les SLF dans *La Liberté* = plus satisfaits

Commentaires des clients :

- Avoir un service bilingue serait l'idéal, mais presque impossible...au Manitoba ce n'est pas toujours bilingue. Puisque je parle les deux langues- au lieu d'attendre je finis par accepter l'anglais.
- Ce serait bien que plus d'établissements offrent un service en français et soient désignés bilingues. Nous vivons à Transcona où il y a beaucoup de francophones, pourtant, nous n'avons accès à aucun service en français dans notre coin de la ville. Il faut toujours aller à Saint-Boniface ou Saint-Vital pour avoir un service en français.
- Une chose est d'affirmer des principes, une autre chose est de les appliquer. Même si l'ORSW s'est donné cette mission, la réalité démontre le contraire.
- Le service en français est extrêmement important, de la naissance à l'âge avancé. Je crois qu'il manque une connaissance à l'interne d'où trouver les services en français pour les clients. Par exemple, mon médecin ne savait pas qu'il y a une audiologiste francophone au Centre d'accès Fort Garry. J'imagine car son poste n'est pas désigné bilingue.
- L'appliquer (Services en langue française) et que ce ne soit pas juste des mots, mais des services réels.
- Ultrason – J'ai même vu que la dame à l'accueil portait une épinglette « Bonjour », mais ne m'a pas répondu en français.

- Je m'inquiète que si le gouvernement poursuit une politique de privatisation de services, que la communauté francophone perdrait des acquis en ce qui a trait aux services offerts en langue française. Les propriétaires pourraient trouver des excuses pour ne pas se plier aux lois et règlements sur les services en langue française. Lorsque nous avions la politique des SLF, les entreprises, et organismes qui recevaient des subventions gouvernementales devaient prendre des moyens pour assurer des SLF. Il y a tellement des nouveaux arrivants. Un bon nombre parmi eux ont le français comme langue officielle parmi toutes les langues qu'ils ou elles connaissent. Nous devons faire notre mieux pour faire l'offre active.
- Il faut que le français aille au-delà des affichages bilingues. L'offre active du service "humain" en français est très limitée.
- Bien que des progrès aient été notés dans les dernières années, l'ORSW doit être vigilant pour préserver les acquis et avancer pour améliorer l'offre active de services en français.
- La livraison de service n'est pas consistante.
- Urgence – Les employés ne semblent pas être au courant et sont même surpris de voir qu'il existe des francophones. Les médecins francophones nous parlent en français. Peu satisfait!
- Accouchement – Pas de français offert activement, toute documentation reçue était en anglais.
- J'ai reçu l'aide dont j'avais besoin, mais pas en français!!!
- Sensibiliser tous les employés au fait français ici au Manitoba. Il y a une attitude de non-compréhension et de non-acceptation. Ils ne sont pas tous à devenir bilingues, mais il y a un besoin d'une présence visible et offre active dans tous les secteurs de l'hôpital. Dans les expériences de ma famille étendue, et ce depuis 1998, à l'exception de la réception à l'entrée, l'hôpital est un établissement anglais. Ceci n'est pas acceptable étant donné le milieu et l'historique de cette institution de renommée mondiale.
- Au lieu de s'attendre que les patients demandent/revendique pour les services en français, l'offre active devrait être là dès le premier contacte.
- Attention d'assurer que des contractuelles ou des compagnies auxquelles on confie certains services ou permis de servir soient tenues d'offrir les SLF. Aussi, il faut se soucier des soins des personnes vulnérables, les aînés, les enfants et les personnes vivants avec des handicaps. Je comprends que c'est plus difficile encore de trouver des spécialistes bilingues. Il serait bon de faire la promotion des emplois désigné bilingues afin que les personnes bilingues choisissent des professions en santé afin de pouvoir desservir les familles et patientes francophones.
- La priorité des Services en langue française devrait être de s'assurer que les services en français sont vraiment offerts.

- Soins directs excellents et en anglais.
- Il faut plus de services en français.
- La première fois que je suis venue ici, je n'ai reçu aucun service en français.
- L'infirmière francophone était excellente, mais la dame à la réception a continué de me parler en anglais même si je lui avais parlé en français et que je parlais à ma fille en français.
- Je n'ai pas été demandé ma langue de préférence, mais j'ai vu le panneau Bonjour réception.
- J'ai su qu'il y a une infirmière bilingue à cette clinique, mais de toutes les fois que nous sommes allés, elle n'était jamais disponible.
- On m'a demandé ma religion, mais non ma langue maternelle, ou si j'aimerais un service en français si disponible.
- Je n'ai pas toujours du français au téléphone.
- Pas offert activement; et toute documentation reçue était en anglais.
- Le centre est désigné bilingues, mais il n'y avait aucun employé qui savait parler le français.
- Les employés ne semblent pas être au courant et sont même surpris de voir qu'il existe des francophones.
- Impossible de se faire servir en français nulle part.
- Aurait aimé que le docteur soit aussi capable de communiquer en français. Ce n'était pas le cas.
- J'ai même vu que la dame à l'accueil portait une épinglette Bonjour, mais ne m'a pas répondu en français.
- J'apprécie avoir mes services médicaux en français et de me faire adresser en français dès l'accueil.
- Aucun service en français. Zéro médecin ni d'infirmière, le tout en anglais.
- C'est rare d'avoir du service en français. J'ai eu un accueil bilingue une fois que je me suis adressée en français, mais mon accueilli en anglais.
- Service en français non disponible - pas de personnel. Vous devez attendre plus longtemps qu'en anglais.
- Demander un service en français n'est pas disponible et si disponible attendre plus long qu'en anglais.

- Le garde de sécurité en bas parlait seulement l'anglais.
- Y'en avait pas de services en français.
- Si l'hôpital n'est pas en mesure d'offrir un service bilingue, on ne doit pas l'annoncer.
- Souvent il ou elle s'adresse en anglais avant.
- Ma demande pour avoir un médecin francophone a été acheminé sans grand délai. Une belle atmosphère bilingue où on n'a pas peur de parler en français.
- Durant 10 jours d'hospitalisation, personne ne m'a parlé en français.
- De tous les services reçus et les personnes rencontrées, seule une infirmière pouvait comprendre le français (mais ne pouvait le parler).
- Une infirmière seulement parlait français et n'était pas présente tous les jours. J'aurais aimé avoir le service en français de la salle d'accouchement et tout le séjour. Cependant les services en français seulement la moitié du temps.
- Comment voulez-vous qu'on soit satisfait lorsqu'on reçoit un service dans une langue qu'on ne maîtrise pas encore? Surtout en matière de santé, avec leur langage médical technique, c'est vraiment la catastrophe dans la communication entre les agents de santé et le client: je ne peux mieux exprimer mon état de santé que dans une langue que je maîtrise. J'ai accompagné plusieurs fois un membre de ma famille (conjointe ou enfants) aux urgences, mais à aucun moment nous n'avons reçu un service en français. Moi-même j'y suis parti une fois, mais l'expérience était tellement désastreuse que je prie le bon Dieu pour qu'un malaise physique nécessitant de me rendre aux urgences ne m'arrive plus.
- Dans tous les départements pour les divers tests, le service en français est inexistant, à l'exception de la section pour l'admission à l'hôpital. Il est évident que le personnel n'est aucunement sensibilisé à reconnaître l'aspect bilingue de l'hôpital.
- Beaucoup de personnel était unilingue seulement; pas d'efforts pour parler français ou de me référer à des gens qui parlent français. Dans une situation d'urgence, souvent notre langue maternelle sort en premier ce qui rend les répondants médicaux frustrés. Je crois même qu'à un certain temps donné, le personnel médical n'était pas confortable pour me servir soit en anglais ou en français.
- Aucun service francophone disponible ce soir-là.
- Nous sommes très satisfaits du service reçu par l'infirmière. Par contre, si je n'avais pas demandé d'avance, aucune offre n'aurait été faite. L'infirmière était superbe et le service en français a

vraiment soulagé mon enfant. À trois ans, une tomographie c'est déjà intimidant, s'il n'avait rien compris des adultes autour de lui, cela aurait été très difficile.

- Bien reçu à l'accueil général de l'hôpital. Par contre, sur l'unité parce que j'ai demandé un service en français (car il y avait les signes et tout), j'ai été reçu bêtement, je dirais même de façon rude. Au moins, on devrait être accueilli avec respect et un sourire même si la personne ne parle pas français. Et après, on se demande pourquoi les francophones ne demandent pas les services en français. Lorsqu'on est accueilli de cette façon, ça fait peur, on a peur par la suite d'être moins bien traité et on ne se sent pas sécuritaire. Pas certaine que je vais me risquer à nouveau même si mes amis m'encouragent à le faire. Aucun service en français lors de l'ultra-son. Je ne m'y attendais pas, mais je m'attendais à l'unité avoir un meilleur accueil.
- Il y a beaucoup de pression en Urgence de prendre des services en anglais puisque nous attendons déjà assez longtemps pour notre tour. On ne veut pas risquer d'avoir à attendre encore davantage ou de perdre notre tour. C'est un grand défi dans ce contexte parce qu'il y a le personnel à la réception qui recueille les informations de base, ensuite, il y a les professionnels. Les médecins de la santé qui nous prennent en main. Il y a aussi des intervenantes qui viennent prendre des prises de sang, d'autres pour les examens de rayons X, tests cardiaux, etc. Je comprends que ce serait un moyen défi que tous ces gens soient bilingues.... Il y a des progrès depuis des années passées. Il reste quand même du chemin à faire.
- En arrivant, j'ai dit "*bonjour, je suis ici pour mon rendez-vous*" et on me répond "*I'm sorry, what did you say*". Pourtant, la petite affiche "*hello/bonjour*" était visible sur le comptoir.
- Nous avons du chemin à faire pour que l'offre de services en français soit active dans tous les établissements désignés bilingues. Le personnel d'accueil doit être bien formé dans les stratégies de l'offre active afin d'être outillé pour leur travail dans un établissement désigné bilingue.
- L'offre active devrait être faite plus souvent, surtout à la réception dès qu'un client entre dans le bureau.
- Nous nous n'attendons pas avoir le service en français, car nous devons attendre sans espérance.
- On écoute, mais l'offre s'arrête plus ou moins là. Indiquons manque ou pas de personnel (et pourtant là où je suis patient plein de patients francophones à chaque visite)
- Il n'y a pas d'offre active ...
- On ne m'a pas offert le service en français et lorsque j'ai demandé s'il y avait quelqu'un qui parlait français, on m'a répondu qu'il n'y avait personne.
- Les soins étaient superbes, mais j'aurais aimé mes services en français.
- Une recommandation - Identifier l'employeur avec un macaron JE PARLE FRANÇAIS.