

SONDAGE 2016 SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

QUI SOMMES-NOUS?

Santé publique Ontario (SPO) assure la sécurité et la santé de la population ontarienne. Avec nos partenaires du gouvernement, de la santé publique et des soins de santé, nous prévenons la maladie et améliorons la santé. Nous fournissons les preuves scientifiques et les conseils d'experts qui guident les politiques et les pratiques vers un Ontario plus sain. SPO a des locaux dans diverses régions de l'Ontario.



À PROPOS DU SONDAGE SUR LA SATISFACTION

Dans le cadre de son système global de mesure du rendement, SPO mesure et surveille systématiquement le rendement de l'organisation, y compris la satisfaction de la clientèle.

Le sondage 2016 sur la satisfaction de la clientèle, effectué en juin 2016, ciblait 11 750 personnes représentant deux groupes : les clients ayant utilisé les programmes et les services de SPO au cours des deux années précédentes et les abonnés aux communications de SPO. Au total, 1 391 personnes ont répondu, soit un taux de réponse de 11,8 %, lequel dépasse la moyenne des sondages de cette nature.

Les résultats du sondage guideront nos efforts constants pour améliorer la satisfaction de la clientèle. SPO remercie tous les participants et est heureuse de communiquer les points saillants des résultats.



PRINCIPAUX RÉSULTATS

Selon les résultats du sondage, les clients de SPO :

- sont généralement très satisfaits de ses produits et de ses services;
- recommanderaient ses produits et ses services à leurs collègues;
- jugent son travail utile pour la protection et la promotion de la santé de la population ontarienne;
- la considèrent comme une source crédible d'informations et de conseils scientifiques et techniques.

Facteurs clés de la satisfaction de la clientèle :

Malgré les cotes généralement élevées, une analyse des facteurs clés a révélé cinq éléments qui pourraient améliorer davantage la satisfaction de la clientèle :

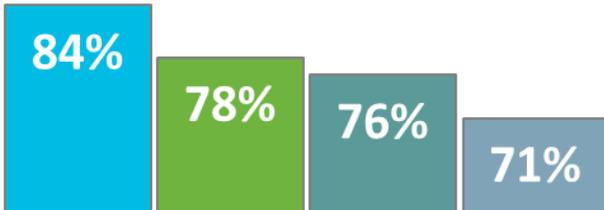
- la facilitation de l'application de la recherche et des connaissances scientifiques en santé publique;
- la convivialité de la relation de travail avec SPO;
- les précisions sur ce qu'il faut pour obtenir les produits et les services de SPO ou pour assurer le traitement des problèmes ou des demandes de renseignements;
- la facilité à comprendre les produits et les services de SPO;
- le suivi assuré par le personnel relativement aux engagements faits aux clients.



PRINCIPALES CONCLUSIONS

Chaque élément est mesuré sur une échelle de cinq points; le pourcentage indiqué comprend les réponses « 4 » et « 5 », ce dernier chiffre représentant la cote maximale.

SATISFACTION GÉNÉRALE



- 84%** jugent les produits et les services de SPO pertinents pour leur travail.
- 78%** recommanderaient probablement les produits et les services de SPO à leurs collègues.
- 76%** estiment que les produits et les services de SPO sont utiles.
- 71%** sont satisfaits des produits et des services de SPO.

UTILISATION DU SITE WEB

- 84%** des clients de SPO qui ont visité le site Web le trouvent informatif.
- 66%** jugent que le site Web de SPO offre assez de façons de donner son opinion ou de contacter le personnel de SPO.
- 63%** estiment qu'il est facile de trouver ce qu'ils cherchent sur le site Web de SPO.
- 62%** des clients de SPO visitent le site Web de SPO au moins une fois par mois.

PERCEPTION DU TRAVAIL DE SPO

- 85%** jugent que le travail de SPO est une source crédible de renseignements et de conseils scientifiques et techniques.
- 82%** estiment que le travail de SPO est utile pour la protection et la promotion de la santé de la population ontarienne.
- 81%** disent que le travail de SPO aide le système à réagir aux nouveaux pathogènes.
- 80%** répondent que le travail de SPO joue un rôle unique dans le système de santé publique de l'Ontario.

SATISFACTION LIÉE AUX LABOS

- 95%** des répondants ayant reçu des conseils et des rapports de SPO pendant une éclosion les jugent crédibles.
- 95%** des répondants ayant suivi les conseils de SPO sur les prélèvements pendant une éclosion les jugent crédibles.
- 93%** des répondants qui ont utilisé des feuilles d'information les jugent pertinentes.
- 86%** des répondants ayant reçu des rapports d'analyse des labos de SPO jugent les résultats faciles à comprendre.
- 83%** des répondants qui ont utilisé les services de laboratoire dans les 12 mois précédents en étaient satisfaits.

Le prochain sondage à l'échelle de SPO sur la satisfaction de la clientèle aura lieu en 2018.