

L'expérience d'aînés francophones en situation minoritaire et leurs proches aidants dans l'accès à des services sociaux et de santé en français en Ontario

27e Entretiens Jacques Cartier
Sherbrooke, Québec
6 et 7 octobre 2014



Josée Benoît, Ph.D et Lucy-Ann Kubina, M.Sc..S.
(J. Savard, M. Drolet, S. Savard)
Université d'Ottawa

Le GReFoPS



Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Axe 1 : Accès aux services sociaux et de santé en français, les pratiques sociales et de santé, l'intégration des services auprès des enfants, adolescents et aînés francophones en situation minoritaire

Axe 2 : Comportements d'offre active de services en français et leurs déterminants chez les intervenants-es sociaux et de santé francophones et francophiles

Axe 3 : Formation à l'offre active de services en français en santé et dans les services sociaux

Plan de la présentation



- Mise en contexte
 - Francophonie en situation minoritaire
- Problématique
- Objectifs de recherche
- Méthodologie :
 - Données
 - Analyse par trajectoire
- Résultats
 - Cadre conceptuel
- Conclusion

Qui sont les francophones vivant en situation linguistique minoritaire au Canada?



- 1 007 580 de francophones à l'extérieur du Québec, répartis dans neuf provinces et trois territoires (Statistique Canada, 2012)
- Dispersées sur un vaste territoire
- Santé Canada valorise l'accès aux services de santé et sociaux dans les deux langues officielles
- Malgré les efforts d'offrir des services en français, l'accès est problématique dans plusieurs régions

Les francophones en Ontario



Population totale	12 851 821
Personnes qui parlent français	1 438 785
Personnes qui ont le français comme première langue officielle parlée	542 390 (4.3%)
<i>Recensement de 2011</i>	

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

(2006) Loi sur l'intégration du système de santé local
Création des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

(2010) Nouveau règlement en lien avec la Loi de 2006
Création d'entités de planification

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

Problématique chez les aînés



- Déterminants de la santé

ONTARIO	Francophones	Anglophones
Revenu de 20,000\$ et moins	42.4%	26.7%
Éducation moins que le secondaire	35.7%	24.0%

Bourbonnais 2007

- Difficultés de communication d'origine neurologique (Bartlett et coll., 2008)
- Épuisement des proches aidants (Bruce et coll., 2002).

« Quand je suis malade, je ne suis pas bilingue! »



- Conséquences de ne pas recevoir ses services dans sa langue
 - Erreurs de diagnostics
 - Accès réduit aux traitements préventifs
 - Erreurs dans l'utilisation des médicaments
 - Risque accru d'hospitalisation
 - Plus faible participation à l'élaboration du plan d'intervention et aux décisions
 - Habileté réduite de prendre en charge de sa santé et de s'approprier sa situation psycho-sociale
 - Faible satisfaction envers les services reçus
- Crainte de demander des services en français

(Société santé en français, 2010; Forgues et coll., 2009, Drouin et Rivet, 2003)

Objectifs de recherche



- Examiner les trajectoires de services d'un groupe d'aînés francophones de la région d'Ottawa atteints d'une maladie chronique qui pose des répercussions sur l'habileté de communication
- Identifier les points de continuité et de rupture en lien avec l'accès et l'utilisation des services sociaux et de santé en français
- Analyser les dimensions des structures sociales et de santé qui influencent l'accès aux services en français

Méthodologie



- 2 entrevues semi-dirigées auprès d'aînés francophones avec maladie chronique et/ou démence et/ou leur proche aidant

Premières entrevues			
Proche-aidants	Aîné – Proche-aidants	Aîné	Total
5	3	1	9
Deuxièmes entrevues			
Proche-aidants	Aîné – Proche-aidants	Aîné	Total
7	1	1	9

- Guide d'entrevue
- Analyse thématique avec NVIVO10
- Création de schémas de trajectoire

Données sociodémographiques



Aînés						Proche-aidants					
Âge	n	Genre	n	Diagnostic	n	Âge	n	Genre	n	Lien avec l'aîné	n
60-69	3	F	4	Démence	4	50-59	2	F	7	Conjoint/e	5
70-79	3	M	5	AVC	4	60-69	3	M	1	Fille	2
80-89	2			Parkinson	1	70-79	1			Belle-fille	1
90-99	1					80-89	2				



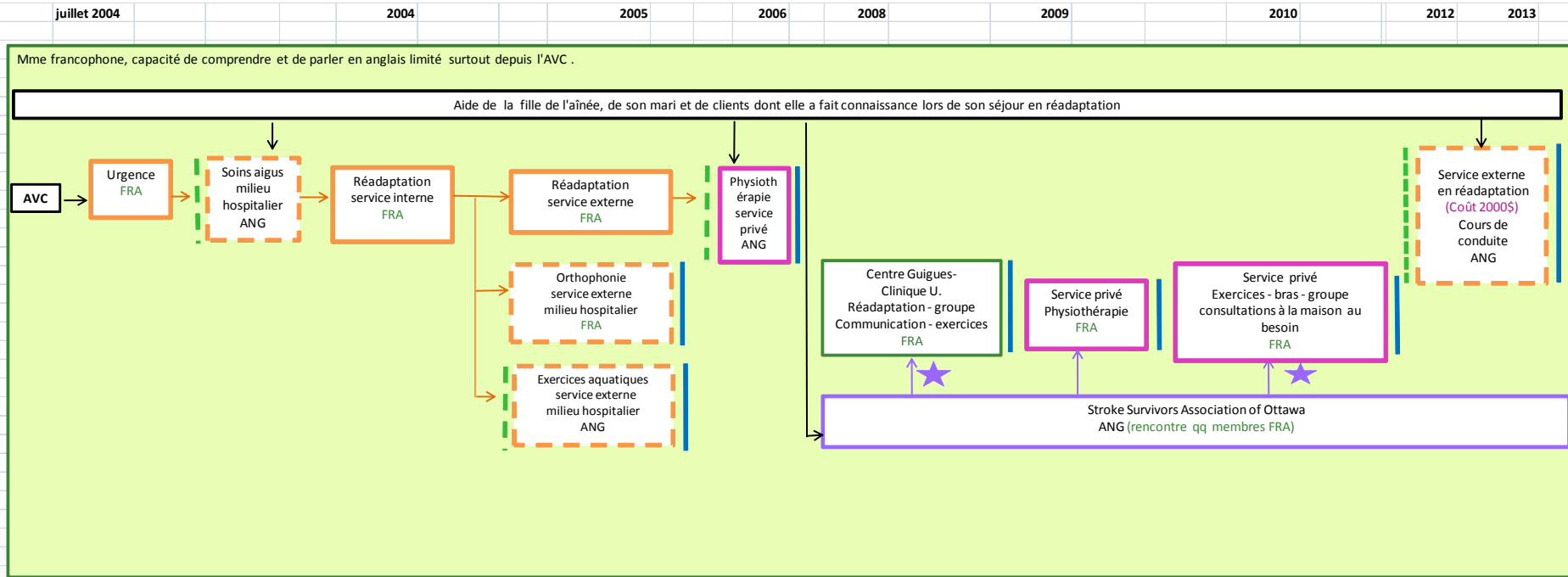
Identité sociolinguistique des participants



Identité sociolinguistique		Aise en anglais	
Ainés	Proche-aidants	Ainés	Proche-aidants
Francophone	Francophone	-	-
Francophone bilingue	Anglophone	+	++
Canadien bilingue	Canadienne française	+	+
Anglophone bilingue	Francophone	+	+/-
Francophone	n/a	-	+
Francophone bilingue	Franco-ontarienne	+	+
Francophone	Francophone	+	++
Francophone	Canadienne française	-	--
Francophone	Francophone	-	-



Image de trajectoire



Exemple 2

Résultats



Points de continuité	Facteurs de succès	Points de rupture	Objet de la rupture
Services de santé primaires en français	Services intégrés à un même établissement désigné	Spécialistes anglophones	Manque de disponibilité de spécialistes pouvant offrir des services en français
Cliniques spécialisées, ex., gériatrie, diabète		Soins aigus	Établissements partiellement désignés
Centre public de soins communautaires		Services de réadaptation	
Soins aigus	Établissements désignés	Centre public de soins communautaires	Établissement non - désigné
Réadaptation interne			
Clinique universitaire	Services disponibles en français; aiguillage et outillage des proches-aidants et aînés	Groupe de soutien (AVC)	Animation en anglais
Groupe de soutien (Démence)		<ul style="list-style-type: none"> Mais qq membres francophones (favorise le réseautage et l'accès aux ressources francophones) 	
Aînés et/ou proche-aidants demandent des services en français	Valeur forte; identité personnelle; capacité de faire des démarches; persistance; connaissances	Physiothérapie privée	Manque de disponibilité d'intervenants pouvant offrir des services en français
Intervenants qui poussent pour que l'aîné ait accès à des services en français	Sensibilisation des intervenants ; offre active; initiative et persistance		

Cadre conceptuel pour l'analyse des trajectoires

Structure symbolique : valeurs, croyances, représentations de la société :

Valeurs, croyances envers la santé

Valeurs, identité, sentiments envers la langue^{1,2}

Structure politique et réglementaire :

Lois sur la santé (ex. : régimes publique d'assurance-maladie)
Réforme de santé

Lois sur les langues officielles du Canada
Ontario : Loi 8 sur les services en français
Réforme « Patient au centre » comme levier

Structure organisationnelle

Règles qui définissent la distribution et l'organisation des ressources

RLISS et entité de planification :
Ressources attribuées à la communauté francophone

Structure physique : Établissements de soins et services

Volume, type et structure des ressources

Établissements désignés (loi 8)
Ressources capables de s'exprimer en français
Ressources formées à l'offre active

Professionnels

★ Préparés, proactif

Pratiques, processus de soins

Offre active de services en français

Utilisation

Épisode de soins

Interactions productives

Résultats améliorés^{3,4}

Groupes d'entraide

Système client

- Personne souffrante, patient ou client
- Proches aidants

★ informé et proactif

Besoins, demandes exprimées

Demande de services en français

Groupes communautaires en lien avec la francophonie

Systèmes d'information, entre-établissemets^{3,4}

Ressources de la communauté



Limites de l'étude



- Étude qualitative avec petit échantillon (donc on ne peut transférer les données à d'autres contextes de soins et services)
- Ottawa pas représentatif de l'ensemble de l'Ontario: Région favorisée en tant que plus grande présence d'intervenants francophones et bilingues
- Guide d'entrevue n'a pas fait ressortir si le client a fait expérience de l'offre active de la part des intervenants.

Conclusion



- Malgré qu'Ottawa est une région favorisée, il existe des difficultés d'obtenir des services en FRA
- Étude a permis de mettre en lumière différentes dimensions sur lesquelles il est possible d'agir pour améliorer l'expérience des aînés en situation minoritaire et de leurs proches

Conclusion



- Pistes de recherche:
 - Influence de la vitalité des communautés sur la demande des services en FRA
 - Influence de la loi, des mécanismes de désignation et l'attribution des ressources sur l'offre des services en FRA
 - Sensibilisation des intervenants (ANG) au besoin des services en FRA
 - Sensibilisation des intervenants FRA à l'offre active (quand l'intervenant offre le service avant que le client le demande) (en cours)

Remerciements



Financement :

- Consortium national de formation en santé
 - Volet U d'Ottawa
 - Secrétariat national

Collaborateurs:

- Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario
- Participants à l'étude
- Isabelle Arcand (assistante)