

# Offre active de services dans les langues officielles:

## Développement d'un questionnaire pour mesurer l'expérience des usagers de services de santé

### AUTEURS

Sauvé-Schenk, K., Pignac, S.,  
Savard S., Prud'homme, D., Van  
Kemenade, S., Savard, J.

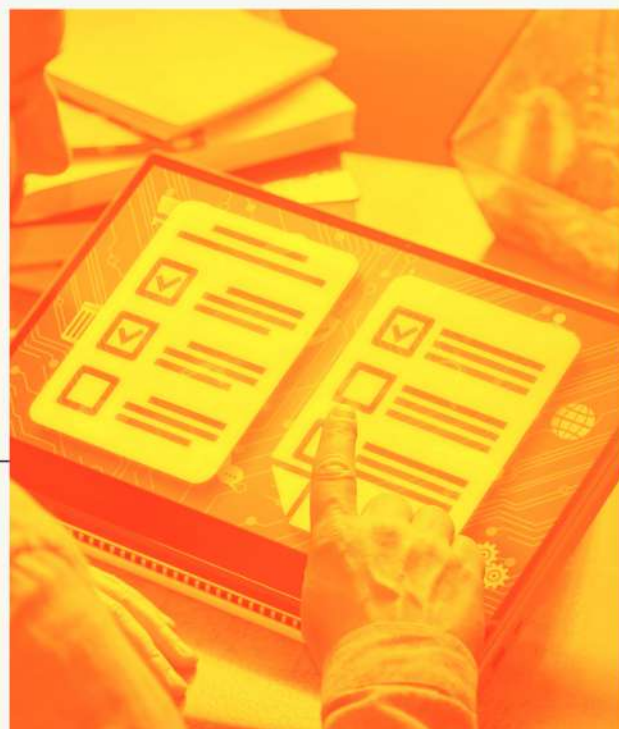
### PARTENAIRES

Merci au Centre des services  
communautaires Vanier (CSC) et  
à la FARFO régionale d'Ottawa.

### INTRODUCTION

L'offre active est une stratégie pour améliorer l'accès à des services dans la langue officielle minoritaire de choix.

L'implantation d'actions d'offre active est rarement évaluée auprès des utilisateurs de services.



### OBJECTIF

Développer un questionnaire pour mesurer l'expérience et la satisfaction des usagers de services sociaux et de santé par rapport à l'offre active de services.

### RÉSULTATS

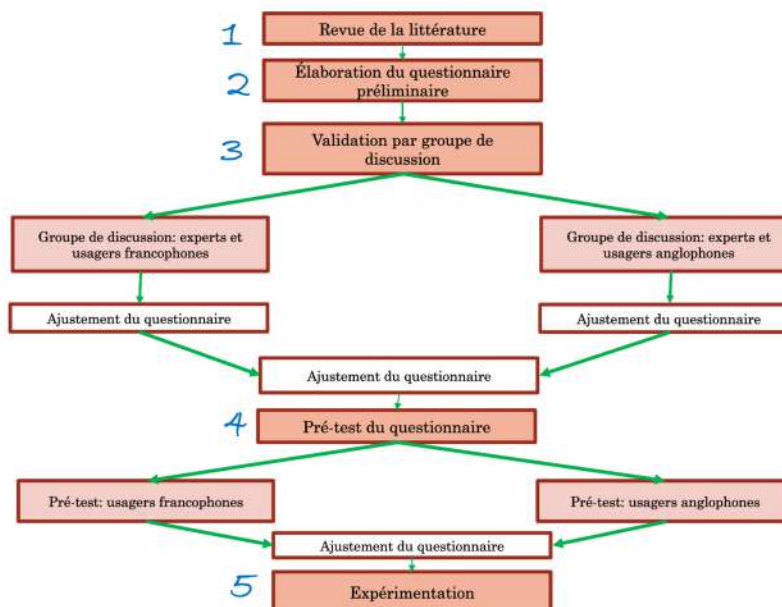
Le questionnaire en ligne est construit avec des embranchements multiples et peut être rempli pour soi, en tant qu'aidant ou parent.

Le questionnaire inclut:

- Questions démographiques
- 5 sous-thèmes d'expérience
  - Accueil
  - Services d'interprétation/traduction
  - Langue des soins,
  - Relation avec les professionnels de soins
  - Visibilité
- Satisfaction générale

### MÉTHODE

Menant à deux phases clés: pré-test et expérimentation du questionnaire.



### CONCLUSION

Ce questionnaire permet aux usagers de partager leur expérience à l'égard de l'offre active de services sociaux et de santé dont ils ont pu bénéficier chez un fournisseur de soins de santé.

### PISTES FUTURES

Génération d'un tableau de bord à l'aide de Power BI permettant à des administrateurs de visualiser et comprendre les résultats des questionnaires administrés dans leurs organisations.

Études sur l'implantation du questionnaire dans les processus habituels d'évaluation de la qualité des services par des fournisseurs de soins de santé.