

ARTICLE ARTICLE

2008 Membership Satisfaction Survey

Sondage sur la satisfaction des membres de 2008



Member feedback is important to CAO. So much so, CAO bylaws were amended to require a membership satisfaction survey every 5 years. The 2008 survey asked many of the same questions as the 2003 survey to allow for comparison.

The 2008 results are generally gratifying for CAO. In most instances, the vast majority of members are 'somewhat satisfied', 'satisfied' or 'very satisfied'. The overall satisfaction is 76.16% (English) and 73.12% (French), which is consistent with a CAO Council strategic direction to increase overall satisfaction from 71% in 2003 to 75% in 2008.

The survey results also illustrate areas of improvement. In areas of advocacy, members are less satisfied with CAO's efforts to increase service contracts in federal departments/ agencies and government relations activities regarding refracting by opticians. For member programs, we found that almost 50% of members were either neutral or did not use discount programs (e.g. merchant credit cards, car rentals, frames).

The 2008 survey was completed on line only. We were pleased with a total of 442 responses which was higher than the total of 381 in 2003. The responses also came from a variety of practice types and communities.

CAO thanks everyone who participated in the 2008 membership satisfaction survey. We plan to conduct other on line surveys more frequently and publish the results for the benefit of CAO members.

Membership Satisfaction Survey was conducted by CAO through Survey Monkey, a web-based interface for creating and publishing custom web surveys.

Sondage sur la satisfaction des membres menée par l'ACO à l'aide de Survey Monkey, une interface Web pour la création et la publication d'enquêtes personnalisées en ligne.

ARTICLE

ARTICLE

MEMBER COMMENTS

The membership satisfaction survey invited respondents to add comments including favorable or unfavorable experience in your dealings with CAO. There was a total of 80 comments added. In many respects, the comments reveal a great deal about the sources of satisfaction or dissatisfaction with CAO. With some, the comments revealed possible misconceptions about CAO. In this context, we profile some comments below with a CAO response:

Comment: I have never been made aware of opportunities where I could participate in the CAO through committees and the like?

Response: This is a fair comment/ criticism. The CAO Council is made up of ten individuals appointed/ elected by provincial associations. Provincial associations would not typically call for nominations for the position. CAO has a large number of standing committees, but many of them consist of a Chairperson only. Given these limitations, CAO Council will assess ways in which CAO members could become more directly involved in CAO.

Comment: 1)unable to deal with the government effectively and efficiently especially regarding funding in Ontario 2) was not able to guide properly in billing issues 3)unsatisfactory discounts especially if expected to pay close to 3000 grand a year in fees.

Response: Members will recognize that CAO's role is limited in provincial health care programs. CAO is prepared to assist when asked, but does not take a primary role.

Comment: Would recommend a new commercial. I feel the one we have is losing impact.

Response: a new television commercial will be launched in the Fall, 2008.

Comment: Membership fees in Canada are far too high as compared to many States in the U.S.; therefore, I expect a great deal from my association.

Response: The CAO assessment is currently \$330 per year. This is lower than the fee for the AOA (??) and the Australian Optometric Association (??). For members who receive discounted provincial fees, the CAO portion is reduced at the same rate.

Comment: My liability insurance (not through CAO) is 50%

of the program offered through the CAO and still exceeds the coverage required for my license!

Response: It may pay to have a lawyer assess the policy wording and compare to the CAO policy. While some insurance programs appear equal on the surface, they may have serious limitations and exclusions. One example is that other policies often do not include staff.

Comment: I find it difficult to find what I'm looking for on the new CAO member portal

Response: CAO is seeking ways to ease the navigation on the new CAO member portal. We also highlight the use of the search function and the site map as ways to find information. Watch for improvement in this area.

Comment: Promote our professional services not products

Response: The National Public Education Committee (NPEC) is responsible for public awareness programs with television advertising, Eye Health Month, research and internet and print resources. The emphasis has been on eye health and comprehensive optometric eye care. Even in areas of contact lenses and eyeglasses, CAO places an emphasis on the benefits of optometric professional services.

Comment: Information of programs should be sent 3 months or so prior to October Eye Month.

Response: For the past 2 years, the July issue of the *Canadian Journal of Optometry* has featured the upcoming Eye Health Month in October. In addition, downloadable resources are posted to the CAO member website.

Comment: The CAO needs to model after the AOA in terms of being aggressive in promoting optometric physician, therapeutics, and raising the medical part of our profession in dealing with sight testing. The CAO needs to be more powerful politically and grassroots like the AOA

Response: it is true that the American Optometric Association is an impressive organization. CAO benefits from having the AOA as an ally and resource. At the same time, the AOA and CAO recognize there are significant differences in our political processes and policy making. Given these differences, CAO has not attempted to maintain an ongoing grassroots lobby of individual federal MPs in favor of keyperson programs at a provincial

ARTICLE

ARTICLE

level. The exception has been with specific issues where lobby efforts are required.

Comment: Have inquired numerous times about putting an ad for an associate in CJO, but no one has gotten back to me. I still get no receptionist answering the phones when I phone - I want to talk to a live person or have clearly stated that I will receive a phone call back in 1hr from leaving my message or the like!

Response: It is concerning to learn that you did not get a response to an inquiry. CAO staff prides itself on responding promptly and completely in most instances. If CAO members experience difficulty, do not hesitate to contact another staff person or Executive Director to inquire. CAO staff will review the voicemail message and options. Also note that dialing '0' at any time will direct you to the receptionist.

Les commentaires des membres sont si importants pour l'ACO que les règlements de l'ACO ont été modifiés pour exiger la tenue d'un sondage sur la satisfaction des membres tous les cinq ans. Le sondage de 2008 comporte beaucoup de questions du sondage de 2003, ce qui permet des comparaisons.

Les résultats de 2008 sont en général flatteurs pour l'ACO. Dans la plupart des cas, la grande majorité des membres sont « quelque peu satisfaits », « satisfaits » ou « très satisfaits ». La satisfaction générale est de 76,16 % (anglais) et 73,12 % (français), ce qui correspond à l'objectif stratégique du Conseil de l'ACO d'augmenter la satisfaction générale, qui était de 71 % en 2003, à 75 % en 2008.

Les résultats de l'enquête illustrent également les secteurs à améliorer. Dans le domaine de la défense des droits, les membres sont moins satisfaits des efforts déployés par l'ACO pour accroître les contrats de services dans les ministères/organismes fédéraux et les relations auprès des gouvernements au sujet des examens de réfraction des opticiens. Pour ce qui est des programmes à l'intention des membres, les résultats révèlent que presque 50 % des membres étaient neutres ou n'utilisaient pas de programmes de rabais (p. ex., cartes de crédit de commerçant, location de véhicules, montures).

L'enquête 2008 a été réalisée en ligne seulement. Nous

avons eu au total 442 réponses, ce qui est plus élevé que le total de 381 réponses en 2003. Les réponses provenaient également de divers types de pratique et de diverses collectivités.

L'ACO remercie tous ceux qui ont participé au sondage de 2008. Nous envisageons de tenir d'autres sondages en ligne plus souvent et de publier les résultats au profit des membres de l'ACO.

COMMENTAIRES DES MEMBRES

Dans l'enquête sur la satisfaction des membres, on invitait les répondants à ajouter des commentaires, y compris l'expérience positive ou négative dans les communications avec l'ACO. Au total, 80 commentaires ont été ajoutés. À de nombreux égards, les commentaires en disent beaucoup sur les sources de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de l'ACO. Dans certains cas, les commentaires ont révélé des fausses idées possibles au sujet de l'ACO. Dans ce contexte, nous présentons certains des commentaires ci-dessous avec la réponse de l'ACO:

Commentaire: On ne m'a jamais parlé des possibilités de participer aux comités de l'ACO?

Réponse: Il s'agit d'un commentaire/une critique juste. Le Conseil de l'ACO est composé de dix personnes nommées/élues par les associations provinciales. Les associations provinciales ne procèdent généralement pas à des appels de candidatures. L'ACO a un grand nombre de comités permanents, mais bon nombre d'entre eux sont composés d'un président seulement. Étant donné ces limites, le Conseil de l'ACO évaluera des façons qui permettraient à ses membres de participer de façon plus directe à l'organisation.

Commentaire: 1) je n'ai pas été en mesure d'en venir à une entente efficace et efficiente avec le gouvernement, en particulier concernant le financement en Ontario; 2) je n'ai pas obtenu de réponse adéquate à mes questions de facturation; 3) rabais non satisfaisants, en particulier si on doit débourser près de 3 000 \$ par année pour les cotisations.

Réponse: Les membres reconnaîtront que les programmes de soins de santé sont provinciaux. L'ACO est prête à donner un coup de main lorsque les provinces lui demandent, mais elle ne joue pas un rôle de premier plan.

ARTICLE

ARTICLE

Commentaire: *...on recommande une nouvelle publicité. Je crois que celle que nous avons n'a plus le même impact.*

Réponse: une nouvelle annonce télévisée sera lancée à l'automne 2008.

Commentaire: *La cotisation au Canada est beaucoup trop élevée par rapport à celle de nombreux états aux États Unis; par conséquent, je m'attends à beaucoup plus de mon association.*

Réponse: La cotisation à l'ACO est actuellement de 330 \$ par année, ce qui est moins élevé que la cotisation à l'AOA et à la *Australian Optometric Association*. Pour les membres qui reçoivent des honoraires provinciaux réduits, la portion de l'ACO est réduite au même taux.

Commentaire: *Mon assurance de responsabilité civile (pas par le biais de l'ACO) est 50 % du programme offert par le biais de l'ACO et excède quand même la protection requise pour mon permis d'exercice!*

Réponse: Il pourrait être avantageux de demander à un avocat d'examiner la formulation de la politique et de la comparer à celle de la politique de l'ACO. Bien que certains programmes d'assurance paraissent équivalents en surface, ils peuvent avoir d'importantes limites et exclusions. Le fait que souvent les autres politiques n'incluent pas le personnel est un exemple.

Commentaire: *J'ai de la difficulté à trouver ce que je cherche sur le nouveau portail des membres de l'ACO.*

Réponse: L'ACO cherche des façons de faciliter la navigation sur le nouveau portail des membres de l'ACO. Nous tenons également à souligner que vous pouvez trouver des renseignements en utilisant la fonction de recherche et la carte du site. D'autres améliorations seront apportées à cet égard.

Commentaire: *Promouvoir nos services professionnels pas nos produits.*

Réponse: Le Comité national d'éducation publique est responsable des programmes de sensibilisation du public grâce aux publicités télévisées, au Mois de la santé de l'œil, à la recherche, à Internet et aux ressources imprimées. L'accent est mis sur la santé de l'œil et sur les soins oculo visuels complets. Même dans les domaines des lentilles cornéennes et des lunettes, l'ACO met l'accent sur

les bienfaits des services optométriques professionnels.

Commentaire: *L'information des programmes devrait être envoyée environ 3 mois avant le Mois de l'œil en octobre.*

Réponse: Depuis les deux dernières années, le numéro du mois d'août de la *Revue canadienne d'optométrie* présente le Mois de la santé de l'œil à venir en octobre. De plus, des ressources sont affichées sur le site Web de l'ACO et peuvent être téléchargées par les membres de l'ACO.

Commentaire: *L'ACO doit suivre l'exemple de l'AOA pour ce qui est d'être aggressive dans la promotion de l'optométriste, de la thérapeutique, et pour ce qui est de promouvoir la partie médicale de notre profession, soit effectuer les examens de la vue. L'ACO doit être plus puissante du point de vue politique et plus locale comme l'AOA.*

Réponse: Il est vrai que l'AOA est une organisation impressionnante. L'ACO est privilégiée d'avoir l'AOA comme associé et ressource. Parallèlement, l'AOA et l'ACO reconnaissent qu'il y a des différences considérables au niveau de nos processus politiques et de l'élaboration des politiques. Étant donné ces différences, l'ACO n'a pas tenté de maintenir un groupe d'intérêts local permanent de députés fédéraux en faveur de programmes de collaborateurs clés à un échelon provincial, exception faite de certaines questions où des efforts pour faire pression sont nécessaires.

Commentaire: *J'ai demandé plusieurs fois si on allait afficher une annonce pour un associé à la RCO, mais personne ne m'a répondu. Lorsque je téléphone, il n'y a toujours pas de réceptionniste pour répondre à mon appel – je veux parler à une vraie personne ou qu'on m'indique clairement que je recevrai un appel dans l'heure suivant mon message ou quelque chose comme cela!*

Réponse: Il est préoccupant de constater que vous n'avez pas eu de réponse à une demande. Le personnel de l'ACO est fier de répondre rapidement et de façon complète dans la plupart des cas. Si les membres de l'ACO ont de la difficulté à répondre, n'hésitez pas à communiquer avec un autre membre du personnel ou avec le directeur général pour obtenir de plus amples renseignements. Le personnel de l'ACO reverra le message vocal et les options. Veuillez également prendre note que vous pouvez composer le « 0 » à tout moment pour parler à la réceptionniste. 