



Veterans Affairs  
Canada

Anciens Combattants  
Canada

## Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé Sommaire exécutif

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro de contrat : 51019-199001/001/CY

Valeur du contrat : 77 108,28 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 23 janvier 2020

Date de livraison : 11 décembre 2020

Numéro d'enregistrement : POR 074-19

Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez communiquer avec ACC à l'adresse suivante  
[commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca](mailto:commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca)

*This executive summary is also available in English.*

# Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

## Sommaire exécutif

Préparé pour Anciens Combattants Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Décembre 2020

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage et de communautés en ligne menés par Earnscliffe Strategy Group pour le compte d'Anciens Combattants Canada. La recherche a été menée en février, mars et novembre 2020.

This publication is also available in English under the title: Registered Provider Satisfaction Survey on Federal Health Claims Processing Services.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès d'Anciens Combattants Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ACC à l'adresse suivante : [commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca](mailto:commsresearch-commsrecherche@veterans.gc.ca) ou à

ANCIENS COMBATTANTS CANADA

161, RUE GRAFTON

CASIER POSTAL 7700 (IB 018)

CHARLOTTETOWN

Île-du-Prince-Édouard

C1A 8M9

Canada

Numéro de catalogue : V49-15/2020E -PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-36927-3

Publications connexes (numéro d'enregistrement) : POR 074-19

Enquête sur la satisfaction des fournisseurs inscrits par rapport au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé

Rapport final.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par Anciens Combattants Canada, 2020

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le groupe stratégique Earncliffe (Earncliffe) est heureux de présenter à Anciens Combattants Canada (ACC) ce rapport résumant les résultats de la recherche sur les expériences des fournisseurs de soins de santé inscrits avec le Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS).

Le contrat relatif au SFTDSS prévoit des autorisations de prestations de santé, des services de traitement des demandes, des services de renseignements pour les clients et les fournisseurs et des fonctions connexes pour soutenir les clients d'ACC et les membres actifs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et des Forces armées canadiennes (FAC). Les fournisseurs de soins de santé sont inscrits auprès du contractant du SFTDSS, Medavie Inc., qui opère sous le nom de Croix Bleue Medavie (CBM), et fournissent des produits et/ou services de santé à ces clients/membres.

L'objectif spécifique de la recherche était d'obtenir un retour d'information sur les services impliqués et les aspects de l'administration des réclamations, y compris le traitement des réclamations, la communication, les audits, l'autorisation, le centre d'appel, le site web et l'unité de relations avec les prestataires.

Cette recherche aidera ACC, les FAC et la GRC à évaluer le point de vue des fournisseurs de services de traitement des demandes et à déterminer quels services contractuels fonctionnent bien et où il y a place à l'amélioration.

La valeur totale du contrat de cette recherche était de 77 108,28 \$, TVH comprise.

Earncliffe a mené un programme de recherche en deux parties. Le programme de recherche a commencé par une première phase quantitative comprenant une enquête en ligne auprès de 1 429 fournisseurs de soins de santé de la GRC, des FAC et du SFTDSS d'ACC. L'enquête a été menée en ligne en collaboration avec notre sous-traitant quantitatif, Léger, à l'aide de listes fournies par ACC. Une fois les doubles supprimés, la liste contenait 19 829 fournisseurs, qui ont tous été invités à participer. Le sondage a été mené du 20 au 26 février 2020 et a duré en moyenne 10 minutes. Les répondants pouvaient répondre au sondage en français ou en anglais, selon leur préférence. Les données ont été pondérées en fonction de la répartition des fournisseurs, par type de fournisseur et par province dans la liste fournie par ACC, après élimination des doublons dans les listes. Comme cette enquête a été menée selon une approche de recensement, ce qui signifie que tous les prestataires éligibles ont été invités à participer, les résultats peuvent être extrapolés à l'univers des prestataires et aucune marge d'erreur ne peut être calculée.

La phase qualitative a impliqué une série de deux communautés en ligne avec des fournisseurs qui avaient participé à la phase quantitative. Pendant la phase quantitative, nous avons demandé aux répondants s'ils étaient intéressés à participer à une étude qualitative de suivi. Après une pause de quelques mois en raison de considérations liées à la pandémie COVID-19, le projet a repris en octobre 2020, date à laquelle les répondants qui avaient initialement exprimé leur intérêt pour la recherche qualitative ont été recontactés. Au total, 30 fournisseurs ont été recrutés; 15 anglophones dans une communauté et 15 francophones dans l'autre. Un effort a été fait pour recruter divers types de fournisseurs et, pour la communauté anglophone, des fournisseurs de tout le pays. Tous les fournisseurs de la communauté française étaient basés au Québec. Les deux communautés en ligne ont fonctionné du 16 au 19 novembre 2020. Chaque jour, les fournisseurs devaient se connecter et réaliser une activité, ainsi que répondre aux questions des modérateurs et s'engager avec d'autres membres de la communauté. Les participants ont reçu une incitation de 200 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion n'est pas conçue pour aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir toute la gamme des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon de participants sélectionnés sur un sujet défini. En raison du petit nombre de participants, on ne peut pas s'attendre à ce que ceux-ci soient parfaitement représentatifs, au sens statistique du terme, de la population plus large dont ils sont issus et les conclusions ne peuvent pas être généralisées de manière fiable au-delà de leur nombre.

Les principaux résultats de la recherche sont présentés ci-dessous.

## Principales conclusions

- Dans l'ensemble, les fournisseurs ont tendance à être satisfaits des services de traitement des demandes de remboursement ainsi que de divers aspects de ceux-ci.
  - Les réponses dans la partie quantitative ne varient réellement que selon le degré de satisfaction. Dans le même ordre d'idées, l'insatisfaction à l'égard de presque tous les aspects des services testés est très faible.
  - Les résultats des communautés en ligne suggèrent quelques améliorations qui, si elles sont apportées, pourraient renforcer la satisfaction en rendant l'expérience de l'utilisateur encore plus rapide et plus simple.
- La plupart des fournisseurs interrogés (79 %) sont globalement satisfaits des services de traitement des demandes.
  - L'étude qualitative a révélé que la satisfaction générale est largement attribuée à la rapidité avec laquelle les fournisseurs reçoivent le paiement, ainsi qu'à la simplicité et à la facilité d'utilisation de la plateforme de soumission des demandes en ligne.
- Les trois quarts des fournisseurs interrogés (76 %) sont satisfaits du processus d'inscription et cette attitude s'étend à plusieurs aspects du processus. Par exemple, plus des deux tiers des personnes impliquées dans l'inscription sont satisfaites de la facilité d'inscription (71 %) et de la clarté des instructions (68 %).
- Plus des deux tiers (71 %) de la moitié environ des fournisseurs interrogés (57 %) qui l'ont utilisé sont satisfaits du processus de préautorisation. Seulement un sur cinq (20 %) est insatisfait.
  - Le personnel du Centre d'autorisation médicale reçoit les meilleures notes pour son professionnalisme (61 % très satisfaits et 23 % plutôt satisfaits, pour un total de 84 % de satisfaits). Ils sont nettement moins nombreux à être très satisfaits (28 %) du temps nécessaire pour recevoir une préautorisation, et si plus de la moitié (62 %) sont satisfaits au total, un quart (27 %) sont insatisfaits. Sur l'ensemble des aspects des services testés, ce résultat est le plus négatif.
  - L'étude qualitative a mis en lumière quelques problèmes que les fournisseurs ont rencontrés avec la préautorisation et a proposé des suggestions d'amélioration. Conformément aux

résultats de la phase quantitative, les problèmes identifiés concernaient principalement les retards perçus dans la préautorisation. Une des recommandations pour améliorer le processus était que la notification de l’approbation de la préautorisation et des paiements préautorisés soit envoyée par courriel.

- En ce qui concerne le processus de gestion des demandes, la satisfaction est très élevée sur un certain nombre d’aspects – environ la moitié des fournisseurs sont très satisfaits du délai de réception des paiements (48 %), de la clarté des résumés de paiement (52 %) et du professionnalisme du personnel (52 %), pour ne citer que quelques exemples. Près des deux tiers sont très satisfaits de l’exactitude des paiements (63 %).
  - Cela dit, quelques suggestions constructives ont été formulées au cours des communautés en ligne pour améliorer le processus, notamment une meilleure information sur les raisons du rejet des demandes, une information plus claire sur les prestations maximales, le moment où il faut demander une nouvelle ordonnance et une façon plus claire de voir combien de traitements ou d’ordonnances ont déjà été administrés.
  
- La quasi-totalité (85 %) des personnes qui soumettent des demandes par voie électronique sont satisfaites du processus de soumission électronique des demandes, mais les données granulaires montrent que certains composants fonctionnent peut-être mieux que d’autres. Par exemple, ils sont plus satisfaits de la clarté des instructions (75 %) que de la facilité à trouver les tableaux des avantages (62 %) et de la clarté des grilles (66 %).
  - Les participants des communautés ont vraiment aimé le fait de pouvoir présenter des demandes en ligne. Ils ont fait quelques suggestions pour améliorer l’interface et le processus de saisie des données, comme le remplissage automatique des informations dans les demandes de remboursement, et la possibilité d’en faire plus sans avoir à se connecter et à se déconnecter lorsqu’on change de patient ou de fournisseur (pour les administrateurs qui travaillent avec plusieurs fournisseurs).
  - Les grilles d’avantages ont reçu des avis plus mitigés dans la communauté en ligne que dans l’enquête. Peu d’entre eux les avaient effectivement utilisés. Ceux qui ont utilisé les tableaux des avantages les ont trouvés clairs. En revanche, ceux qui n’ont jamais utilisé les tableaux des avantages n’en ont compris que certains aspects et ont trouvé d’autres aspects? peu clairs ou déroutants.
  
- Parmi ceux qui l’ont utilisé, 40 % sont très satisfaits et 40 % sont assez satisfaits du processus de règlement des demandes. Toutefois, les communautés en ligne ont mis en évidence quelques points de difficulté avec le processus. Quelques-uns se sont plaints d’avoir attendu longtemps avant de joindre quelqu’un par téléphone pour résoudre un problème, ou d’avoir été redirigés de personne à personne et d’avoir dû recommencer le processus à zéro à chaque fois, tandis que d’autres ont eu des expériences très positives.
  - Les répondants dans le cadre de l’enquête attribuent une note élevée au professionnalisme (87 % de satisfaction), à la serviabilité (86 %) et aux connaissances (81 %) du personnel.

- Près de la moitié (48 %) des personnes qui ont eu des problèmes sont très satisfaites du résultat du processus de règlement de leur demande, tandis qu'un tiers (34 %) sont assez satisfaites. Peut-être en raison de certaines plaintes dans les communautés en ligne, la satisfaction est plus faible en ce qui concerne le temps nécessaire pour résoudre les problèmes de demande (69 % de satisfaction totale) et la structure du processus (68 % de satisfaction).
- Presque tous (86 %) ceux qui ont utilisé le centre d'appel des fournisseurs sont très ou assez satisfaits de leur expérience.
  - La satisfaction est assez élevée pour un certain nombre d'éléments liés au personnel, notamment leur professionnalisme (90 % très/assez satisfait), leurs connaissances (84 %) et leur capacité à répondre aux questions (83 %). La satisfaction est moins élevée en ce qui concerne le temps passé au téléphone, mais les trois quarts (76 %) sont au moins assez satisfaits.
- Peu ont participé à un audit des fournisseurs (9 %). Parmi ce petit groupe, 62 % sont satisfaits du processus.
  - La satisfaction à l'égard de tous les aspects des audits des fournisseurs est plus faible que pour les autres composantes des services de gestion des demandes de remboursement, mais il n'y a toujours pas plus de 15 % de personnes qui sont insatisfaites d'un seul aspect.
  - Près de la moitié (48 %) sont satisfaits des résultats des audits auxquels ils ont participé. La moitié (51 %) estime avoir eu suffisamment de temps pour se préparer. Ils sont moins nombreux (36 %) à être satisfaits de l'utilité du retour d'information qu'ils ont reçu des auditeurs.

Entreprise de recherche :

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)  
Numéro de contrat : 51019-199001/001/CY  
Date d'attribution du contrat : 23 janvier 2020

Je certifie par la présente, en tant que représentant d'Earnscliffe Strategy Group, que les produits finaux sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, telles que décrites dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans les Procédures de planification et d'attribution des marchés de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'informations sur les intentions de vote, les préférences des partis politiques, les positions de l'électorat ou les évaluations des performances d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

Date : 11 décembre 2020



Doug Anderson  
Directeur, Earnscliffe