



Satisfaction globale

En ce qui concerne leur satisfaction générale :

80% | des répondants des CIRA ont indiqué une opinion générale très ou plutôt favorable de services par Ornge.

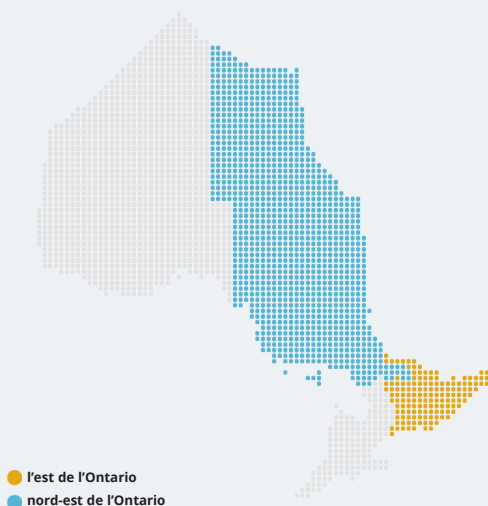
92% | des répondants des CIRA étaient très ou plutôt satisfaits au professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations.

84% | des répondants des CIRA étaient très ou plutôt satisfaits du délai de traitement d'une demande de transfert.

Profil démographique des participants

Emplacement des participants

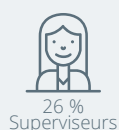
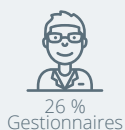
Parmi tous les répondants des CIRA, **56 %** étaient situés dans l'est de l'Ontario, et **19 %** étaient situés dans le nord-est de l'Ontario :



Carte des régions sanitaires de l'Ontario, gracieuseté de Santé Ontario.

Poste des participants

À l'échelle de la province, les rôles de **27** répondants des CIRA étaient répartis comme suit :



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.

- + **88 %** des répondants ont indiqué du personnel du centre de contrôle des opérations d'Ornge répondait rapidement aux demandes de transport entrantes, toujours ou la plupart du temps.
- + Interrogés sur le professionnalisme du personnel du Centre de contrôle des opérations, **92 %** des répondants ont indiqué qu'ils étaient très ou plutôt satisfaits.
- + **60 %** des répondants sont très satisfaits de l'efficacité du service client fourni par du personnel du centre de contrôle des opérations.

Possibilités d'amélioration

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



Réponse rapide



Contraintes de ressources

Forces des services

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



Professionnalisme



Raisons partagées pour lesquelles
Ornge refuse un appel



Traitement des appels

