



Santé
Canada Health
Canada

Évaluation des communications de Santé Canada aux intervenants externes à propos des produits de santé commercialisés

RECHERCHE QUALITATIVE

RAPPORT FINAL

Document préparé par : Santé Canada

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights

Numéro de contrat : HT372-184553/001/CY

Valeur du contrat : 84 805,05 \$ (TVH en sus)

Date d'attribution : 19 mars 2019

Numéro d'inscription de la ROP : 136-18

Numéro de la ROP de Santé Canada : 18-25

19 février 2020

Document présenté par :

Richard Leigh-Bennett,

Vice-président

richardleighbennett@pollara.com

613-793-7753

Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Santé Canada à l'adresse :

hc.cpab.por-rop.dgcap.sc@canada.ca

1255 Bay Street, Suite 900
Toronto, Ontario M5R 2A9

This report is also available in English

Canada 

DROIT D'AUTEUR

La présente recherche, sur l'opinion publique, présente les résultats d'une série d'entrevues approfondies avec des intervenants, menée par Pollara Strategic Research pour le compte de Santé Canada. La présente étude se compose de 81 entrevues téléphoniques avec des intervenants de Santé Canada à travers le pays. L'étude avait pour but de comprendre les points de vue actuels des intervenants concernant divers outils de communication de Santé Canada associés aux produits de santé commercialisés.

La présente publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Il faut obtenir une autorisation écrite préalable de Santé Canada. Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Santé Canada au hc.cpab.por-rop.dgcap.sc@canada.ca ou :

Santé Canada, DGCAP

200, Promenade Eglantine, pré Tunney

Édifice Jeanne Mance, AL 1915C

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

19 février 2020

Numéro de contrat : HT372-184553/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 136-18

Numéro de catalogue : H14-344/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-33939-9

Publications connexes (numéro d'inscription : ROP 136-18) :

Numéro de catalogue : H14-344/2020E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-33938-2

© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Santé, 2020

ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

Par la présente, j'atteste à titre de cadre supérieur de Pollara Strategic Insights que les résultats visés sont conformes en tout point aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, indiquées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

En particulier, les résultats visés ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote des électeurs, les préférences en matière de partis politiques, la position au sein de l'électorat ou les cotes d'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses chefs.

Signature :



Richard Leigh-Bennett,

Vice-Président

Pollara Strategic Insights

SOMMAIRE

Pollara Strategic Insights (Pollara) se réjouit de présenter le présent rapport à Santé Canada, qui résume les résultats des entrevues avec ses intervenants, concernant les communications externes de la Direction des produits de santé commercialisés.

La rétroaction, découlant de cette recherche, contribuera à l'amélioration des communications de Santé Canada aux principaux intervenants, dans le but de mieux combler leurs besoins en matière d'information associés à l'innocuité et l'efficacité des produits de santé.

Voici le but et les objectifs de la recherche :

- Évaluer la démarche de Santé Canada en matière de communication externe aux principaux intervenants sur les préoccupations associées à l'innocuité des produits de santé (pour toutes les gammes de produits, y compris les produits de santé naturels, les médicaments en vente libre, les cellules/tissus/organes, les médicaments sur ordonnance et les instruments médicaux) et formuler des recommandations.
- Obtenir la rétroaction des intervenants sur la démarche actuelle, dont la portée et l'adoption des outils, ainsi que la mesure à laquelle ils combler les besoins des intervenants désignés. De plus, la recherche servira d'occasion d'obtenir une rétroaction plus générale sur la démarche, en matière de communications, utilisée par Santé Canada en ce qui concerne les préoccupations associées à l'innocuité des produits de santé.
- Fournir une évaluation des outils actuels et des recommandations visant à améliorer la démarche en matière de communications externes à partir de maintenant, y compris les formats proposés, les modes de distribution, le choix du moment de la diffusion et le type/degré d'information nécessaire.
- Pour atteindre les objectifs de la recherche, on a utilisé une démarche qualitative se servant d'entrevues approfondies pour obtenir de la rétroaction des principaux intervenants. On a effectué 81 entrevues avec des intervenants désignés par Santé Canada, qui représentent les sous-groupes suivants : professionnels de la santé (médecins, personnel infirmier et pharmaciens), gouvernement, associations professionnelles, organismes non gouvernementaux, groupes de sécurité et de défense des droits des patients et industrie.

Il importe de noter que la recherche qualitative est conçue de manière à révéler un vaste éventail d'opinions et d'interprétations, au lieu de mesurer le pourcentage de la population cible qui présente une opinion donnée. Ces résultats ne doivent pas servir à estimer la

proportion numérique des personnes ou le nombre de personnes au sein de la population qui présentent une opinion particulière, et ce, parce qu'ils ne sont pas statistiquement extrapolables.

Voici les principales constatations :

- Presque tous les intervenants ont utilisé les sources de Santé Canada pour de l'information sur les produits de santé commercialisés. Nombre de participants ont déclaré avoir reçu et recherché, eux-mêmes, de l'information sur l'innocuité des produits de santé commercialisés.
- Sans égard à l'ensemble des outils de communication identifiés comme étant les plus familiers par les répondants, nombre d'intervenants interrogés connaissaient au moins un peu les quatre catégories: Orientation et réglementation, Communication des risques, Renseignements sur l'innocuité des produits de santé et Initiatives de transparence.
- En général, on considérait que Santé Canada constituait la source la plus importante, ou faisait certainement partie des plus importantes sources d'information associée à la catégorie d'outils de communication choisie par le répondant.
- Les autres sources importantes d'information comprenaient d'autres organismes de réglementation, les associations professionnelles et industrielles, les collègues, les réseaux internes d'entreprise, les services d'abonnement et spécialisés, la littérature scientifique, ainsi que les manuels et recueils.
- En ce qui concerne l'information associée directement à l'innocuité des produits de santé commercialisés au Canada, on a suggéré que même si l'information était trouvée ailleurs ou obtenue d'une autre source, celle-ci provenait ultimement de Santé Canada ou avait été conçue par Santé Canada.
- On considérait que le site Web de Santé Canada était, en grande partie, beaucoup moins convivial que ceux d'autres autorités législatives.
- La qualité de l'information sur les produits de Santé Canada était considérée comme bonne à excellente, et qu'il n'y avait pas de problème avec le langage utilisé. Santé Canada a reçu l'évaluation la plus positive sur le sentiment de confiance et l'obtention de la confiance du public. Par contre, la rapidité d'exécution constituait un problème certain pour de nombreux répondants, qui affirment que Santé Canada a tendance à prendre du retard, et à ne pas partager l'information de manière proactive.
- La plupart des intervenants interrogés ont reçu de l'information de Santé Canada par courriel. Ils ont presque tous préféré cette démarche parce que les courriels arrivent

dans leur boîte de réception, où l'on peut les filtrer, les gérer, les classer et les transférer à d'autres personnes.

- Les personnes qui utilisent des outils qui ne sont pas publicisés, mais résident plutôt quelque part sur le site Web de Santé Canada (comme les monographies de produits, les diverses banques de données, les lignes directrices et les règlements) étaient plus susceptibles d'affirmer qu'il n'était pas facile de les trouver ou d'y accéder.
- L'information, que les répondants ont reçue ou trouvée dans les banques de données et sur le site Web, avait tendance à être « la bonne information ». Tout le monde qui recevait de l'information a déclaré la consulter immédiatement ou à des moments désignés, d'une manière routinière, en la parcourant rapidement aux fins de pertinence et en la lisant attentivement lorsque justifié. Presque tout le monde a déclaré avoir partagé une partie de l'information reçue à un moment ou un autre.
- La plupart des répondants, qui communiquent régulièrement avec Santé Canada, reconnaissent que le ministère s'est amélioré au cours des dernières années sur le plan de la clarté de l'information, du langage utilisé lors des communications et de la transparence générale.
- Il convient de noter qu'en raison du nombre de fournisseurs de soins de santé de première ligne qui faisaient partie de l'étude, et du fait que nombre d'entre eux ne consultaient pas, ni ne recevaient d'information de façon périodique directement de Santé Canada, il n'y avait, en général, pas beaucoup de « changements de comportement » découlant de telles communications.
- On a recommandé à Santé Canada d'élaborer une méthode simple, rationalisée et complète qui permet aux intervenants de s'abonner aux communications et de vérifier qu'ils reçoivent toute l'information qui répond à leurs besoins.

Cabinet spécialisé en recherches : Pollara Strategic Insights (Pollara)

Numéro de contrat : HT372-184553/001/CY

Date d'attribution du contrat : 19 mars 2019

Valeur du contrat : 84 805,05 \$ + TVH