­­­

Exemples de questions à poser dans votre sondage de satisfaction

 Stratégie : Mesurer les résultats

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 clientèle[[1]](#footnote-1) , 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’Ontarlo en 2009[[2]](#footnote-2).

**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 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 services en français, 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**

* 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 ;
* La traduction d'un sondage de l'anglais au français n'est pas suffisante pour évaluer la qualité des services en français. C'est pourquoi des questions spécifiques sur les services en français doivent être incluses dans les sondages ;
* Il est aussi nécessaire d'inclure les questions sur les services en français dans les sondages en anglais pour les répondants francophones qui préfèrent remplir le sondage en anglais.

**Dernière révision :** mars 2025

1. L’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. [↑](#footnote-ref-1)
2. Gouvernement de l’Ontario (2019). Profil de la population francophone de l’Ontario – 2016. Consulté le 1 février 2021 au [http://www.ontario.ca/fr/page/profil-de-la-population-francophone-de-lontario-2016#section-0](http://www.ontario.ca/fr/page/profil-de-la-population-francophone-de-lontario-2016%23section-0) [↑](#footnote-ref-2)