

# **Les pratiques des intervenants sociaux et de santé: De l'offre active de services en français**

**Marie Drolet, Jacinthe Savard, Sébastien Savard,  
Josée Benoît, Josée Lagacé, Sylvie Lauzon**

6<sup>e</sup> Rendez-vous santé en français  
Société Santé en français  
Ottawa, 23 novembre 2012

Programme de recherche interdisciplinaire  
subventionné par le CNFS UOttawa:  
É.service social, É.sc.réadaptation, É.sc.infirmières



## **Amélioration de la formation des professionnels dans les domaines de la santé et des services sociaux en francophonie minoritaire**

- **Projet 1** : Quels sont les besoins et les pratiques sociales et de santé auprès des enfants, adolescents et aînés francophones en situation minoritaire?
- **Projet 2** : Quels sont les déterminants de l'offre active de services en français dans les communautés francophones en situation minoritaire?
- **Projet 3** : Quels sont les approches pédagogiques et les contenus de formation significatifs pour faciliter la préparation des futurs professionnels de la santé et des services sociaux à œuvrer en contexte minoritaire?



# Plan de la présentation

- Recension des écrits
  - Barrières à l'accès aux services sociaux et de santé
  - Besoins des enfants et adolescents
  - Besoins des aînés
  - Définition de l'offre active
- Méthodologie qualitative
- Défis rencontrés dans l'intervention
- Réussites de l'intervention
- Stratégies pour l'avancement des services de santé
  - l'offre active de services en français:
    - La faire sans la nommer





# Barrières à l'accès aux services

- Langue et différences culturelles: 2 barrières importantes au recours aux services de santé (Vaillancourt & Lacaze-Masmonteill, 2010)
- Professionnels de la santé: tendance à surestimer les capacités de maîtrise d'une seconde langue chez le client (Bowen, 2001)
  - Cette surestimation: plus p/r aux habiletés de lecture
- Erreurs de diagnostic, compréhension moindre de la part du client vis-à-vis sa condition et manque d'adhésion à son plan d'intervention
  - Le client a moins d'information pour prendre en mains sa situation
  - Participe moins à l'élaboration du plan d'intervention et à la prise de décisions (Lévesque, 2005)
- 75% francophones considèrent important de recevoir des services
  - 40% ont utilisé avec divers professionnels (Gagnon-Arpin, 2011)





## Besoins des enfants - adolescents: peu d'informations sur les services

- manque de communication et de coordination entre les organismes offrant des services sociaux en français
  - Références des agences bilingues entre elles
  - Oubli de l'existence d'un réseau de services unilingues francophones (Poirier, 1995)
- état des comportements de santé principalement en lien avec l'image corporelle ou l'activité sexuelle (Gérome, 2001; Picard et Allaire, 2005).
  - Lévesque (2005) rapporte une étude réalisée en 2004 sur les comportements à risque en matière de santé chez les jeunes francophones de 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> années des provinces de l'Atlantique



# Besoins des aînés: peu d'informations sur les services



- Francophones plus nombreux à considérer qu'ils ont une moins bonne santé que les anglophones:
  - femmes francophones utilisent davantage les services médicaux et les services à domicile
  - hommes francophones moins enclins à utiliser les services de médecine familiale que les hommes aînés anglophones (Bourbonnais, 2007)
- Littératie déficiente:
  - 3/5 pers. 56 ans+: difficultés à lire (Picard & Allaire, 2005)
    - compréhension et participation des aînés
    - relation de confiance (Bouchard & Desmeules, 2011)





# Définition de l'offre active

CNFS, 2012, p.10

L'offre active de services de santé de qualité en français:

- ne se borne pas à offrir des services en français
- comprend une approche globale de planification et de prestation des services de santé pour une communauté

Il s'agit d'une **approche proactive** qui tient compte de:

- état de santé de cette communauté
- manque historique de services de santé en français
- diversité culturelle des clients
- perspective éthique/mesures positives d'intervention

Elle vise à assurer la **qualité des services et l'équité des bénéficiaires** auxquels ont droit tous francophones du Canada, peu importe leur situation minoritaire





# Objectifs de recherche

- Faire ressortir les barrières à la réponse aux besoins et à l'accès aux services sociaux et de santé pour les populations francophones minoritaires, telles que perçues par les intervenants sociaux et de santé qui exercent auprès de ces clientèles
- Identifier les pratiques prometteuses dans la recherche de solutions aux enjeux et défis que rencontrent les clients francophones minoritaires et ceux intervenant avec eux





# Méthodologie

- 8 groupes d'entretien menés 50 professionnels venant de diverses disciplines et 21 organismes de services sociaux et de santé offrant des services en français (agences francophones ou bilingues) dans l'Est ontarien
  - 4 groupes avec intervenants-jeunesse
  - 4 groupes avec intervenants œuvrant avec aînés
- Groupes tenus: automne 11, 90 minutes
  - Animés par les chercheurs
  - Observés par associée de recherche et assistante
- Verbatim triés à l'aide du programme N-Vivo 9
- Codifiés à partir d'une analyse de contenu basée sur les types d'annotations proposés par Paillé et Mucchielli(08)
- Atteinte de la saturation des données



# Schéma de codes



Services et interventions

**Dites-nous votre nom, lieu de travail et le type d'intervention que vous pratiquez en français.**

**Nommez les services de santé et de services sociaux que vous offrez aux francophones minoritaires dans votre travail.**

Défis

**Parlez-nous de différents défis rencontrés pour offrir des services en français**

Facteurs de réussite

**Pensez à une intervention particulièrement bien réussie auprès d'un client francophone au cours de la dernière année. Qu'est-ce qui a contribué à cette réussite?**

Outils

**Pensez aux outils disponibles dans votre profession que vous adaptez pour la clientèle francophone de l'Ontario. Racontez-nous comment vous les adaptez.**

Partenariats

**Parlez-nous de vos partenaires privilégiés au niveau régional ou dans votre secteur géographique. Quelles sont les difficultés rencontrées et les stratégies utilisées pour les surmonter?**

Pratiques

**Comment se caractérise votre pratique auprès de vos clients francophones? Comment se diffère-t-elle de celle que vous avez avec des clients anglophones ?**

Stratégies à enseigner

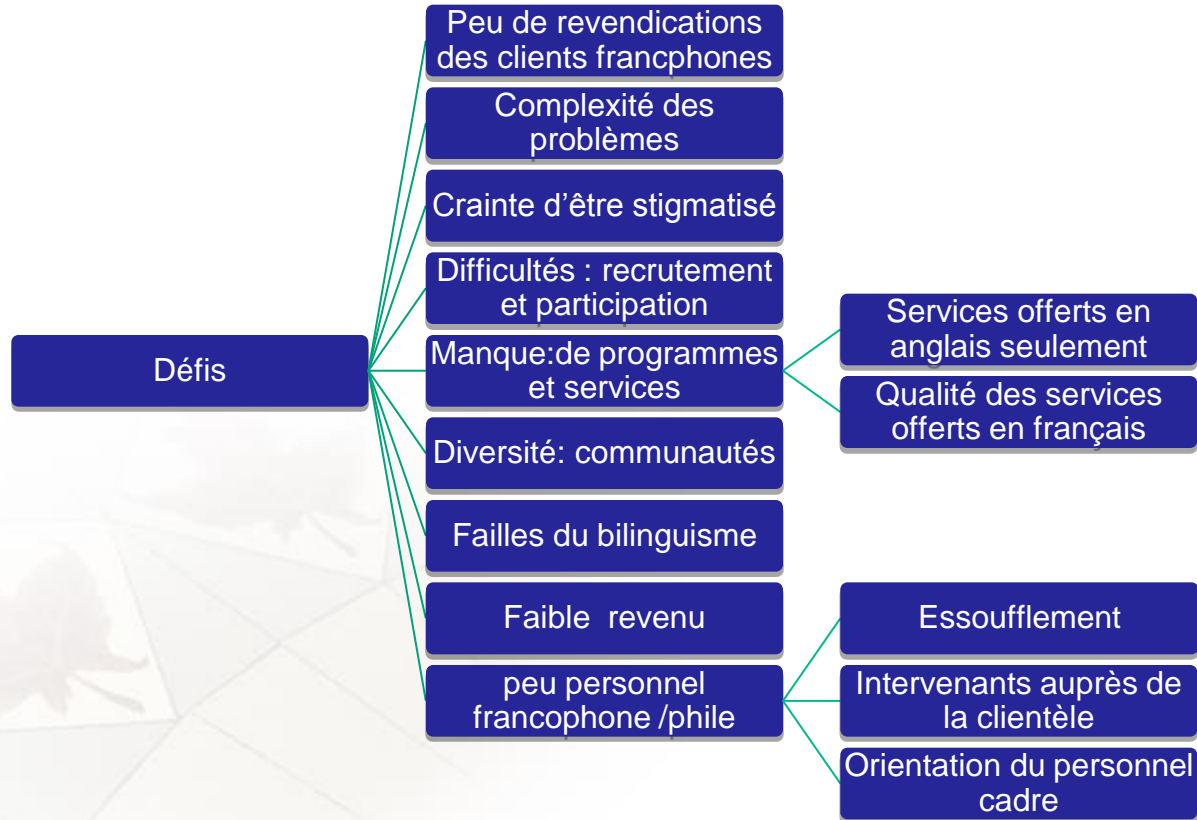
**Vous avez une minute pour enseigner à une étudiante la stratégie gagnante pour surmonter le défi le plus criant dans ses interventions auprès des francophones minoritaires. Que lui dites-vous?**



uOttawa



# Défis de l'intervention en santé et services sociaux



# Défis rencontrés dans l'intervention



- Peu de revendications des clients francophones:
  - *«les gens ont été tellement habitués à ne pas avoir des services en français (...), ils lisent l'anglais»*
  - *«ils sont tellement désespérés (...), les besoins sont aigus, qu'ils se disent : «Regarde, on va le prendre en anglais ou en français, là, juste... traitez-nous »».*
- Manque de programmes ou services en français:
  - Services offerts uniquement en anglais:
    - *«on a des clients qui vont dire : Ben, j'ai appelé, j'ai demandé un service en français, la personne dit: 'il y en a pas'»*
    - *des ressources limitées, plus on s'en va vers l'ouest de la ville*
  - Qualité des services en français
    - *«je trouvais difficile, c'était pour les spécialités, comme de trouver des endroits où c'est spécialisé»*
    - Problématique plus marquée en milieu semi-urbain ou rural



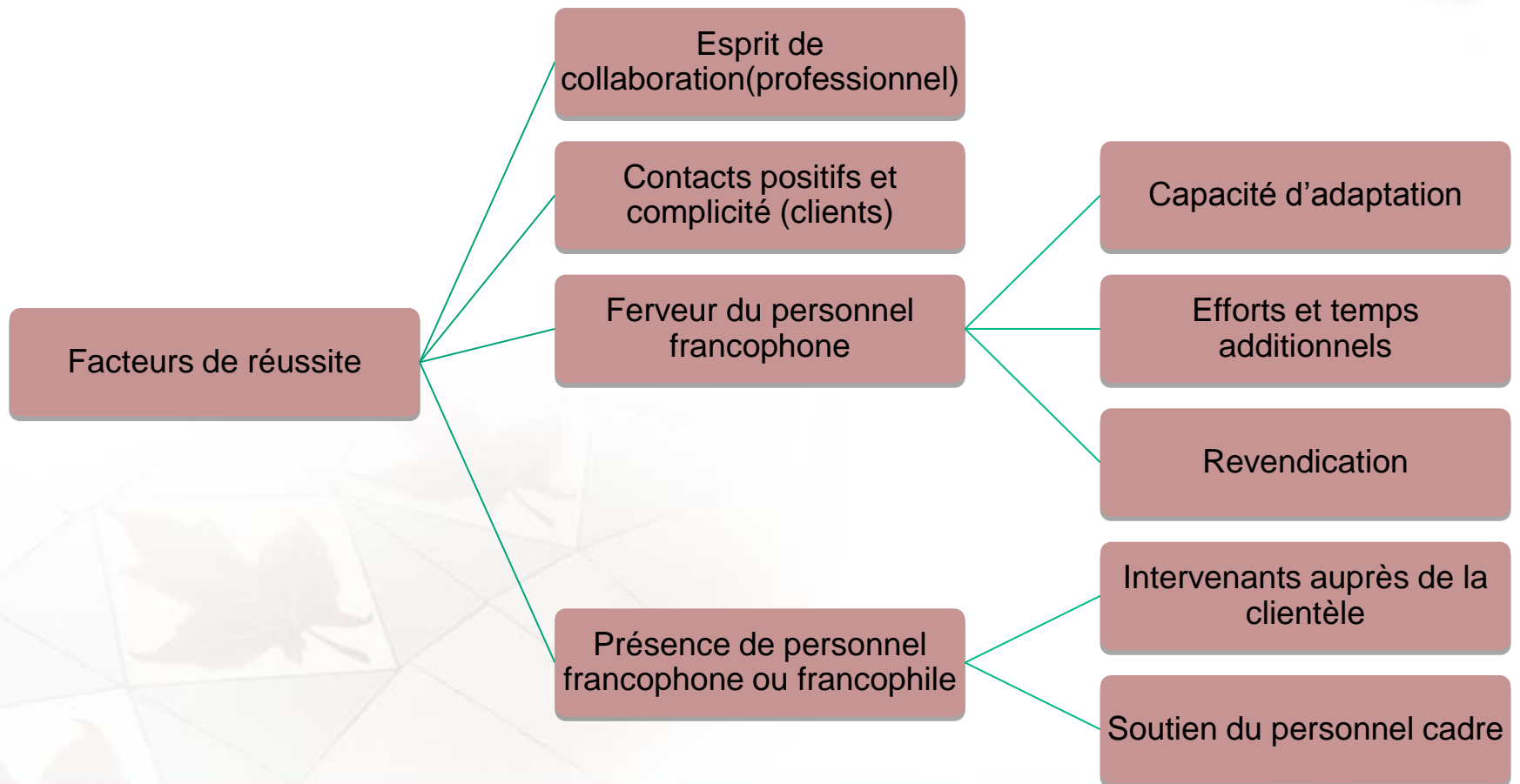
# Défis de l'intervention (suite)



- Failles du bilinguisme:
  - *«il faut vraiment éviter de faire des activités qui sont dites bilingues ou français-anglais, parce qu'on le sait que ça va finir avec plus être anglophone, parce que la plupart des francophones parlent anglais, mais pas le contraire »*
  - *«on est plus portés à aller vers l'anglais facilement comme employés parce que tu te dis : « Ben, de toute façon, on est à Ottawa, ils doivent comprendre la langue »»*
- Peu de professionnels francophones ou francophiles:
  - Essoufflement des professionnels
  - Sensibilisation du personnel cadre
    - *«ça prend des histoires d'horreur sur le parcours de soins qu'un francophone a eu pour les sensibiliser »*



# Réussites de l'intervention en santé et services sociaux



# Réussites dans l'intervention



- Contact facilité avec clients: terrain commun
  - *«quand ils nous racontent leur histoire, de comprendre, de leur demander de nous expliquer dans leurs mots à eux pis d'être à l'écoute de ça. Je pense que c'est renversé un peu (...), c'est changé de sens»*
- Ferveur des intervenants:
  - capacités d'adaptation: aux divers enjeux et à la diversité
  - efforts et temps additionnels
  - Revendication: défense des droits linguistiques
- Réseau informel de soutien grâce à une liste partagée d'intervenants sociaux et de santé francophones/philes:
  - Collaboration inter-organisationnelle personnalisée
  - Appui du personnel cadre
  - Sources de financement sensibles aux francophones



# Comportements d'offre active:

## *La faire sans la nommer!*



- Services sociaux et de santé en français disponibles et de qualité tout au long du cheminement (traceur)
  - Aiguillage très personnalisé: « Moi j'aime ça appeler quelque part pis me faire dire 'Je vais t'arranger ça».
  - Accompagnement accentué lors d'un transfert: « Ils sont francophones, ils se sentent minoritaires, ils se sentent isolés, ils ont besoin d'être sécurisés»
- Informations simples, complètes et faciles d'accès:
  - Diverses tâches de traduction ou d'interprètes
  - Adaptation de programme et vulgarisation d'outils au français minoritaire







## L'offre active: du concept au concret

(Savard, Casimiro, Bouchard et Benoît, en prép.)

- En somme, le concept d'offre active se concrétise ainsi:
  - les services en français sont visibles, disponibles et facilement accessibles à la clientèle;
  - les intervenants informent les clients qu'ils peuvent s'adresser à eux et se faire servir dans les deux langues officielles;
  - les intervenants et les organisations appliquent cette approche, dans tout le continuum de services, autant dans l'accueil, la prise en charge, l'intervention, le soutien et l'aiguillage, sans que la responsabilité incombe au client d'en faire la demande;
  - les particularités linguistiques et culturelles de chaque client/famille sont prises en compte.

