La trajectoire de services sociaux et de santé en français en milieu minoritaire: Quand une personne pivot fait toute la différence!

Marie Drolet, Josée Benoît, Jacinthe Savard, Isabelle Arcand, Sébastien Savard, Josée Lagacé, Sylvie Lauzon

L'accès aux services sociaux et de santé en français et la formation des professionnels en Francophonie minoritaire canadienne

ACFAS

Québec, Québec

9 mai 2013

Plan de la présentation

- Problématique
  - Chez les enfants et les jeunes
  - Chez les aînés
- Objectifs de la recherche
- Méthodologie
- Analyse et codification
- Exemple de trajectoire (enfant)
- Exemple de trajectoire (aînée)
- Résultats
- Conclusion

Problématique

- 75% des francophones considèrent important de recevoir des services en français; en contrepartie, 40% l'ont utilisé avec divers professionnels de la santé (Gagnon-Arpin, 2011).

- Chez les francophones des CFSM, le revenu familial moyen et le niveau de scolarité des francophones sont inférieurs à celui de la population totale (Bassett, Bourbonnais et McDowell, 2007; Bélanger et coll, 2011; Bouchard et Leis, 2008; Chomienne et coll, 2010).

Problématique chez les enfants et les adolescents-es

- Insécurité dans l'usage du français; tension entre la langue parlée quotidiennement et celle de registre standard qui est enseignée à l'école (Boudreau et Dubois, 2008).

- Plus de difficultés de lecture que les enfants monolingues majoritaires (Durgunogluo, 2002; Genesee et Jared, 2010; Rodrigues et Guiberson, 2011).

- Impact sur la réussite scolaire, le développement de l'identité et de la démarche de construction identitaire.

Problématique chez les aînés

- En Ontario, 42.4% des aînés francophones ont un revenu de 20 000$ et moins comparativement à 26.7% des anglophones (Bourbonnais, 2007)
- 35.7% des aînés francophones ont moins qu'une éducation secondaire comparativement à 24.0% des anglophones (Bourbonnais, 2007)
- Accès aux loisirs limité (Gravelle et Ménard, 1996; Martel et Pinsonneault, 1996)
- Difficultés de communication d'origine neurologique (Bartlett et coll, 2008)
- Épuisement des proches aidants (Bruce et coll., 2002).

Objectifs de la recherche

Objectif 1 : Décrire les expériences de clients francophones minoritaires présentant des difficultés de communication, avec les services sociaux et de santé de l'Est ontarien, à partir de la perspective de leur famille ou de leur proche aidant;

Objectif 2 : Documenter les trajectoires d'enfants et de jeunes d'âge scolaire, ainsi que d'aînés présentant des difficultés de communication pour accéder aux services sociaux et de santé;

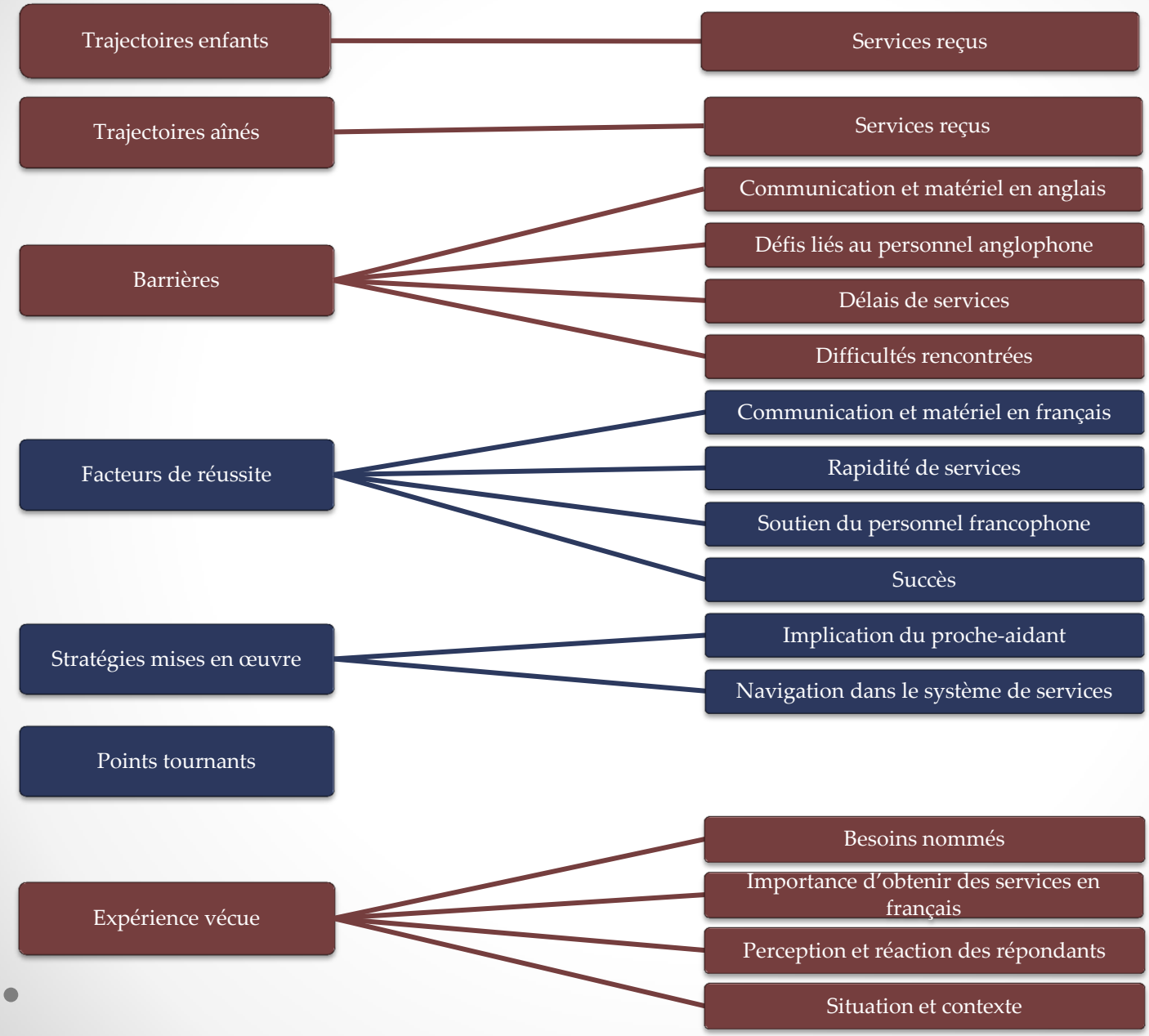
Objectif 3 : Dégager les facteurs de réussite et les barrières à l'obtention de services en français pour ces clients, ainsi que les stratégies que leurs proches aidants ont utilisées pour les dépasser.

Méthodologie

- Entrevues semi-dirigées
  - 18 parents d'enfants présentant des difficultés de communication et d'intégration sociale et recevant des services sociaux et de santé en français
  - 8 proches aidants d'aînés ayant des difficultés de communication suite à une atteinte neurologique et recevant des services sociaux et de santé en français
  - 6 organismes d'Ottawa

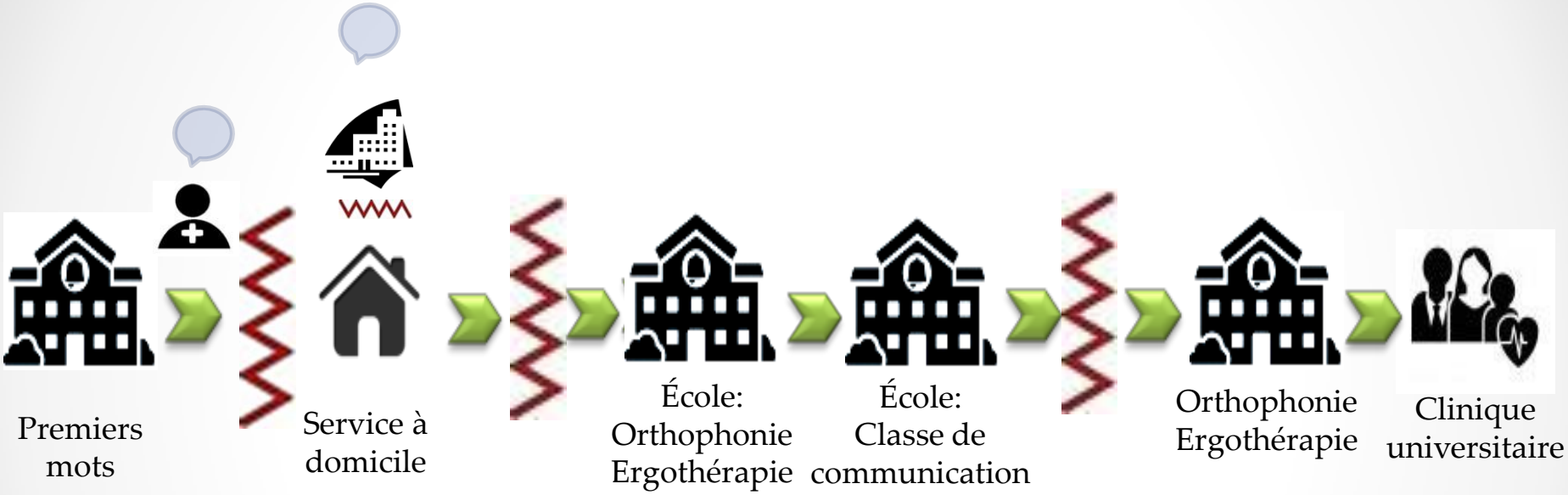
- Transcriptions et analyse des verbatims à l'aide du logiciel NVIVO10

Analyse et codification



Exemple de trajectoire

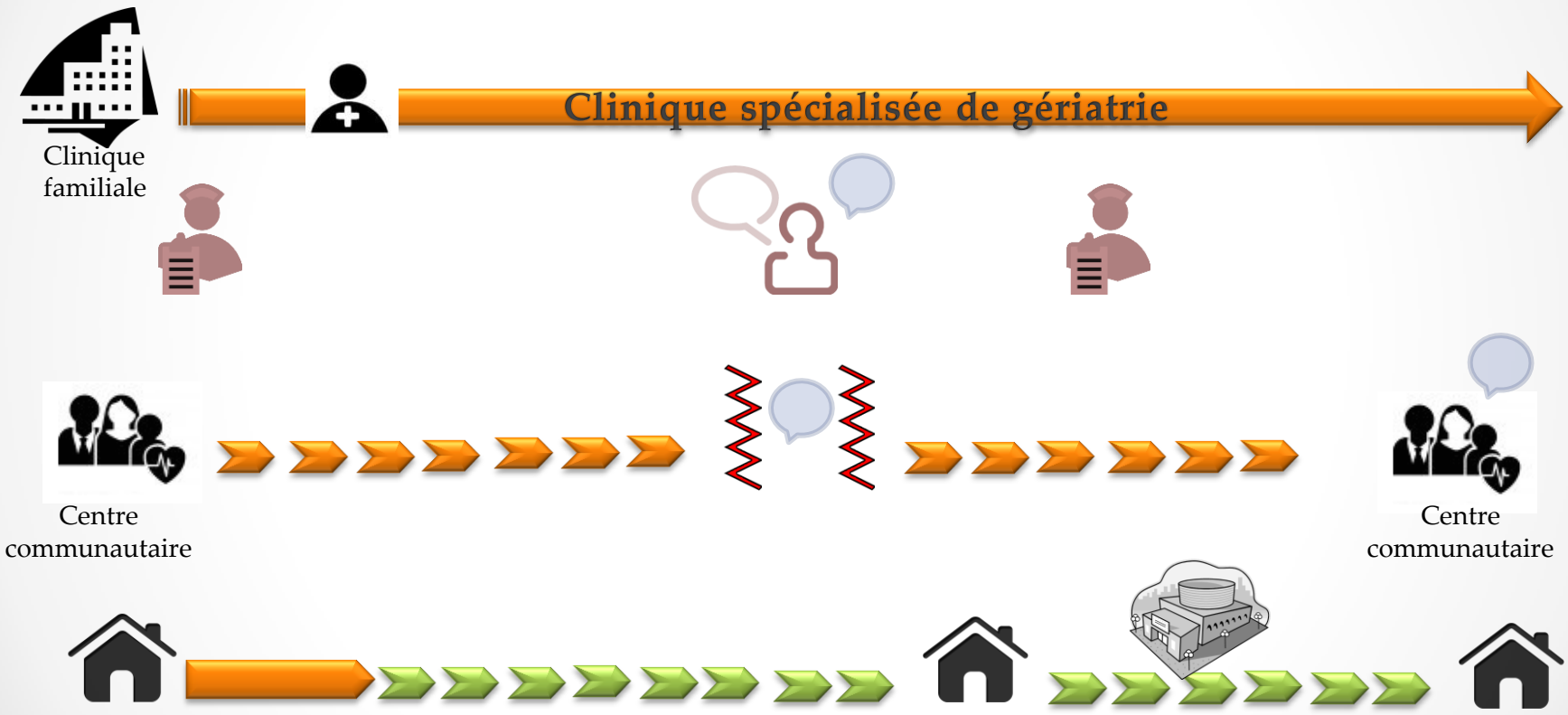
Enfant et parent



Évaluation dans un programme de dyslexie
(Correction de la dyslexie Davis) (Qc)

Exemple de trajectoire

Aînée et proche-aidante



Résultats

Facteurs de réussite > Succès

- « J'ai eu l'impression d'une prise en charge (…)on est venu assez rapidement. Il y avait une inquiétude, puis on a répondu à ça pis les gens étaient équipés (…) On a été écoutés en français, on nous a répondu en français, (…) les lectures étaient en français, ses directives étaient en français. » (A004)

- « Quand il va [au centre de jour] et qu'il est bien reçu et qu'il revient et qu'il est souriant, on est complètement satisfaits (…) Mon mari est heureux là. » (B006)

Résultats

Implication du proche-aidant ou du parent

- « Mon mari et moi on a réagi tout de suite (…) prenons cette chance là, puis allons s'équiper comme parents, comme famille, comme enfant qui l'a vécu. » (A004)

- « J'ai finalement trouvé (une compagnie), qui est près de la gare, là, bon, ben c'est des francophones qui sont là, ben je fais affaire avec eux autres, tandis que ceux dans l'ouest, c'est des anglophones. » (B001)

- « Moi j'ai fait des choses avec elle, je l'ai fait parler… Donc elle avait pas le choix, il faut qu'elle parle (…) pis on a commencé à jouer aux cartes quand elle était capable de s'asseoir (…) je l'ai fait écrire. » (B002)

Résultats

Implication du professionnel

« Le médecin de l'équipe de gériatrie m'a mis en contact avec la Société Alzheimer. » (B001)

« Elle a commencé à me donner des renseignements, pis quand je lui ai dit que j'étais francophone pis que ouais, je préférais avoir les choses en français, elle m'a dit « ben, écoutez, je vais tout de suite donner votre nom à un francophone qui est sur place », pis il m'a appelée cinq minutes après pour me jaser ». (B001)

« Disons que l'école a fait un bon succès, parce qu'elle avait quand même… ils s'étaient organisés pour avoir pas mal de professionnels spécialisés pis francophones qui viennent à eux. L'enseignante-ressource qu'il y avait là était extraordinaire. Elle était capable quand même d'avancer [l'enfant] dans plusieurs choses, parce qu'elle le prenait. À un moment donné, il a eu des services quand même. Même si elle était pas supposée, elle l'a pris, pis elle a travaillé sur son langage avec l'orthophoniste… » (A002)

Résultats

Points tournants

- « Pis des fois c'est juste être chanceux le long de la route, pis trouver quelqu'un qui est prêt ou quelqu'un qui a des idées, parce que je pense qu'il y a tellement d'opportunités, de systèmes qui sont en silo qu'il faut vraiment savoir un peu qu'est-ce qu'il y a ici et là. » (A009)

- « Cette personne de *Anger management*, elle m'a dit 'Je sais qu'ils offrent ça [thérapie de la parole] à l'Université d'Ottawa si tu veux téléphoner pis te renseigner.' (…) Sinon, moi j'aurais jamais trouvé ça, hein? » (B007)

- « C'est moi qui ai donné la douche à maman pendant un an, jusqu'à tant que même moi, j'ai commencé à avoir peur. Elle devenait de plus en plus frêle…Je pense que c'est l'agence qui vient s'occuper de maman la nuit qui m'a dit: « Écoute, rappelle (le Centre)… » Alors, c'est ce que j'ai fait. (B001)

Conclusion

une personne pivot pour la continuité de services

- Les proches
  - Engagement (obtention de services, fait francophone)
  - Motivation
  - Revendication
- Les intervenants
  - Accompagnement du client
  - Engagement vers l'obtention de services en français
  - Prise en charge et aiguillage

MERCI!

« Malheureusement le neurologue était anglophone, fait qu'il n'a pas vu toutes les subtilités que (l'enfant) avait parce qu'il pouvait pas parler avec lui. Fait que ça, ça a été difficile. »

« Pis c'était très difficile d'accéder aux services en orthophonie après. Après Premiers mots, il n'y avait rien. C'était soit aller sur la liste d'attente à (l'hôpital), je pense que c'était un des seuls choix »

« À un moment donné, je me suis dit : « Peut-être qu'être francophone est pas un avantage pour (l'enfant) avec sa dyspraxie, pis est-ce qu'on serait mieux de le changer dans une école anglophone, parler en anglais à la maison, pour qu'il ait accès à plus de services? »

« La deuxième fois, quand je l'ai rencontrée pour avoir des services… plus de services à la maison dans le cas de la démence, tout de suite ça a été « ah, ben non, ça va être trop compliqué », pis c'était comme « non » ».

« C'est moi qui ai donné la douche à maman pendant un an, jusqu'à tant que même moi, j'ai commencé à avoir peur. Elle devenait de plus en plus frêle. »

« Un de mes amis m’a dit: « Une chose que tu devrais faire, c’est de dire qu’il n’y a pas de problème d’argent. » Pis moi, j’ai jamais pensé à ça (…). Fait que j’ai dit « il y en a pas, de problème d’argent », et ça a changé l’attitude… »

« Là, tout à coup, la personne âgée se fait dire: « Non, ce n’est plus (la même agence)… C’est dûr ça pour les personnes âgées, c’est super dur… »