

Évaluation de la mise en œuvre de services en français en contexte minoritaire : développement d'un questionnaire sur l'expérience des usagers

K. Sauvé-Schenk, J. Savard, S. Savard, D. Prud'homme, S. van Kemenade, L. Le Callonnec, S. Pignac



Sommaire du projet de recherche – novembre 2022

Nous souhaitons remercier les participants à cette étude ainsi que nos deux partenaires, à savoir le Centre de services communautaire (CSC) Vanier et la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) régionale d'Ottawa. Nous remercions également Le Consortium national de formation en santé (CNFS), volet Université d'Ottawa, qui a financé le projet.

Le projet : problématique et méthodologie

Il est important de recevoir des services sociaux et de santé dans sa langue officielle de préférence puisque les barrières linguistiques impactent la sécurité et la qualité des services offerts aux patients.¹ Pourtant, il est encore difficile d'accéder à des services en français pour les francophones en situation minoritaire dans plusieurs provinces canadiennes. L'offre active constitue une stratégie pour améliorer l'accès à des services dans la langue officielle minoritaire. Par offre active, nous entendons que, sur invitation du professionnel de la santé, l'utilisateur de services a la possibilité de s'exprimer et de recevoir ses soins dans sa langue de préférence, et ce, avant même que ce dernier n'en fasse la demande.²

Plusieurs initiatives ont été prises pour augmenter les actions d'offre active de services dans la langue minoritaire dans plusieurs organisations de santé et il y a un besoin de s'attarder sur l'impact que ces nouvelles pratiques ont pu avoir sur les usagers. Notre équipe de recherche a donc élaboré un questionnaire permettant aux usagers de partager leur expérience à l'égard de l'offre active dans les services sociaux et de santé dont ils ont pu bénéficier. Par expérience, nous faisons référence à la façon dont le patient perçoit la présence ou l'absence d'éléments d'un système de prestation de soins.³

Cette recherche poursuivait 4 objectifs : a) déterminer les éléments de l'offre active des services en français qui peuvent être observés et quantifiés par les usagers (expérience) ; b) proposer un questionnaire qui permet de mesurer ces éléments ; c) procéder à la validation de contenu du questionnaire (en français et en anglais) ; d) procéder à l'étude de sa stabilité temporelle et de sa validité de construit.

Développement du questionnaire

Nous avons suivi les étapes suivantes lors du développement du questionnaire : 1) faire une recherche documentaire et une analyse de questionnaires existant afin de répertorier les éléments possibles à mesurer ; 2) valider ces éléments auprès d'experts et de représentants des usagers ; 3) générer une question pour chaque élément retenu et valider les questions auprès d'experts et d'usagers dans le cadre de groupes de discussion et durant des tests pilotes avec entrevues cognitives pour vérifier la clarté des questions. À cette étape du projet, le CSC Vanier et la FARFO ont aidé au recrutement des participants pour les groupes de discussion et pour le test pilote du questionnaire auprès d'usagers potentiels. Le CSC Vanier a également prêté des locaux pour la tenue des groupes de discussion.

Dans le questionnaire, les questions sont regroupées autour de cinq thématiques principales : l'accueil qu'ils ont reçu en arrivant sur le site ; la langue des soins qu'ils ont reçus ; les services d'interprétation ; les échanges qu'ils ont eus avec le personnel soignant ; la visibilité des langues de services dans les locaux et les suivis qui ont été offerts.

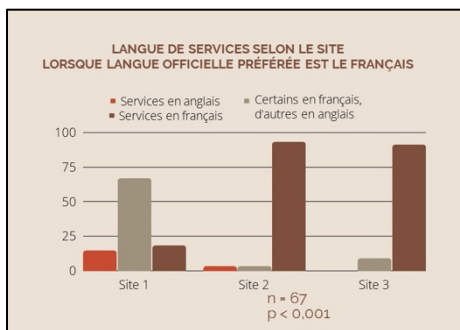
Expérimentation : propriétés psychométriques

Une fois ajusté et amélioré, le questionnaire a ensuite été soumis aux usagers des services sociaux et de santé dans les deux langues officielles, dans trois sites distincts situés à Ottawa, fin 2020-début 2021. Le recrutement et l'expérimentation du questionnaire se sont effectués dans deux cliniques ambulatoires et une salle d'attente pour l'urgence. Les personnes intéressées à participer à la recherche ont reçu un hyperlien pour remplir le questionnaire en ligne en se référant aux services de santé utilisés ce jour-là à l'endroit où ils ont été recrutés.

Notre échantillon comptait 199 utilisateurs de services sur les trois différents sites. Lors de la phase de recrutement, l'équipe avait comme objectif de sonder autant les personnes qui préfèrent des services en français qu'en anglais. Dans ce contexte, 56,3% des utilisateurs ont indiqué préférer l'anglais et 33,7% ont mentionné préférer le français. 7% des participants n'avaient pas de préférence parmi les deux langues. Les répondants étaient en majorité des femmes, de 18-49 ans qui consultaient pour les soins d'un enfant. Peu de répondants avaient plus de 65 ans (11%).

67 des participants ont rempli le questionnaire une deuxième fois quelques jours après l'avoir rempli une première fois, ce qui a permis de vérifier la stabilité temporelle. Les résultats démontrent que la majorité des sections du questionnaire ont une bonne stabilité temporelle, c'est-à-dire que les résultats obtenus à deux moments différents au sujet de la même expérience sont relativement similaires.

Par ailleurs, les résultats montrent une première indication de sa validité de construit puisque le site dans lequel les chercheurs ont observé davantage d'offre active obtenait aussi de meilleurs résultats au questionnaire rempli par les usagers. Voici un exemple de la langue des services reçus selon le site pour les répondants qui préféraient des services en français :



Alors que plus de 90% des usagers ont reçu des services en français au site 2 et 3, 18.5% des usagers ont indiqué avoir reçu des services en français au site 1.

Au site 1, 66.7% ont reçu certains services en français et d'autres en anglais et 14.8% ont reçu des services seulement en anglais.

Pistes futures

Le questionnaire, dans son format et plateforme actuels, ne peut pas être facilement utilisé par des fournisseurs de soins. Nous planifions une étude de l'implantation du questionnaire dans le processus habituel d'évaluation de la qualité des services de fournisseurs de soins et une automatisation des analyses pour générer un tableau de bord rendant les données facilement accessibles aux gestionnaires.

Références

- ¹ de Moissac, D. et Bowen S. (2019). Impact of language barriers on quality of care and patient safety for official language minority Francophones in Canada. *Journal of Patient Experience*, 6(1), 24-32. <https://doi.org/10.1177/2374373518769008>
- ²Bouchard, L., Beaulieu, M. et Desmeules, M. (2012). L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 18(2), 38-65. <https://doi.org/10.7202/1013173ar>
- ³McMurray, J., McNeil, H., Lafortune, C., Black, S., Prorok, J. et Stolee, P. (2016). Measuring patients' experience of rehabilitation services across the care continuum. Part I: A systematic review of the literature. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 97(1), 104-20. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2015.08.407>