



## Sondage mené auprès des fournisseurs du Programme fédéral de santé intérimaire Sommaire

Préparé pour : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada  
Préparé par : Earnscliffe

Numéro de contrat : B8815-180360/001/CY  
Date d'attribution du contrat : 18 janvier 2018  
Date de livraison : 14 août 2018

Renseignements : [IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca)

*This report is also available in English.*

## Sommaire

L'agence Earncliffe est heureuse de remettre au ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada (IRCC) son rapport sur les résultats d'une recherche qualitative et quantitative portant sur le taux de satisfaction des professionnels de la santé à l'égard du Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI).

Le PFSI offre une couverture limitée et temporaire de soins de santé à des réfugiés réinstallés, des demandeurs d'asile et les membres d'autres groupes en attendant qu'ils deviennent admissibles à un régime provincial ou territorial d'assurance-maladie ou, dans le cas de demandeurs d'asile déboutés, jusqu'au moment de quitter le Canada. IRCC définit les critères d'admissibilité et l'étendue de la couverture pour le PFSI et les fournisseurs de soins de santé sont payés pour leurs services par l'entremise de l'administrateur des réclamations qui, à son tour, est remboursé par IRCC.

Par voie d'un concours, Medavie Blue Cross (Medavie) a obtenu un contrat qui lui permet de devenir l'administrateur des réclamations du PFSI jusqu'en janvier 2020. Medavie traite et règle les demandes de règlement, offre un service à la clientèle direct aux fournisseurs, vérifie l'admissibilité des clients et des services contre les normes du PFSI en matière de services et de prestations, vérifie les demandes de règlement et correspond avec les fournisseurs. Medavie émet les paiements directement au fournisseur, produit les rapports de données ainsi que les statistiques et commentaires et les remet à IRCC. Finalement, Medavie communique et diffuse l'information aux fournisseurs grâce à un site Web, un centre d'appels et des communications écrites.

En vertu des dispositions du contrat de Medavie avec IRCC, une recherche doit être menée tous les deux ans dans le but de vérifier la satisfaction des fournisseurs envers les services de Medavie. Earncliffe a reçu le mandat de mener cette recherche sur l'opinion publique afin d'évaluer la satisfaction des fournisseurs de soins de santé au sujet des services de gestion des demandes de règlement fournis par Medavie Blue Cross pour le Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI). La recherche a pour but de mesurer ce qui suit :

- Évaluer les perceptions sur le PFSI en général;
- Comprendre les motivations et obstacles à offrir des services en vertu du PFSI;
- Évaluer le degré de satisfaction à l'égard des divers aspects de l'administration des réclamations du PFSI, y compris, sans toutefois s'y limiter, le matériel de communication, l'enregistrement, l'administration et le règlement des demandes, le service à la clientèle et le portail (système); et,
- Cerner l'efficacité des services actuels et futurs de gestion des demandes de règlement.

IRCC se servira des conclusions de la recherche pour relever les aspects que le ministère pourrait rendre plus efficaces en ce qui concerne les processus actuels de gestion des demandes de règlement et le concept du PFSI en général. Le coût total de la recherche a été de 113 211,20\$ y compris la TVH.

Earncliffe a mené des travaux de recherche en deux parties. Pour la première étape, nous avons fait une recherche quantitative comprenant une étude détaillée des fournisseurs de soins de santé inscrits au PFSI. En nous fondant sur les leçons de la phase initiale de recherche quantitative, nous avons ensuite mené une recherche qualitative comprenant six communautés en ligne auprès de fournisseurs de soins de santé et d'administrations qui sont inscrits au PFSI.

La phase initiale de recherche quantitative comprenait un sondage en ligne mené en collaboration avec notre sous-traitant Léger. Le sondage a été effectué à partir d'une liste préparée par IRCC de fournisseurs de soins de

santé inscrits au PFSI ou qui ont soumis une demande de règlement en vertu du PFSI depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016. Comme les fournisseurs ne représentent pas tous des organismes distincts, dans le cas où plusieurs fournisseurs avaient la même adresse de courriel, seule une invitation a été envoyée et seulement une réponse a été acceptée. Nous avons demandé à la personne qui connaissait le mieux le processus de règlement des demandes du PFSI de bien vouloir participer au sondage, soit le fournisseur enregistré, soit l'administrateur de ses demandes de règlement (le terme « fournisseur » est utilisé tout au long du rapport). Les sondages auprès de 1332 fournisseurs inscrits au PFSI ont été menés entre le 22 février et le 14 mars 2018 (en français et en anglais) et ont duré 11 minutes en moyenne. Les données ont été pondérées afin de refléter la composition originale de la liste par fournisseur et par région. Parce que nous avons eu recours à une technique de recensement, le calcul de la marge d'erreur estimée ou rapportée pour cet échantillon ne s'applique pas. Le traitement de l'échantillon non probabiliste correspond aux directives de l'ARIM.

Lors de la lecture du présent rapport, veuillez garder en tête ce qui suit :

- Il se pourrait que le total des pourcentages ne corresponde pas à 100 p. cent en raison des arrondis.
- Dans le cas de catégories de réponses combinées (par ex., 'très satisfait' et 'plutôt satisfait' combinés en 'satisfait'), les pourcentages pourraient ne pas correspondre au total en raison des arrondis.
- Les différences entre les sous-groupes ne sont abordées que si elles sont importantes sur le plan statistique.
  - On a eu recours à des tests statistiques pour vérifier si les différences observées pouvaient être considérées comme importantes, de sorte qu'il est très peu probable qu'elles soient attribuées à une variation aléatoire.
- Les proportions présentées dans le rapport sont pondérées, ce qui signifie que les résultats du sondage ont été multipliés par un facteur qui rend la répartition des répondants par région et par type de fournisseur conforme à la population réelle.
  - Cela permet de contrôler les altérations potentielles dans les résultats globaux, lesquelles pourraient être causées par une sur ou une sous-représentation de régions ou de fournisseurs donnés, en raison d'écarts dans leur probabilité à compléter le sondage.
  - Tous les formats de base présentés sont les chiffres actuels non pondérés.

Pour la phase de recherche qualitative, nous avons mené concurremment six communautés en ligne sur une période de six jours, entre le 20 et le 25 mars 2018. Les participants à ces communautés ont été recrutés parmi les personnes qui avaient complété le sondage en ligne. Un total de 80 fournisseurs de soins de santé et d'administrateurs ont participé. Ils ont reçu une compensation monétaire de 200 dollars en remerciement de leur temps. Voici la composition des six communautés :

- Fournisseurs de soins de santé anglophones – Fournisseurs de soins de santé qui utilisent le système médical (médecins, fournisseurs de soins oculaires, ambulanciers, etc.)
- Administrateurs médicaux anglophones – Personnes qui soutiennent les fournisseurs de soins de santé qui utilisent le système médical (médecins, fournisseurs de soins oculaires, ambulanciers, etc.)
- Hôpitaux médicaux anglophones – Travaillent dans des hôpitaux et utilisent le système médical
- Pharmacies anglophones – Utilisateurs du système pharmaceutique
- Services dentaires anglophones – Utilisateurs du système dentaire
- Tous les utilisateurs francophones du système – Utilisateurs du système médical (médecins, hôpitaux, etc.), du système pharmaceutique et du système dentaire

Pour les fins du présent rapport, il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche à l'aide de groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour susciter une gamme complète d'idées, d'attitudes, d'expériences et d'opinions d'un échantillonnage choisi de participants sur un sujet défini. En raison de leur petit nombre, on ne peut attendre des participants qu'ils soient totalement représentatifs au sens statistique de la population plus large dont ils sont tirés et les conclusions ne peuvent être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.

Les principales conclusions de la recherche quantitative et qualitative sont présentées ci-dessous.

## Recherche quantitative

**Près des deux-tiers (64 %) des fournisseurs interrogés sont plutôt satisfaits ou très satisfaits des services liés à l'administration des demandes de règlement de Medavie.** Ils étaient généralement d'avis que le service fourni est professionnel (70 %). Un nombre légèrement moins élevé (61 %) de fournisseurs ont indiqué qu'il est simple et 59 % d'entre eux ont affirmé qu'il est rapide.

- Les dentistes se démarquent de l'ensemble du groupe ayant accordé des notes plus basses pour la rapidité – à peine plus du tiers (37 %) d'entre eux sont satisfaits alors que 45 % sont insatisfaits.
- Les commentaires ouverts sur les aspects qui fonctionnent bien et ceux qui pourraient être améliorés varient largement. Le processus de soumission des réclamations (10 %) est l'aspect le plus souvent mentionné comme fonctionnant bien alors que la rapidité générale du processus (11 %) est celui qui est mentionné le plus souvent comme l'aspect qui pourrait être amélioré.

**La majorité des répondants sont satisfaits du processus d'enregistrement (59 %) et de celui de la vérification de l'admissibilité des clients (65 %). Ils sont moins nombreux (49 %) à se dire satisfaits du système d'approbation préalable.**

- Les fournisseurs ont accordé une moins bonne note au système d'approbation pour plusieurs caractéristiques (clarté, processus de soumission et obtention rapide d'une approbation) qu'au processus de vérification de l'admissibilité pour la simplicité et la rapidité.
- Encore une fois, les dentistes ont eu une opinion plus négative – 35 % se disent satisfaits du système global d'approbation préalable. Les médecins sont également moins satisfaits que le groupe de fournisseurs dans l'ensemble pour ce qui est de la clarté et de la rapidité du processus d'approbation préalable. Au contraire, la plupart des fournisseurs de soins oculaires (78 %) sont satisfaits du système d'approbation préalable en général.

**Les fournisseurs interagissent avec Medavie surtout par l'entremise du centre d'appels (83 %) et du site ou portail Web (81 %).** Parmi ceux qui ont eu recours à ces méthodes d'interaction avec Medavie, un nombre légèrement supérieur sont plus satisfaits du centre d'appels (69 %) que du portail (61 %). On constate une division entre ceux qui utilisent le centre d'appels et le portail sécurisé pour vérifier l'admissibilité d'un client (50 % chacun), mais ils sont plus nombreux à utiliser le portail pour demander des approbations préalables (46 %) contre (24 %) pour le centre d'appels. La principale raison du recours au centre d'appels est pour poser des questions générales sur le PFSI (54 %) alors que la principale raison pour utiliser le site ou portail est pour soumettre une réclamation (59 %). Les utilisateurs du centre d'appel sont largement d'accord que les agents sont polis (89 %) et qu'ils leur parlent dans la langue officielle de leur choix (89 %); la plupart des fournisseurs conviennent que les

agents répondent à leurs questions à leur satisfaction (78 %) alors que les deux tiers (67 %) disent que le temps d'attente est acceptable. Environ les deux tiers conviennent que le site ou portail Web est convivial (63 %) et qu'il est facile d'y trouver de l'information (57 %).

**Trois répondants sur cinq connaissent au moins modérément bien les prestations du PFSI admissibles.** Plus des deux cinquièmes (43 %) ont dit ne s'être jamais servi de la grille des prestations. Parmi ceux qui ont utilisé les tableaux, un plus grand nombre était d'accord qu'ils sont faciles à utiliser et à trouver, qu'ils indiquent clairement les prestations admissibles et qu'ils sont à jour. Il convient de noter qu'environ le quart des fournisseurs ne savaient pas comment noter les grilles de prestations. À peu près les deux-tiers d'entre eux ont dit avoir eu recours à divers outils de référence et les répondants sont plus nombreux à se dire satisfaits qu'insatisfaits à propos des outils de référence.

**Près des deux tiers soumettent leurs demandes de règlement en ligne.** Les répondants qui soumettent des demandes en ligne sont plus satisfaits (77 %) du processus de paiement que ceux qui le font sur papier (55 %). Bien que 66 % des fournisseurs disent recevoir leurs paiements rapidement, ce nombre est moins grand parmi les dentistes : 46 % sont fortement d'accord ou plutôt d'accord que c'est le cas. La majorité d'entre eux pensent que le relevé de paiement est précis (77 %) et qu'on a répondu à leurs attentes en matière de paiement (72 %).

**Près de la moitié (42 %) des fournisseurs connaissent le mécanisme de résolution des différends.** Du quart des fournisseurs (24 %) qui disent avoir eu recours à ce mécanisme, la majorité sont satisfaits (39 %) ou neutres (32 %) et ils pensent que leur différend a été réglé rapidement (41 % sont d'accord, 27 % sont neutres).

## Recherche qualitative

Le groupe de fournisseurs a offert une multitude de points de vue sur le processus de règlement des réclamations du PFSI. On a noté peu d'uniformité dans l'expérience et le degré de satisfaction pour tous les segments. En général, le degré de satisfaction pour chaque aspect du processus de réclamation dépendait du type de fournisseur, du nombre de patients admissibles au PFSI qu'ils soignent et de la durée d'utilisation du programme.

- Les fournisseurs qui ont utilisé le PFSI le plus longtemps et le plus fréquemment ont mis en place des routines et les ont fait fonctionner pour répondre à leurs besoins.
- Cela étant dit, pratiquement tous les participants ont donné des suggestions qui pourraient aider à simplifier le processus et à faciliter leur travail.

Bien qu'ils aient critiqué la structure et la fonction du programme, **la plupart des fournisseurs ont convenu que le PFSI est un programme important en raison de la population à qui il s'adresse.** On a noté un sens du devoir envers les nouveaux arrivants afin de les aider à recevoir les soins de santé dont ils ont besoin. Malgré ses failles, le programme constitue une initiative valable et les participants recommanderaient à leurs collègues professionnels de la santé de s'y enregistrer.

- Comme réserve à leur enthousiasme, on note qu'ils préviendraient leurs collègues des longs délais de paiement et du manque de couverture de certains services, notamment les traitements dentaires.

**Les commentaires concernant le centre d'appels ont été positifs à certains égards.** Les agents ont été décrits comme étant amicaux, polis et sensibles. Certains participants ont indiqué que, malgré leurs bonnes intentions, certains agents ont donné des réponses contradictoires ou incorrectes à leurs questions.

Plusieurs participants ne connaissaient pas le portail ou site Web de Medavie. Ceux qui n'en avaient pas entendu parler ou qui ne l'avaient pas utilisé se sont montrés désireux d'y avoir recours à l'avenir.

**Les fournisseurs qui utilisent le portail et le site Web ont eu tendance à se montrer satisfaits des deux.** Ces outils ont été qualifiés de clairs, conviviaux et faciles à naviguer, dans l'ensemble, et beaucoup plus efficaces que de faire une demande par la poste ou par télécopieur.

- Plusieurs participants ont souligné que, bien qu'ils apprécient la simplicité et la vitesse de soumission d'une réclamation par voie électronique, ils sont contrariés par les délais de paiement.

Ce ne sont pas tous les participants qui ont indiqué vérifier l'admissibilité d'un client ou soumettre des demandes d'approbation préalable. Par exemple, si des patients sont référés à un spécialiste, le bureau de ce spécialiste assume que leur admissibilité a été vérifiée par le médecin qui les a envoyés. En cas d'urgence, quelquefois des fournisseurs vont de l'avant avec l'intervention nécessaire, peu importe s'ils ont vérifié l'admissibilité du client ou s'ils ont obtenu une approbation préalable.

**Dans l'ensemble, les participants étaient plus satisfaits du processus de vérification de l'admissibilité d'un client que du processus pour l'obtention d'une approbation préalable.**

Le processus d'approbation préalable est une source d'irritation, en particulier pour les dentistes.

- Plusieurs participants ont indiqué que les délais d'approbation sont très longs et que les approbations semblent quelquefois arbitraires (par exemple, on approuve une intervention pour une dent mais pas pour une autre qui présente un problème très similaire).
- Les participants ont également fait part de leur frustration à l'effet que, souvent, lorsqu'une intervention n'est pas approuvée, ils n'arrivent pas à savoir pourquoi.

Ce ne sont pas tous les participants qui utilisent les grilles de prestations. Les utilisateurs les plus aguerris et les pharmaciens, qui croient que la plupart des choses sont couvertes, n'y ont recours que rarement. Cela dit, plusieurs participants ont mentionné qu'ils gardent une copie à portée de la main.

Les participants ont aimé la section « résultats de la demande de règlement » du portail parce qu'elle indique ce qui est approuvé et s'il y a des problèmes avec la soumission de la demande; ils ont aussi apprécié la capacité à télécharger des dossiers comme la documentation sur l'admissibilité, les factures et d'autres dossiers de soutien.

Ils ont fait plusieurs suggestions pour améliorer le processus de soumission d'une demande de règlement, notamment :

- Un plus grand nombre de sections de remplissage automatique et de menus déroulants.
- Un tutoriel sur la façon d'utiliser le portail.
- Une notification rapide si une demande de règlement est rejetée.
- Une aide instantanée en ligne.
- La possibilité de joindre des radiographies à une demande de paiement.
- Un paiement plus rapide.

Conformément à leurs recommandations ci-dessus, les participants ont indiqué que le système idéal de demandes de règlement serait en ligne, qu'il répondrait en temps réel et que ce serait un guichet unique où ils pourraient compléter toutes les activités associées au PFSI.

Les conclusions détaillées de cette recherche sont présentées dans les sections subséquentes du présent rapport. On trouvera en annexe le rapport de fond sur la méthodologie du sondage, les questionnaires utilisés pour le sondage et les guides de discussion pour les communautés en ligne (en français et en anglais), ainsi que des tableaux de données détaillées (présentés sous pli séparé).

Firme de recherche : Earncliffe Strategy Group Inc. (Earncliffe)

Numéro de contrat : B8815-180360/001/CY

Date d'attribution du contrat : 18 janvier 2018

En tant que représentant d'Earncliffe, j'atteste par la présente que le produit livrable respecte entièrement les exigences relatives à la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans les Politiques de communications du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus spécifiquement, le rapport ne comprend aucun renseignement sur les intentions de vote des électeurs, leurs préférences sur les partis politiques, les positions des partis ou les cotes de rendements d'un parti politique ou de ses leaders.

Signé :



Doug Anderson

Partenaire, Earncliffe

Date : 14 août 2018