

# Évaluation de la mise en œuvre de services en français en contexte minoritaire : développement d'un questionnaire aux usagers



CONSORTIUM NATIONAL  
DE FORMATION EN SANTÉ

Volet Université d'Ottawa

Elizabeth Thibault

Étudiante en 2<sup>e</sup> année - Physiothérapie

En collaboration avec Katrine Sauvé-Schenk, Jacinthe Savard, Sébastien Savard, Denis Prud'homme et Solange van Kemenade

## Mise en contexte

- Importance de recevoir des services en français (Drolet Bouchard, Savard et Laforge, 2017) et surtout les conséquences de ne pas les recevoir sont bien documentés (Bowen, 2015)
- Majorité des francophones en situation minoritaire préfèrent recevoir des services dans leur langue maternelle (Gagnon-Arpin et coll., 2014)
- Encore difficile d'accéder à des services en français dans la majorité des provinces (de Moissac, Giasson et Roch-Gagné, 2015; Kubina et coll., 2018 ; Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada, 2017, p. 32)
- Manque d'outils de mesure pour mesurer la perspective des usagers à l'égard de l'offre active de services en français

# Objectifs du projet

- 4 objectifs
  - Déterminer les éléments de l'offre des services en français qui peuvent être observés et quantifiés par les usagers (expérience)
  - Proposer un questionnaire qui permet de mesurer ces éléments
  - Procéder à la validation du contenu du questionnaire (en français et en anglais)
  - Procéder à l'étude de certaines qualités métrologiques du questionnaire dont sa consistance interne, stabilité temporelle et certains indices de sa validité de construit

# Mon arrivée dans le projet

- Projet est divisé en 7 différentes périodes
- Arrivé en Mai 2020

Période	Tâches
Avril – juin 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revue de la littérature sur l'expérience des patients, sur les comportements d'offre active et leur mesure auprès d'autre groupe</li> <li>• Demande éthique pour les étapes de validation de contenu</li> </ul>
Juillet - août 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Générer les énoncés et les questions ainsi que les échelles de mesure</li> </ul>
Septembre 2019 – décembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduction du questionnaire en anglais</li> <li>• Validation de contenu : groupes de discussion et prétest auprès de la clientèle cible</li> </ul>
Janvier - mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification du questionnaire en fonctions des commentaires obtenus à l'étape précédente.</li> <li>• Recrutement d'organisations</li> <li>• Demande éthique pour l'étape de vérification des propriétés métrologiques</li> </ul>
Avril - juillet 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement de participants pour remplir le questionnaire</li> </ul>
Août - décembre 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des résultats et modification du questionnaire au besoin pour améliorer ses qualités métrologiques</li> </ul>
Janvier – mars 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction du rapport final, rédaction d'un article scientifique</li> </ul>

# Ce que j'ai fait jusqu'à date

- Correction du questionnaire
- Recrutement de participants
- Vérification de la compréhension du questionnaire avec participants – collecte de données
- Analyse des données
- Modifications au questionnaire final
- Aide avec la demande éthique pour CHEO
- Établissement de liens avec les milieux (CIP)



# Résultats

- Covid a repoussé notre recherche
- Questionnaire est complété :
  - 84 questions

10. Quand je parle avec un professionnel de la santé en anglais, je pense que mes habiletés en anglais sont

- Très bonnes/excellentes
- Bonnes
- Faibles/ pas suffisamment bonnes

11. Quand je lis des informations sur la santé en anglais, je pense que mes habiletés en anglais sont

- Très bonnes/excellentes
- Bonnes
- Faibles/ pas suffisamment bonnes

Est-ce que la ou les questions/choix de réponses ci-haut étaient claires pour vous?

- Oui
- Non

SVP, écrire le chiffre de la question que vous ne trouvez pas claire. Vous pouvez ajouter un commentaire ou suggérer comment changer la question/choix de réponses.

---

12. Dans ma vie de tous les jours, j'utilise plus qu'une langue pour communiquer.

- Non, j'utilise seulement le français
- Non, j'utilise seulement l'anglais
- Oui, j'utilise le français et l'anglais
- Oui, j'utilise le français ou l'anglais avec une autre langue

13. Dans ma vie de tous les jours j'utilise:

- Le français la plupart du temps et l'anglais de temps en temps
- L'anglais la plupart du temps et le français de temps en temps
- Le français et l'anglais de façon égale

14. Dans ma vie de tous les jours, j'utilise cette autre langue

- la plupart du temps
- de temps en temps

15. En plus d'utiliser cette autre langue dans ma vie de tous les jours, j'utilise

- Seulement le français
- Seulement l'anglais
- Le français la plupart du temps et l'anglais de temps en temps
- L'anglais la plupart du temps et le français de temps en temps
- Le français et l'anglais de façon égale

Est-ce que la ou les questions/choix de réponses ci-haut étaient claires pour vous?

- Oui
- Non

SVP, écrire le chiffre de la question que vous ne trouvez pas claire. Vous pouvez ajouter un commentaire ou suggérer comment changer la question/choix de réponses.

---



47. Dans cet établissement, j'ai vu des pancartes et des signes bilingues (en français et en anglais).

- Tous
- Plusieurs
- Quelques-uns
- Aucun
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas

48. Dans cet établissement, les employés portaient une identification indiquant s'ils pouvaient offrir des services dans les deux langues officielles. (p. ex., une épinglette).

- Oui
- Non
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas

49. Dans cet établissement, j'ai vu des signes ou affiches qui indiquaient que je pouvais demander des services en français ou en anglais.

- Oui
- Non
- Je ne sais pas / Je ne me souviens pas

Est-ce que la ou les questions/choix de réponses ci-haut étaient claires pour vous?

- Oui
- Non

66. Les professionnels de soins que la personne que j'accompagne a vus durant cette visite : (p. ex., le médecin ou thérapeute)

- Connaissaient tous déjà sa langue de préférence
- Certains connaissaient déjà sa langue de préférence
- Aucun ne connaissait sa langue de préférence

67. Ces professionnels, ont-ils demandé à la personne que j'accompagne sa langue de préférence?

- Tous lui ont demandé
- Certains lui ont demandé
- Aucun ne lui a demandé
- Je ne me souviens pas/je ne sais pas

68. La personne que j'accompagne a reçu ses soins...

- en français
- en anglais
- certains services en français et d'autres en anglais ou certains services dans une autre langue

Est-ce que la ou les questions/choix de réponses ci-haut étaient claires pour vous?

- Oui
- Non

# Conclusion

- Recrutement des milieux
- Début du recrutement des participants en personne
- Analyse des résultats et modification du questionnaire au besoin
- Rédaction du rapport final et d'un article scientifique

Nous souhaitons que les organisations de services sociaux et de santé dispose d'un outil de mesure validé permettant de sonder les usagers sur leur expérience de l'offre de services en français auprès d'une organisation ou au cours d'une trajectoire de soins.

## Une petite blague pour finir

# Le télé-travail

En audio...



En vidéo...



# Questions

