



CONDITIONS GAGNANTES POUR AUGMENTER L'OFFRE ACTIVE



Société Santé
en français



Jacinthe Savard et
Katrine Sauvé-Schenk



CE PROJET A REÇU UN SOUTIEN FINANCIER DE LA SOCIÉTÉ SANTÉ EN FRANÇAIS



Société **Santé**
en français



Santé
Canada

Health
Canada

Les réalisations de la Société Santé en français sont financées par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2018-23 – Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Impact de la langue sur la santé
- Contexte linguistique
- Résumé des résultats d'une recherche de mise en oeuvre
- Mise en oeuvre: défis et éléments facilitateurs
- Collaboration avec partenaires régionaux



IMPACT DE LA LANGUE SUR LA SANTÉ

Les barrières linguistiques peuvent influencer la sécurité des patients et la qualité des services reçus (de Moissac et Bowen, 2018)

CONTEXTE LINGUISTIQUE

Communautés linguistiques officielles en situation minoritaires: situation en Ontario

Population totale	13 312 865
Personnes qui ont le français comme langue maternelle	527 690 (4%)
Personnes qui ont le français comme première langue officielle parlée	550 600 (4.1%)

Recensement de 2016

CONTEXTE LINGUISTIQUE: CADRE LÉGAL FÉDÉRAL

- **1969:** Le gouvernement fédéral proclame le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Canada.

- **1982:** la *Charte canadienne des droits et libertés* protège en situation minoritaire les droits des deux communautés linguistiques.

CONTEXTE LINGUISTIQUE: CADRE LÉGAL PROVINCIAL

1986: En Ontario, la *Loi de 1986 sur les services en français* garantit des services sociaux et de santé dans la langue de la minorité dans 26 régions désignées, où vivent environ 80 % des Franco-Ontariens et Franco-ontariennes.



BREF SURVOL DU CONTEXTE LÉGISLATIF DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ EN FRANÇAIS EN ONTARIO

1986: Loi 8 sur les services en français

Exceptions: hôpitaux, les sociétés d'aide à l'enfance et les centres de soins de longue durée; programmes sociaux fournis par les municipalités

→ Peuvent demander une désignation

(2010) Création d'entités de planification

↓
Identification des besoins, priorités, désignation des fournisseurs de services auprès des communautés francophones

CONTEXTE LINGUISTIQUE: COMMUNAUTÉS LINGUISTIQUES OFFICIELLES EN SITUATION MINORITAIRE

- Les professionnels de la santé ont tendance à surestimer les capacités de maîtrise d'une seconde langue chez le client – surtout les habilités de lecture (Bowen, 2011).
- 75% francophones en situation minoritaire considèrent important de recevoir des services en français MAIS seulement 40% ont utilisé le français avec divers professionnels (Gagnon-Arpin et al, 2014).

Les francophones ont, en général, très peu tendance à réclamer des services en français.

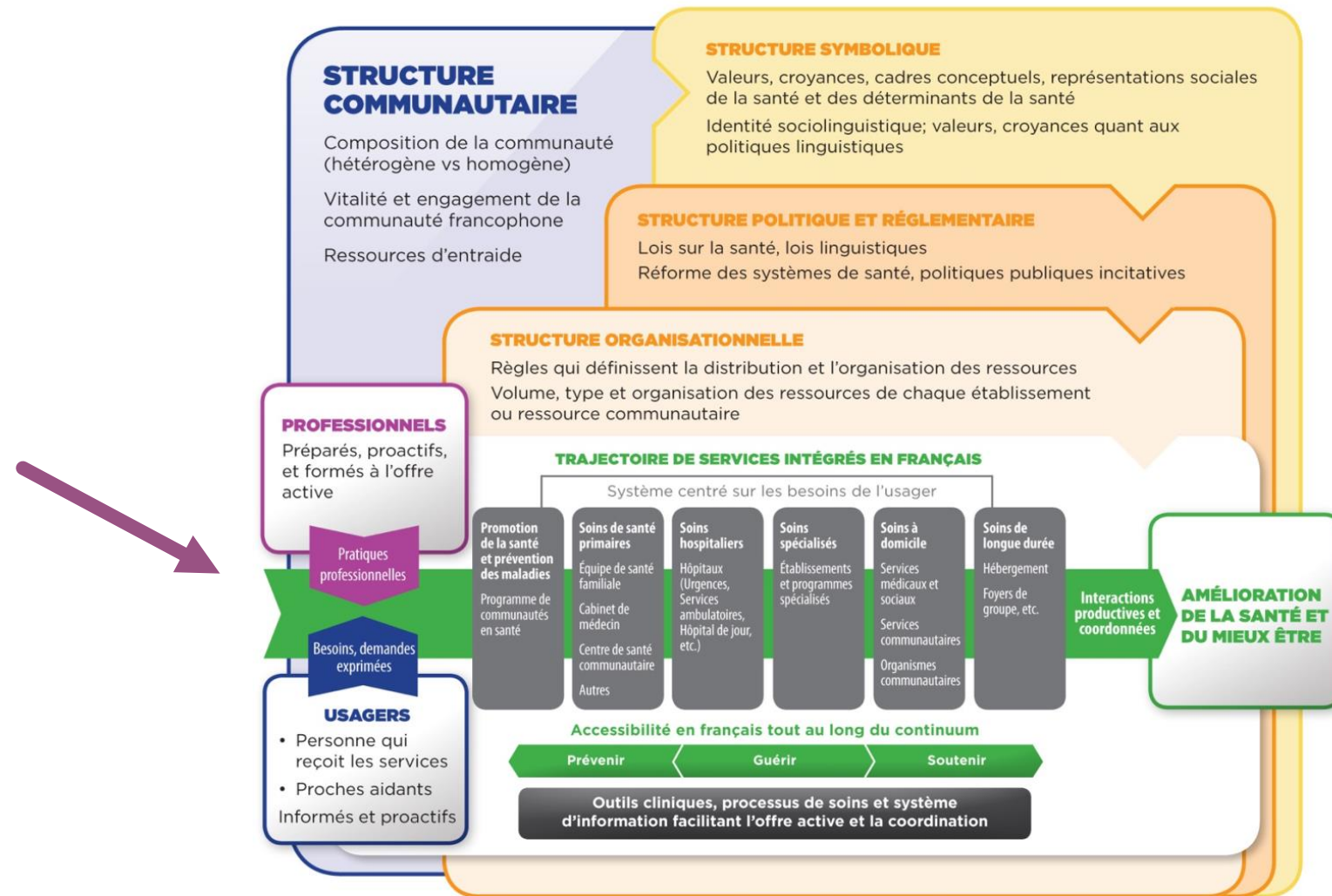


UNE STRATÉGIE: L' OFFRE ACTIVE DE SERVICES DANS LES LANGUES OFFICIELLES

L'offre active de services se définit comme:

... l'ensemble des mesures prises pour faire en sorte que les services en langue française soient facilement disponibles, accessibles et connus, et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais (RIFSSSO, 2012).

Cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès et l'intégration des services sociaux et de santé pour les communautés francophones en situation minoritaire



Source : Savard J. et coll. (2017). www.grefops.ca/cadre_analyse_fr.html. Inspiré de : Barr et coll. 2003; Champagne et coll. 2005; Couturier et coll. 2013; Tremblay et coll. 2012

*CONDITIONS
GAGNANTES:
RÉSUMÉ DU
PROJET DE
RECHERCHE*

But du projet:

Habiliter les gestionnaires et membres des unités à faire de l'offre active de services en français (OAF)

LE SITE

Nord-Ouest de l'Ontario

- Environ 3% de la population de cette région s'identifie comme étant francophone
- Certaines petites communautés dans la région ont une plus grande présence de francophones

d'Intégration des services é du Nord-Ouest (14)

Légende

- Villes
- Limites des sous-régions
- Limites du RLISS
- Routes

5 10 20 KM

novembre 2017
de la Reine
et l'Ontario



(RLISS du Nord-Ouest, 2014).

LE SITE

Hôpital régional: soins aigus à Thunder Bay
(*Thunder Bay Regional Health Sciences Centre*)

- est un centre de santé identifié pour servir clientèle francophone
- travaille à obtenir une désignation en vertu de la Loi sur les services en français

Coordonnateurs locaux

- Gestionnaire cadre et l'assistante administrative



(RLISS du Nord-Ouest, 2014).

*CONDITIONS
GAGNANTES:*
RÉSUMÉ DU
PROJET DE
RECHERCHE

Les gestionnaires qui ont choisis de participer ont

- Pris part à un atelier

Avec le soutien des coordonnateurs locaux, les gestionnaires ont:

- Choisis des actions simples d'OAF qui étaient faisables sur leurs unités
- Adapté les actions au contexte local
- Ont fait la mise en œuvre des actions

*CONDITIONS
GAGNANTES:*

**LES CHOIX
D' ACTIONS
D' OFFRE ACTIVE
EN FRANÇAIS**

Changer les salutations ou messages du système de messagerie téléphonique pour qu'elles soient bilingues

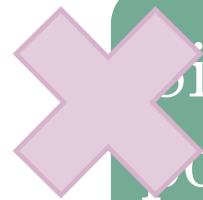
Afficher des signes/écriteaux en français et en anglais

Fournir des épinglettes « Je parle français » pour les membres du personnel des unités qui peuvent offrir un service en français

Traduire les ressources éducationnelles et les informations imprimées de chaque unité pour qu'elles soient bilingues

CONDITIONS GAGNANTES

Deux actions supplémentaires ont été initiées par l'équipe de coordination locale...



Signes « Bonjour/Welcome » avec instructions aux points d'accueil

Ajout d'une phrase en français dans les lettres type envoyées aux patients avant une procédure

CONDITIONS GAGNANTES: DÉFIS POUR LA MISE EN OEUVRE

En général, le personnel (à plusieurs niveaux) démontre un manque de conviction de la priorité de l'OAF

- Priorités rivales quotidiennes
- Soucis pour les besoins des autres groupes linguistiques de la région

CONDITIONS GAGNANTES: ÉLÉMENTS FACILITATEURS POUR MISE EN OEUVRE

Dans ce contexte...

- Soutien organisationnel
- Coordonnateurs locaux
- Adaptation au contexte local:
 - Choix/priorité des actions est laissé au personnel des établissement où il y aura implantation
 - Les actions sont considérées simples et faisable d'après le personnel
- Le terme « projet » permet une ouverture et donne un début et une fin tout en permettant une concentration de ressources et de temps requis pour la mise en œuvre.

*CONDITIONS
GAGNANTES:
PÉRENNITÉ
DE LA MISE
EN OEUVRE*

Les limites à la pérennité des actions

- 1) le nombre limité de travailleurs qui parlent le français
- 2) la croyance limitée des travailleurs que l'OAF est importante

*CONDITIONS
GAGNANTES:
PÉRENNITÉ
DE LA MISE
EN OEUVRE*

Qu'est-ce qui fonctionne pour contrer ces défis?

- Actions d'OAF qui ne dépendent pas des travailleurs
- Intégration des actions d'OAF dans les processus du centre de santé

3 des actions sont
devenues des
processus permanents
à l'hôpital

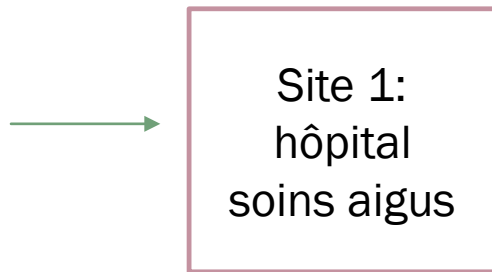
LE RÉSEAUTAGE

- une collaboration avec des partenaires régionaux pour promouvoir la mise en oeuvre d'actions dans un second établissement: influence positive
- le réseautage a permis le partage du succès d'un premier site – ce succès a encouragé la mise en oeuvre d'actions dans un deuxième site.

CHRONOLOGIE D'UNE COLLABORATION



Projet:
*Conditions
Gagantes*



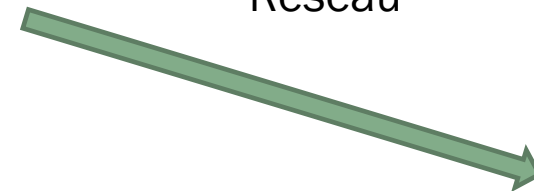
Fournisseurs
de soins du
RLISS du
Nord-Ouest



Réseau



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO



Site 2: Centre
de
réadaptation,
soins continus

MISE EN
OEUVRE:
SIMILITUDES
IMPORTANTES
ENTRE LES 2
SITES

Contexte régional linguistique:
faible densité de francophones

Mise en oeuvre par l'entremise de
coordonnateurs locaux

Similarités des défis et éléments
facilitateurs

CONCLUSION

- Créer des collaborations/partenariats
- Commencer avec des petites actions et trouver celles qui auront le plus grand impact
- Dans un contexte de faible densité de francophones: trouver des façons d'identifier les personnes qui ont besoin d'accompagnement

**UN GRAND
MERCİ**

- Société santé en français
- Institut du Savoir Montfort
 - François Chiocchio, Denis Prud'homme, Céline Dulluc
- Thunder Bay Regional Health Sciences Centre
- Réseau du mieux-être francophone du nord de l'Ontario