

Comité Santé en français de Fredericton

***Évaluation de l'offre active
des services de santé de première ligne***

Rapport de sondage-Final

Mai 2006

Table des matières

1.0	Sommaire.....	1
2.0	Introduction.....	2
3.0	Définitions	
	3.1 Services de santé de première ligne.....	3
	3.2 Offre active.....	3
	3.3 Grand Fredericton.....	4
4.0	Méthodologie	
	4.1 Objet de l'étude.....	5
	4.2 Questionnaire.....	5
	4.3 Population et échantillonnage.....	5
	4.4 Méthode et période de collecte de données.....	5
	4.5 Niveau de confiance.....	6
5.0	Portée et limite du sondage.....	7
6.0	Profil du répondant	
	6.1 Sexe et groupes d'âges.....	8
	6.2 Provenance.....	8
	6.3 Situation d'emploi.....	8
	6.4 Scolarité.....	8
	6.5 Ancienneté.....	9
	6.6 Recours à des soins de santé.....	9
7.0	Services reçus selon la langue	
	7.1 Anglais et français.....	10
	7.2 Compréhension des services reçus en anglais.....	10
8.0	Évaluation de la demande de services de santé en français	
	8.1 Importance des services en français.....	12
	8.2 Utilisation d'un centre offrant des services en français.....	12
9.0	Commentaires des répondants.....	13
10.0	Conclusion.....	15
	Annexes.....	16

1.0 Sommaire

1.1 Au total, 415 adultes ont répondu au questionnaire au cours des mois de mars et avril derniers. La marge d'erreur est de 4,8 %, avec un intervalle de confiance de 95 % ou 19 fois sur 20.

1.2 Le portrait type du répondant est une femme âgée entre 35 et 44 ans, vivant à Fredericton, occupant un emploi de professionnelle et ayant eu recours à au moins deux reprises pendant la dernière année à un médecin de famille, un(e) pharmacien(ne) et/ou à un dentiste, un orthodontiste ou un périodontiste.

Elle aura été servie en anglais, tant par l'employé(e) de soutien que par le(la) professionnel(le) des soins.

Elle aura très bien compris les échanges tenus en anglais, mais c'est avec enthousiasme qu'elle envisage de pouvoir recevoir, d'un centre de services, des soins de santé en français.

2.0 Introduction

Le Comité Santé en français de Fredericton est une organisation à but non lucratif dûment reconnue qui a pour mandat de voir au déploiement des services de santé en français dans la grande région de Fredericton.

Le Groupe Progecom inc. était officiellement invité, le 10 mars dernier, à mener un sondage auprès de la population visée afin d'éclairer les membres du comité à cet égard dans ses actions futures.

La collecte des informations et opinions s'est effectuée en mars et avril 2006. En voici les résultats détaillés.

3.0 Définitions

Afin de faciliter la lecture comme la compréhension globale du présent rapport, nous apportons ci-après quelques précisions relativement à des termes et expressions propres au domaine d'étude.

3.1 Services de santé de première ligne

(...) le premier niveau de contact avec le régime de santé, notamment les services de promotion, de prévention et de réadaptation que requièrent fréquemment les utilisateurs des services de santé (...) on peut penser à la visite chez le médecin de famille, à l'appel téléphonique à une ligne info-santé, aux conseils reçus d'un pharmacien ou d'une pharmacienne, aux consultations auprès d'une infirmière ou infirmière praticienne, ou encore à la séance d'information santé avec la nutritionniste. (Comité Santé en français de Fredericton, dépliant, avril 2006)

3.2 Offre active

On entend par offre active de prendre les mesures qui s'imposent pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix

L'offre active consiste à préciser au client dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles

Cette offre active se fait au moyen d'un affichage bilingue et d'un accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

Toutes les communications destinées au public, documentation, affichage électronique et autres, doivent être offertes dans les deux langues officielles. (Bureau des langues officielles du Nouveau-Brunswick)

3.3 Grand Fredericton

La région dite du Grand Fredericton comprend essentiellement les localités suivantes :

Ville de Fredericton
Fredericton Junction
Burton
Gagetown
Geary
Minto
Oromocto
Nackawic
Prince William
Sheffield
Stanley
Tracy
Jemseg
Maugerville
Keswick

4.0 Méthodologie

4.1 Objet de l'étude

Par cet exercice, le Comité Santé en français de Fredericton vise à établir :

- ◆ Un portrait général de l'offre de services de santé de première ligne dans la grande région de Fredericton, selon la langue.
- ◆ Le niveau de satisfaction de la communauté francophone à cet égard.
- ◆ Un portrait sommaire du désir, de la part de la communauté francophone, d'amélioration de la situation actuelle en matière d'offre active.

4.2 Questionnaire

Le questionnaire écrit comprenait quatorze questions fermées et une invitation à faire des commentaires (voir en annexe).

4.3 Population et échantillonnage

Le sondage visait la population francophone du Grand Fredericton, tous âges confondus, soit 8 861 personnes selon le recensement de 2001 de Statistique Canada.

Une stratégie non probabiliste fut privilégiée, avec un échantillonnage non aléatoire composé à partir de la banque de noms du Centre communautaire Sainte-Anne (602), des parents et élèves de l'école Sainte-Anne (1050 élèves) et des participants au Forum des aînés tenu le 7 avril dernier à Fredericton (52). Nous jugeons qu'ainsi une représentativité équitable des groupes d'âges et du sexe des répondants fut assurée.

4.4 Méthode et période de collecte des données

Trois modes de collecte de données ont été mis à profit pour la conduite de cette opération.

Courriel

Le questionnaire fut acheminé aux abonnés du bulletin électronique *Dites-le à vos amis*, édité par le Centre communautaire Sainte-Anne.

Cette opération s'est déroulée du 29 mars au 20 avril derniers.

Transmission aux parents

Les élèves étaient invités à remettre le questionnaire à leurs parents et à leur demander de le retourner dûment rempli aux bureaux administratifs de l'école.

La période de sondage s'est déroulée du 10 au 19 avril 2006.

Distribution sur place

À l'occasion du Forum Santé pour les personnes âgées de 50 ans et plus tenu le vendredi 7 avril dernier, événement organisé par le Comité Santé en français de Fredericton, le sondage fut effectué sur place.

4.5 Niveau de confiance

Au total, 415 adultes ont répondu au questionnaire, la marge d'erreur étant de 4,8 % et l'intervalle de confiance de 95 %, soit 19 fois sur 20. Vingt-huit questionnaires furent rejetés.

Cette donnée est établie en fonction des adultes, la partie concernant les enfants étant, d'une part, adressée aux parents (adultes) et traitant de manière incomplète l'ensemble des préoccupations visées par l'étude.

Mentionnons que ces données sont toutefois intégrées, dans les pages qui suivent, là où elles sont pertinentes.

5.0 Portée et limite du sondage

Le présent rapport de sondage vise à fournir un éclairage additionnel quant à l'état de la prestation des services de santé de première ligne en matière d'offre active, et ce, selon la langue.

Passant ainsi d'une perception non chiffrée à une perception chiffrée, la lecture de la situation actuelle ne saurait être jugée comme la seule donnée servant la cause d'une amélioration, ou non, des services en français, ni ne saurait déterminer l'articulation précise de l'initiative qui pourrait en découler.

Le Groupe Progecom inc. n'a subi et n'a été témoin d'aucune immixtion du Comité Santé en français de Fredericton, pas plus dans le processus de planification que dans l'administration du sondage.

Nous nous en remettons par ailleurs à l'honnêteté et au professionnalisme des membres de ce comité quant à la collaboration ayant eu cours lors de la réalisation de la présente étude.

6.0 Profil du répondant

6.1 Sexe et groupes d'âges

Adultes

Des 415 répondants adultes enregistrés, 30 % étaient des hommes et 70 % des femmes.

La grande majorité des répondants (85 %) ont entre 18 et 54 ans, le groupe le plus représenté étant celui des 35-44 ans, totalisant 42,2 %.

Enfants

Plus de 90 % (93,3 %) des adultes qui ont répondu à la section enfants ont un ou deux enfants, la plus forte majorité en ayant un seul (54 %).

Indépendamment du rang, le groupe le plus fortement représenté est celui des 5-12 ans, avec une moyenne de 61,5 %.

6.2 Provenance

Plus de la moitié des répondants ont indiqué demeurer dans la ville de Fredericton (61 %). Les autres répondants se répartissent de manière équitable et marginale dans les autres localités couvertes par l'étude.

6.3 Situation d'emploi

Plus des deux tiers des répondants occupaient une fonction soit d'employé de bureau (36,4 %) ou de professionnel (31,8 %) au moment de leur participation au sondage.

La situation de retraité est loin derrière, avec 8,9 %.

Seulement 1,8 % des répondants affirmaient occuper un emploi à titre de professionnels de la santé.

6.4 Scolarité

Sur l'ensemble des répondants adultes, 21,9 % ont indiqué avoir terminé des études collégiales techniques et 68 % des études universitaires.

6.5 Ancienneté

La très grande majorité des répondants (85,6 %) affirment demeurer dans la grande région de Fredericton depuis plus de deux ans.

6.6 Recours à des soins de santé

Plus de 90 % des répondants ont indiqué avoir eu recours à des soins de santé au cours de la période suggérée, soit les douze derniers mois.

De ce nombre, 47,5 % ont utilisé un ou des services de santé de deux à quatre fois au cours de la dernière année.

7.0 Services reçus selon la langue

7.1 Anglais et français

Des quatorze catégories de services suggérés, sept d'entre eux se distinguent largement du reste pour ce qui est du nombre de visites. De ce nombre, on discerne par ailleurs deux sous-ensembles distincts.

Dans tous les cas et indépendamment des personnes en relation, les échanges se sont majoritairement déroulés en anglais.

Toutes catégories confondues, le résultat le plus élevé quant à la prestation de services en français fut enregistré par les optométristes et ophtalmologistes, avec 41 %.

Dans le premier groupe de services, on note, par ordre décroissant, la consultation des personnes suivantes au cours des douze derniers mois :

Médecin de famille (360 visites)

Professionnel : dans 73,3 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Personnel de soutien : dans 95,5 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Pharmacien(ne) (324 visites)

Professionnel : dans 96,2 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Personnel de soutien : dans 96,3 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Dentiste, orthodontiste, périodontiste (317 visites)

Professionnel : dans 67,3 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Personnel de soutien : dans 64,7 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Dans le deuxième groupe de services, on note, par ordre décroissant, la consultation des personnes suivantes au cours des douze derniers mois :

Test de dépistage (prise de sang, test d'urine, etc.) (252 visites)

Professionnel : dans 96 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Personnel de soutien : dans 98 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Optométriste, ophtalmologiste (242 visites)

Professionnel : dans 59 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.
Personnel de soutien : dans 98 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Médecin spécialisé (205 visites)

Professionnel : dans 96 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.
Personnel de soutien : dans 98 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

Urgence de l'Hôpital D' Everett Chalmers (201 visites)

Professionnel : dans 96 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.
Personnel de soutien : dans 98 % des cas, les échanges se sont déroulés en anglais.

7.2 Compréhension des services reçus en anglais

À la question servant à évaluer le niveau de compréhension des personnes ayant reçu des services de santé en anglais, une grande majorité ont indiqué *très bien* avoir compris la nature des échanges.

À cet égard, les résultats oscillent entre 70 % pour ce qui est du médecin spécialisé et 83,2 % relativement au médecin de famille.

Ces pourcentages demeurent, indépendamment du fait qu'il s'agit d'un professionnel de la santé ou d'un membre du personnel de soutien.

8.0 Évaluation de la demande de services de santé en français

8.1 Importance des services en français

Près de la moitié des répondants (48,6 %) ont affirmé que l'accès à des services de santé en français dans la région est d'une grande importance ou d'une importante capitale.

Pour une bonne proportion (44,1 %), cela est d'une *importance moyenne*.

Seulement 3,1 % des répondants considéraient que cette question n'avait pour eux aucune importance.

Mentionnons que les proportions demeurent les mêmes chez les adultes ayant des enfants.

8.2 Utilisation d'un centre offrant des services en français

Dans l'éventualité de la mise en place d'un centre de santé offrant ses services en français, 77,1 % des répondants ont affirmé qu'ils y recourraient, alors que 16,6 % se disaient indécis.

Mentionnons que les proportions demeurent les mêmes chez les adultes ayant des enfants.

9.0 Commentaires des répondants

Un nombre significatif de répondants adultes (131, soit 32 %) ont émis des commentaires dans l'espace prévu à cette fin.

Plus de la moitié des répondants sont représentés dans le groupe d'âges combiné des 35 à 54 ans.

La quasi-totalité des commentaires étaient directement reliés à la question 11, où il était demandé au répondant s'il utiliserait, ou non, les services en français d'un centre de santé.

La répartition des commentaires s'établit comme suit :

Oui : 71 %

Dans ce cas, les commentaires sont généralement enthousiastes et, parfois, ils s'appuient sur des expériences personnelles.

Par exemple :

Recevoir un service en français, c'est rassurant lorsqu'on sait que l'on peut être compris par le professionnel.

(...) je me suis déplacé à Moncton pour recevoir une consultation en cardiologie par un cardiologue français. Le dialogue est beaucoup mieux de cette façon. Autrement, j'écoute ce que le médecin anglophone a à me dire et les échanges sont limités.

Ce qui est plus frustrant (...), c'est de ne pas pouvoir exprimer clairement la situation ou les malaises que je ressens lors d'une consultation. Je reviens toujours d'un rendez-vous médical avec le sentiment de ne pas avoir été assez claire

(...) on a beau être bilingue, quand on a de la fièvre c'est difficile de fonctionner dans une langue seconde et d'apporter les nuances nécessaires pour expliquer son état.

Non : 12 %

Dans la grande majorité de ces cas, les personnes, ne prévoyant pas utiliser les services d'un centre de santé en français, expriment en réalité très peu d'intérêt pour la question.

Par exemple :

Je n'ai aucun problème avec les services de santé en anglais.

Je suis bilingue, alors ce service n'est pas important pour moi du tout. Je préfère voir l'argent de la santé aller à d'autres choses plus urgentes.

Oui mais... 17 %

Les répondants ayant émis des réserves placent la question de la qualité des soins offerts en amont de celle de la langue, les deux n'étant pas, pour eux, en relation directe.

Par exemple :

La langue est importante, mais la compétence du spécialiste l'est encore plus; je ne consulterais pas un spécialiste qui parle français mais qui est incompetent.

(...) les services offerts en français devront être d'aussi bonne qualité que ceux obtenus en anglais.

10.0 Conclusion

- 10.1 Le sujet du sondage a soulevé un intérêt marqué de la part de la communauté francophone.
- 10.2 Une majorité de répondants désirent la mise en place d'un centre de soins de santé offrant des services en français. Cette motivation ne s'appuie cependant pas sur une incompréhension des informations reçues, mais davantage sur un désir d'affirmation.
- 10.3 La plus forte représentation du fait francophone se trouve au sein des professions à caractère privé, soit les optométristes et ophtalmologistes ainsi que les dentistes, orthodontistes et périodontistes.

Considérant que plusieurs ophtalmologistes travaillent en milieu hospitalier et considérant les faibles résultats obtenus en général en pareille occasion, il est tentant de croire que pris isolément, les ophtalmologistes afficheraient des statistiques encore plus largement représentatives de la langue anglaise.

- 10.4 Le Comité Santé en français de Fredericton est invité à poursuivre son investigation afin de développer une compréhension à la fois plus globale et plus précise de l'état de la situation avant de pouvoir, le cas échéant, répondre aux besoins de la population en cette matière.