



Évaluation des stratégies de communication récentes sur le monoxyde de carbone

INSTITUT NATIONAL
DE SANTÉ PUBLIQUE
DU QUÉBEC

Québec 

Évaluation des stratégies de communication récentes sur le monoxyde de carbone

Direction de la santé environnementale
et de la toxicologie

Avril 2013

AUTEURS

Claire Laliberté, conseillère scientifique
Direction de la santé environnementale et de la toxicologie
Institut national de santé publique du Québec

Claude Giroux, coordonnateur de la recherche en communication
Direction des communications
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Mélanie White, conseillère en communication
Direction des communications
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Sandra Palmieri, médecin-conseil
Direction de santé publique de Montréal
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Lucie Laflamme, conseillère en santé environnementale
Direction de la protection de la santé publique
Ministère de la Santé et des Services sociaux

RÉVISION SCIENTIFIQUE

Chantale Audet, conseillère scientifique
Direction du secrétariat général, des communications et de la documentation
Institut national de santé publique du Québec

MISE EN PAGES

Julie Colas, agente administrative
Direction de la santé environnementale et de la toxicologie
Institut national de santé publique du Québec

L'Institut national de santé publique du Québec a réalisé ce travail grâce au soutien financier accordé par le ministère la Santé et des Services sociaux.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

DÉPÔT LÉGAL – 3^e TRIMESTRE 2013
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA
ISBN : 978-2-550-68511-1 (VERSION IMPRIMÉE)
ISBN : 978-2-550-68512-8 (PDF)

©Gouvernement du Québec (2013)

RÉSUMÉ

Les intoxications au monoxyde de carbone (CO) sont une préoccupation majeure de santé publique. Plusieurs centaines de cas d'intoxication sont rapportés aux autorités à chaque année, dont certains nécessitent des traitements en caisson hyperbare. De plus, une dizaine de décès sont constatés annuellement au Québec.

De nombreuses campagnes de sensibilisation ont été mises sur pied par le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que par des intervenants régionaux dans le cadre d'activités de prévention (directions de santé publique, services de sécurité des incendies, etc.). Toutefois, si une sensibilisation réussie n'est pas gage d'un changement de comportement au sein de la population, il en constitue néanmoins une étape primordiale, notamment dans l'acquisition ou la mise à jour des connaissances.

Ce rapport poursuit deux objectifs en lien avec la prévention des intoxications au CO. Sur le plan communicationnel, le premier objectif vise l'évaluation de la forme, des contenus et de la compréhension des nouveaux outils de communication auprès des publics cibles pour accroître leur efficacité communicationnelle. Puis, en lien avec l'activité de promotion des avertisseurs de CO, le second objectif estime les changements survenus entre 2006 et 2011 dans la proportion de détenteurs d'un avertisseur de monoxyde de carbone pour le Québec, un comportement de protection dont l'efficacité est reconnue.

Les résultats montrent qu'au plan communicationnel, l'ensemble des outils imprimés qui ont été évalués présente une performance satisfaisante. La démarche de révision entreprise au cours des dernières années et son intégration dans la production des outils de communication semblent donc avoir porté fruit. Il semble que la rétention globale des messages soit bonne, mais que certains d'entre eux ne soient toutefois pas retenus. Au plan du comportement de protection, — détenir un avertisseur de CO fonctionnel au sein de l'habitation —, les résultats obtenus par sondage ne permettent pas de confirmer une augmentation de cette proportion.

Bien que de nombreuses campagnes de sensibilisation aient été mises sur pied depuis plusieurs années, les activités de sensibilisation doivent être poursuivies ainsi que leur évaluation, en tenant compte du contexte d'exposition aux différents produits de communication. L'évolution des connaissances, des attitudes et des comportements de la population à l'égard du risque que représente le CO pour la santé doit aussi être documentée régulièrement afin d'actualiser, au besoin, les messages ou de mettre en place d'autres stratégies de santé publique.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX	V
LISTE DES FIGURES	V
INTRODUCTION	1
1 OBJECTIFS	3
2 RÉSULTATS	5
2.1 Outils de communication	5
2.1.1 La brochure	5
2.1.2 Le feuillet Vacancier	9
2.1.3 Le signet multilingue.....	13
2.2 Proportion de détenteurs d’avertisseurs de CO	18
2.3 Pistes de solution en un coup d’œil.....	20
3 DISCUSSION	21
RÉFÉRENCES	25
ANNEXE 1 SCHÉMA D’ENTRETIEN DÉPLIANT	29
ANNEXE 2 QUESTIONNAIRE D’ENTREVUE INTERCEPTION À OKA 26 AU 28 AOÛT 2011	39
ANNEXE 3 SIGNET MULTILINGUE	43
ANNEXE 4 QUESTIONNAIRE SOM-R 11535	47

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Résumés des recommandations et pistes de solutions	20
-----------	--	----

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Brochure	6
Figure 2	Feuillet vacanciers.....	9
Figure 3	Signet multilingue.....	14

INTRODUCTION

L'exposition involontaire au monoxyde de carbone (CO), gaz inodore et incolore, occasionne annuellement une dizaine de décès et plusieurs centaines de cas d'intoxication au Québec, dont un grand nombre nécessite des traitements en caisson hyperbare. Les graves problèmes de santé qu'il peut entraîner ont incité les acteurs régionaux (directions de santé publique [DSP]) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à mettre en œuvre plusieurs actions de sensibilisation et à développer différents outils de communication.

Par ailleurs, le Programme national de santé publique 2003-2012 (PNSP), mis à jour en 2008, rappelle que la réduction de la mortalité et de la morbidité liées aux intoxications d'origine chimique est un objectif de santé publique à atteindre. Parmi les activités qui contribuent à cet objectif, la promotion auprès de la population de l'utilisation d'un avertisseur de CO est bien identifiée, étant donné son efficacité dans la réduction de la gravité des intoxications.

Soucieux de mieux comprendre l'impact sur le public du matériel de sensibilisation produit en 2005, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a effectué deux études qui ont permis de faire le point sur la connaissance et la compréhension des messages et sur leur adhésion quant aux conduites à adopter (Dorval, Schnebelen et Laliberté 2010, Laliberté, Gingras et Schnebelen 2010). Les conclusions de ces deux études mettent en évidence un problème majeur : celui de l'adaptation des outils de communication au public visé. Par exemple, le rapport sur l'efficacité communicationnelle de trois outils de communication grand public (2005) sur le CO (Dorval, Schnebelen et Laliberté 2010) démontre clairement qu'il faut adapter les communications au grand public afin de favoriser une bonne compréhension des messages et en améliorer l'efficacité. En effet, l'analyse textuelle et scriptovisuelle relève de graves lacunes nuisant à la compréhension du matériel de communication, dont des enjeux liés à la littératie. La seconde étude permet, quant à elle, d'identifier à une échelle populationnelle, des lacunes dans les connaissances sur divers aspects liés à la protection et aux effets sur la santé de l'exposition au CO. Dans les deux cas, elles mettent en évidence le fait que la réalisation d'outils de communication pouvant mener aux résultats escomptés nécessite des compétences et des techniques spécifiques et une connaissance profonde du public ciblé.

À la suite de ces résultats et dans un objectif de mise en application des recommandations proposées, trois nouveaux outils de sensibilisation ont été produits en 2009 par le MSSS en collaboration avec divers partenaires : une brochure qui synthétise les connaissances de base environnementales et sanitaires en lien avec le CO; un feuillet qui s'adresse particulièrement aux vacanciers et qui traite des sources auxquelles ils sont exposés et un signet multilingue, qui vise à transmettre le message de prévention à différentes communautés culturelles. De plus, une page web consacrée au CO a été créée par le MSSS. Des efforts ont été consentis afin de favoriser un positionnement avantageux sur le Web.

Subséquent, un groupe de travail a été mandaté par le Comité provincial de prévention des intoxications au CO pour évaluer ces outils et suggérer des pistes pour améliorer les pratiques. Pour se faire, plusieurs stratégies d'évaluation principalement axées sur la mesure de résultats, c'est-à-dire sur la réponse au message par le public visé, ont été utilisées. Pour l'évaluation des trois supports scriptovisuels, quelques caractéristiques associées au format et au contenu ont été vérifiées afin de repérer les éléments qui pourraient nuire à sa compréhension. Toutefois, une analyse en profondeur de l'efficacité communicationnelle telle que réalisée par Dorval et al 2010 n'a pas été réalisée. L'autre résultat mesuré touche le changement de comportement se rapportant à l'installation d'un avertisseur de CO dans sa résidence. À cette mesure des résultats, quelques éléments touchant la distribution ont été ajoutés à titre indicatif.

1 OBJECTIFS

Ce projet vise deux objectifs :

1. Au plan communicationnel; évaluer la forme, les contenus et la compréhension des nouveaux outils de communication auprès des publics cibles pour accroître leur efficacité communicationnelle.
2. En lien avec l'activité de promotion des avertisseurs de CO du PNSP; estimer la variation de la proportion de détenteurs d'avertisseurs de CO au Québec entre 2006 et 2011.

2 RÉSULTATS

Cette section décrit, dans un premier temps, les résultats d'évaluation des divers outils de communication produits dans le cadre de la campagne d'information sur la prévention des intoxications au CO. Le contenu et la forme de chaque outil y sont décrits ainsi que les données disponibles sur la distribution, suivis de la méthodologie spécifique utilisée pour son évaluation, les résultats obtenus et des suggestions touchant les pratiques qui en découlent. Il est à noter que ces outils ont été conçus tant au plan visuel que du contenu en appliquant les recommandations émises lors des évaluations récentes touchant l'efficacité communicationnelle, les connaissances et les attitudes en regard du monoxyde de carbone et les risques à la santé qui s'y rattachent. Les textes ont été préparés en collaboration étroite entre des professionnels de l'unité santé environnementale et des communications du MSSS. Le concept visuel associé au CO a aussi été totalement revu. Sa réalisation a été confiée à une firme externe. Les divers outils de communication n'ont pas été testés durant le processus de production.

Dans la seconde partie, la proportion des ménages munie d'un avertisseur de CO est estimée à partir de sondages menés au sein de la population générale. Il s'agit d'une variable qui permet le suivi de l'adhésion par la population à cette mesure de protection. Le descriptif de la variable ainsi que la méthodologie utilisée pour l'estimer sont présentés, suivis des résultats obtenus dans le cadre de la présente évaluation.

2.1 OUTILS DE COMMUNICATION

2.1.1 La brochure

Description de l'outil

Au printemps 2009, le MSSS a élaboré et édité un nouvel outil d'information et de sensibilisation pour la population générale. La brochure « *Le monoxyde de carbone tue! Protégez-vous* » (figure 1) regroupe l'ensemble des aspects de la problématique des intoxications au CO. En effet, à la suite d'une augmentation des cas d'intoxication au CO, et ce, malgré l'information véhiculée et les actions de sensibilisation réalisées, il était opportun d'optimiser les communications au public ciblé, de restructurer et de mettre à jour les connaissances sur le CO en un seul outil. En résumé, les objectifs de la brochure visant le lecteur sont :

- de le sensibiliser sur les situations à risque pouvant mener à une intoxication;
- de l'amener à adopter des comportements sécuritaires;
- d'acquérir un avertisseur de CO.

Ainsi, le lecteur est renseigné sur la provenance et les caractéristiques du CO, sur les signes et symptômes d'une intoxication, sur les situations à risque et sur l'acquisition d'un détecteur de CO. Cet outil de 12 pages est de format 5½ pouces par 8½ pouces.



Figure 1 Brochure

Données sur la distribution

Pour sa première année de diffusion, en 2009, la brochure a été distribuée dans le réseau de la santé et des services sociaux, par les agences de la santé et des services sociaux. Une quantité approximative de 90 000 copies en français et 30 000 en anglais a été diffusée à travers le Québec. Le MSSS a également fait parvenir 100 brochures à chacun des 2 centres hyperbares du Québec puisque la clientèle plus gravement intoxiquée y est traitée, ainsi que 100 copies au Centre antipoison du Québec, qui peut avoir à répondre à la population sur le sujet. De plus, à l'automne de cette même année, une collaboration avec le ministère de la Sécurité publique a permis de rendre disponible la brochure, en français et en anglais, aux 700 services de sécurité incendie du Québec pour leurs activités de prévention auprès de la population. Puisque la Semaine de la prévention des incendies de cette même année avait pour thème « Chauffer sans y passer! », il était possible de faire le lien avec les intoxications au CO. De ce fait, les services de sécurité incendie ont commandé plus de 600 000 copies en français et 50 000 copies en anglais afin de couvrir leurs besoins pour la semaine thématique et pour les activités de prévention et de sensibilisation qui se tiennent tout au long de l'année. La brochure a également été réimprimée en 2010 où 66 000 copies en français et 16 000 copies en anglais ont été distribuées dans le réseau de la santé et des services sociaux. Une quantité a également été conservée afin de répondre aux besoins subséquents. Aucune réimpression n'a été nécessaire pour l'année 2011.

Méthode

Dans cette section sont décrits la technique d'enquête utilisée, les spécificités se rattachant à la collecte des données et enfin, le type d'échantillonnage.

Éléments méthodologiques

Un schéma d'entretien a été préparé conjointement avec la firme de sondage et de recherche. Il était composé de questions ouvertes portant sur des opinions générales à propos de la brochure, des informations qu'elle contient et des améliorations souhaitées. Les

questions fermées portaient sur le contenu et sur la forme en général. Les choix de réponses étaient compilés sur une échelle qualitative ou numérique. Le schéma d'entrevue est disponible à l'annexe 1. L'analyse des entretiens a cherché à rendre compte le plus objectivement possible des réponses des répondants.

Collecte des données

Pour l'évaluation de la brochure, 25 entrevues téléphoniques ont été réalisées avec des participants recrutés dans 4 régions du Québec entre le 6 et le 17 février 2012. Les entrevues étaient d'une durée approximative de 20 minutes. Les participants ont reçu la brochure préalablement afin de pouvoir prendre connaissance du contenu. L'objectif de l'évaluation était de connaître la perception des participants par rapport au contenu et au format ainsi que la compréhension générale des messages. L'évaluation est une analyse qualitative et les résultats ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population en raison du nombre restreint de répondants et de leur sélection non aléatoire au plan statistique.

Échantillon

Les participants ont été recrutés à l'intérieur de 4 régions définies : Québec-Lévis et Beauce (n = 7); Montréal (n = 6); Montérégie (n = 6) et Saguenay-Lac-Saint-Jean (n = 6). En sus du fait de résider dans une de ces régions, ils devaient être âgés de 21 à 70 ans, avoir une scolarité de niveau secondaire ou moins et lire le français. Ils devaient finalement satisfaire à une des conditions suivantes se rapportant à au moins un facteur de risque d'être exposé à une source de CO, soit au sein de son environnement domestique, soit par son comportement comme conducteur hivernal :

- habiter une maison ou un logement où on utilise un poêle à bois ou un foyer;
- habiter une maison ou un logement doté d'une fournaise à gaz ou au mazout pour le chauffage;
- posséder une génératrice électrique;
- conduire une voiture en hiver.

La sélection a été menée par recrutement téléphonique aléatoire à l'intérieur des différentes régions. Un montant de 40 \$ était versé aux participants à titre de dédommagement pour le temps consacré à l'entretien.

Résultats

Majoritairement, les répondants ont apprécié la brochure; elle est facile à lire, l'information contenue est pertinente, claire et complète.

Présentation du contenu et compréhension

Le format de la brochure, la grosseur du texte ainsi que la mise en page sont appréciés. Le niveau de langage est adéquat grâce à l'utilisation de phrases courtes et d'expressions simples, ce qui en facilite la compréhension. Les conseils de prévention semblent être les aspects les plus appréciés de la brochure. Plusieurs mentionnent que la brochure leur a permis d'en apprendre davantage sur le sujet et que certaines informations étaient nouvelles

pour eux, notamment les différents types d'avertisseurs et l'endroit où les installer, les différentes sources d'émanation, certains symptômes et les types de personnes chez qui l'intoxication se produit plus rapidement.

Format

Les illustrations indiquant des situations à risque sont jugées trop petites. Elles ne sont pas assez réalistes pour qu'on comprenne le sens et le sérieux de la problématique. Le choix du type d'illustrations ne permet pas au lecteur de sentir un danger. Les participants les ont également trouvées répétitives tout au long de la brochure.

La version papier de l'outil n'est pas remise en question; plusieurs disent que l'outil est plus accessible, plus facile à partager et surtout, qu'il porte à le conserver comme document de référence.

Utilisation et suggestions

Les répondants mentionnent qu'ils jugent suffisamment important le contenu de la brochure pour le lire, le conserver s'ils trouvaient le document dans un lieu public et même, qu'ils seraient tentés de le partager avec leur entourage.

Plusieurs suggestions sont apportées par les répondants principalement pour mettre davantage en évidence l'importance du danger associé au CO. Concernant le format, par exemple, il est proposé d'utiliser des images plus grandes, plus explicites, plus réalistes et frappantes, des couleurs plus vives, dont le rouge qui symbolise selon eux le danger, des titres en gros caractères afin d'obtenir un message plus percutant, qui souligne le danger. L'ajout des mentions « à l'attention de tous » et « à conserver » sur la page couverture pourrait accentuer le caractère sérieux de la problématique et des conséquences possibles sur la santé. Dans le même ordre d'idée, il est suggéré de rapporter, à l'intérieur de la brochure (et non à la dernière page), les renseignements les plus importants afin de s'assurer que le lecteur en prendra connaissance. La qualité du papier de la brochure, de type recyclé, semble peu appréciée et il est suggéré, lors d'une réimpression, d'utiliser un support qui évoque moins le papier journal.

Du côté contenu, les répondants suggèrent d'ajouter une information sur la liste des centres qui peuvent traiter les cas d'intoxication. En même temps que la brochure, il est suggéré de fournir un aimant qui rappelle les principaux messages de prévention.

Constats et éléments de discussion

On ne peut exclure la possibilité d'un biais de désirabilité dans une étude de ce type. La petite taille de l'échantillon demeure une autre limite de cette étude, quoique l'importance de l'appréciation positive observée incite à présumer qu'un échantillon plus important aurait eu peu de chances de produire une appréciation différente.

Recommandations

Malgré le fait que la brochure semble bien appréciée dans son ensemble, quelques modifications devraient être apportées afin d'optimiser son efficacité. La démonstration du caractère dangereux de l'exposition au CO semble un des principaux points à améliorer. Le

conseil principal d'installer un avertisseur de CO afin de se protéger de ce gaz ne semble pas être retenu, ce qui pose un sérieux défi puisqu'il s'agit d'un élément central du message de prévention.

Contenu :

- Donner plus de conseils de prévention, car c'est une des choses qui intéresse le plus le lecteur. Il est également plus facile de s'identifier et de comprendre les messages avec des situations décrites.
- Répéter de manière plus convaincante le message sur l'installation d'un avertisseur de CO.

Format :

- Illustrations plus grandes et plus claires afin d'améliorer la compréhension et être plus explicite dans le message.
- Développer davantage d'illustrations pour conserver l'intérêt du lecteur.

2.1.2 Le feuillet Vacancier

Description de l'outil

Cet outil s'adresse directement aux vacanciers étant donné les risques auxquels ces derniers peuvent s'exposer par exemple lors de l'utilisation de systèmes de chauffage non électrique ou d'appareils fonctionnant au propane. Pour rejoindre directement les vacanciers, un imprimé cartonné de style feuillet, sur une seule page (recto et verso), a été conçu (figure 2). Le document présente, en quelques grandes lignes, les précautions à prendre, les comportements à éviter et les gestes à poser en cas d'urgence. Il s'adresse, comme le titre et les illustrations le suggèrent, aux personnes qui sont en vacances et qui occupent des chalets, des camps de pêche ou encore qui sont en camping.



Figure 2 Feuillelet Vacanciers

Données sur la distribution

À l'été 2009, des feuillets français et anglais pour les vacanciers ont été envoyés aux régions et à différents partenaires. Parmi les 71 000 copies en français et les 16 000 en anglais qui ont été imprimées, plus de 44 000 en français et 11 000 en anglais ont été diffusés par le réseau de la santé et des services sociaux. La fédération des zecs du Québec en a pour sa part distribué environ 18 000 en français et 3 000 en anglais. Enfin, la Société des établissements de plein air du Québec (SÉPAQ) a disposé plus de 1 600 feuillets en français dans les présentoirs des postes d'accueil et dans certains lieux d'hébergement. Pour sa part, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune a rendu disponible, dans ses bureaux régionaux, plus de 1 000 feuillets en français et 200 en anglais.

Pour la saison 2010, 25 000 copies en français et 5 000 en anglais ont été imprimées. Les agences de la santé et des services sociaux ont demandé une moindre quantité, soit 11 000 copies en français et 1 000 en anglais. Les zecs, pour leur part, en ont distribué dans les habitations pour un total de 3 500 en français et 600 en anglais. La SÉPAQ en a redemandé plus de 400 pour cette saison.

Enfin, lors de la saison 2011, 65 000 feuillets en français et 14 000 en anglais ont été imprimés. Le réseau de la santé et des services sociaux en a, de nouveau, demandé une quantité considérable, soit plus de 31 000 feuillets en français et 13 000 en anglais. La SÉPAQ et les zecs en ont diffusé pour chacune plus de 4 000 en français, en plus de 600 en anglais pour les zecs.

Méthodes

Dans cette section sont décrits la technique d'enquête utilisée, les spécificités se rattachant à la collecte des données et enfin le type d'échantillonnage.

Éléments méthodologiques

L'interception de personnes circulant dans certains lieux publics permet de colliger rapidement des informations qualitatives auprès de populations ciblées qui posent des défis de recrutement (Bush et Hair Jr 1985, Cowan 1989, Wurzbach 2004). Cette méthode a été utilisée pour l'évaluation du feuillet Vacanciers. L'analyse de contenu a servi au traitement des données.

Les données sont obtenues par entrevue brève auprès des participants (l'échantillon recruté variant selon la durée du questionnaire et la complexité des questions). L'échantillon analysé compte minimalement 60 à 100 répondants appartenant à un même groupe cible (Wurzbach 2004). La technique, offrant des données dont la qualité égale ou surpasse (Bush et Hair Jr, 1985) le sondage téléphonique, permettait de rejoindre à un coût raisonnable une population très ciblée. Le procédé ne permet cependant pas d'inférence statistique. Les résultats permettent toutefois une inférence quantitative (Muhib *et al.*, 2001) vers le sous-groupe de référence choisi. Cette méthode offre plusieurs avantages puisqu'elle permet :

- d'obtenir un portrait diversifié de la réception des outils produits auprès des personnes exposées;

- d'apprécier la capacité du matériel produit à modifier les connaissances des répondants relativement aux caractéristiques du CO;
- d'explorer la diversité des sources d'information auxquelles les répondants se rappellent avoir été exposés;
- d'éviter la faible validité externe d'une mesure réalisée (comme les groupes de discussion) en contexte artificiel (Evans *et al.*, 2009).

Collecte de données

C'est au Parc national d'Oka que s'est déroulé l'ensemble de la collecte des données par 4 enquêteurs, supervisés par un membre de l'équipe de recherche, la fin de semaine du 26 au 28 août 2011. En tout, 75 questionnaires ont été remplis et 10 refus ont été enregistrés. Les entrevues se déroulaient sur les emplacements de camping des répondants. Après avoir obtenu leur accord pour participer à l'enquête, les répondants disposaient d'une période pouvant aller jusqu'à 6 minutes pour prendre connaissance du feuillet.

Le questionnaire comprenait six questions pouvant comporter des sous-questions (annexe 2).

Échantillon

Aux fins de ce volet de recherche, un échantillon accidentel, non probabiliste, regroupant 75 répondants (H = 42, F = 32), dont l'âge variait entre 15 et 86 ans (moyenne = 41,8 ans) a été constitué.

La sélection des lieux d'interception a été effectuée en lien avec un facteur de risque (chauffage au bois dans l'habitation, utilisation de propane lors d'activités sportives, conduite automobile hivernale, etc.) et a permis d'identifier un terrain approprié pour la collecte de données. Le recrutement pour l'étude liée au feuillet Vacanciers s'est effectué dans un lieu de villégiature (dans une des 5 zones de camping du Parc national d'Oka). La zone retenue a été choisie en raison de sa proximité avec la plage et le pavillon principal de services, éléments favorisant la fréquentation. Deux équipes de 2 enquêteurs (un homme et une femme) ont systématiquement abordé les personnes de plus de 15 ans se trouvant dans chacun des espaces de camping occupés (la zone visitée comptait 301 espaces loués à des vacanciers utilisant une tente ou un véhicule récréatif). Dans les espaces visités, nous avons trouvé de 1 à 8 répondants se qualifiant pour l'étude. Pour des raisons éthiques, les personnes de moins de 15 ans n'ont pas été abordées. Advenant un simple refus, le contact était interrompu.

Le questionnaire et le matériel utilisés étant rédigés en français, il avait été convenu de ne pas interroger les personnes s'exprimant uniquement en anglais. Lors de la collecte, toutes les personnes abordées s'exprimaient en français.

Puisqu'il ne s'agit pas d'une étude quantitative, la question du taux de réponse ou des refus n'est pas pertinente. Mentionnons toutefois qu'il y a eu une dizaine de refus. Chacun d'eux conduisait au retrait des enquêteurs, sans insistance ou pression auprès des vacanciers approchés.

La taille acceptable d'un échantillon, pour une étude qualitative, diffère de ce qu'on trouve en recherche quantitative. Il n'existe pas de calcul ou d'algorithme permettant d'identifier un nombre d'entrevues à compléter (Brod *et al.*, 2009; Guest *et al.*, 2006). Pour ce type de recherche, le nombre estimé d'entrevues permettant d'obtenir une saturation des données est inférieur aux 75 entrevues qui ont été réalisées dans cette étude. La recension de littérature de Guest *et al.* (2006) mentionne qu'on peut atteindre une saturation des données avec approximativement 30 entrevues, alors que pour certains auteurs et dans le cadre d'objectifs précis, un échantillon de 6 à 12 entrevues serait parfois suffisant.

Résultats

Le feuillet a été perçu comme simple, intéressant et complet par les participants interrogés. Le document semble présenter les qualités nécessaires à son utilisation. L'intérêt observé chez certains participants qui conserveraient cet outil de communication satisfait les attentes ministérielles.

Contenu

Interrogés sur leur évaluation de la facilité de lecture, de l'intérêt à le lire et de la pertinence des informations pour eux, les répondants ont attribué, sur une échelle de 1 à 10 (où la meilleure évaluation se situait à 10), des notes qui s'avèrent positives et très positives :

- Facilité à lire : 9,5.
- Intérêt à lire : 8,4.
- Pertinence ressentie des informations : 8,5.

Format

Interrogés sur leur appréciation des éléments graphiques du document, les participants ont dit « j'aime » — une des trois options offertes (les deux autres étant « je n'aime pas » et « ni l'un, ni l'autre ») — pour trois des quatre éléments évalués. Plus spécifiquement, on a obtenu que la très grande majorité des participants a apprécié le format, les couleurs et la taille du texte. Quant aux images, un participant sur quatre ne les apprécie pas. Il est suggéré de : « changez les photos », « images plus précises », images plus grosses », ou d'éliminer l'ambiguïté de certaines images (existence d'un danger quand on est à l'extérieur).

Rappelons que même si des chiffres ont été utilisés dans la présentation des résultats qui précède, il ne faut pas oublier que la méthode utilisée ne permet pas d'inférence statistique.

Utilisation et suggestions

Un peu moins du tiers des répondants juge peu probable qu'ils puissent prendre un feuillet trouvé par hasard dans un présentoir situé à proximité du lieu d'inscription au camping.

Le recours à une approche qualitative par le biais d'entrevues face à face permet de colliger des données non verbales ou des informations pertinentes qui n'avaient pas été anticipées au moment de rédiger le questionnaire (Butterfoss *et al.*, 2000). Il s'agit d'un avantage de la technique de collecte choisie.

Des informations de cette nature ont été recueillies dans l'étude, relatives aux préférences des répondants à l'égard des moyens utilisés pour distribuer le matériel imprimé produit. Plusieurs répondants à cette enquête ont semblé préférer la méthode de diffusion ciblée et plus active (dissémination), que le simple fait de rendre disponible le matériel. Ils ont spontanément mentionné qu'ils ne ramasseraient pas de dépliants déposés dans un présentoir. Certains ont suggéré l'idée d'une « trousse » ou d'une « brochure donnée à l'accueil » comme modalité de communication.

Constats et éléments de discussion

Le feuillet qui a été évalué sur le terrain semble facile à comprendre et plusieurs personnes l'apprécient. Tel quel, le feuillet démontre une performance satisfaisante. Parmi les obstacles pouvant nuire à son utilisation, on observe qu'un nombre limité de personnes emporteraient le feuillet s'il était déposé sur un présentoir. La perception d'être déjà bien informé est le second obstacle décelable.

Recommandations

Les seules modifications qui semblent utiles — sans être indispensables — toucheraient le choix des illustrations, plus difficiles à comprendre pour certains. Par ailleurs, puisque la distribution constitue une des étapes importantes de la communication persuasive, il semble judicieux de considérer cet élément du processus de communication. Dans le cas présent, le recours à la dissémination (une solution plus active) — selon les commentaires recueillis — pourrait améliorer les résultats obtenus par la simple diffusion (Lomas, 1993).

2.1.3 Le signet multilingue

Description de l'outil

Depuis plusieurs années, compte tenu de la multiethnicité de la grande région de Montréal où un habitant sur cinq est immigrant, les intervenants de la direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal utilisent des signets multilingues. L'objectif du signet sur le CO est de transmettre des messages clés, dont les moyens de s'en protéger. Il cible les nouveaux arrivants avant qu'ils n'aient intégré les notions de base du français ou de l'anglais et qu'ils n'aient apprivoisé nos hivers québécois.

En 2010, un organisme communautaire intervenant auprès des communautés culturelles du Québec a transmis au MSSS une demande concernant le besoin de rejoindre tant les immigrants vivant à l'intérieur qu'à l'extérieur de Montréal. En effet, si la majorité d'entre eux s'installe dans la métropole, 1 sur 5 n'y réside pas (ISQ 2012, ISQ 2012, IIC 2009). Le MSSS a donc accepté la soumission d'un projet de signets multilingues (figure 3) visant à diminuer l'écart d'information entre les différentes communautés. Ce faisant, il respectait une recommandation du coroner à la suite du décès d'un jeune immigrant (Bureau du coroner, 2008). Ainsi, la version française a été traduite en 15 autres langues. Les 5 langues les plus fréquemment utilisées, après le français et l'anglais, sont : l'italien, l'espagnol, l'arabe, le grec et le mandarin.



Figure 3 Signet multilingue

Données sur la distribution

La diffusion du signet multilingue a été assurée par l'organisme à but non lucratif ACCÉSSS (Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux), dont la mission consiste à représenter les intérêts des communautés ethnoculturelles auprès des instances décisionnelles en matière de santé et services sociaux. Lors de la campagne 2009-2010, environ 5 000 signets ont été distribués soit 2 500 en italien, 1 500 en espagnol et 1 000 en grec, en arabe et en mandarin. Des exemplaires en français et en anglais étaient également disponibles pour la distribution. Dans le cadre de cette campagne, l'organisme a visité 14 organismes communautaires et 16 restaurants, commerces ou compagnies situées dans des lieux significatifs pour les communautés visées. Notons que le contenu du signet a été incorporé au site web d'ACCÉSSS.

Méthode

Dans cette section sont décrits les éléments se rattachant à la méthodologie et à la collecte des données.

Éléments méthodologiques

Les fondements de la démarche sont identiques à ceux justifiant la mesure par interception de vacanciers. Ici encore, la prise en compte des caractéristiques des personnes exposées qui semblaient susceptibles d'influencer leur réception du message est centrale. Alors que la précédente étude tenait compte des éléments contextuels liés à l'exposition (le fait d'être en vacances dans un environnement récréatif), celle-ci tient compte de caractéristiques culturelles, dans le cas présent, la langue des répondants, un facteur susceptible de modifier la réception de différents messages (Cardemil *et al.*, 2010; Daniel *et al.*, 2009; Hecht *et al.*, 2003; Marks *et al.*, 2004; Roye et Hudson, 2003).

Cette enquête n'est pas une enquête probabiliste comme telle qui utiliserait une base de sondage bien définie. Il s'agit plutôt d'un échantillon pseudo aléatoire, c'est-à-dire que les participants ont été interceptés au hasard dans certains sites où la concentration de ces communautés ethniques est grande. Ainsi, on ne peut définir formellement la probabilité d'appartenir à l'échantillon pour les membres des différentes communautés ethniques concernées.

Un questionnaire comportant 3 questions de nature sociodémographique et 13 questions portant sur l'évaluation d'une des versions du feuillet a été utilisé. Ce questionnaire a permis de mesurer les caractéristiques suivantes : format, couleur, typo, compréhension, intérêt, quantité d'éléments (voir questionnaire, annexe 3).

Collecte des données

La collecte des données s'est déroulée dans différents lieux de la région de Montréal où l'on retrouve des concentrations plus élevées de passants de ces communautés linguistiques. Cette collecte a été confiée à la firme de recherche et de sondage SOM, qui a déterminé les sites propices aux entrevues en fonction de la langue parlée. Les entrevues ont été réalisées par interception aléatoire. Elles étaient réalisées en face à face après avoir laissé quelques minutes aux répondants afin qu'ils puissent prendre connaissance du signet dans la version correspondant à leur langue. Toutefois, les entrevues étaient réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant. Divers sites sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal ont été sélectionnés en fonction de la langue :

- Anglais :
 - Ensemble des sites lorsque les personnes interceptées n'appartenaient pas à une des communautés ethniques visées, mais avaient plutôt l'anglais comme langue d'usage.
- Arabe :
 - Le commerce : *Au nom de Andalos* (boulevard Lebeau, Ville St-Laurent).
 - Place Vertu (boulevard de la Côte-Vertu).
 - Plaza St-Hubert (rue St-Hubert).
- Espagnol :
 - Quartier Latin.
 - Bar CopaCabana (boulevard de Maisonneuve Ouest).
 - Autres sites de l'étude si hispanophones rencontrés.
- Italien :
 - Italian Pentecostal Church (rue Favre).
 - Marché Jean-Talon (rue Henri-Julien).
 - Plaza St-Hubert (rue St-Hubert).
- Mandarin :
 - Le quartier chinois de Montréal.

La durée moyenne de chaque entretien était de 5 minutes. La collecte de données a été faite sur le territoire de Montréal, en ciblant des lieux publics où l'on présumait retrouver une plus forte densité de répondants s'exprimant dans une des langues recherchées. Un total de 259 personnes ont été interrogées dans une des 5 langues suivantes : anglais (n = 50), arabe (n = 51), espagnol (n = 50), italien (n = 50), mandarin (n = 58). Ce type d'échantillonnage s'avère utile et économique dans les situations où il faut recruter un sous-groupe de personnes au profil défini, dont l'incidence au sein de la population générale est faible (Harrell *et al.*, 2009; Voas *et al.*, 2006). Il s'agit d'un échantillon de convenance, non

probabiliste, incitant à la prudence dans l'utilisation de données numériques. On parle ici de sélection par interception pseudo-aléatoire.

Résultats

L'objectif de ce volet est d'évaluer les signets multilingues utilisés lors de cette campagne de prévention des intoxications au CO. Ces signets comprennent de l'information sur les dangers du CO et des moyens de s'en protéger. Ils sont disponibles en quinze langues autres que le français mais dans le cadre de ce volet, le signet a été évalué en cinq langues, soit l'anglais, l'espagnol, l'arabe, l'italien et le mandarin.

L'approche utilisée est une méthode, par sondage, semi-quantitative, qui est décrite dans la section méthodologique. Les résultats du sondage sont présentés selon les points suivants :

- l'évaluation générale;
- le format;
- le contenu;
- la compréhension;
- l'utilisation et les suggestions.

Ensuite, les résultats les plus marquants, les limites et les questions qu'ils soulèvent seront abordés. Enfin, des pistes pour améliorer la qualité des outils seront proposées.

Évaluation générale

L'évaluation générale porte sur trois aspects, soit la facilité de lecture, l'intérêt à lire le signet et la pertinence des informations qu'il contient. La majorité des répondants ont trouvé le signet facile à lire, d'intérêt élevé et pertinent. On observe cependant des différences entre les groupes linguistiques.

Format

La présentation de l'information a été évaluée par des questions sur le format, les couleurs, les images et la taille du texte. Ainsi, ces caractéristiques ont été appréciées par la majorité des répondants.

Contenu

L'évaluation du contenu s'est attardée sur la facilité à comprendre ce qui était écrit, si c'était intéressant à lire et si le signet incluait trop d'informations. Plus de 9 répondants sur 10, peu importe la langue, ont trouvé le contenu facile à comprendre. Pour la majorité des répondants, le signet parle des dangers du monoxyde de carbone et comment se protéger. En résumé, les répondants ont bien compris l'essentiel du propos véhiculé par le signet.

Utilisation et suggestion

Interrogés sur le sujet, plus des deux tiers ont répondu qu'ils seraient portés à prendre une copie et à la conserver.

Les raisons pour garder le dépliant, peu importe le groupe linguistique, sont les suivantes :

- pour les coordonnées ou les références;
- pour distribuer à d'autres ou faire savoir;
- parce que c'est pratique d'en avoir une copie au besoin;
- pour savoir quoi faire en cas de danger.

Les raisons de ne pas conserver le dépliant sont aussi assez homogènes :

- la personne considère qu'une fois le signet lut, elle connaît l'information;
- elle n'est pas exposée au monoxyde de carbone;
- elle connaît déjà cette information.

Les suggestions des répondants portent davantage sur la présentation, surtout les images et les couleurs, que sur le contenu. Par exemple, plusieurs apprécieraient que le signet ait davantage d'images, qu'elles soient plus grandes, plus accrocheuses ou plus réalistes, que les couleurs utilisées soient plus voyantes et plus esthétiques.

Constats et éléments de discussion

À la lecture de l'ensemble des résultats, certains constats se dégagent.

Le signet est facile à lire. Son format est apprécié, toutefois les couleurs et les images font moins l'unanimité. L'intérêt pour le contenu est positif et la quantité d'information est suffisante. Le message qui en ressort est clair et porte sur les risques du CO et les moyens de s'en protéger.

La méthodologie semi-qualitative utilisée limite les possibilités de généraliser les résultats à l'ensemble des communautés linguistiques. Par ailleurs, on doit toujours présumer la présence d'un biais de désirabilité dans une étude effectuée par entrevues (Bowling 2005). Les données colligées n'étant cependant pas étroitement liées à la possibilité de projeter une image de soi favorable ou défavorable, ce qui favoriserait pareil biais (Bowling 2005, Brener 2003, Gregson 2002), on peut estimer que son influence sur les résultats colligés demeure limitée.

Recommandations

De l'analyse qui précède, certaines pistes se dégagent :

- conserver le format actuel;
- travailler en collaboration avec les communautés linguistiques, les consulter pour l'élaboration des outils afin qu'ils soient le mieux adaptés à leur besoin d'information et produits de façon à considérer des aspects culturels pour optimiser la communication de l'information sur le CO;

- considérer l'adéquation culturelle des communications traduites en tenant compte du fait des différences qui peuvent exister entre le langage parlé et le langage oral. L'organisme communautaire qui a coordonné la traduction et la diffusion des signets a relevé :

« [...] Mais ce que j'ai trouvé le plus important, c'est le concept d'adaptation culturelle. En effet, les instructions que nous donnons à nos traducteurs, c'est de faire en sorte que les personnes qui lisent le document comprennent bien les propos, selon leur culture. Or, plusieurs ont de la difficulté à se dissocier du langage purement écrit (...) et « collent » trop au texte. [...] » (ACCÉSSS, 2012).

2.2 PROPORTION DE DÉTENEURS D'AVERTISSEURS DE CO

L'acquisition d'un avertisseur de CO est une mesure fortement encouragée par les campagnes visant la prévention des intoxications au CO. L'estimation de la proportion de détenteurs d'avertisseurs est une variable relativement facile à obtenir auprès de la population. Cette section aborde cet enjeu soit l'estimation de la proportion de détenteurs d'avertisseur de CO au sein de la population, soit le second objectif de ce projet.

Les aspects méthodologiques sont d'abord décrits, suivis des résultats et leur comparaison avec les données existantes. Enfin, les principaux constats et les recommandations qui en découlent sont présentés.

Méthode

La comparaison de données quantitatives entre différentes études doit respecter certaines conditions afin d'en assurer sa validité, et ce, particulièrement lorsque l'on suit l'évolution de la variable dans le temps. Dans cette section, la définition de la variable estimée est expliquée ainsi que la méthodologie associée à la collecte des données.

Description de la variable

La variable « proportion de détenteurs d'avertisseur de CO » a été obtenue par questionnaire en utilisant exactement les mêmes formulations que celles utilisées en 2006 dans l'étude de Laliberté, Gingras et Schnebelen (2010) en documentant les variables suivantes :

- détenteurs d'un avertisseur de CO (numérateur);
- sources potentielles d'exposition (dénominateur) :
 - source d'énergie pour le chauffage;
 - source d'énergie pour le chauffage d'appoint;
 - présence d'un garage à proximité.
- Données sociodémographiques et résidentielles (statut de propriété).

Méthodes de collecte

En marge de ses activités générales de prévention et de promotion de la santé, la Direction des communications du MSSS réalise, 3 fois l'an, une enquête par sondage téléphonique sur différentes questions de santé. Ces sondages reposent souvent sur un échantillon aléatoire de 1 000 répondants, répartis en 3 territoires : région métropolitaine de

recensement (RMR) de Montréal, RMR de Québec et autres. Le taux de réponse moyen est de 41 % et la marge d'erreur d'échantillonnage maximale est de 3,6 % à un niveau de confiance de 95 %.

Neuf questions sociodémographiques ou reliées au CO ont été insérées lors du sondage Omnibus de mars 2011 (annexe 4). Mille entrevues téléphoniques ont été réalisées entre le 31 mars et le 10 avril 2011.

Le plan de sondage (c'est-à-dire la population cible, la base de sondage et le plan d'échantillonnage), le questionnaire, la méthode de collecte, la pondération, le traitement des données et la marge d'erreurs ainsi que les résultats ont été comparés à ceux obtenus en 2006 afin de se prononcer sur les différences observées.

Résultats

La comparaison des résultats des deux études montre que la proportion de détenteurs d'avertisseurs fonctionnels de CO est la même en 2011 (24,0 %) qu'en 2006 (21,5 %), et ce, même si les données semblent montrer une augmentation. En fait, cette augmentation sur une période de cinq années se situe dans la marge d'erreur du sondage, constat qui ne permet pas d'affirmer que les différences sont statistiquement significatives, donc réelles.

Constats et éléments de discussion

Entre 2006 et 2011, on observe qu'il n'y a pas eu de changement dans la proportion d'habitations dotées d'un avertisseur de CO. Au plan méthodologique, il faut noter que les données ne sont pas tout à fait comparables malgré le soin apporté dans la formulation des questions (des différences existent dans les choix de réponses). De plus, les regroupements des régions ne sont pas les mêmes pour une des strates. En 2001, la région de Québec était regroupée avec des régions nordiques, où la proportion de décès accidentels par intoxication au CO est plus importante et où il y a proportionnellement davantage de sources. De plus, un biais de sélection a pu être créé, car les répondants n'ont pas été déterminés selon la même procédure. En 2006, on sélectionnait la personne en charge des appareils et du chauffage alors qu'en 2011, la sélection du répondant se faisait sur une base aléatoire. Par contre, la firme de sondage a corrigé cette différence par une pondération des résultats par la suite. Enfin, la marge d'erreurs est différente; soit de $\pm 2\%$ en 2006 et de $\pm 4\%$ en 2011, ce qui réduit l'effet du biais de sélection. Ces précisions méthodologiques ne remettent pas en cause la comparaison des deux sondages, mais seront utiles pour la tenue de sondages ultérieurs.

Recommandations

L'étude de 2006 menée à l'échelle provinciale a permis de quantifier la proportion de la population détentrice d'un avertisseur de CO, procurant ainsi une statistique au temps 0, pouvant être suivie comme indicateur de résultats sur une base temporelle de cette activité inscrite au Programme national de santé publique. Les sondages omnibus coordonnés par le MSSS sont utiles pour suivre la situation et ainsi être en mesure de détecter les changements de comportements de la population. Il est donc important de poursuivre la mesure de cet indicateur au cours des prochaines années en s'assurant toutefois d'utiliser toujours la même méthodologie d'enquête (formulation de la question, principales sources

d'exposition mesurées, même découpage géographique, choix de réponses identiques, etc.). Ainsi, la mesure comparée d'une année à l'autre sera valide.

2.3 PISTES DE SOLUTION EN UN COUP D'ŒIL

Voici, en résumé, les principales pistes soulevées à partir de l'examen des outils de communication et du sondage (tableau 1).

Tableau 1 Résumés des recommandations et pistes de solutions

Brochure	Contenu :	Donner plus de conseils de prévention, car c'est une des choses qui intéressent le plus le lecteur. Il est également plus facile de s'identifier et de comprendre les messages avec des situations décrites.
	Contenu :	Répéter de manière plus convaincante le message sur l'installation d'un avertisseur de CO.
	Format :	Illustrations plus grandes et plus claires afin d'améliorer la compréhension et être plus explicite dans le message.
	Format :	Développer davantage d'illustrations pour conserver l'intérêt du lecteur.
Feuillet vacanciers	Format :	Revoir éventuellement le choix des illustrations, plus difficiles à comprendre pour certains.
	Distribution :	Considérer davantage cet élément du processus de communication. Dans le cas présent du Feuillet vacanciers, le recours à la dissémination pourrait améliorer les résultats obtenus par la simple diffusion.
Signet multilingue	Contenu :	Considérer l'adéquation culturelle des communications traduites.
	Format :	Conserver tel quel.
		Travailler en collaboration avec les communautés linguistiques afin d'améliorer la capacité du matériel produit à transmettre le message.
Proportion étendeurs d'avertisseurs de CO		Poursuivre la mesure de cet indicateur au cours des prochaines années en s'assurant toutefois d'utiliser toujours la même méthodologie d'enquête.

3 DISCUSSION

Cette étude s'est principalement intéressée aux trois éléments de base de l'efficacité communicationnelle, soit : la pertinence, la lisibilité et l'intelligibilité. Pour mesurer ce type d'information, les méthodes qualitatives sont à privilégier. Ces approches de l'univers disciplinaire des communications sont pertinentes afin d'enrichir les connaissances de santé publique.

Ainsi, la démarche méthodologique qui a été adoptée a permis de caractériser l'efficacité du matériel produit en tenant compte du contexte où il est reçu, sans toutefois chercher à le traduire sur le plan statistique. La préoccupation du contexte de la communication (qui est lié à un environnement socioéconomique, culturel et situationnel) est une variable habituellement peu étudiée alors que les variables liées au support et à son contenu (mise en page, graphiques, lisibilité et intelligibilité) ou aux caractéristiques des personnes exposées (âge, scolarité, revenu) ont reçu une plus grande attention. La recherche en marketing a cependant démontré que le contexte était parfois déterminant dans l'impact de certaines communications (Chebat, 1999; Hanssens, 2009; Montazeri et Sajadian, 2004; Pelsmacker *et al.*, 2002).

La préoccupation d'effectuer les entretiens de recherche en contexte relève d'une volonté d'intégrer cette dimension à l'analyse de la réception des outils de communication. Les résultats obtenus confirment la faisabilité d'intégrer cette préoccupation à la méthode de mesure. Faute de données comparatives, puisqu'il ne s'agissait pas de valider cette hypothèse, on ne peut cependant affirmer que la technique a permis d'obtenir des résultats différents de ceux qui auraient été obtenus en contexte « non naturel ». Toutefois, il convient dans l'avenir d'explorer cette voie en exploitant des stratégies différentes et originales pour évaluer les outils auprès des publics cibles — « in situ ». De même, la prise en compte du contexte, lors de l'exposition au matériel destiné aux vacanciers, représente un effort important en vue d'accroître la validité écologique de la démarche évaluative.

Les résultats montrent qu'au plan communicationnel, l'ensemble des outils imprimés, dont on a évalué la compréhension, présente une performance satisfaisante. Aucun problème important d'intelligibilité spécifique au vocabulaire ou au graphisme des documents n'a été repéré. Les conditions pour assurer l'efficacité communicationnelle semblent donc être remplies. La démarche de révision entreprise au cours des dernières années et son intégration dans la production des outils de communication semblent donc avoir porté fruit. Parmi les éléments intéressants de la présente démarche, la préoccupation de tenir compte d'éléments propres au lecteur éventuel des documents (littératie, variables culturelles) représente une amélioration importante au processus habituel de production de matériel imprimé.

De plus, dans tous les cas, on observe un intérêt manifeste pour les 3 produits mesurés. Toutefois, il semble que la rétention globale est bonne, mais que certains messages spécifiques ne sont pas retenus, ce qui pose problème. En effet, pour plusieurs, la mémorisation de certains contenus d'intérêt pour la santé semble inadéquate. On note, en particulier dans le cas de la brochure de 12 pages, que des messages majeurs ne sont pas retenus (avertisseur de CO comme mesure de protection + le CO c'est dangereux) et que

l'hypothèse de problèmes liés à une mise en page complique la rétention d'informations évoquées par Wilson et Wolf (2009) serait à vérifier. Par ailleurs, l'objectif visé de faire de cet outil un document de référence a été atteint.

Par ailleurs, des problèmes de traduction ont été notés, ce qui peut nuire à la compréhension globale des messages. La démarche a permis de constater la complexité d'un projet de diffusion multilingue et des enjeux liés à l'exercice de traduction et de cerner les obstacles de nature culturelle. Ceci ne remet pas en question la pertinence de diffuser en plusieurs langues des messages de prévention et protection lorsque les situations l'exigent. **Une collaboration avec les communautés culturelles, dans le but d'améliorer la capacité à transmettre les messages, est une voie fructueuse à emprunter.**

Implications pour les concepteurs

L'attitude observée chez certains répondants qui ont participé à l'évaluation du feuillet Vacanciers, face à la possibilité de cueillir un dépliant ou autre outil du même type, semble généralisable à l'utilisation de tout dépliant, peu importe le sujet (Dorval, 2004). Au-delà du simple constat de la performance relative des dépliants à communiquer à un public qui n'est pas intéressé au départ — les objectifs de protection de la santé publique justifient de s'y intéresser sous l'angle des **comportements de recherche d'informations**.

Les observations recueillies évoquent la présence de deux profils opposés, présents sur le continuum de recherche d'information sur la santé proposé par Ramanadhan et Viswanath (2006) :

« At one end of the continuum is casual or incidental exposure to information that people are likely to come across in their routine use of media or in conversations with people in their networks. ... On the other end of the continuum is purposive and deliberate seeking of information on a topic primarily because of its salience and need. In such cases, motivation and salience could lead to higher learning among information seekers compared to nonseekers » (p. 132).

La perception de pertinence est un levier important qui pourrait déterminer l'intérêt plus ou moins important d'une population à s'exposer au message qu'on lui propose. « On s'intéresse moins à ce que l'on connaît déjà, aux situations rares ou à ce qui ne nous concerne pas (SOM, p. 13) », faisaient remarquer les analystes de l'étude par entrevues en profondeur auprès des 25 participants. Le mode de distribution actuel (la personne doit décider de prendre le dépliant) est-il suffisant pour atteindre l'objectif de sensibilisation? Les résultats obtenus pour le feuillet Vacanciers sont fort pertinents à cet égard.

Parmi les observations que l'on peut dégager des présentes recherches, la notion de « recherche d'informations liée à la santé » (*Health Information Seeking*) mérite probablement d'être soulignée. Certains répondants ont manifesté, à cet égard, l'idée qu'ils « étaient déjà informés » ou qu'ils « n'avaient rien de neuf à apprendre ». Alors que d'importants efforts sont consentis pour améliorer la lisibilité et l'intelligibilité de documents distribués à la population, nous devons reconnaître que le choix de prendre ou non connaissance des contenus de ces documents repose sur l'individu et sur sa perception de la pertinence d'en prendre connaissance. Comme le soulignent Galarce *et al.* (2011), une

meilleure connaissance des mécanismes favorisant le désir d'obtenir des informations sur des sujets liés à la santé représente un des grands défis de la communication relative à la santé pour les prochaines décennies.

Implications pour les autorités de santé publique

Dans cet exercice d'évaluation, le sondage qui a permis d'estimer la proportion de détenteurs d'avertisseur de CO présente un intérêt certain en tant qu'indicateur de suivi du PNSP. Même si ce type de sondage ne permet pas d'identifier l'impact spécifique des communications produites sur le sujet par les différents partenaires et des efforts déployés par le MSSS, l'indicateur offre l'avantage d'être valide, relativement facile à mesurer périodiquement et à peu de frais. Il s'agit d'une mesure indirecte de l'effet de l'exposition aux divers messages de protection sans égard à la source (gouvernements, médias généraux) ou encore d'un changement de la norme en lien avec la protection. Même si, à l'heure actuelle, on ne constate pas de changement de comportement décelable qui aurait pu se produire depuis 2006, **il importe de poursuivre l'estimation de l'indicateur** que représente la proportion de détenteurs d'avertisseurs de CO. De plus, l'étude de 2006, qui documentait les **connaissances, attitudes et comportements en lien avec le CO et les risques pour la santé, pourrait être répétée en 2016 afin d'actualiser ces informations et réajuster, au besoin, les messages**. Refaire une telle étude permettrait de **mesurer la rétention** des principaux messages de protection, élément qui ne faisait pas directement l'objet de mesure dans le présent projet.

Au plan sanitaire, il faudrait **refaire le portrait de la mortalité et de la morbidité associées au CO** afin de se tenir à jour et de s'ajuster au besoin sur les circonstances entourant les intoxications au CO. Ce portrait permettrait d'enrichir de nouveaux contenus pertinents pour la protection de la santé.

La présente étude, s'est peu attardée aux **enjeux associés à la distribution du matériel**. Il serait intéressant de documenter ces aspects et d'obtenir un portrait plus juste de la situation. Une des voies de recherche pourrait être la réévaluation de la trajectoire des différents outils. Cette évaluation devrait intégrer les activités de sensibilisation portées par les partenaires intersectoriels.

De plus, un **répertoire des différentes initiatives à l'échelle de la province**, en termes d'activités de sensibilisation, devrait être constitué afin de s'assurer que le matériel ou les activités fructueuses soient connus pour être adaptés ou repris par les intervenants. Cette initiative permettrait d'éviter le dédoublement tout en maximisant le travail des équipes.

Les constats généraux qui se dégagent de cette évaluation des stratégies de communication sur le CO sont fort encourageants. Toutefois, une sensibilisation réussie n'est malheureusement pas gage d'un changement de comportement au sein de la population, même s'il en constitue la première étape. C'est pourquoi ces activités de sensibilisation doivent être poursuivies ainsi que leur évaluation, en tenant compte du contexte d'exposition aux différents produits de communication. Par ailleurs, des stratégies et des moyens qui ciblent aussi l'environnement physique, social et politique doivent être mis en place pour diminuer les intoxications au monoxyde de carbone dans la population.

RÉFÉRENCES

- ACCÉSSS (Alliance des Communautés Culturelles pour l'Égalité dans la Santé et les Services Sociaux) Rapport final 2010-2011 Projet de distribution de signets multilingues visant la prévention de l'inhalation du monoxyde de carbone.
- Adami, H., Le rôle de la littératie dans le processus d'acculturation des migrants, Maître de conférences, Nancy Université/ATILF (équipe Crapel) CNRS, Séminaire sur l'intégration linguistique des migrants adultes, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 26-27 juin 2008. Accessible au : http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/webpublications/Listpubl4a_Migrants_FR.asp
- Bureau du coroner du Gouvernement du Québec 2008. Recommandations du coroner « Un jeune homme de 20 ans décède d'une intoxication accidentelle au monoxyde de carbone, dans un véhicule dont le tuyau d'échappement était obstrué par de la neige, à Montréal », date de l'évènement : 17 décembre 2007, date des recommandations : 5 mai 2008, numéro de dossier : 139042. Accessible au : [http://www.coroner.gouv.qc.ca/index.php?id=rechercher_recommandations&no_cache=1&tx_msprecommandation_pi1\[submit_button\]=Click%20here%20to%20submit%20valeur&tx_msprecommandation_pi1\[debut\]=1510&tx_msprecommandation_pi1\[uid_recommandation\]=1495](http://www.coroner.gouv.qc.ca/index.php?id=rechercher_recommandations&no_cache=1&tx_msprecommandation_pi1[submit_button]=Click%20here%20to%20submit%20valeur&tx_msprecommandation_pi1[debut]=1510&tx_msprecommandation_pi1[uid_recommandation]=1495)
- Bowling, A. (2005). Mode of questionnaire administration can have serious effects on data quality. *Journal of Public Health* 27: 281-291.
- Brener, N.D., Billy, J.O.G. et Grady, W.R. (2003). Assessment of factors affecting the validity of self-reported health-risk behavior among adolescents: Evidence from the scientific literature. *Journal of Adolescent Health* 33: 436-457.
- Brod, M., Tesler, L. et Christensen, T. (2009). Qualitative research and content validity: Developing best practices based on science and experience. *Quality of Life Research* 18: 1263-1278.
- Bush, A.J. et Hair Jr, J.F. (1985). An Assessment of the Mall Intercept as a Data Collection Method. *Journal of Marketing Research* 22: 158-167.
- Butterfoss, F.D., Francisco, V. et Capwell, E. (2000). Choosing effective evaluation methods. *Health Promotion Practice* 1: 307-313.
- Cardemil, E.V., Kim, S., Davidson, T., Sarmiento, I.A., Ishikawa, R.Z., Sanchez, M. et Torres, S. (2010). Developing a culturally appropriate depression prevention program: Opportunities and challenges. *Cognitive and Behavioral Practice* 17: 188-197.
- Chebat, J. C. (1999). *Effects of time of day on shopping behavior. Perceptual and Motor Skills*, 88(2), 421-422. doi: 10.2466/pms.88.2.421-422
- Cowan, C.D. (1989). Mall intercepts and clinical trials: The philosophy of inference from different types of research designs. *Marketing Research* 1: 15-22.

- Daniel, K.L., Bernhardt, J.M. et Eroglu, D. (2009). Social marketing and health communication: From people to places. *American Journal of Public Health* 99: 2120-2122.
- Dorval, V. (2004). *Analyse de la trajectoire des dépliants produits par la direction des communications du ministère de la santé et des services sociaux*. Document non publié.
- Dorval, V., Schnebelen, M. et C. Laliberté (2010). *Efficacité communicationnelle : l'évaluation de trois outils de communication grand public sur le monoxyde de carbone*. INSPQ.
- Evans, W.D., Uhrig, J., Davis, K. et McCormack, L. (2009). Efficacy methods to evaluate health communication and marketing campaigns. *Journal of Health Communication* 14: 315-330
- Galarce, E.M., Ramanadhan, S. et Viswanath, K. (2011). Health information seeking, dans Thompson, T.L., Parrott R. et Nussbaum J.F. (éd.) *The routledge handbook of health communication*. New York: Routledge.
- Gregson, S.D., Zhuwau, T.O.M.M., Ndlovu, J. et Nyamukapa, C.a.B. (2002). Methods to reduce social desirability bias in sex surveys in low-development settings: Experience in zimbabwe. *Sexually Transmitted Diseases* 29: 568-575.
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. doi : 10.1177/1525822x05279903.
- Hanssens, D. M. (2009). Advertising Impact Generalizations In a Marketing Mix Context. *Journal of Advertising Research*, 49(2), 127-129.
- Harrell, M.C., Bradley, M., Rand Corporation. et National Defense Research Institute (U.S.) (2009). *Data collection methods: Semi-structured interviews and focus groups*. Santa Monica, CA: RAND.
- Hecht, M.L., Marsiglia, F.F., Elek, E., Wagstaff, D.A., Kulis, S., Dustman, P. et Miller-Day, M. (2003). Culturally grounded substance use prevention: An evaluation of the keepin' it r.E.A.L. Curriculum. *Prev Sci* 4: 233-248.
- Institut de la statistique du Québec (ISQ), *Le Québec statistique-population-immigration*, dernière mise à jour le 13 août 2012. Accessible au : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/quebec_stat/pop_imm/pop_imm_fs.htm
- Institut de la statistique du Québec (ISQ), page *Le Québec statistique-population-immigration* : scolarité, dernière mise à jour le 13 août 2012. Accessible au : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/quebec_stat/pop_imm/pop_imm_8.htm

- ICC, Population immigrée recensée au Québec et dans les régions en 2006 : Caractéristiques générales-Recensement de 2006-données ethnoculturelles, Immigration et communautés culturelles, Gouvernement du Québec, mai 2009, 171 pages. Accessible au : <http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Population-immigree-recensee-Quebec-regions-2006.pdf>
- Laliberté, C., Gingras, S. et M. Schnebelen (2010). *Les avertisseurs de monoxyde de carbone comme mesure de protection au Québec*, INSPQ.
- Lomas, J. (1993). Diffusion, dissemination, and implementation: Who should do what? *Annals of the New York Academy of Sciences* 703: 226-237.
- Marks, J.P., Reed, W., Colby, K. et Ibrahim, S.A. (2004). A culturally competent approach to cancer news and education in an inner city community: Focus group findings. *Journal of Health Communication* 9: 143-157.
- Montazeri, A. et Sajadian, A. (2004). Do women read poster displays on breast cancer in waiting rooms? *Journal of Public Health*, 26(4), 355-358. doi : 26/4/355 [pii] 10.1093/pubmed/fdh178.
- Muhib, F.B., Lin, L.S., Stueve, A., Miller, R.L., Ford, W.L., Johnson, W.D. et Smith, P.J. (2001). A venue-based method for sampling hard-to-reach populations. *Public Health Reports* 116 Suppl 1: 216-222.
- Pelsmacker, P. D., Geuens, M. et Anckaert, P. (2002). Media Context and Advertising Effectiveness: The Role of Context Appreciation and Context/Ad Similarity. *Journal of Advertising*, 31(2), 49-61.
- Ramanadhan, S. et Viswanath, K. (2006). Health and the information nonseeker: A profile. *Health Communication* 20: 131 - 139.
- Roye, C.F. et Hudson, M. (2003). Developing a culturally appropriate video to promote dual-method use by urban teens: Rationale and methodology. *AIDS education and prevention : official publication of the International Society for AIDS Education* 15: 148-158.
- SOM 2012. *Évaluation du déclinat sur la sensibilisation aux dangers du monoxyde de carbone*. Rapport remis au ministère de la Santé et des Services sociaux (rapport non - publié).
- Voas, R.B., Furr-Holden, D., Lauer, E., Bright, K., Johnson, M.B. et Miller, B. (2006). Portal surveys of time-out drinking locations: A tool for studying binge drinking and aod use. *Evaluation Review* 30: 44-65.
- Wilson, E. A. H. et Wolf, M. S. (2009). Working memory and the design of health materials: A cognitive factors perspective. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 318-322.
- Wurzbach, M. E. (2004). *Community health education and promotion: a guide to program design and evaluation* (2nd ed.). Sudbury, Mass. ; Toronto: Jones and Bartlett publishers.

ANNEXE 1
SCHÉMA D'ENTRETIEN
DÉPLIANT



QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT
ENTREVUES INDIVIDUELLES- MSSS (Monoxyde)
QUÉBEC-LÉVIS-BEAUCE, MONTRÉAL, MONTÉRÉGIE, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
DU LUNDI 6 FEVRIER AU VENDREDI 17 FEVRIER

Q_BI ->>PutInfo	Bonjour/Bonsoir.
Q_InputInfo ->>Sel0a	q#PRENOM=input(605,25) et q#NOM=input(631,25)
Q_NOM	Auto complétée _____
Q_PRENOM	Auto complétée _____
Q_SEL0a	(Bonjour/Bonsoir,) puis-je parler à M./Mme <PRENOM> <NOM> s'il vous plaît? 2=*Continuez
Q_SEL1	*(Au besoin) Bonjour/Bonsoir.* Je suis... de la maison de recherche SOM. En tant que membre du Panel Or de SOM vous avez accepté de répondre à des sondages en ligne et nous vous en remercions. Aujourd'hui cependant nous recherchons des personnes afin de participer à une étude pour le compte du ministère de la Santé du Québec. Vous pourriez participer à une entrevue individuelle par téléphone d'une durée d'environ 20 minutes. L'entrevue portera sur l'appréciation d'une brochure d'information publiée par le ministère de la Santé. *((G Au besoin : une brochure d'une douzaine de pages sur les risques associés à l'exposition au monoxyde de carbone))* Cette entrevue durerait environ 20 minutes et pourrait être réalisée au moment de votre choix. Pour vous remercier de votre participation, vous recevrez un chèque de 40\$ par la poste. 2=*Continuez
Q_CONSENT	Êtes-vous intéressé(e) à participer à cette étude? *Si nécessaire : Il n'y aura aucune sollicitation ni avant ni pendant ni après l'entrevue. Le but de cette entrevue est simplement de connaître votre opinion.

/*QRF12046v1p4MSSS(monox).docx*/

Votre opinion nous tient à coeur. On apprécierait énormément que vous acceptiez de participer.

Constatez si le participant s'exprime assez bien en français, sinon remerciez et terminez*

Plages horaires disponibles :

Lundi 6 février : 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15h, 16h (une seule entrevue cette journée là)

Mardi 7 février : De 9h à 17h

Mercredi 8 février : De 13h à 21h

Jeudi 9 février : De 9h à 17h

Vendredi 10 février : De 13h à 21h

Lundi 13 février : De 13h à 21h

Mardi 14 février : De 9h à 17h

Mercredi 15 février : De 13h à 21h

Jeudi 16 février : De 9h à 17h

Vendredi 17 février : De 13h 21h

1=*OK, accepte

2=*Refuse, pas disponible (Classer comme un refus et terminer)->consent

Q_SECTEUR

Avant de prendre vos coordonnées, j'aurais quelques questions à vous poser afin de m'assurer que vous avez bien le profil recherché pour l'étude.

Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

Est-ce que vous ou un membre de votre foyer travaillez dans l'un des secteurs suivants?

Si oui à au moins un, remerciez et terminez

1=Dans une agence de publicité ou de communication

1=Dans une firme de sondage

1=Dans le domaine de la santé

Q_sical2
->>fact

si q#secteur=1,2,3->sortie

Q_FACT

Réalisez-vous les activités suivantes, ou possédez-vous les objets suivants?

*Note à l'intervieweur : question multiple, attendre un oui ou un non pour chacun des énoncés, NSP : non

Il faut un oui à au moins un des choix, sinon remerciez et terminez*

1=Est-ce que vous conduisez une voiture en hiver?

*/*Légende*

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question ... **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer!

*/*Version : QRF12046v1p4MSSS(monox).docx*/*

*/*Page 2*/*

	<p>1=Est-ce que vous habitez une maison ou un logement où on utilise un poêle à bois ou un foyer? 1=Est-ce que vous habitez une maison ou un logement doté d'une fournaise à gaz ou au mazout pour le chauffage? 1=Possédez-vous une génératrice électrique? (Au besoin : pour usage domestique)</p>
Q_sicalfact ->>sortie Q_SCOL	<p>si q#FACT=1,2,3,4->scol</p> <p>Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez complété? *((g On recherche secondaire et moins, ((s IL NE DOIT PAS)) y avoir de diplômé collégial ou universitaire pour aucune des entrevues.))*</p> <p>1=*Aucun 2=*Certificat d'études secondaires ou l'équivalent (D.E.S. diplôme d'études secondaires) 3=*Certificat ou diplôme d'une école de métiers (D.E.P. diplôme d'études professionnelles) 4=*Certificat ou diplôme collégial (autre certificat ou diplôme non universitaire obtenu d'un CÉGEP, collège communautaire, institut technique, etc.)->sortie 5=*Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat->sortie 6=*Baccalauréat (ex. : B.A., B.Sc., LL.B.)->sortie 7=*Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat->sortie 8=*Maîtrise (ex. : M.A., M.Sc., M.Ed.)->sortie 9=*Diplôme en médecine, en art dentaire, en médecine vétérinaire ou en optométrie (M.D., D.D.S., D.M.D., D.M.V., O.D.)->sortie 10=*Doctorat acquis (ex. : Ph. D., D.Sc., D.Ed.)->sortie 99=*Refus->sortie</p>
Q_AGE	<p>À quel groupe d'âge appartenez-vous?</p> <p>*Viser un bon mix*</p> <p>1=18 à 20 ans->sortie 2=21 à 34 ans 3=35 à 44 ans 4=45 à 54 ans 5=55 à 70 ans 6=Plus de 70 ans->sortie 9=*NSP/NRP->sortie</p>
Q_REVFAM	<p>Quel est votre revenu familial brut annuel (avant impôts)? *Aucun quotas*</p> <p>1=Moins de 15 000 \$ 2=De 15 000 \$ à 25 000 \$ 3=De 25 000 \$ à 35 000 \$ 4=De 35 000 \$ à 50 000 \$ 5=De 50 000 et plus 9=*NSP/NRP->sortie</p>

!Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; *! *texte** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer!

!Version : QRF12046v1p4MSSS(monox).docx!

!Page 3!

- Q_SEXE** (Notez le sexe du répondant)
- *Viser un bon mix*
- 1=*Masculin
2=*Féminin
- Q_LECT** Il y aura un document à lire avant l'entrevue, une brochure d'une douzaine de pages sur les risques associés à l'exposition au monoxyde de carbone. J'aimerais savoir si vous avez... de difficultés à lire en français?
- 1=Beaucoup (remerciez et terminez)->sortie
2=Un peu
3=Pas du tout
9=*Refus (remerciez et terminez)->sortie
- /*Note** **CRITÈRES et QUOTAS :**
- **25 entrevues téléphoniques**
 - **TOUS : âgés de 21 à 70 ans**
 - **TOUS : Scolarité secondaire ou moins (pas de DEC ou d'universitaires)**
 - **TOUS : francophones**
 - **TOUS : Présentent au moins un facteur de risque (Q_FACT)**
 - **TOUS : doivent pouvoir lire une brochure et s'engager à le faire avant l'entrevue**
 - **6 ou 7 entrevues dans chacune des régions suivantes :**
 - Montréal
 - Montérégie
 - Québec-Lévis-Beauce
 - Saguenay-Lac-Saint-Jean
- */**
- Q_REP2B** Je vous remercie, votre profil correspond à celui que nous recherchons.
- Nous aimerions vous inviter à participer à une entrevue téléphonique entre le lundi 6 février et le vendredi 17 février au moment qui vous conviendra le mieux. Pour vous remercier de votre participation, vous recevrez 40 \$ par la poste après l'entrevue.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QRF12046v1p4MSSS(monox).docx*/

/*Page 4*/

1=*OK, accepte
2=*Non/NSP/pas disponible->sortie

Q_PART3

Votre participation est très importante et il sera très difficile de vous remplacer. Votre coopération est donc essentielle. Si jamais vous avez un empêchement majeur, veuillez en avvertir M. Laurent Mercier au 1-800-605-7824, poste 230 le plus tôt possible.

Vous recevrez dans quelques jours une lettre qui vous rappellera le moment de l'entrevue. Nous vous ferons également parvenir par la poste une brochure qu'il vous faudra lire avant l'entrevue. Dans le but de vous faire parvenir cette lettre et cette brochure, pourrais-je avoir vos coordonnées s'il vous plaît?

((G Il faut absolument obtenir les coordonnées postales))

Plages horaires disponibles :

Lundi 6 février : 10h, 11h, 12h, 13h, 14h, 15h, 16h (une seule entrevue cette journée là)

Mardi 7 février : De 9h à 17h

Mercredi 8 février : De 13h à 21h

Jeudi 9 février : De 9h à 17h

Vendredi 10 février : De 13h à 21h

Lundi 13 février : De 13h à 21h

Mardi 14 février : De 9h à 17h

Mercredi 15 février : De 13h à 21h

Jeudi 16 février : De 9h à 17h

Vendredi 17 février : De 13h 21h

***((G PROFIL DU PARTICIPANT :))**

((g Facteurs de risque:)) <FACT>

((g Scolarité :)) <SCOL>

((g Revenu familial :)) <REVFAM>

((g Age :)) <AGE>

((g Sexe :)) <SEXE>*

Reportez les coordonnées du participant sur votre formulaire

2=*Continuez (Vous ne pourrez plus reculer après avoir cliqué)

Q_FIN

Merci et bonne fin de journée.

****INFORMATIONS**

Projet=RECMONOX

Fichier=FRECMONOX

Reseau=serveur:P12046REC:

Pages=prvincent;users:vgayraud;documents:PR12046REC:PW12046REC:

****/Légende***

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question ... ; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ****/texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*

****/Version : QRF12046v1p4MSSS(monox).docx*/***

****/Page 5*/***



GUIDE- DÉPLIANT SUR LE MONOXYDE DE CARBONE (MSSS)

1. Avez-vous lu le dépliant sur le monoxyde de carbone?
 1=Oui *AUTORISATION D'ENREGISTRER
 2=Non – Demander de rappeler la personne à un autre moment où elle l'aurait lu.
 (Rappel d'engagement de participation et rémunération de 40 \$)

VOLET : IMPRESSIONS GÉNÉRALES DU DÉPLIANT

2. Quelles sont vos premières impressions (réactions) par rapport à ce dépliant ?

3. Je vais vous poser quelques questions qui portent sur ce que vous pensez DE LA PRÉSENTATION du document (contenant). Pour chaque aspect, dites-moi si vous l'aimez beaucoup, assez, peu ou pas du tout.

Le format (nombre de pages) ?	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout
Le format (taille du dépliant)?	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout
Le choix des couleurs?	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout
Le choix des images?	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout
La taille du texte?	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout
La mise en page (disposition texte et images)	1-Beaucoup	2-Assez	3-Peu	4-Pas du tout

4. Qu'est-ce que vous aimez le plus de la présentation du document? (contenant) Pourquoi?

5. Qu'est-ce que vous aimez le moins de la présentation du document? (contenant) Pourquoi?

6. Si ce dépliant était disponible sur internet, préféreriez-vous avoir accès à la version électronique ou papier? Pourquoi?

VOLET : COMPRÉHENSION DU CONTENU

7. Je vais maintenant vous poser quelques questions qui portent sur ce que vous pensez DU CONTENU du dépliant. En utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 veut dire pas du tout et 10 veut dire extrêmement. Ditez-vous que c'est un document qui...

	Pas du tout										Extrêmement NSPNRP											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
... est facile à lire																						
... est intéressant à lire																						
... donne des informations pertinentes pour vous																						
... donne des informations pertinentes pour les autres																						
... est utile pour vous																						

8. Expliquer les notes inférieures

9. Selon vous, ce dépliant contient-il trop, assez, ou pas assez d'information?

	1-Trop	2-Assez	3-Pas assez
--	--------	---------	-------------

10. Qu'est-ce qui manque ou est superflu?

11. Quelle information avez-vous trouvée la plus intéressante? (sonder) Pourquoi?

12. Quelle information avez-vous trouvée la moins intéressante? (Sonder) Pourquoi?



13. Y-a-t-il des mots ou expressions plus difficiles à comprendre ou trop spécialisés?
Lesquels?

1- Oui ____ 2- Non ____

b) Lesquels?

14. En supposant vous receviez un jour ce dépliant ou le trouviez sur un présentoir dans un lieu public, seriez-vous portés à en prendre une copie et à la conserver? Pourquoi?

1- Oui ____ 2- Non ____

b) Parce que...

15. Quel usage en feriez-vous? (sonder aussi pour l'endroit de rangement)

16. Quelles améliorations apporteriez-vous à ce dépliant (contenu ou contenant) pour que vous soyez (davantage) intéressé à le lire et le conserver?

VOLET : COMPRÉHENSION D'ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AU CONTENU

17. En résumé, QUE DIT-ON dans ce document (tenter de savoir ce qu'ils ont retenu) ?

17b. Qu'avez-vous appris?

Dans vos mots, dites-moi ce que vous avez retenu de la section où l'on explique...?

a) Ce qu'est le monoxyde de carbone (caractéristiques)

b) D'où provient le monoxyde de carbone (expliquer) (comment les émissions de ces sources peuvent-elles devenir dangereuses?)



c) *Ce qu'est une intoxication au monoxyde de carbone et de quoi dépend la gravité de l'intoxication*

d) *Comment on reconnaît une intoxication au monoxyde de carbone et quelles personnes sont les plus sensibles*

e) *Êtes-vous à risque (exemples de situation et comment s'en protéger)*

f) *Le fonctionnement de l'avertisseur (caractéristiques, indice qu'il fonctionne correctement) et son entretien (sonder pour les étapes d'entretien) (demander de préciser aussi l'endroit recommandé pour l'installation)*

Sexe	1- Homme	2- Femme	À quel groupe d'âge appartenez-vous?
Revenu familial	1- Moins de 15 000 \$		1- 21-34 ans
	2- 15 000 \$ à 25 000 \$		2- 35-44 ans
	3- 25 000 \$ à 35 000 \$		3- 45-54 ans
	4- 35 000 \$ à 50 000 \$		4- 55-70 ans
	5- 50 000 \$ et plus		

Merci de votre collaboration!

ANNEXE 2

**QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE
INTERCEPTION À OKA
26 AU 28 AOÛT 2011**

QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE — INTERCEPTION À OKA — 26 AU 28 AOÛT 2011

1. *En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout pertinent » et 10 correspond à « tout à fait pertinent »*
Diriez-vous que c'est un document qui...

	Pas du tout									Tout-à-fait
... est facile à lire	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
... est intéressant à lire	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
... donne des informations pertinentes pour vous	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

2. *Je vais vous poser quelques questions qui portent sur ce vous pensez DE LA PRÉSENTATION du document. À chaque question, répondez en disant « j'aime », « je n'aime pas » ou « ni un ni l'autre ».*
Que pensez-vous...

... du format (1 page, 2 côtés)?	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... du choix des couleurs	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... du choix des images	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... de la taille du texte	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre

3. *Je vais vous poser quelques questions qui sont sur ce que vous pensez du CONTENU du document. Pour chaque question, je vous demande de répondre en disant « oui », « non » ou « ni un ni l'autre ».*
Diriez-vous que ce qui est écrit est...

... facile à comprendre	oui	non	ni un ni l'autre
... précis	oui	non	ni un ni l'autre
... intéressant à lire	oui	non	ni un ni l'autre
... contient trop d'informations	oui	non	ni un ni l'autre

4. *De mémoire, QUE DIT-ON dans ce document? (possibilité de 2 mentions)*

5. *En supposant vous trouviez un jour plusieurs copies du dépliant sur un présentoir dans un camping, est-ce que c'est un document que vous seriez portés à le prendre? (Expliquer pourquoi)*

Oui ____ Non ____

Parce que...

6. *Si vous aviez 1 ou 2 améliorations à suggérer à ce document, ce serait quoi?*

Parce que...

Note : Remercier et remettre objet promotionnel
: _____

ANNEXE 3
SIGNET MULTILINGUE

SIGNET MULTILINGUE
QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE — INTERCEPTION

6. En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout pertinent » et 10 correspond à « tout à fait pertinent »
Diriez-vous que c'est un document qui...

	Pas du tout										Tout-à-fait									
... est facile à lire	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
... est intéressant à lire	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
... donne des informations pertinentes pour vous	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

7. Je vais vous poser quelques questions qui portent sur ce que vous pensez DE LA PRÉSENTATION du document. À chaque question, répondez en disant « j'aime », « je n'aime pas » ou « ni un ni l'autre ».
Que pensez-vous...

... du format (1 page, 2 côtés)?	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... du choix des couleurs	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... du choix des images	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre
... de la taille du texte	j'aime	je n'aime pas	ni un ni l'autre

8. Je vais vous poser quelques questions qui sont sur ce que vous pensez du CONTENU du document. Pour chaque question, je vous demande de répondre en disant « oui », « non » ou « ni un ni l'autre ».
Diriez-vous que ce qui est écrit est...

... facile à comprendre	oui	non	ni un ni l'autre
... intéressant à lire	oui	non	ni un ni l'autre
... contient trop d'informations	oui	non	ni un ni l'autre

9. De mémoire, QUE DIT-ON dans ce document? (possibilité de 2 mentions)

10. *En supposant vous trouviez un jour plusieurs copies du dépliant sur un présentoir dans un lieu public, est-ce que c'est un document que vous seriez portés à en prendre une copie et à le conserver? (Expliquer pourquoi)*

Oui ____ Non ____
Parce que...

7. *Si vous aviez 1 ou 2 améliorations à suggérer à ce document, ce serait quoi?*

Parce que...

Sexe M __ F __

Âge _____

Langue _____

ANNEXE 4

QUESTIONNAIRE SOM-R 11535



QUESTIONNAIRE SOM-R 11535

ÉDITION MARS 2011 – VAGUE 5

/

/*Note	Questionnaire posé à tous les répondants (n:1000)*/
Q_M1	Avez-vous un ou des détecteurs de fumée chez vous? *Si oui, préciser si fonctionnel*
	1=*Oui, fonctionnel 2=*Oui, mais pas fonctionnel 3=*Non 9=*NSP/NRP
Q_M2	Avez-vous un avertisseur de monoxyde de carbone CHEZ VOUS? *(Au besoin : un avertisseur de monoxyde de carbone détecte et sonne l'alarme en cas de présence de monoxyde de carbone dans la résidence. Ce n'est pas un détecteur de fumée, mais il peut être combiné avec un détecteur de fumée)* *Si oui, préciser si fonctionnel*
	1=*Oui, fonctionnel 2=*Oui, mais pas fonctionnel 3=*Non 9=*NSP/NRP

QF11535v1p0(TOUS-MSSS).doc

- Q_M3 Cet hiver, quelle source d'énergie avez-vous utilisée ((s le plus souvent)) pour le chauffage de votre résidence principale?
- 1=Électricité
2=Gaz naturel
3=Gaz propane
4=Huile, mazout
5=Bois
6=Électricité produite par une génératrice
7=Éolien
8=Géothermie
9=Biénergie
90=*Autre
99=*NSP/NRP
- Q_M4 Avez-vous dans votre résidence des appareils fonctionnant au gaz, par exemple un four, une cuisinière, un réfrigérateur, un chauffe-eau, une chaufferette ou une sècheuse au gaz?
- 1=*Oui
2=*Non
9=*NSP/NRP
- Q_M5 Avez-vous un chauffage d'appoint?
- 1=*Oui
2=*Non->M7
9=*NSP/NRP->M7

/*Légende

/*texte* : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte**** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer/

*/*Version : QF11535v1p0(TOUS-MSSS).doc*/*

/*Page 2*/

/*Note	Posée à ceux qui ont un chauffage d'appoint */
Q_M6	Avec quel type d'énergie est-il alimenté? *On cherche la source d'énergie et non pas le système. Si nomme le système (eau, plinthe, air), relancez pour connaître la source* *Vous pouvez vous laisser interrompre.* 1=Électricité 2=Gaz naturel 3=Gaz propane 4=Huile, mazout 5=Bois 6=Électricité produite par une génératrice 7=Éolien 8=Géothermie 9=Biénergie 90=*Autre 99=*NSP/NRP
Q_M7	Y a-t-il un garage intérieur à votre résidence (ou au sous-sol de l'édifice où vous habitez)? 1=*Oui 2=*Non 9=*NSP/NRP
Q_M8	Quel énoncé décrit le mieux votre situation résidentielle? 1=Votre ménage est propriétaire 2=Votre ménage est copropriétaire dans un immeuble en copropriété (condos) 3=Vous êtes locataire 9=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*/

/*Version : QF11535v1p0(TOUS-MSSS).doc*/

/*Page 3*/

Q_M9

Quel énoncé décrit le mieux l'immeuble dans lequel vous habitez?

1=Maison unifamiliale détachée

2=Maison unifamiliale semi-détachée/jumelée ou maison de ville (plusieurs logements l'un à côté de l'autre)

3=Duplex, triplex (deux ou trois logements, l'un au-dessus de l'autre)

4=Immeuble, bloc de plus de 3 logements

5=Maison mobile

90=*Autre <Précisez>

99=*NSP/NRP

*/*Légende*

*/*texte** : Texte non lu, apparaît à l'interviewer; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte** : commentaire n'apparaissant pas à l'interviewer*

*/*Version : QF11535v1p0(TOUS-MSSS).doc*/*

*/*Page 4*/*



QUESTIONNAIRE SOM-R 11535

MARCH 2011 – WAVE 5

/*

/*Note Questionnaire asked to all respondents (n:1000)*/

Q_M1 Do you have one or more smoke detectors in your home? *If yes, specify whether functional*

1=*Yes, functional

2=*Yes, but not functional

3=*No

9=*DNK/DNA

Q_M2 Do you have a carbon monoxide detector IN YOUR HOME? *(If needed: a carbon monoxide detector senses and sounds an alarm at the presence of carbon monoxide in the home. This is not a smoke detector, but it may be combined with a smoke detector)* *If yes, specify whether functional*

1=*Yes, functional

2=*Yes, but not functional

3=*No

9=*DNK/DNA

- Q_M3 This winter, which source of energy did you use ((s most often)) to heat your principal residence?
- 1=Electricity
2=Natural gas
3=Propane gas
4=Heating oil
5=Wood
6=Electricity produced by a generator
7=Wind
8=Geothermal
9=Bi-energy
90=*Other
99=*DNK/DNA
- Q_M4 Do you have in your home any appliances that use gas, for example a gas oven, stove, refrigerator, water heater, space heater or dryer?
- 1=*Yes
2=*No
9=*DNK/DNA
- Q_M5 Do you have a backup heating system or heater?
- 1=*Yes
2=*No->M7
9=*DNK/DNA->M7

Legend

text : Text not read, seen by the interviewer; ... : Where in the text of the question, the response options need to be read;->or ->> : means go to question number...; **1=, 1=** : Multiple-response question; **1=, 2=** : One answer only, unless otherwise indicated; /*text*/ : comment not seen by the interviewer/

/*Version : QA11535v1p0(TOUS-MSSS).doc*/

/*Page 2*/

- /*Note** **Asked to those who have backup heating */**
- Q_M6 What kind of energy does it use? *We're looking for the type of energy and not the system. If they name the system (water, baseboard, air), ask again to determine the source* *You may let yourself be interrupted*
- 1=Electricity
 2=Natural gas
 3=Propane gas
 4=Heating oil
 5=Wood
 6=Electricity produced by a generator
 7=Wind
 8=Geothermal
 9=Bi-energy
 90=*Other
 99=*DNK/DNA
- Q_M7 Is there an interior garage in your home (or in the basement of the building you live in)?
- 1=*Yes
 2=*No
 9=*DNK/DNA
- Q_M8 Which statement best describes your residential situation?
- 1=Your household owns the home
 2=Your household is a co-owner (condo building)
 3=You're a tenant
 9=*DNK/DNA

/*Legend

text : Text not read, seen by the interviewer; ... : Where in the text of the question, the response options need to be read;->or ->> : means go to question number...; **1=, 1=** : Multiple-response question; **1=, 2=** : One answer only, unless otherwise indicated; **/*text*/** : comment not seen by the interviewer*/

/*Version : QA11535v1p0(TOUS-MSSS).doc*/

/*Page 3*/

Q_M9

Which of the following types of building best describes the one you live in?

1=Single family detached house

2=Single family semi-detached or row house or town house (many dwellings side-by-side)

3=Duplex, triplex (two or three dwellings, one above the other)

4=Building with more than 3 dwellings

5=Mobile home

90=*Other <Specify>

99=*DNK/DNA

Legend

fexi : Text not read, seen by the interviewer; ... : Where in the text of the question, the response options need to be read; ->or ->> : means go to question number...; **1=, 1=** : Multiple-response question; **1=, 2=** : One answer only, unless otherwise indicated; **fexi*** : comment not seen by the interviewer'

Version : QA11535v1p0(TOUS-MSSS).doc'

Page 4'



EXPERTISE
CONSEIL



INFORMATION



FORMATION

www.inspq.qc.ca



RECHERCHE
ÉVALUATION
ET INNOVATION



COLLABORATION
INTERNATIONALE



LABORATOIRES
ET DÉPISTAGE

Institut national
de santé publique

Québec

