

Madame la Sénatrice,

J'ai bien reçu votre demande de renseignements sur la satisfaction des personnes qui utilisent le service CanTalk pour les soins médicaux, en particulier dans les régions ayant une grande diversité linguistique, comme les Territoires du Nord-Ouest.

Pour répondre à votre question, même s'il n'y a eu aucune évaluation officielle de la satisfaction des utilisateurs du service CanTalk, nous avons recueilli ici et là des commentaires qui laissent entrevoir une préférence pour les services en personne, en particulier chez les francophones.

Il convient de noter que, dans le cas de l'Administration des services de santé et des services sociaux des Territoires du Nord-Ouest, CanTalk sert surtout pour les langues qui ne sont pas couramment utilisées dans la région (p. ex. le cantonnais, le tagalog et l'arabe) et pour lesquelles il y a peu de services d'interprétation locaux. En règle générale, CanTalk est employé en dernier ressort. Nous cherchons plutôt à utiliser en priorité toutes les autres solutions existantes, notamment l'interprétation en personne et les services téléphoniques dans la région, avant d'y avoir recours.

Cette façon de faire permet de garantir un accès aux services linguistiques nécessaires, mais nous sommes conscients qu'il faut constamment évaluer et améliorer l'efficacité de ces services et le degré de satisfaction des personnes qui les utilisent.

Cordialement,
Jo-Anne