
De: Smaranda Ghibu
Envoyé: 16 octobre 2015 17:12
À:
Objet: RE: Demande d'accès à l'information par
Pièces jointes: RapAnnuelSatisfactionDon2014-2015.pdf

Indicateur de suivi: Assurer un suivi
État de l'indicateur: Avec indicateur

Monsieur

Nous accusons réception de votre demande d'accès à l'information en date de ce jour.

Vous trouverez ci-joint notre Rapport annuel sur la satisfaction des donateurs ayant effectué un don de sang entre avril 2014 et mars 2015.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, Monsieur l'expression de nos sentiments distingués.

La vice-présidente aux affaires corporatives,

Smaranda Ghibu, avocate
Responsable de l'accès aux documents et de
la protection des renseignements personnels

4045 boul. Côte-Vertu
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7
Téléphone : 514 832-5000, poste 5357 / Télécopieur : 514 832-1025
www.hema-quebec.qc.ca

Donnez du sang. Donnez la vie.

Ce courriel est confidentiel et ne s'adresse qu'au(x) destinataire(s) indiqué(s). S'il vous a été transmis par mégarde, veuillez l'effacer et en aviser l'expéditeur aussitôt. Merci!

De :
Envoyé : 15 octobre 2015 22:13
À : Smaranda Ghibu
Objet : Fwd: Demande d'accès à l'information par

Le 15 octobre 2015

Me Smaranda Ghibu, avocate
Responsable de l'accès aux documents et de

la protection des renseignements personnels
HÉMA-QUÉBEC
4045, boulevard Côte-Vertu
Saint-Laurent (Québec) H4R 2W7

DEMANDE FAITE EN VERTU DE LA LOI D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

Obtenir copie complet des résultats du sondages ci-dessous que détient Héma-Québec

sondage sur la satisfaction des donneurs de sang

SVP M'envoyer par courriel en pdf pour accélérer le traitement de ma demande. UN GROS MERCI À L'AVANCE.

En espérant une réponse satisfaisante dans le délai prescrit par la loi, veuillez agréer mes salutations distinguées



**Rapport annuel sur la satisfaction
des donneurs ayant effectué un don de sang
entre avril 2014 et mars 2015**

1. PROFIL DES RÉPONDANTS CONSULTÉS ENTRE AVRIL 2014 ET MARS 2015

| | EXERCICE 2012-2013 % (N=4241) | EXERCICE 2013-2014 % (N=3973) | EXERCICE 2014-2015 % (N=4220) | Précision statistique ±1,5% |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Régions | | | | |
| Montréal | 63,7% (2710) | 60,3% (2393) | 63,8% (2691) | ±2,0% |
| Québec | 36,1% (1531) | 39,7% (1578) | 36,2% (1529) | ±2,5% |
| Lieu de la collecte | | | | |
| Centre Globule Laurier | 7,2% (307) | 6,7% (267) | 7,2% (302) | ±5,6% |
| Centres Globule Versailles | 5,1% (217) | 5,0% (198) | 5,4% (227) | ±6,5% |
| Centre Globule Laval | 5,7% (242) | 5,0% (199) | 5,0% (212) | ±6,7% |
| Centre Globule Dix-30 | ND | 0,5% (18) | 5,7% (241) | ±6,3% |
| Unité mobile | 5,2% (219) | 4,5% (177) | 5,5% (231) | ±6,4% |
| Collectes mobiles sur rendez-vous | 4,3% (183) | 6,2% (246) | 7,3% (306) | ±5,6% |
| Collectes du milieu corporatif | 14,0% (594) | 12,9% (512) | 10,3% (436) | ±4,7% |
| Collectes du milieu corporatif centre-ville | 2,7% (115) | 3,2% (127) | 2,3% (97) | ±10,0% |
| Collectes du milieu communautaire | 25,4% (1076) | 27,3% (1084) | 24,4% (1030) | ±3,1% |
| Collectes du secteur public | 13,7% (581) | 14,0% (555) | 14,0% (592) | ±4,0% |
| Collectes du milieu scolaire | 8,6% (365) | 8,4% (334) | 8,0% (338) | ±5,3% |
| Collectes du milieu des médias/événements | 3,2% (137) | 3,1% (122) | 2,8% (118) | ±9,0% |
| Collectes des communautés culturelles | 4,8% (204) | 3,3% (132) | 2,1% (89) | ±10,4% |
| Sexe des donneurs | | | | |
| Hommes | 46,4% (1952) | 47,3% (1864) | 46,1% (1932) | ±2,2% |
| Femmes | 53,6% (2251) | 52,7% (2078) | 53,9% (2257) | ±2,1% |
| Âge des donneurs | | | | |
| Moins de 35 ans | 30,4% (1268) | 26,9% (1049) | 26,8% (1105) | ±2,9% |
| De 35 à 54 ans | 37,3% (1552) | 37,7% (1468) | 35,3% (1455) | ±2,6% |
| 55 ans et plus | 32,3% (1345) | 35,4% (1380) | 37,8% (1556) | ±2,5% |
| Nombre de dons à ce jour | | | | |
| Premier don | 13,9% (541) | 13,5% (492) | 10,9% (434) | ±4,7% |
| De 2 à 9 dons | 42,7% (1665) | 38,1% (1393) | 38,7% (1505) | ±2,5% |
| De 10 à 49 dons | 36,1% (1407) | 37,7% (1379) | 39,5% (1520) | ±2,5% |
| 50 dons ou plus | 7,3% (283) | 10,7% (392) | 10,9% (432) | ±4,7% |
| Langue d'usage (après août 2012) | | | | |
| Français | 94,7% (2517) | 94,9% (3771) | 95,0% (4007) | ±1,5% |
| Anglais | 5,3% (142) | 5,1% (202) | 5,0% (213) | ±6,7% |

Sommaire du profil des donateurs ayant effectué un don entre avril 2014 et mars 2015

Parmi les donateurs qui ont répondu au sondage sur la satisfaction entre avril 2014 et mars 2015:

- presque deux sur trois (64%) avaient effectué leur dernier don dans la région ouest du Québec;
- 23% avaient effectué leur don dans un des quatre centres Globule, 6% dans l'unité mobile, 7% dans une collecte sur rendez-vous et 64% dans une collecte mobile sans rendez-vous;
- 54% étaient des femmes et 46% des hommes;
- 27% étaient âgés de moins de 35 ans, 35% de 35 à 54 ans et 38% de 55 ans ou plus;
- 95% étaient francophones et 5% anglophones;
- 11% en étaient à leur premier don, 39% en avaient cumulé de deux à neuf, 40% de dix à quarante-neuf alors que 11% avaient déjà effectué cinquante dons ou plus.

Par rapport à l'ensemble des donateurs qui ont répondu aux sondages menés entre 2009 et 2014, le profil des donateurs consultés au cours de cette année se distingue par :

- une proportion plus grande de donateurs de l'ouest du Québec (64% vs 61%);
- une proportion plus élevée de femmes (54% vs 52%);
- une proportion plus grande de donateurs âgés de 55 ans ou plus (38% vs 33%) mais moindre de donateurs âgés de 35 à 54 ans (35% vs 40%);
- plus de donateurs ayant cumulé 50 dons ou plus (11% vs 9%) mais moins de nouveaux donateurs (11% vs 14%);
- plus de donateurs dans les collectes sur rendez-vous (7% vs 5%) mais un peu moins de donateurs dans les centres Globule (18% vs 19%).

2. RÉSULTATS GLOBAUX DU SONDAGE

| 2,1 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION | AN 2011-12 (N=4228) | AN 2012-13 (N=4241) | AN 2013-14 (N=3973) | AN 2014-15 (N=4220) | Segments dominants- Avril 2014-Mars 2015 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---|
| Expérience générale | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 49,7% | 53,1% | 52,4% | 52,4% | Centres Globule Versailles (59%), Dix-30 (58%), Laurier (58%) et Laval (56%), collectes liées aux médias-événements (56%), 55 ans et plus (57%), nouveaux donateurs (56%) et 50 dons ou plus (56%) |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 43,3% | 40,0% | 40,1% | 40,5% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 5,7% | 5,4% | 5,7% | 5,3% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,3% | 1,5% | 1,8% | 1,9% | |
| Lieu de la collecte | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 61,4% | 62,7% | 61,4% | 62,5% | Centres Globule Dix-30 (71%), Versailles (70%), Laval (67%) et Laurier (67%), 66% des femmes |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 31,5% | 30,5% | 31,4% | 30,8% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 5,5% | 5,3% | 6,0% | 5,3% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,6% | 1,5% | 1,2% | 1,4% | 3% dans l'unité mobile et parmi les anglophones |
| Heures d'ouverture | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 58,7% | 59,7% | 59,4% | 59,7% | Centres Globule Dix-30 (70%), Versailles (69%), Laurier (68%) et Laval (65%), 63% dans l'est du Québec, parmi les 55 ans et plus, parmi les nouveaux donateurs et parmi ceux qui ont cumulé 50 dons ou plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 32,7% | 31,8% | 31,8% | 32,6% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 6,3% | 6,4% | 7,1% | 6,0% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 2,4% | 2,0% | 1,7% | 1,8% | 5% si don dans une entreprises du centre-ville |
| Environnement | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 56,0% | 56,6% | 55,9% | 57,2% | Centres Globule Dix-30 (77%), Laval (72%), Versailles (71%) et Laurier (69%), 60% parmi les 55 ans et plus et parmi ceux qui ont cumulé 50 dons ou plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 35,7% | 34,9% | 35,0% | 34,6% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 6,5% | 6,6% | 7,4% | 6,3% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,8% | 1,9% | 1,7% | 1,9% | 6% si en unité mobile et 4% en entreprise |
| Temps d'attente | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 41,1% | 44,1% | 43,2% | 45,3% | Centres Globule Dix-30 (71%), Versailles (58%), Laval (56%) et Laurier (50%), 51% sur rendez-vous, 50% dans l'unité mobile, 49% parmi les communautés culturelles et 48% des 55 ans et plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 35,8% | 35,4% | 34,0% | 35,3% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 13,8% | 12,2% | 13,6% | 11,8% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 9,2% | 8,3% | 9,2% | 7,5% | 13% en milieu corporatif et communautés culturelles, 12% en milieu scolaire |
| Accueil | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 59,7% | 60,2% | 61,6% | 61,0% | Centres Globule Dix-30 (72%) et Versailles (69%), 67% des 55 ans ou plus et 64% si 50 dons ou plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 34,1% | 33,5% | 32,3% | 32,9% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 5,0% | 4,8% | 4,9% | 4,5% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,2% | 1,5% | 1,1% | 1,6% | 3% des anglophones |

| 2,1 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION | AN 2011-12 (N=4228) | AN 2012-13 (N=4241) | AN 2013-14 (N=3973) | AN 2014-15 (N=4220) | Segments dominants- Avril 2014 - Mars 2015 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--|
| Processus d'inscription | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 50,6% | 52,3% | 52,4% | 51,9% | Centres Globule Dix-30 (63%) et Versailles (61%), donateurs cumulant 50 dons ou plus (59%), femmes (56%) et 55 ans et plus (55%) |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 37,6% | 37,8% | 36,2% | 38,0% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 8,7% | 7,3% | 8,5% | 6,9% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 3,1% | 2,7% | 2,8% | 3,2% | 6% en milieu scolaire et 5% des anglophones |
| Sélection et tests d'éligibilité | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 48,4% | 51,4% | 52,7% | 53,2% | 60% si liée aux médias-événements, centres Globule Versailles (59%), Dix-30 (57%), Laval (56%) et Laurier (56%), 58% si 50 dons et plus, 56% des femmes et des 55 ans et plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 39,4% | 38,2% | 36,5% | 37,7% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 8,6% | 7,8% | 7,7% | 6,0% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 3,6% | 2,6% | 3,2% | 3,1% | 5% dans entreprises du centre-ville, au centre Globule Dix-30 et parmi les communautés culturelles |
| Insertion de l'aiguille | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 51,1% | 53,9% | 54,5% | 55,0% | Nouveaux donateurs (61%), centres Globule Dix-30 (59%), Laval (59%) et Versailles (58%), 55 ans ou plus (59%) et anglophones (58%) |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 38,8% | 36,4% | 35,1% | 36,3% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 7,0% | 6,1% | 7,3% | 5,8% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 3,1% | 3,6% | 3,2% | 3,0% | 5% dans les entreprises du centre-ville |
| Attention durant le don | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 59,3% | 62,7% | 62,1% | 61,9% | Centres Globule Laval (70%) et Laurier (68%), nouveaux donateurs (69%), 55 ans et plus (66%), 50 dons ou plus (66%) et anglophones (66%) |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 34,1% | 31,3% | 31,8% | 32,0% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 5,2% | 4,8% | 4,6% | 4,4% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,3% | 1,3% | 1,5% | 1,7% | |
| Attention période de repos | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 57,5% | 60,2% | 60,1% | 59,6% | 64% si secteur public ou 55 ans et plus, 63% si collecte sur rendez-vous ou si lié aux communautés culturelles, aux médias-événements, au milieu communautaire et associations ou donateurs de 50 dons ou plus |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 34,7% | 32,7% | 32,4% | 33,1% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 6,3% | 5,4% | 5,9% | 5,6% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 1,4% | 1,7% | 1,5% | 1,7% | 5% au centre Globule Laurier et 4% à Globule Dix-30, |
| Qualité de la collation | | | | | |
| Totalement satisfaits (10/10) | 47,6% | 49,1% | 49,9% | 50,7% | 60% si lié aux médias et événements, 54% des femmes, des nouveaux donateurs et dans l'est du Québec |
| Très satisfaits (8 ou 9 /10) | 36,3% | 34,7% | 35,6% | 34,9% | |
| Peu satisfaits (6 ou 7/10) | 11,5% | 11,7% | 10,7% | 10,8% | |
| Insatisfaits (5 et moins /10) | 4,5% | 4,5% | 3,8% | 3,6% | 12% dans les entreprises du centre-ville, 6% si lié aux communautés culturelles et Globule Laval |

| SATISFACTION RELATIVE À LA RENCONTRE DE SÉLECTION VS PRÉCÉDENTE | AN 2012-13 (N=2259) | AN 2013-14 (N=3437) | AN 2014-15 (N=3723) | Segments dominants- Avril 2014 - Mars 2015 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|---|
| Beaucoup plus satisfait | 14,7% | 13,6% | 17,6% | 31% à Globule Dix-30, 25% sur rendez-vous, 29% si nouveau donneur et 22% si 50 dons ou plus |
| Un peu plus satisfait | 10,0% | 9,9% | 11,8% | |
| Aussi satisfait | 64,2% | 66,0% | 59,8% | |
| Un peu moins satisfait | 8,7% | 8,1% | 8,7% | |
| Beaucoup moins satisfait | 2,4% | 2,4% | 2,0% | 4% parmi les communautés culturelles |

| CRITÈRES DE SATISFACTION RELATIFS À LA RENCONTRE DE SÉLECTION | SI SATISFACTION MOINS ÉLEVÉE (N=401) | SI SATISFACTION AUSSI ÉLEVÉE (N=2228) | | SI SATISFACTION PLUS ÉLEVÉE (N=1094) |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|---------|--------------------------------------|
| | | NÉGATIF | POSITIF | |
| Non spécifié | 20% | 0% | 73% | 34% |
| Tout le processus | 0% | 0% | 6% | 2% |
| Rapidité et efficacité | 23% | 1% | 1% | 26% |
| Nouvelle procédure pour questions | 0% | 0% | 0% | 5% |
| Critères et tests de sélection | 8% | 0% | 0% | 7% |
| Attitudes les employés | 22% | 1% | 16% | 12% |
| Insertion de l'aiguille | 17% | 0% | 0% | 4% |
| Environnement | 7% | 0% | 2% | 8% |
| Autres | 3% | 1% | 0% | 2% |

Sommaire des résultats sur la satisfaction

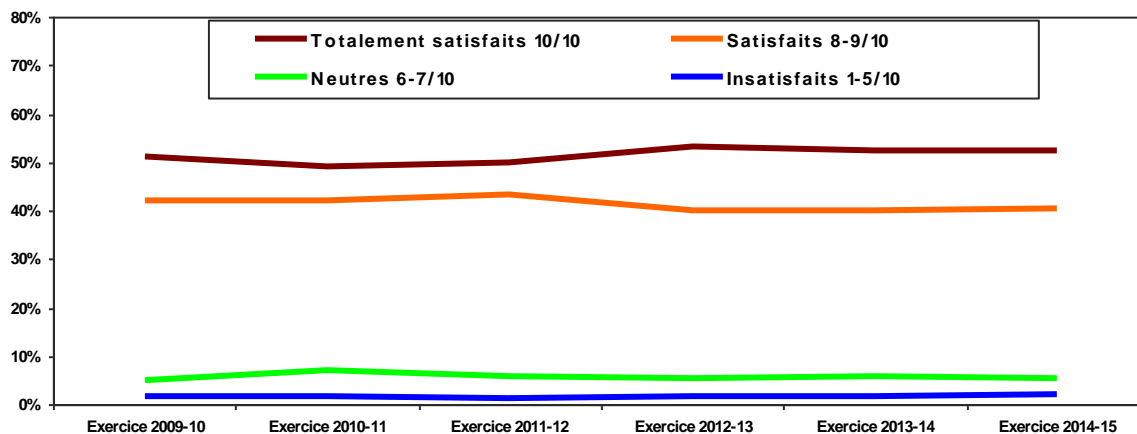
Au cours de l'exercice 2014-2015, 52,4% des donneurs consultés ont été totalement satisfaits (10 sur 10) de leur expérience de don de sang, ce qui nous situe exactement au même niveau que l'an dernier et à un niveau supérieur à la moyenne obtenue entre 2009 et 2014 (51,2%). D'autre part, la proportion de donneurs insatisfaits (5 ou moins sur 10) a été un peu plus élevée (1,9%) que celle que nous avons mesurée au cours de l'année précédente (1,8%) et que la moyenne des cinq dernières années (1,6%). Sur une base globale, la cote moyenne de satisfaction obtenue au cours de l'exercice (9,15%) est un peu plus élevée que la moyenne des cinq années passées (9,09%).

Les donneurs de cette année ont continué à être plus particulièrement satisfaits des sites de collecte (63%), de l'attention accordée durant (62%) et après (60%) le don, de l'accueil aux sites de collecte (61%) et des heures d'ouverture (60%). Le temps d'attente demeure la seule composante du service pour laquelle la proportion de donneurs totalement satisfaits n'atteint pas 50% (45%) et pour laquelle l'insatisfaction est supérieure à 4% (7,5%).

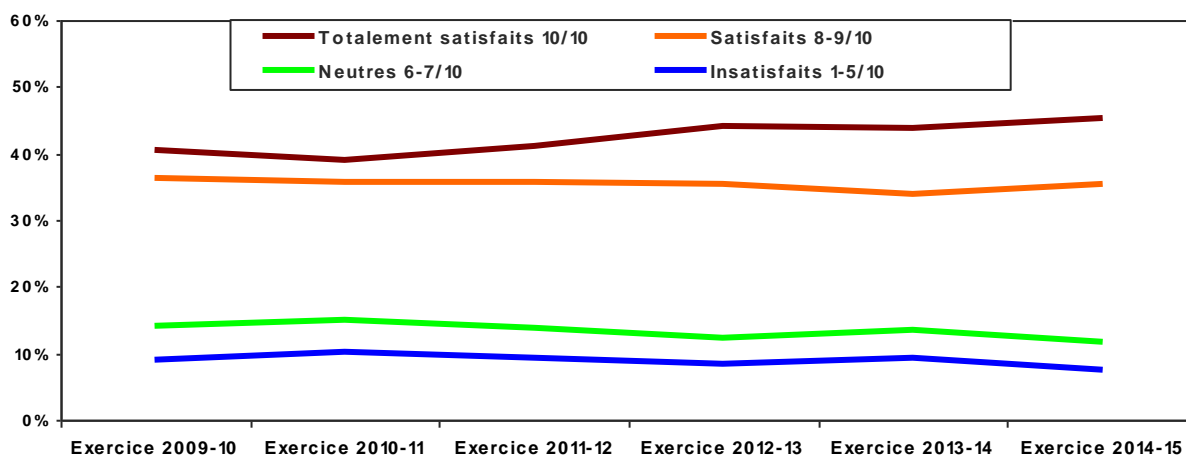
Or, la durée de l'attente est l'attribut pour lequel l'appréciation des donneurs s'est le plus améliorée par rapport à l'exercice 2013-14 : la proportion de donneurs totalement satisfaits a augmenté de 2,1%, celle des donneurs insatisfaits a diminué de 1,7% et la cote moyenne de satisfaction a crû de 8,47% à 8,61%, une augmentation de 0,14%. Aucun autre attribut n'a fait l'objet d'un accroissement (+0,04 pour le processus de sélection) ou d'une diminution (-0,04% pour l'accueil) de la cote moyenne de plus de 0,04%.

D'autre part, les évaluations relatives à la rencontre de sélection par ceux qui avaient déjà donné du sang confirment l'amélioration du processus de sélection : 29% des donneurs se sont dits plus satisfaits de cette rencontre que de la précédente, alors que 11% ont été moins satisfaits. Dans chacun des cas, l'efficacité et la rapidité du processus constituent l'attribut le plus important. On constate également que l'attitude des employés et des problèmes lors de l'insertion de l'aiguille sont les autres principaux critères qui génèrent l'insatisfaction des donneurs.

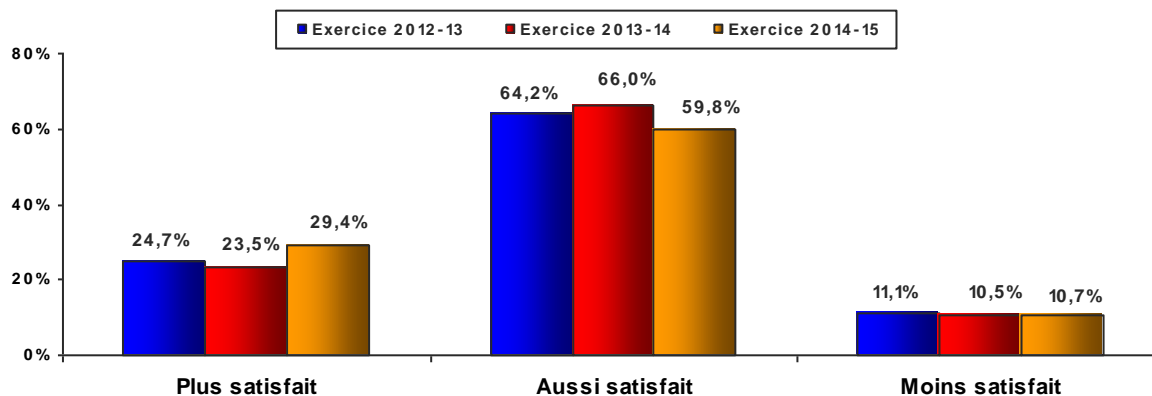
ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION RELATIVE À L'EXPÉRIENCE GLOBALE



ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION RELATIVE À L'ATTENTE



ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION À LA RENCONTRE DE SÉLECTION



| 2.2 PERCEPTIONS RELATIVES AU DERNIER DON | AN 2011-12 (N=4228) | AN 2012-13 (N=4241) | AN 2013-14 (N=3973) | AN 2014-15 (N=4220) | Segments dominants- Avril 2014 - Mars 2015 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|
| Sentiment d'appréciation durant le processus | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 51,6% | 54,1% | 55,7% | 54,5% | 61% parmi les nouveaux donateurs et les anglophones, 59% parmi les 55 ans et plus et 58% parmi les donateurs de 50 dons ou plus, ceux qui ont donné au centre Globule Dix-30 ou dans des collectes du secteur public |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 37,7% | 35,2% | 34,1% | 35,2% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 8,6% | 8,5% | 8,4% | 8,2% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 2,0% | 2,2% | 1,9% | 2,1% | |
| Traité avec courtoisie | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 65,4% | 66,6% | 67,6% | 66,8% | Nouveaux donateurs (75%), centres Globule Laval (72%), Dix-30 (71%) et Versailles (71%), collectes liées aux médias-événements (70%), donateurs âgés de 55 ans et plus (70%) |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 31,2% | 30,1% | 28,9% | 29,5% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 2,9% | 2,6% | 2,8% | 2,7% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 0,6% | 0,7% | 0,6% | 0,9% | |
| Questions posées avec tact et empathie | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 58,7% | 63,1% | 66,0% | 66,9% | Nouveaux donateurs (73%) Centres Globule Dix-30 (73%) et Versailles (70%), collectes sur rendez-vous (71%), 55 ans et plus (70%) |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 34,6% | 32,2% | 29,9% | 29,9% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 5,2% | 3,7% | 3,5% | 2,6% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 1,5% | 1,0% | 0,7% | 0,6% | |
| Toute information requise fournie | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 60,8% | 64,5% | 67,3% | 67,1% | Centres Globule Dix-30 (75%) et Laurier (71%), donateurs âgés de 55 ans et plus (70%) et donateurs cumulant 50 dons ou plus (70%) |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 34,5% | 31,3% | 29,6% | 29,7% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 3,9% | 3,4% | 2,6% | 2,4% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 0,9% | 0,7% | 0,5% | 0,8% | |
| Employés attentionnés durant le don | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 55,5% | 59,8% | 61,1% | 60,8% | Centres Globule Dix-30 (65%), Laval (64%), et Laurier (64%), collectes dans les communautés culturelles (66%) ou liées aux médias-événements (65%), nouveaux donateurs (66%) et 50 dons ou plus (65%) |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 36,8% | 33,8% | 32,3% | 32,3% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 6,3% | 5,1% | 5,3% | 4,9% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 1,3% | 1,3% | 1,3% | 2,0% | |

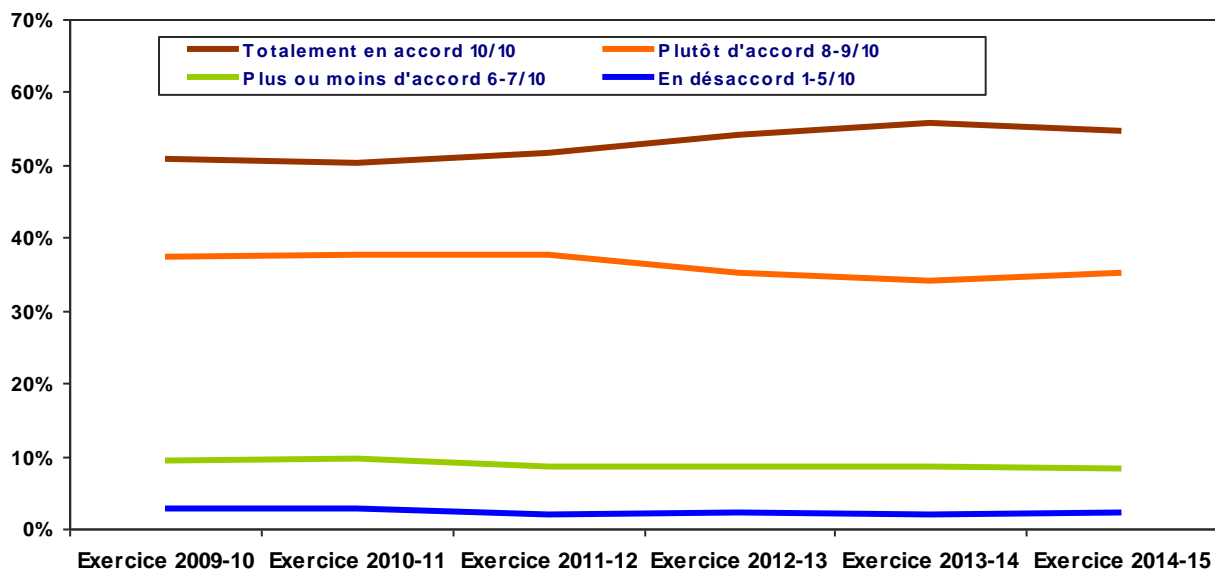
| PERCEPTIONS RELATIVES AU DERNIER DON | AN 2011-12 (N=4228) | AN 2012-13 (N=4241) | AN 2013-14 (N=3973) | AN 2014-15 (N=4220) | Segments dominants- Avril 2014 - Mars 2015 |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--|
| Grande expertise technique au prélèvement | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 61,0% | 63,3% | 64,4% | 63,9% | 70% des anglophones et des nouveaux donateurs, 68% des 55 ans et plus et au centre Globule Dix-30, 67% si 50 dons et plus ou collecte liée aux médias-événements |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 34,0% | 31,1% | 30,4% | 31,3% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 3,7% | 4,0% | 3,6% | 3,1% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 1,3% | 1,5% | 1,7% | 1,7% | 4% dans les entreprises du centre-ville |
| Service de qualité au prélèvement | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | N.D. | 65,5% | 66,2% | 66,1% | 73% des nouveaux donateurs et 70% si 50 dons ou plus, 72% à Globule Dix-30 et 69% à Globule Laurier, 71% des 55 ans et plus et 70% des anglophones |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | N.D. | 30,7% | 29,8% | 30,0% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | N.D. | 2,7% | 2,5% | 2,6% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | N.D. | 1,1% | 1,5% | 1,4% | 4% dans les entreprises du centre-ville et 3% en milieu scolaire |
| DONNEURS EXCLUS | (N=407) | (N=358) | (N=333) | (N=361) | |
| Raisons refus claires et fournies avec tact | | | | | |
| Totalement d'accord (10 sur 10) | 48,6% | 56,7% | 59,8% | 59,3% | Pas de données significatives |
| Nettement d'accord (8 ou 9 /10) | 39,6% | 29,9% | 25,8% | 28,3% | |
| Mitigés (6 ou 7 sur 10) | 6,4% | 9,2% | 7,2% | 5,0% | |
| En désaccord (5 et moins /10) | 5,4% | 4,2% | 7,2% | 7,5% | |
| Intentions de refaire un don suite au refus | | (N=358) | (N=333) | (N=361) | |
| Oui | ND | 92,3% | 89,4% | 92,0% | |
| Non | ND | 6,9% | 3,5% | 1,1% | |
| Incertains | ND | 0,8% | 7,1% | 6,9% | |

Sommaire des perceptions du dernier don de sang

Lors de l'exercice 2013-14, les sept indicateurs utilisés pour mesurer les perceptions des donneurs avaient atteint leur niveau le plus élevé depuis que nous effectuons cette évaluation en 2008. Au cours de la dernière année, les perceptions relatives au tact et l'empathie avec lesquels les questions sont posées aux donneurs ont continué à s'améliorer (67%), les réponses fournies aux demandes d'information des donneurs (67%), la qualité du service (66%) et l'expertise technique démontrée (64%) lors du prélèvement ont conservé les acquis de l'année précédente. Cependant, on constate un niveau d'appui légèrement moins unanime en ce qui a trait à la courtoisie du personnel (67% mais -0,8%), à l'attention des employés (61% mais augmentation de 0,7% de l'insatisfaction) et à l'appréciation transmise aux donneurs suite à leur don de sang (55%, -1,2%). Les perceptions relatives à chacun de ces attributs demeurent clairement plus positives que la moyenne des cinq années précédentes.

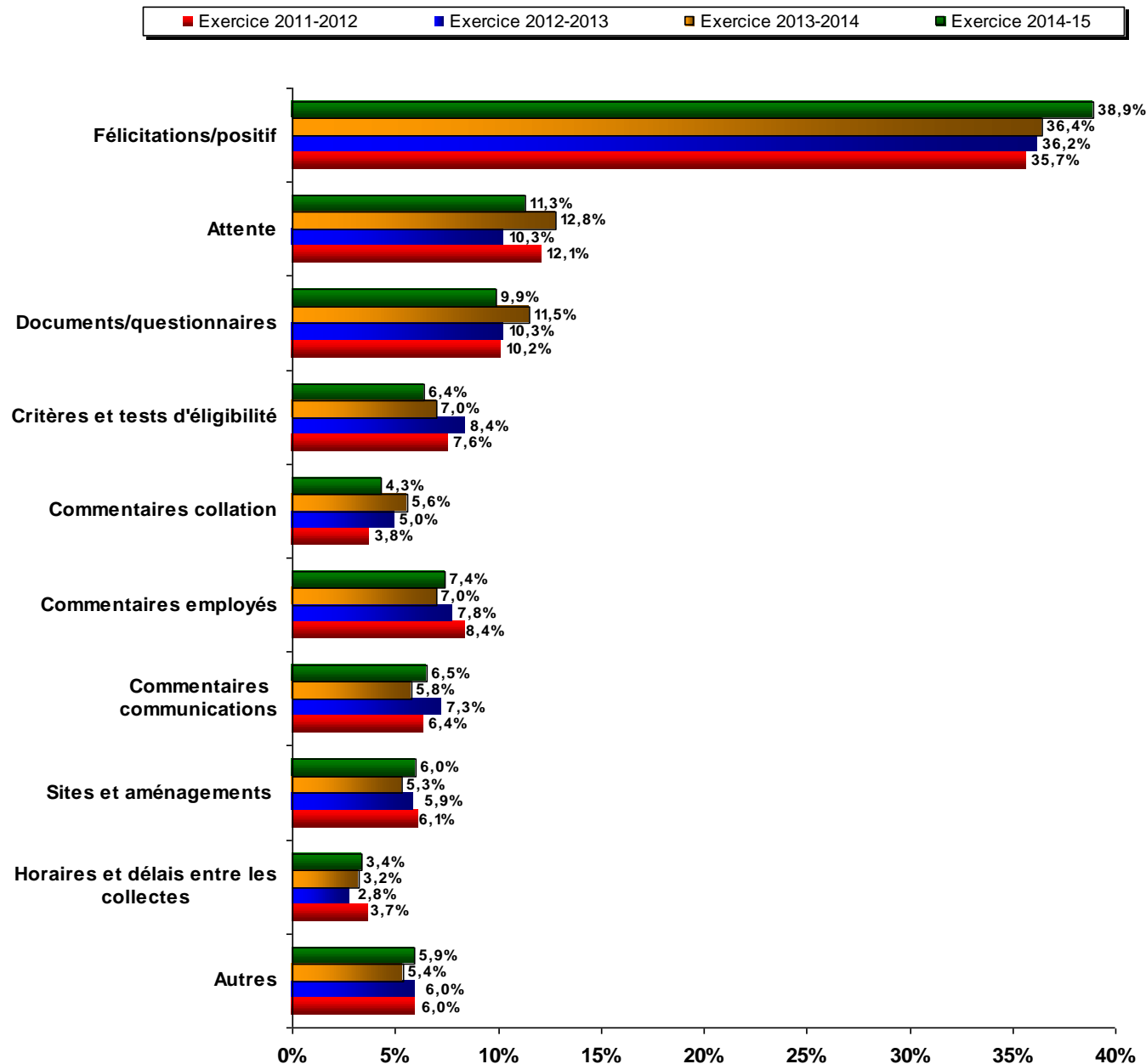
En ce qui a trait aux donneurs exclus, 59% ont jugé que les raisons de refus leur avaient été communiquées tout à fait clairement et avec tact et 92% ont exprimé l'intention de revenir donner du sang.

ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION D'AVOIR ÉTÉ APPRÉCIÉ DURANT LE PROCESSUS



3. COMPARAISON ENTRE LES COMMENTAIRES DES DONNEURS DE L'EXERCICE 2014-2015 ET DE CEUX DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

Sommaire des suggestions et commentaires transmis par les donateurs

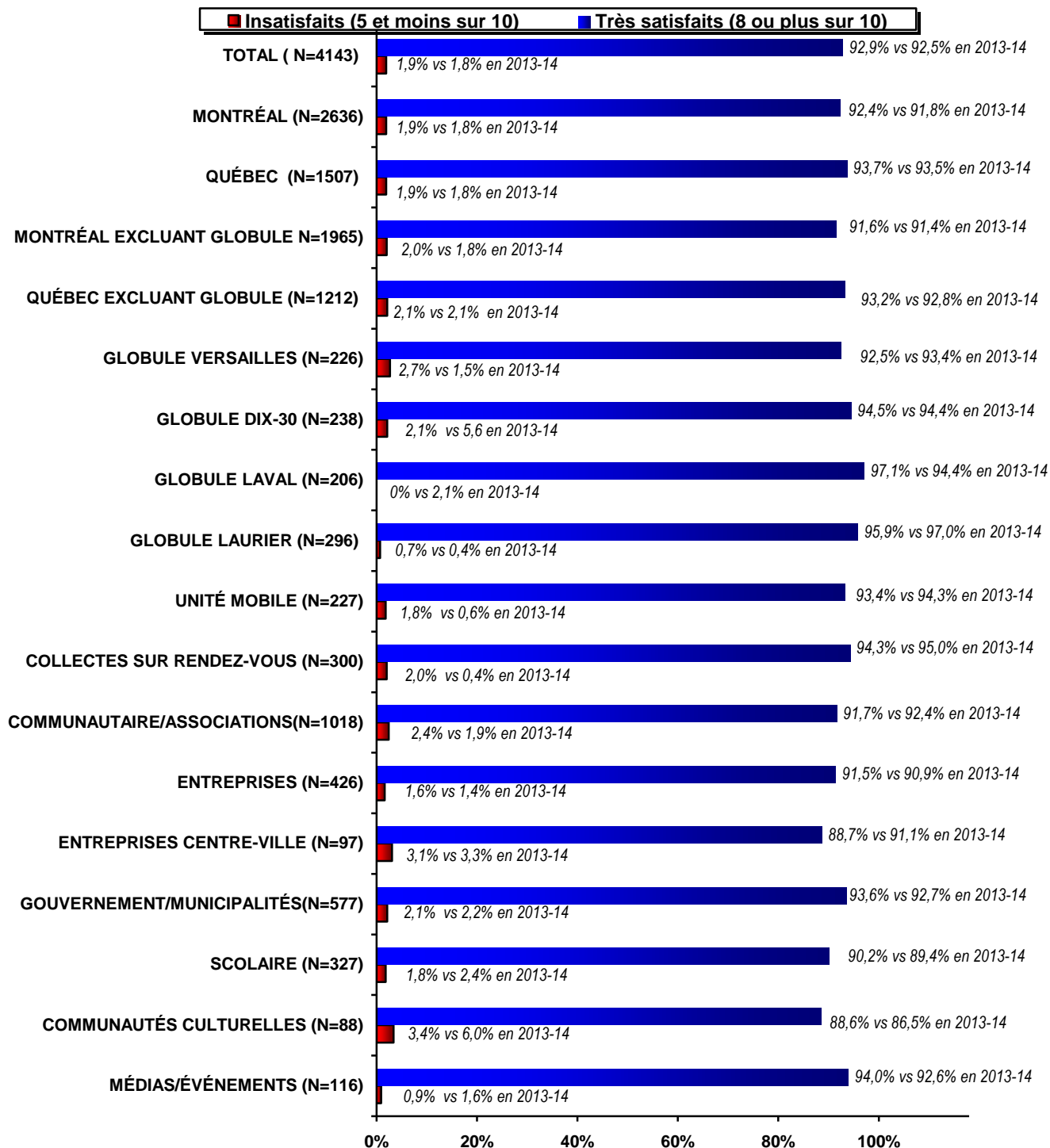


Au cours de l'exercice 2014-15, 44% des donateurs consultés ont transmis des commentaires ou suggestions. La nature de ceux-ci varie très légèrement par rapport à ceux qu'on avait recueillis au cours des années précédentes: 39% sont des félicitations ou des commentaires positifs (32% depuis 2008), 11% des commentaires sur l'attente (vs 14%), 10% sur la documentation et les questionnaires (vs 12%), 6% sur les critères et les tests d'éligibilité (vs 7%), 7% sur le comportement et les attitudes du personnel et des bénévoles (vs 9%), 6% sur les choix des sites de collecte et sur l'équipement disponible (vs 6%), 7% sur les communications et la publicité d'Héma-Québec (vs 7%), 4% sur les collations offertes aux sites de collecte (vs 5%), 3% sur les horaires et les délais entre les collectes (vs 3%) et 6% sur l'ensemble des autres sujets spécifiques tels que l'émission des cartes, la comptabilisation du nombre de dons, la rétribution des donateurs (vs 6% depuis 2009).

Les commentaires recensés cette année visent davantage à féliciter Héma-Québec et comportent moins de commentaires ou de critiques sur les critères et tests d'éligibilité ou sur le temps d'attente que durant les années passées.

4. RÉSULTATS PAR SEGMENT DES CONSULTATIONS D'AVRIL 2014 À MARS 2015

4,1 SATISFACTION RELATIVE À L'EXPÉRIENCE GLOBALE SELON LES SITES DE COLLECTE



SOMMAIRE DE LA SATISFACTION LIÉE À L'EXPÉRIENCE GLOBALE SELON LES SITES DE COLLECTE

Au cours de l'exercice 2014-15, 92,9% des donateurs ont été très satisfaits (8 ou plus sur 10) de leur expérience globale alors que 1,9% se sont montrés insatisfaits (5 ou moins sur 10).

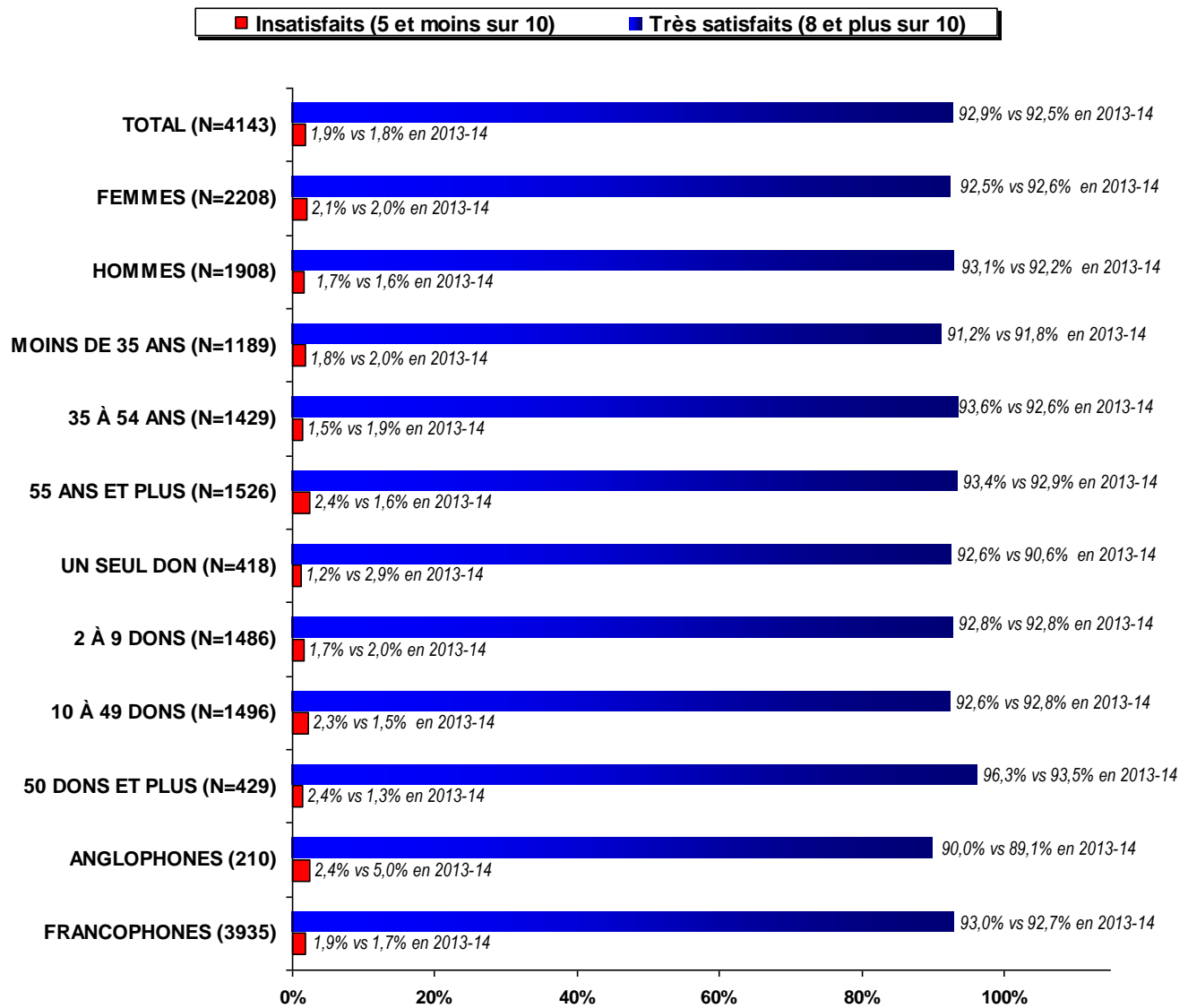
Les donateurs qui ont été le plus souvent très satisfaits sont ceux qui ont donné aux centres Globule Laval (97%), Laurier (96%) et Dix-30 (95%). On constate également qu'aucun des donateurs ayant fréquenté le centre Globule Laval ne s'est dit insatisfait de son expérience et que la proportion de donateurs qui l'ont été est inférieure à 1% parmi ceux qui ont donné au centre Globule Laurier (0,7%) ou dans des collectes liées aux médias et événements (0,9%).

D'autre part, les donateurs qui ont été moins systématiquement très satisfaits de leur expérience sont ceux qui ont donné dans les collectes tenues dans les entreprises du centre-ville (89%), dans les communautés culturelles (89%) et en milieu scolaire (90%). C'est également parmi ceux qui ont effectué un don dans des collectes liées aux communautés culturelles (3,4%) et dans les entreprises du centre-ville (3,1%) qu'on retrouve un peu plus de donateurs insatisfaits de leur expérience.

Par rapport à l'exercice 2013-2014, la proportion de donateurs très satisfaits a très légèrement augmenté de 0,4%. Cette proportion de donateurs très satisfaits s'est accrue davantage parmi ceux qui ont donné au centre Globule Laval (+2,7%) et parmi ceux qui ont donné dans des collectes liées aux communautés culturelles (+2,1%). Par contre, elle a décru parmi les donateurs qui ont effectué un don dans les entreprises du centre-ville (-2,4%), aux centre Globule Laurier (-1,1%) et Versailles (-0,9%) et dans l'unité mobile (-0,9%).

La proportion de donateurs insatisfaits est demeurée presque stable par rapport au dernier exercice (+ 0,1%) mais elle a diminué parmi ceux qui ont donné aux centres Globule Dix-30 (-3,5%) et Laval (-2,1%), dans les collectes reliées aux communautés culturelles (-2,6%) ainsi que dans les collectes sur rendez-vous (-1,6%). Par contre, l'insatisfaction a augmenté parmi ceux qui ont donné dans l'unité mobile (+1,2%) et au centre Globule Versailles (+1,2%).

4.2 SATISFACTION RELATIVE À L'EXPÉRIENCE GLOBALE SELON LE PROFIL DES DONNEURS

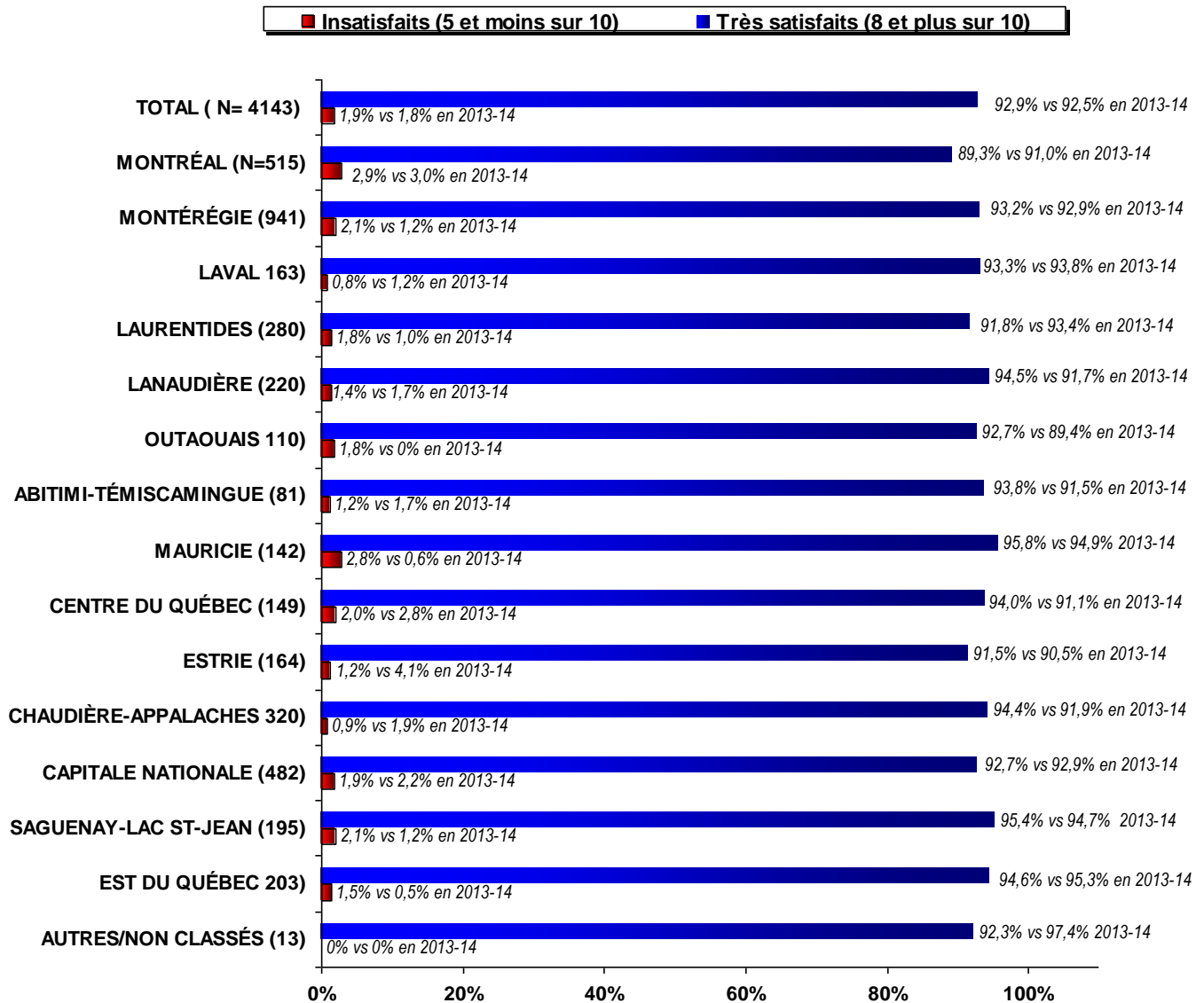


Parmi les donateurs ayant effectué un don entre avril 2014 et mars 2015, la proportion de ceux qui se sont montrés très satisfaits de leur expérience atteignait 90% dans tous les segments. Ce sont les donateurs ayant cumulé 50 dons ou plus qui incluent la plus forte proportion de donateurs très satisfaits (96%) alors que les anglophones constituent les donateurs les moins souvent très satisfaits avec une proportion tout de même importante de 90%.

Les taux d'insatisfaction sont également très homogènes et se situent entre 1,2% pour les nouveaux donateurs et 2,4% pour les anglophones, les donateurs âgés de 55 ans ou plus et ceux qui cumulent 50 dons et plus.

Par rapport au dernier exercice, le taux de satisfaction a augmenté plus que la moyenne (+0,4%) parmi les donateurs cumulant 50 dons ou plus (+2,8%) et parmi les nouveaux donateurs (+2,0%) mais a diminué parmi les moins de 35 ans (-0,6%). L'insatisfaction est demeurée à un niveau semblable à l'an dernier (+0,1%) mais elle a diminué parmi les anglophones (-2,6%) et les nouveaux donateurs (-1,7%). La proportion de donateurs insatisfaits a cependant augmenté parmi les donateurs âgés de 55 ans ou plus (+0,8%) ainsi que parmi ceux qui ont effectué 50 dons ou plus (+1,1%).

4.3 SATISFACTION RELATIVE À L'EXPÉRIENCE GLOBALE SELON LE LIEU DE RÉSIDENCE DES DONNEURS

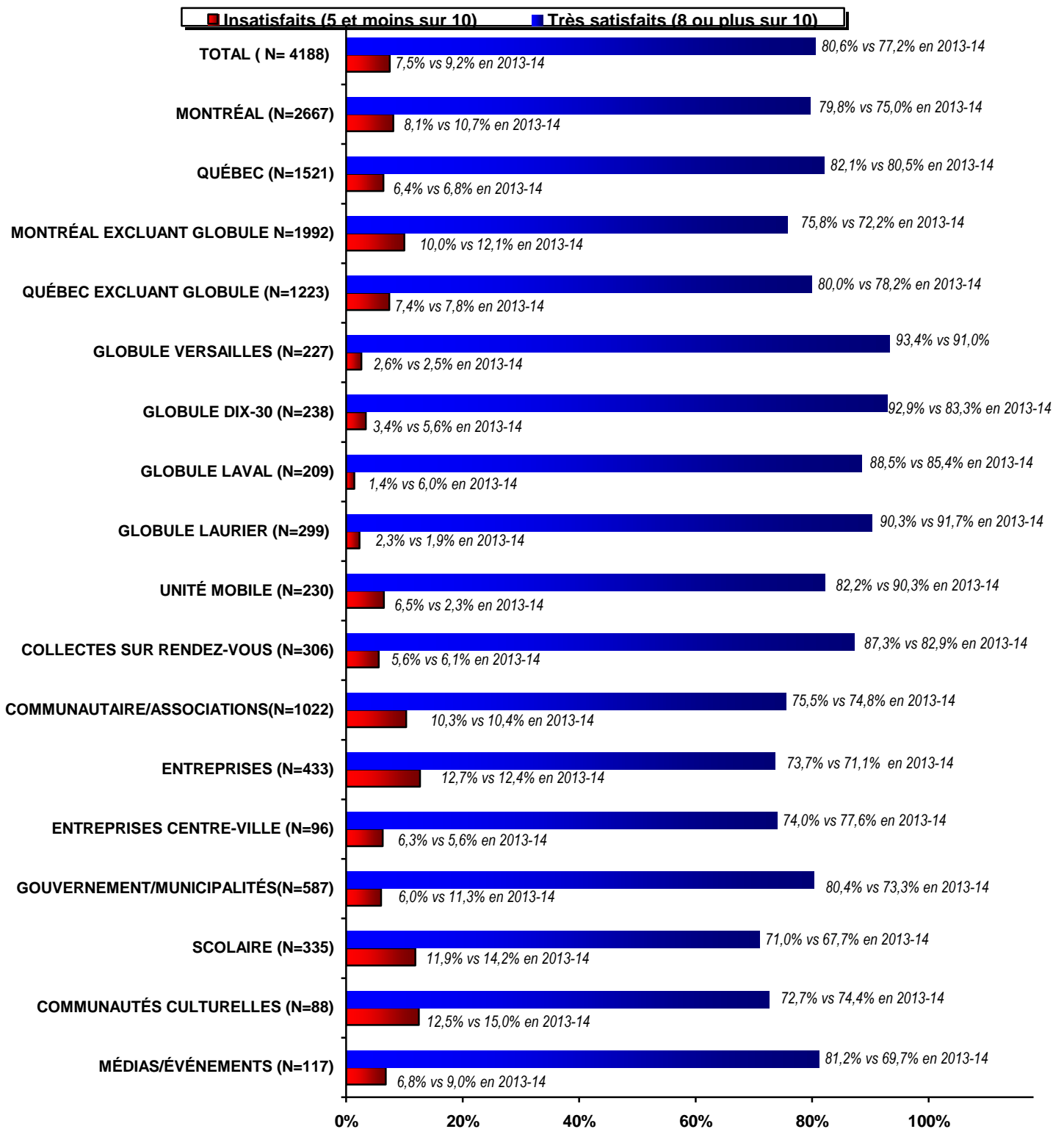


Au cours de l'année, plus de neuf donateurs sur dix ont été très satisfaits (8 ou plus sur 10) de leur expérience de don dans 14 des 15 régions analysées (comme en 2013-14). Les donateurs résidant en Mauricie (96%), au Saguenay-Lac St-Jean (95%), dans l'est du Québec (95%) et dans Lanaudière (95%) sont ceux qui ont plus souvent été très satisfaits de leur expérience globale. Par ailleurs, moins de 1% des répondants qui ont effectué un don à Laval (0,6%) et dans la région Chaudière-Appalaches (0,9%) n'ont pas été satisfaits de leur expérience de don.

D'autre part, c'est parmi les résidents de Montréal qu'on retrouve un peu moins de donateurs très satisfaits (89%) et un peu plus d'insatisfaits (2,9%) de leur dernière expérience de don de sang.

Par rapport aux résultats de 2013-14, on constate que le taux de satisfaction a augmenté plus qu'ailleurs en Outaouais (+3,3%), au Centre du Québec (+2,9%), dans Lanaudière (+2,8%), dans Chaudière-Appalaches (+2,5%) et en Abitibi (+2,3%). Cependant, la proportion de donateurs très satisfaits a baissé dans les Laurentides (-1,6%), dans l'Est du Québec (-0,7%) et à Montréal (-0,7%). Quant à l'insatisfaction, elle a diminué en Estrie (-2,9%) et dans Chaudière-Appalaches (-1,0%) mais elle a augmenté en Mauricie (+2,2%) et en Outaouais (+1,8%).

4.4 SATISFACTION RELATIVE AU TEMPS D'ATTENTE SELON LES SITES DE COLLECTE



SOMMAIRE DE LA SATISFACTION RELATIVE AU TEMPS D'ATTENTE SELON LES SITES DE COLLECTE

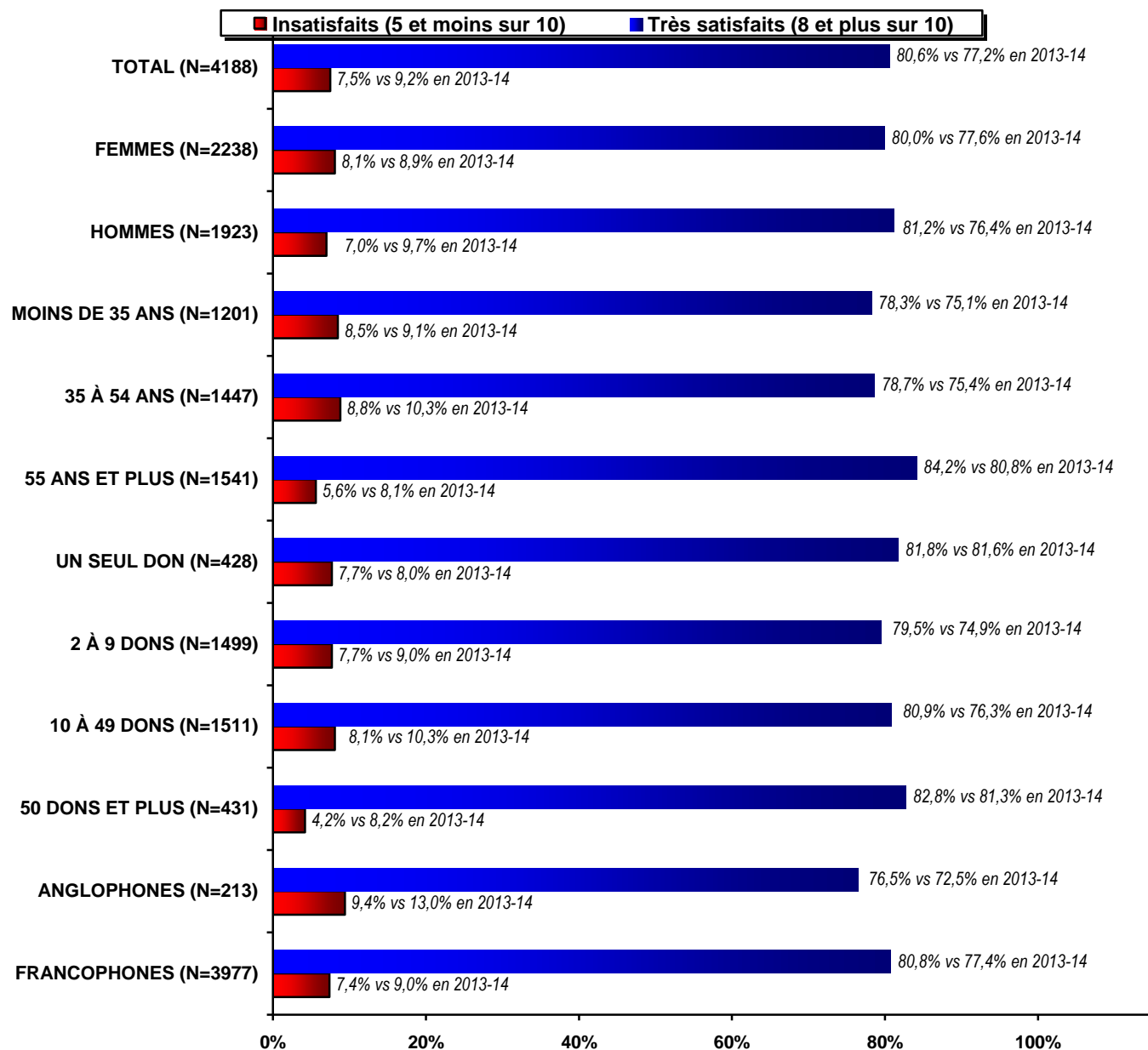
Entre avril 2014 et mars 2015, la proportion de donneurs très satisfaits (8 ou plus sur 10) du temps d'attente a atteint 80,6% alors que 7,5% des donneurs se sont dits insatisfaits. Les donneurs qui ont été le plus souvent très satisfaits sont ceux qui ont donné aux centres Globule Versailles (93%), Dix-30 (93%), Laurier (90%), et Laval (89%) ainsi que dans les collectes sur rendez-vous (87%). Les taux d'insatisfaction les plus faibles sont également enregistrés parmi ceux qui ont donné dans les centres Globule: Laval 1%, Laurier 2%, Versailles 3% et Dix-30 3%.

À l'opposé, c'est dans les collectes organisées en milieu scolaire (71%), parmi les communautés culturelles (73%), dans les entreprises du centre-ville (74%) ou d'ailleurs (74%) ainsi que dans le milieu communautaire et des associations (76%) qu'on recense les plus faibles proportions de donneurs très satisfaits de l'attente. Quant aux donneurs insatisfaits, ils sont aussi plus concentrés parmi ceux qui ont donné du sang dans des entreprises autres que celles du centre-ville (13%), dans les communautés culturelles (13%), en milieu scolaire (12%) et dans le milieu communautaire et des associations (10%).

Par rapport à l'exercice 2013-14, la satisfaction des donneurs relativement à l'attente (proportion ayant attribué 8 ou plus sur 10) a augmenté nettement de 3,4%. La proportion de donneurs très satisfaits s'est davantage accrue parmi ceux qui ont donné dans des collectes liées aux médias ou événements (+11,5%), au centre Globule Dix-30 (+9,6%) et dans le secteur public (+7,1%). Elle a cependant diminué parmi ceux qui ont donné dans l'unité mobile (-8,1%), dans les entreprises du centre-ville (-3,6%) et au centre Globule Laurier (-1,4%).

L'insatisfaction relative à l'attente a diminué de 1,7% par rapport au dernier exercice. Elle a davantage décliné parmi ceux qui ont donné dans les collectes du secteur public (-5,3%) et au centre Globule Laval (-4,6%) mais elle s'est accrue parmi ceux qui ont donné dans l'unité mobile (+4,2%).

4.5 SATISFACTION RELATIVE AU TEMPS D'ATTENTE SELON LE PROFIL DES DONNEURS

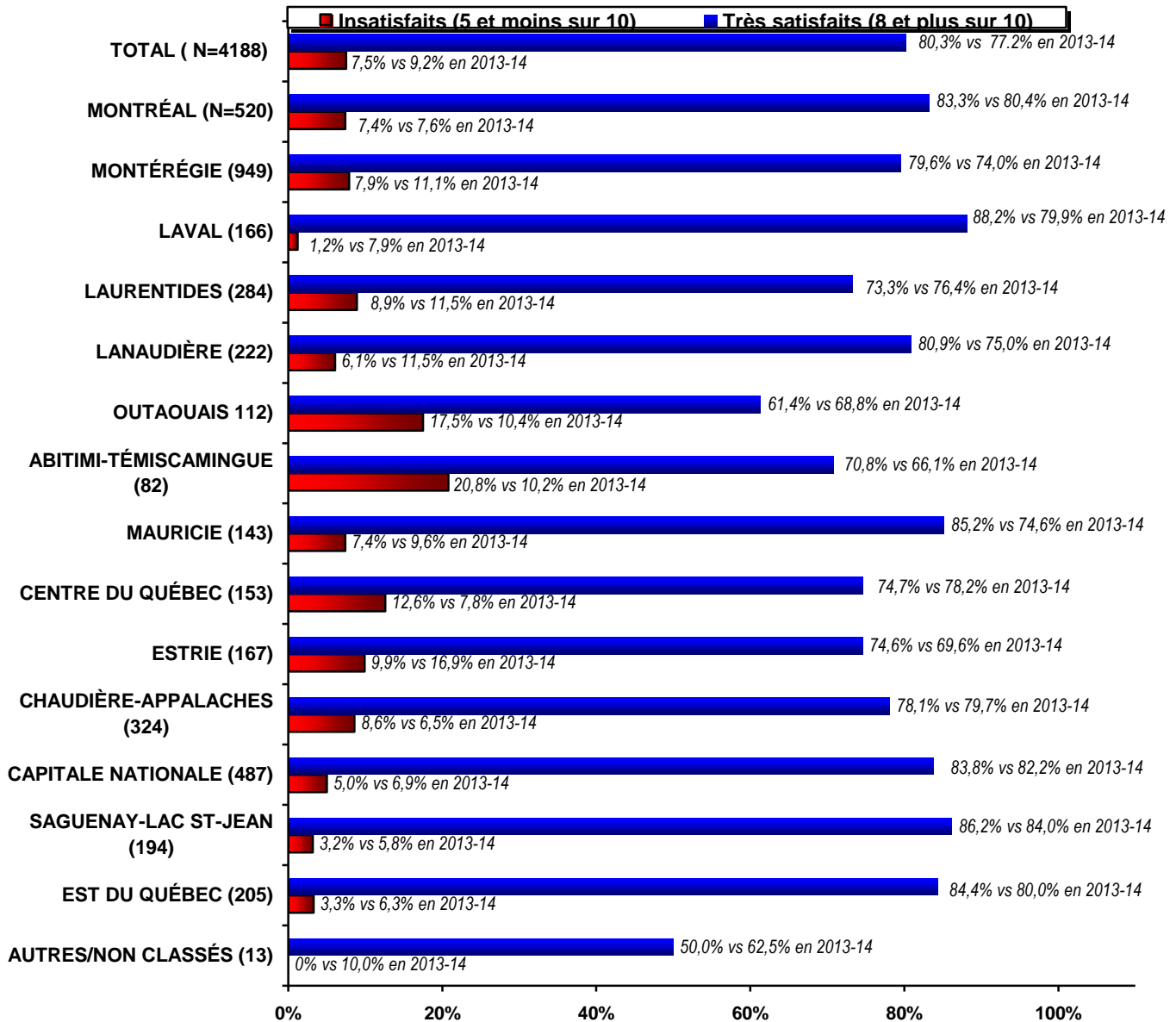


Parmi les donateurs ayant effectué un don au cours de l'exercice 2014-15, ceux qui ont le plus souvent été très satisfaits de l'attente sont les donateurs âgés de 55 ans et plus (84%). C'est toutefois parmi ceux qui ont cumulé 50 dons ou plus qu'on retrouve le taux d'insatisfaction le moins élevé (4%).

À l'opposé, ceux qui ont été le moins souvent très satisfaits de l'attente au cours de l'année sont les donateurs anglophones (77%) et les donateurs âgés de moins de 35 ans (78%). Les donateurs anglophones sont aussi ceux qui affichent le plus haut taux d'insatisfaction (9%) face à l'attente.

Par rapport aux résultats de l'exercice 2013-14, la satisfaction a augmenté de 3,4% : elle s'est accrue encore plus parmi les hommes (+4,8%), ceux qui ont cumulé entre 2 et 9 dons (+4,6%) et parmi ceux qui en ont cumulé entre 10 et 49 (+4,6%). Quant au taux d'insatisfaction, il a diminué parmi tous les groupes et davantage parmi ceux qui ont cumulé 50 dons ou plus (-4,0%) et parmi les anglophones (-3,6%).

4.6 SATISFACTION RELATIVE AU TEMPS D'ATTENTE SELON LE LIEU DE RÉSIDENCE DES DONNEURS



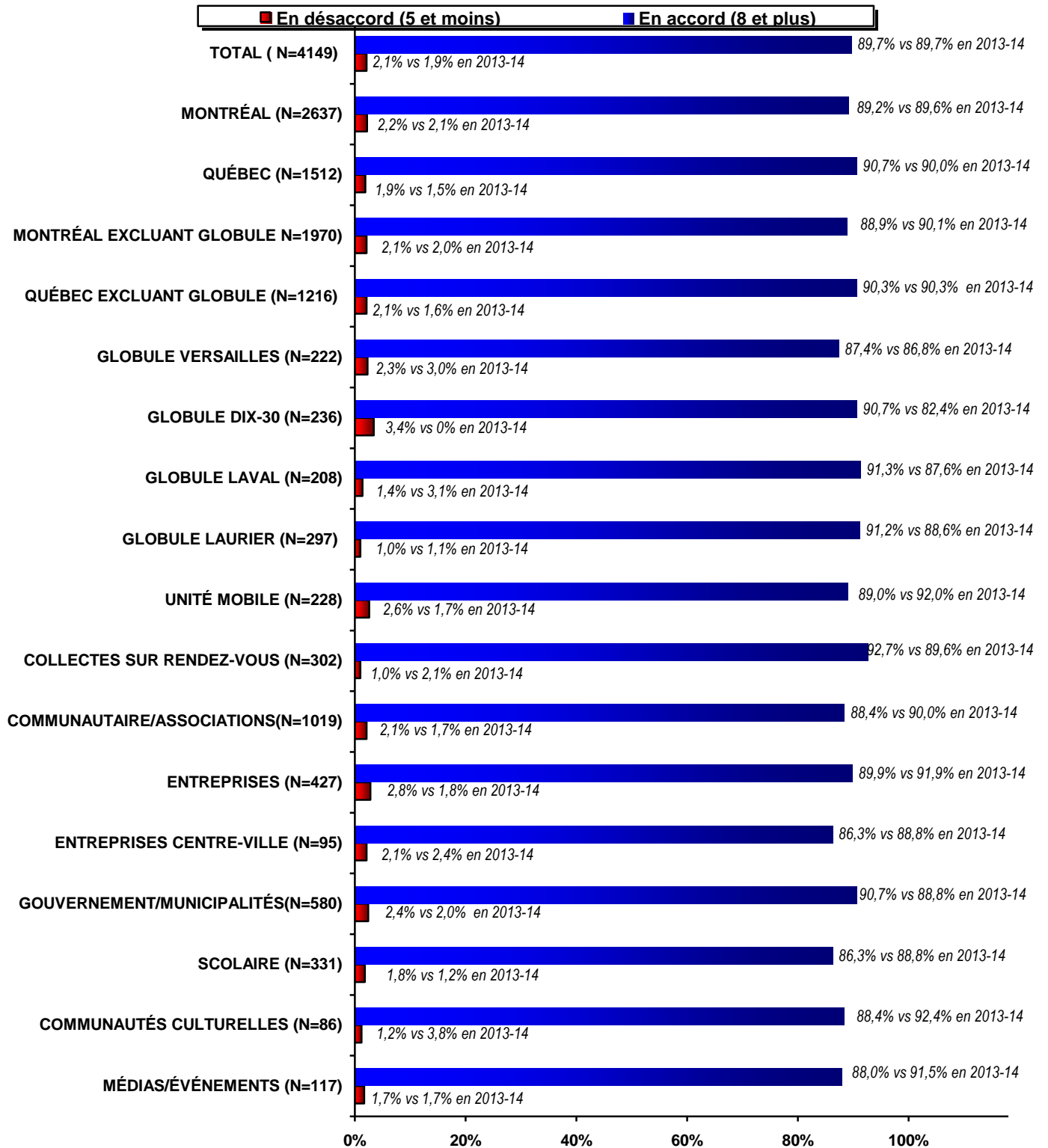
Au cours de l'année, les donateurs qui ont été le plus souvent très satisfaits du temps d'attente sont ceux qui résident au Saguenay-Lac St-Jean (87%), à Laval (85%), et en Mauricie (85%). Les taux d'insatisfaction les plus faibles ont été enregistrés parmi les résidents de Laval (2%), de l'Est du Québec (3%) et du Saguenay-Lac St-Jean (4%).

D'autre part, c'est en Outaouais (63%), dans les Laurentides (75%), en Abitibi (76%) et dans Lanaudière (77%) qu'on recense les plus faibles proportions de donateurs très satisfaits de l'attente. On retrouve aussi proportionnellement plus de donateurs insatisfaits de l'attente en Outaouais (16%), en Abitibi (16%) et dans les Laurentides (11%).

Par rapport à l'an dernier, les perceptions relatives au temps d'attente se sont améliorées plus qu'ailleurs en Mauricie (+10,6%), en Montérégie (+8,3%), dans Lanaudière (+5,9%), à Laval (+5,0%) et en Estrie (+5,0%). De plus, le niveau d'insatisfaction a sensiblement diminué en Estrie (-7,0%), à Laval (-6,7%) et dans Lanaudière (-5,4%).

Par contre, le niveau de satisfaction des donateurs a baissé en Outaouais (-7,4%), dans le Centre du Québec (-3,5%) et dans les Laurentides (-3,1%). De plus, la proportion de donateurs insatisfaits du temps d'attente a augmenté en Abitibi (+10,6%), en Outaouais (+7,1%) et dans le Centre du Québec (+4,8%).

4.7 PERCEPTION D'AVOIR ÉTÉ APPRÉCIÉ DURANT TOUT LE PROCESSUS DE DON SELON LE SITE DE COLLECTE



SOMMAIRE DE LA PERCEPTION D'AVOIR ÉTÉ APPRÉCIÉ DURANT LE PROCESSUS DE DON SELON LE SITE DE COLLECTE

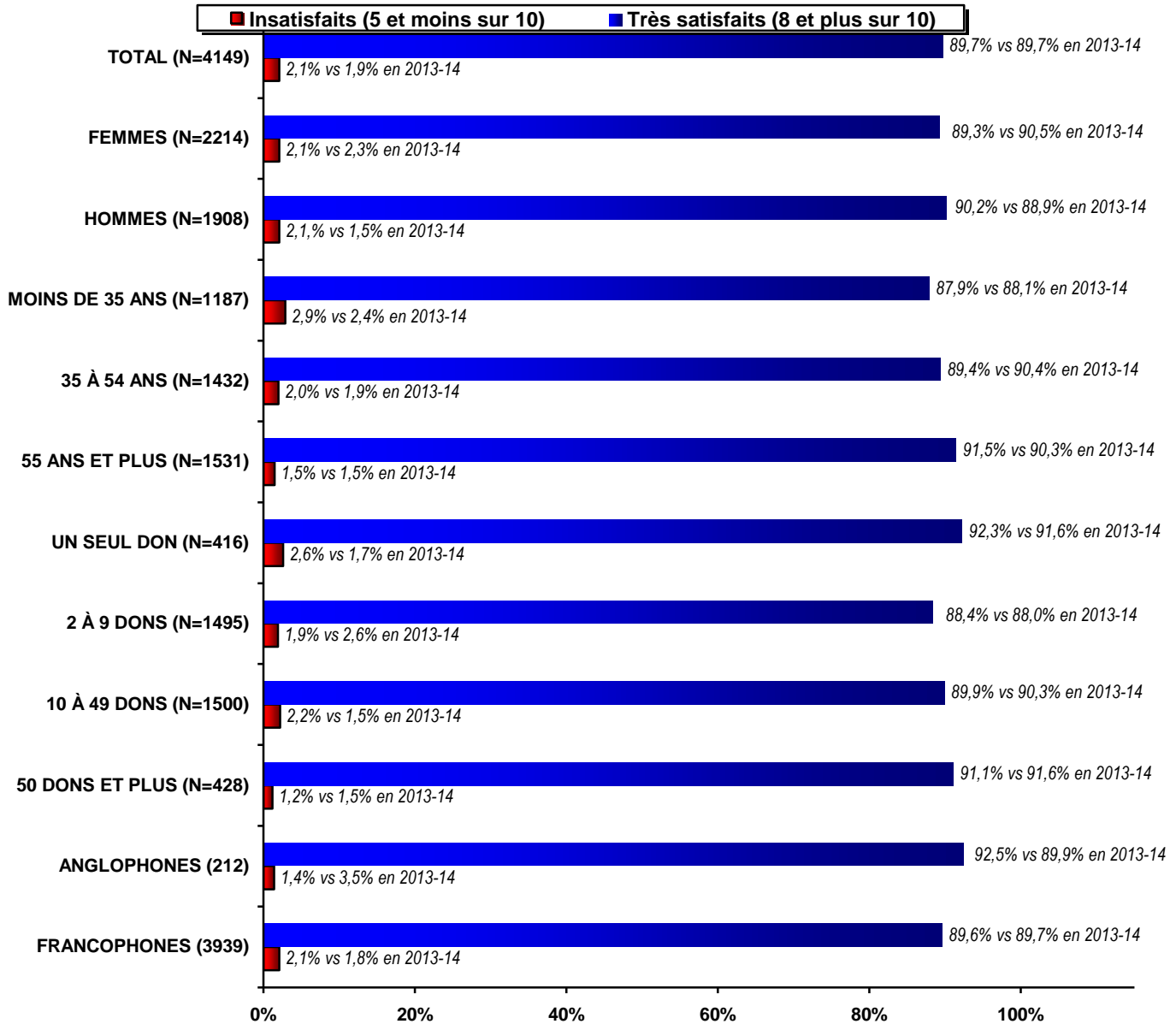
Au cours de l'exercice 2014-15, 89,7% des donneurs ont nettement eu la perception qu'ils avaient été appréciés pour avoir effectué un don de sang alors que 2,1% n'ont pas ressenti d'appréciation. Ceux qui ont donné dans une collecte sur rendez-vous (93%) sont ceux qui ont le plus éprouvé ce sentiment. De plus, seulement 1% des donneurs qui ont donné aux centres Globule Laurier (1,0%) et Laval (1,4%), dans les collectes sur rendez-vous (1,0%) et parmi les communautés culturelles (1,2%) ne se sont pas sentis appréciés.

D'autre part, c'est parmi ceux qui ont donné dans des entreprises du centre-ville (86%) et au centre Globule Versailles (87%) qu'on retrouve les plus faibles proportions de donneurs ayant eu l'impression d'avoir été totalement appréciés. C'est toutefois parmi les donneurs ayant fréquenté le centre Globule Dix-30 (3,4%) que le sentiment d'appréciation semble avoir fait un peu plus souvent défaut.

Par rapport à l'exercice 2013-14, la proportion des donneurs qui se sont sentis appréciés durant le processus de don est demeurée inchangée. Elle s'est tout de même accrue parmi ceux qui ont donné dans les centres Globule Dix-30 (+8,3%), Laval (+3,7%) et Laurier (+2,6%) ainsi que dans les collectes sur rendez-vous (+3,1%). Elle a cependant diminué parmi ceux qui ont donné dans les collectes liées aux communautés culturelles (-4,0%), aux médias et événements (-3,5%), en milieu scolaire (-2,5%) et dans les entreprises du centre-ville (-2,5%).

Le taux d'insatisfaction global a augmenté très légèrement (+0,2%) mais un peu plus parmi les donneurs du centre Globule Dix-30 (+3,4%). Il a diminué parmi ceux qui ont donné dans les collectes liées aux communautés culturelles (-2,6%) et au centre Globule Laval (-1,7%).

4.8 PERCEPTION D'AVOIR ÉTÉ APPRÉCIÉ DURANT TOUT LE PROCESSUS DE DON SELON LE PROFIL DES DONNEURS

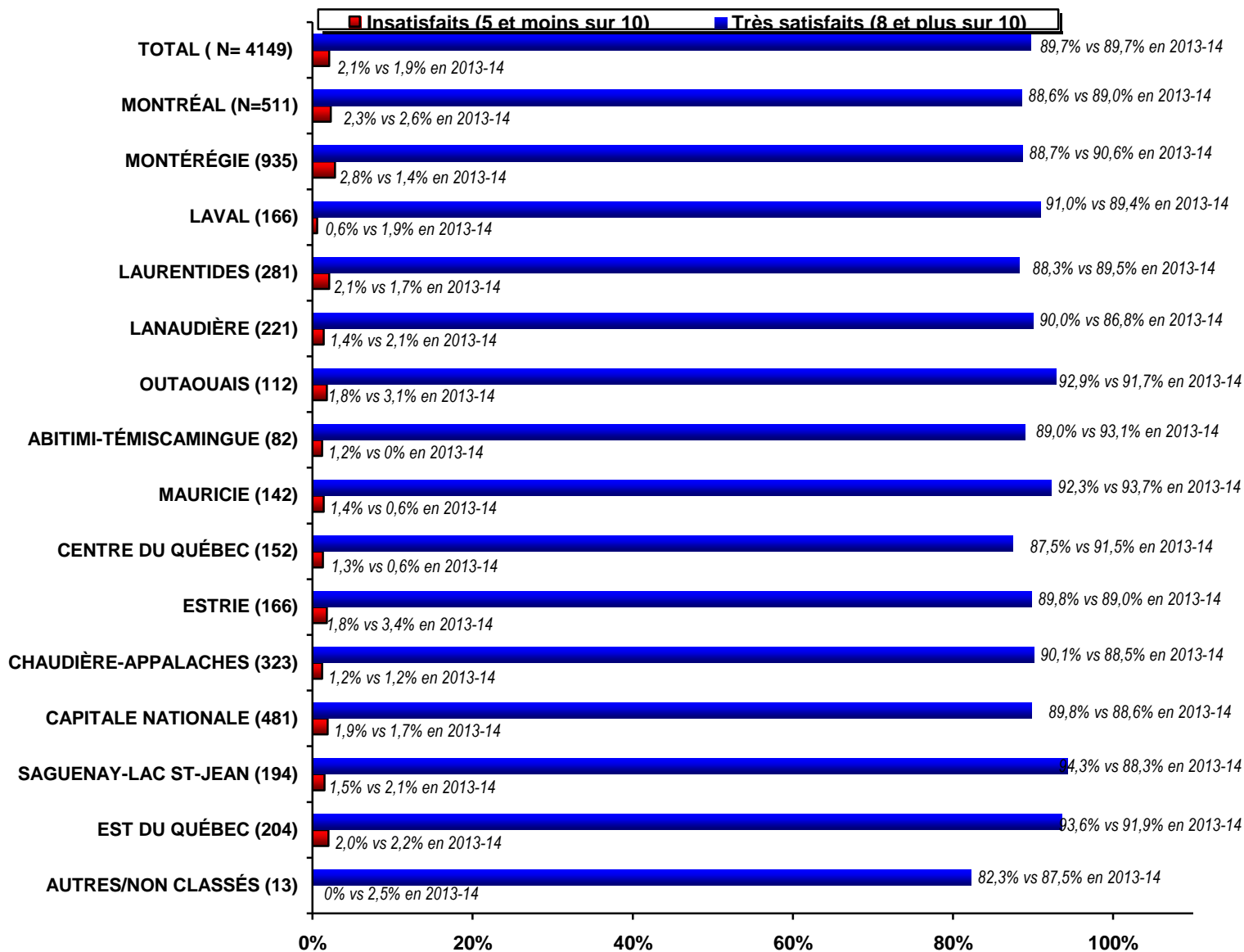


Au cours de l'exercice 2014-15, les donateurs qui se sont sentis le plus unanimement appréciés durant leur don de sang sont les anglophones (93%), les nouveaux donateurs (92%) et les donateurs âgés de 55 ans et plus (91%). De plus seulement 1% des donateurs ayant cumulé 50 dons ou plus (1,2%) et des anglophones (1,4%) ne se sont pas sentis appréciés lors de leur don de sang.

D'autre part, les moins de 35 ans (88%) et ceux qui ont donné entre 2 et 9 fois (88%) ont un peu moins partagé ce sentiment que les autres segments. C'est parmi les moins de 35 ans (2,9%) qu'on a ressenti le plus d'insatisfaction quant au sentiment d'appréciation.

Par rapport au dernier exercice, la perception d'appréciation est demeurée stable. Par contre, les anglophones (+2,6%) se sont davantage sentis appréciés durant la dernière année. La proportion de donateurs insatisfaits de l'appréciation transmise a d'ailleurs légèrement augmenté pour l'ensemble des donateurs (+0,2%) mais elle a décliné de 2,1% parmi les anglophones.

4.9 PERCEPTION D'AVOIR ÉTÉ APPRÉCIÉ DURANT TOUT LE PROCESSUS DE DON SELON LE LIEU DE RÉSIDENCE DES DONNEURS



C'est au Saguenay-Lac St-Jean (94%), dans l'Est du Québec (94%) et en Outaouais (93%) que les donateurs ont ressenti le plus souvent l'impression d'avoir été appréciés tout au cours du processus du don. Par contre, les donateurs qui ont été le moins souvent insatisfaits de l'appréciation communiquée sont ceux de Laval (0,6%).

Par ailleurs, on retrouve moins de donateurs qui se sont sentis totalement appréciés parmi les résidents du Centre du Québec (88%). C'est parmi les résidents de la Montérégie (2,8%) qu'il y a les plus fortes proportions de donateurs qui ne se sont vraiment pas sentis appréciés.

Par rapport à l'an dernier, la proportion de donateurs qui se sont sentis appréciés a nettement augmenté parmi ceux qui résident au Saguenay-Lac St-Jean (+6,0%), dans Lanaudière (+3,2%) et de Chaudière-Appalaches (+1,6%) mais elle a diminué parmi ceux qui habitent en Abitibi (-4,1%), dans le Centre du Québec (-4,0%) et en Montérégie (-1,9%). La proportion de donateurs déçus a diminué en Estrie (-1,6%) et en Outaouais (-1,3%) mais elle a augmenté en Abitibi (+1,2%).

4.10 RÉSULTATS DÉTAILLÉS POUR L'ENSEMBLE DES VARIABLES

Nous avons annexé au présent rapport les résultats détaillés par site de collecte, par type de donneurs et par région pour l'ensemble des variables mesurées au cours de l'année. Ces informations sont accumulées dans une base de données et elles pourront faire l'objet d'analyses futures au besoin.