



Satisfaction globale

Environ **88 %** des répondants étaient globalement satisfaits d'Ornge :

90%

taux de satisfaction de 90 % à l'égard du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations

92%

taux de satisfaction de 92 % à l'égard du délai pour traiter une demande de transfert ordinaire

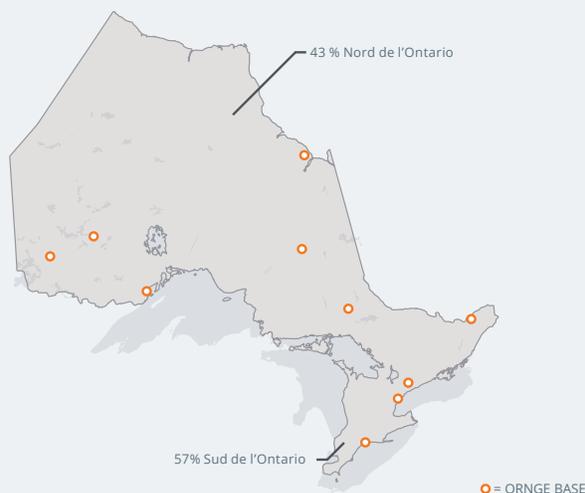
82%

taux de satisfaction de 82 % à l'égard du délai pour traiter une demande concernant un malade en phase critique

Profil démographique des participants

Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des CIRA, **43 %** étaient situés dans le Nord de l'Ontario, et **57 %**, 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 :


46% Agents des communications


39% Gestionnaires


13% Superviseurs


2% Autres

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 générale sur les services fournis au cours des six derniers mois, **91 %** des répondants des CIRA ont indiqué qu'Ornge s'est parfois, la plupart du temps ou toujours rendue rapidement sur les lieux .
- + Environ **77 %** de tous les répondants des CIRA avaient une opinion favorable d'Ornge.

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



Communication

Forces des services

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



Raisons données pour lesquelles Ornge a refusé un cas



Traitement des appels



Professionnalisme

