



Satisfaction globale

En ce qui concerne leur satisfaction générale :

94% des répondants des CIRA avaient une opinion favorable ou neutre quant au professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations;

94% avaient une opinion favorable ou neutre quant à l'efficacité du service à la clientèle offert par le centre de contrôle des opérations;

72% environ 72 % avaient une opinion favorable ou neutre quant à la prestation de services par Ornge.

Utilisation des services

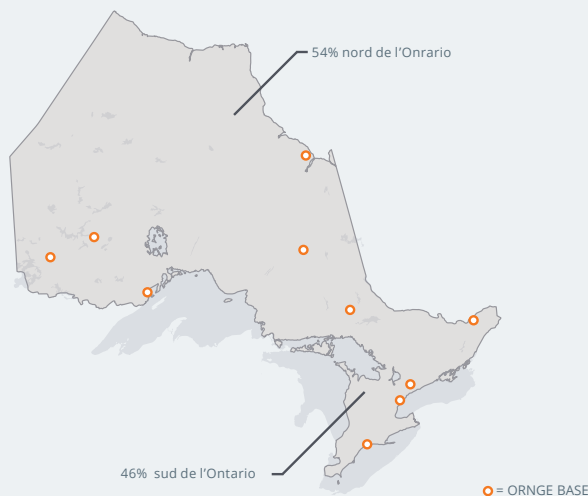
Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de divers intervenants. Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à continuer d'améliorer nos services et de répondre aux besoins ciblés.

- + En ce qui concerne leur opinion sur la prestation des services, **94 %** des répondants des CIRA ont indiqué qu'Ornge s'est rendue rapidement sur les lieux quelques fois, la plupart du temps ou toujours.
- + **95 %** des répondants ont indiqué qu'Ornge était en mesure d'accepter ou de refuser rapidement leur demande de services quelques fois, la plupart du temps ou toujours.
- + **94 %** ont indiqué que le centre de contrôle des opérations motivait les refus de demande de services quelques fois, la plupart du temps ou toujours.

Profil démographique des participants

Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des CIRA, **54 %** étaient situés dans le Nord de l'Ontario, et **46 %**, dans le Sud de l'Ontario.



Poste des participants

À l'échelle de la province, les rôles de **46** répondants des CIRA étaient répartis comme suit :


59% Agents des communications


13% Gestionnaires


22% Superviseurs


6% Autres

Possibilités d'amélioration

La rétroaction fournie a permis de mettre en évidence des possibilités d'amélioration, dont les suivantes :



Intégration avec d'autres systèmes de répartition assistée par ordinateur/ plan de déploiement



Perfectionnement du système téléphonique

Forces des services

Au sujet des forces d'Ornge, les participants ont mentionné les éléments suivants :



Traitement des appels



Professionalisme