



L'offre active de services de santé mentale en français – La perspective des usagers

Martin Normand

Stagiaire postdoctoral, Université d'Ottawa

Mobilisation des connaissances et participation des acteurs dans la recherche en santé et en service social dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, Congrès de l'ACFAS, 30 mai 2019

GRIPPOAS

GROUPE DE RECHERCHE **INTERDISCIPLINAIRE** SUR LES
PRATIQUES D'**OFFRE ACTIVE** DE SERVICES EN FRANÇAIS

Plan

1. Éléments théoriques et méthodologiques
2. Portrait de la région étudiée
3. La perspective des usagers
4. Pistes d'analyse

Éléments théoriques

- L'offre active
- Le socioconstructivisme
- L'approche des instruments

Éléments méthodologiques

- Recherche partenariale
- Étude de cas
- Entretiens et groupes de discussion
- Transcription et codage

La région Hamilton/Niagara

- Population francophone faible et dispersée
- Profils variés à l'intérieur de la région
- Accès aux services en français a été identifié comme une priorité par les acteurs locaux
- Le Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara

La perspective des usages

I. Les obstacles

- Trouver les services en français

Trouver les SEF

- *J'aurais aimé beaucoup mieux en français, mais il n'en avait pas. Ça fait que tu vas avec qu'est-ce que t'as, right, pour de l'aide (DGD02)*

Trouver les SEF

- *Puis quand j'ai eu l'occasion de venir ici, je suis allée une période de sept mois. C'était vraiment difficile là-bas, mais au moins j'ai été capable de faire un bout de chemin du mieux que j'ai pu. Mais quand j'ai su qu'il y avait ici, tu sais, ça été plus facile. (DGD02).*

La perspective des usages

I. Les obstacles

- Trouver les services en français
- Encadrement des professionnels et des employés

Encadrement

- *Je suis toujours, je suis toujours polie parce que c'est pas la faute de la réceptionniste. Mais il sort des budgets pour offrir des services en français [...] un organisme qui sont tenus d'offrir des services en français, bien j'attends (DGD01).*

Encadrement

- *Moi je dirais qu'en ce qui me concerne, bien que la langue principale soit l'anglais et quand on m'a référée chez un spécialiste en anglais, il est difficile de pouvoir me lancer au service dans la mesure où qu'on te réfère [...] Et aussi le mal continue d'être là, le besoin continue d'être là. Donc ce qui fait que quand tu as cette occasion là, et tu dis malgré tout je vais quand même m'y rendre parce qu'on ne sait jamais (DGD01).*

Encadrement

- *Ils voient que j'en arrachais en anglais, là, puis j'essayais de m'exprimer puis tout ça, jamais un mot en français, jamais un mot en français, jamais tu sais dire, jamais, jamais. Une arrogance totale. C'est comme ça (DGD02).*

La perspective des usages

I. Les obstacles

- Trouver les services en français
- Encadrement des professionnels et des employés
- Barrières linguistiques

Barrières linguistiques

- *Bien, mon médecin de famille est anglais, alors c'est très difficile d'exprimer. Oui, je suis bilingue, mais pour exprimer mes émotions, dans ce temps-là ça devient plus difficile et puis j'en discute pas. Alors j'ai pas de réponse à mes questions, à rien du tout (DGD01).*

Barrières linguistiques

- *Ça fait trois ans que je suis là. Je ne comprends pas du tout l'anglais. Donc vraiment je suis un peu souciante de ce côté parce que il y a le [CSCHN], je viens tout le temps pour voir le médecin, mais il y a des fois ça peut arriver quelque chose la nuit, souvent je réfléchis à ça et je vais pas comment ça se passe. C'est quelque chose qui me préoccupe tout le temps (DGD01).*

Barrières linguistiques

- *Je pense qu'il y avait une mauvaise référence. Je me suis retrouvée face à un médecin qui ne comprenait ni A ni B en français. Je suis pas prête à retourner [...] Je comprenais pas. On faisait des traductions sur Google français [...] Comment expliquer la mal pendant que je suis sur mon téléphone. Ils sont sur l'ordinateur [...] Je ne crois pas à une consultation dans ce sens. Je ne suis pas prête de retourner, non (DGD01).*

La perspective des usages

1. Les obstacles

- Trouver les services en français
- Encadrement des professionnels et des employés
- Barrières linguistiques

2. Les solutions

- Le recrutement de professionnels francophonies ou bilingues

Recrutement

- *Pour ma part je dirais que on va faire un effort peut-être dans le domaine, au niveau du recrutement, qu'ils sortent un message que nous sommes dans un pays où il y a des provinces francophones, il y a des provinces anglophones. Si on est dans une province anglophone et qu'on a besoin des fournisseurs des services en français, je pense qu'il y a une certaine obligation entre les provinces pour trouver des autres emplois, des appels d'offre et essayer de faciliter les services (DGD01).*

La perspective des usages

1. Les obstacles

- Trouver les services en français
- Encadrement des professionnels et des employés
- Barrières linguistiques

2. Les solutions

- Le recrutement de professionnels francophonies ou bilingues
- La promotion du CSCHN

Promotion

- *Il y a le bouche à oreille, mais en ce qui me concerne aussi beaucoup ont, je ne sais pas, ce manque d'information, par rapport à l'existence. Et aussi parfois, ils organisent, quand il y a par exemple des activités ailleurs dont souvent le centre est représenté, ou il y a des personnes qui parlent des différents services qu'on retrouve ici, et c'est aussi comme ça que les gens prennent connaissance (DGD01).*

Pistes d'analyse

- Les barrières linguistiques et les frustrations qu'elles engendrent
- Le modèle de prestation de services par et pour
- L'offre active

Les besoins des usagers

- *Je voudrais qu'on me réfère à des personnes qui parlent absolument le français ou bien du moins me réfèrent à des personnes où la communication peut se faire (DGD01).*
- *D'être entendue par quelqu'un qui peut nous comprendre et qui a le temps de nous écouter (DGD01).*
- *De s'exprimer librement (DGD01).*
- *Trouver du confort (DGD01).*
- *Surtout des gens qui sont à notre écoute (DGD01).*

Le mot de la fin

- *Oui. Ça fait que come on, it's a bilingual country, tu sais (DGD02)?*

Merci !

- Courriel: mnormand@uottawa.ca
- Twitter: [@M_Normand](https://twitter.com/M_Normand)
- Merci à l'équipe du GRIPOAS et à l'Institut du savoir Montfort