

# L'accès aux services en français en contexte linguistique minoritaire: Un cadre d'analyse des leviers d'action

Par Jacinthe Savard

Collaborateurs:

Sébastien Savard, Danielle De Moissac, Yves Couturier, Marie  
Drolet, Lucy-Ann Kubina, Josée Benoît, Solange van Kemenade

**UQO, 29 mars 2016**





**G**roupe de **re**cherche sur la **fo**rmation **p**rofessionnelle en  
**S**anté et **S**ervice **S**ocial 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 en français**
- **Axe 2 :** Mesure des comportements d'offre active de services en français et de 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

- Problématique des services en français en contexte minoritaire
- Les recherches de notre équipe
  - Trajectoire de services
  - Recrutement de professionnels bilingues
  - Réseautage et continuité
  - Séminaire de mise en commun
- Cadre d'analyse du système de santé
- Résultats et discussion: analyse des leviers d'action pour des services en français en contexte linguistique minoritaire



# Problématique

## Accès à des services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire

- Les communautés francophones canadiennes en situation minoritaire vivent des situations difficiles en ce qui concerne l'accès à des services sociaux et de santé en français (Commissariat aux services en français de l'Ontario, 2009; Forgues et al., 2011).
  - même en Ontario où les droits de la minorité francophone à recevoir des services sociaux et de santé dans sa langue sont balisés par la *Loi sur les services en français* de 1986.
  - même au nouveau Brunswick, province officiellement bilingue



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

## **Crainte de demander des services en français**

- Identité sociale comme groupe minoritaire
- Insécurité linguistique
- Crainte de devoir attendre

## **Conséquences de ne pas recevoir ses services dans sa langue**

- Erreurs de diagnostic
- 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, aux décisions et à la prise en charge de sa santé ou de sa situation psychosociale
- Faible satisfaction envers les services reçus

(recension d'écrits de Sarah Bowen, 2015)



# 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

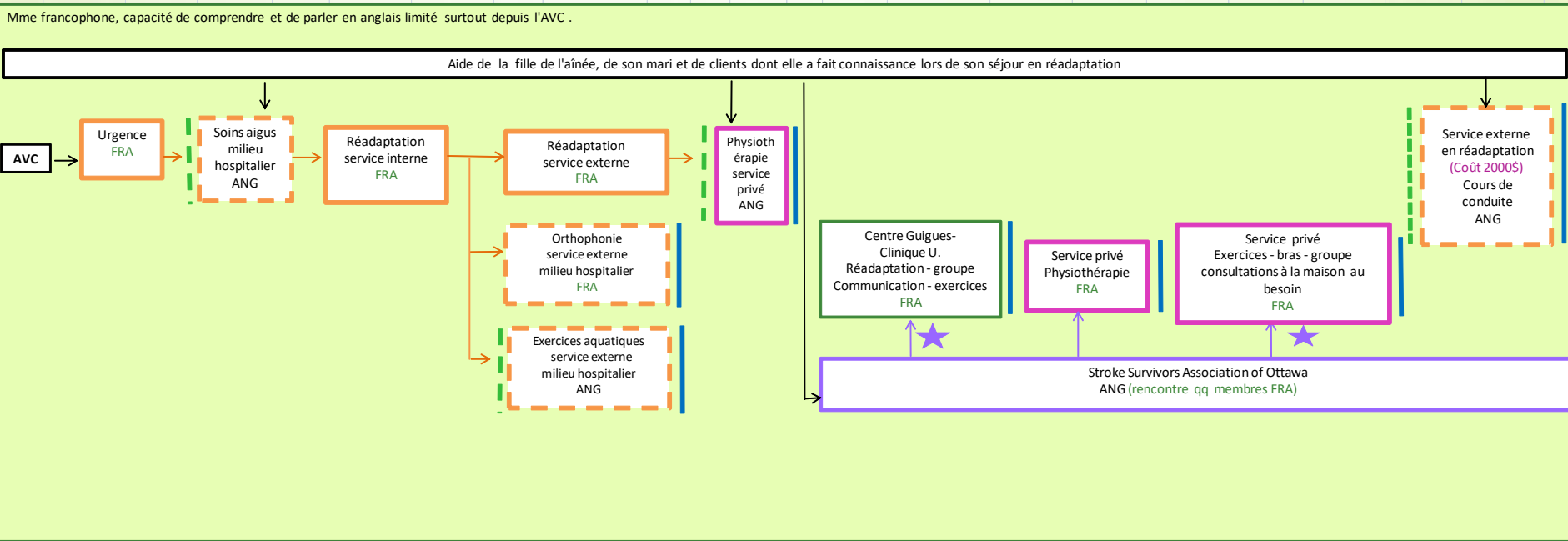
Identification des besoins, priorités, désignation des fournisseurs de services auprès des communautés francophones

# Les recherches de notre équipe

## sur l'accès aux services sociaux et de santé en français

### 1. Le cheminement d'enfants et de jeunes d'âge scolaire, ainsi que d'aînés présentant des difficultés de communication dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français (2012-2014)

juillet 2004      2004      2005      2006      2008      2009      2010      2012      2013

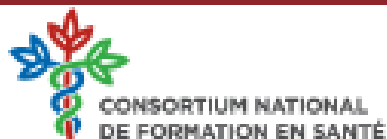


Exemple 2

# Les recherches de notre équipe

## sur l'accès aux services sociaux et de santé en français

- 1. Le cheminement d'enfants et de jeunes d'âge scolaire, ainsi que d'aînés présentant des difficultés de communication dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français (2012-2014)**
- 2. Recrutement et rétention de professionnels de la santé et des services sociaux bilingues en milieu minoritaire francophone (2013-2014)**
- 3. Réseautage et continuité de services en français: à la recherche des pratiques prometteuses (2014-2016, en cours)**
- 4. Séminaire de mise en commun : Services sociaux et de santé intégrés d'offre active en langue minoritaire, destinés aux aînés des communautés de langue officielle en situation minoritaire (2016)**





# Cadre d'analyse: un système organisé d'actions situé dans un contexte (Champagne et coll. 2005)

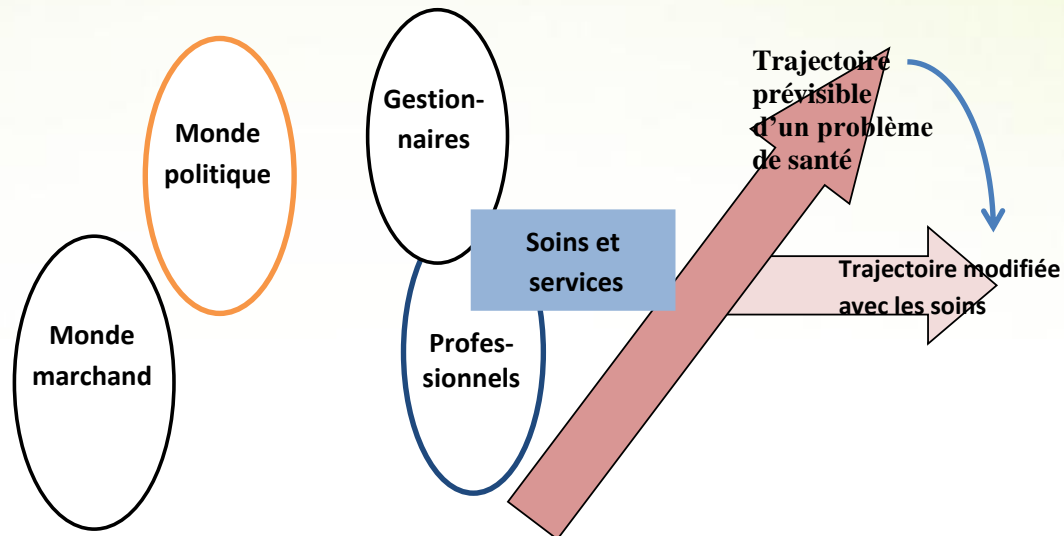
## Structure symbolique : valeurs, croyances, représentations de la société :

Représentations de la santé et de ses déterminants  
Idées sur responsabilités et rôles des acteurs  
Conception de la régulation

## Structure physique :

Volume, type et structure des ressources, bâtiments, architecture, plateaux techniques

**Espace social** constitué de quatre grands groupes d'acteurs



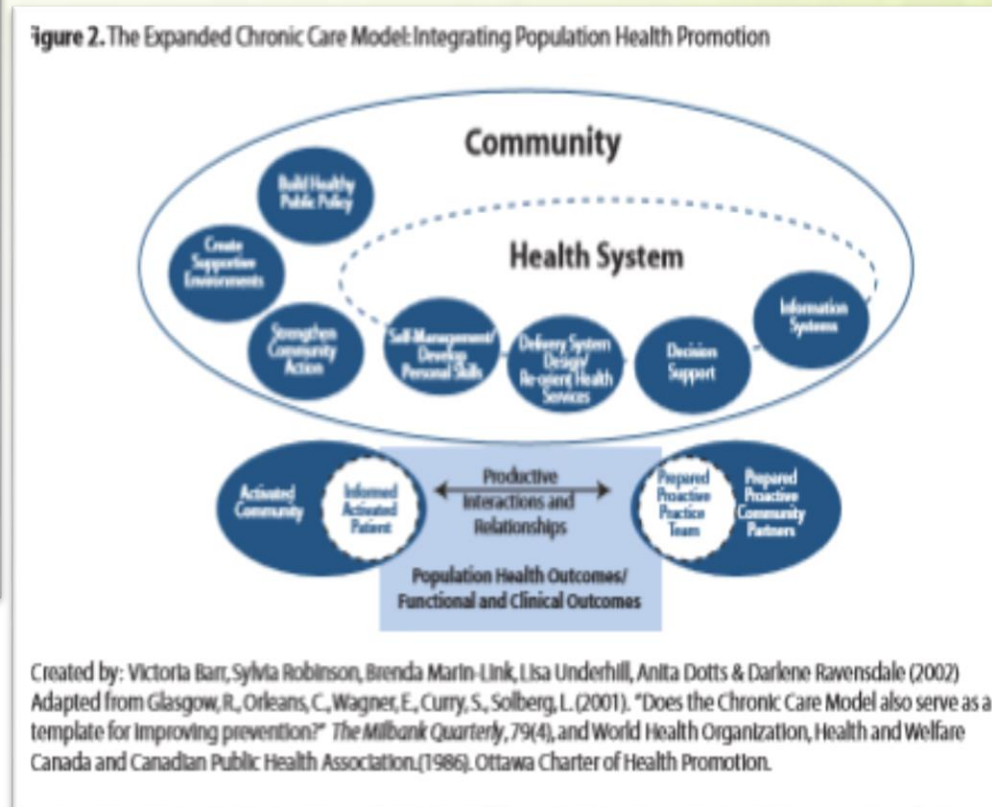
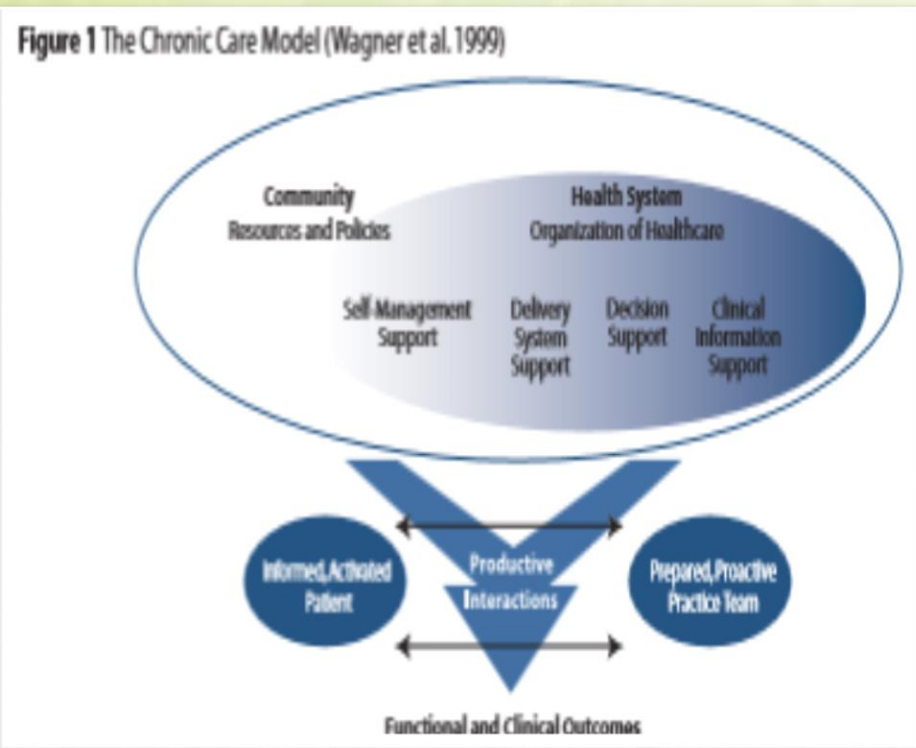
## Structure organisationnelle

Règles qui définissent la distribution des ressources (argent, autorité, influence, engagements), des droits et des obligations

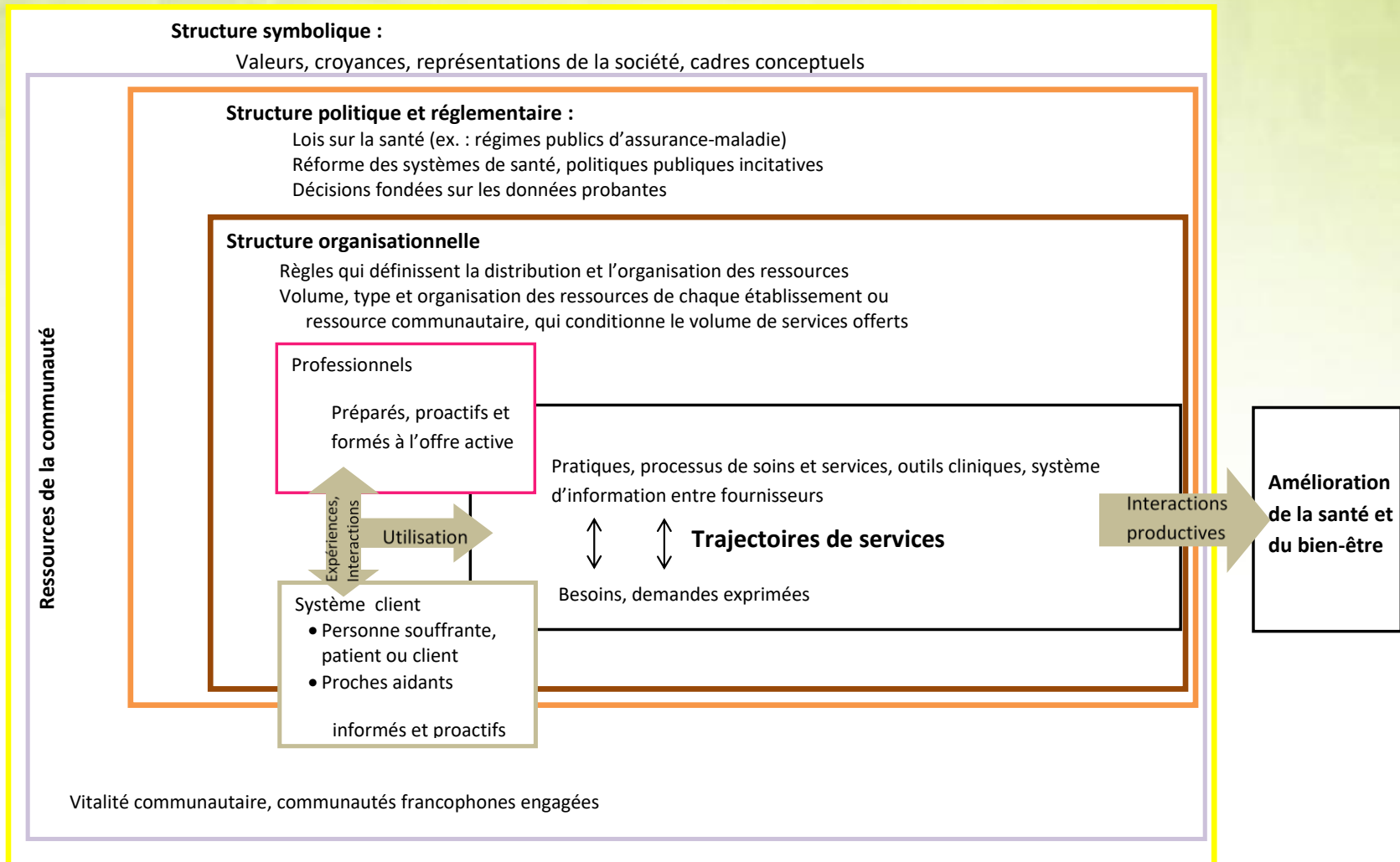


# Cadre d'analyse: des interactions constructives entre fournisseurs et bénéficiaires de services

(Wagner et coll., 1999; Barr et coll., 2003)



# Un cadre d'analyse des leviers d'action pour des services en français en contexte linguistique minoritaire

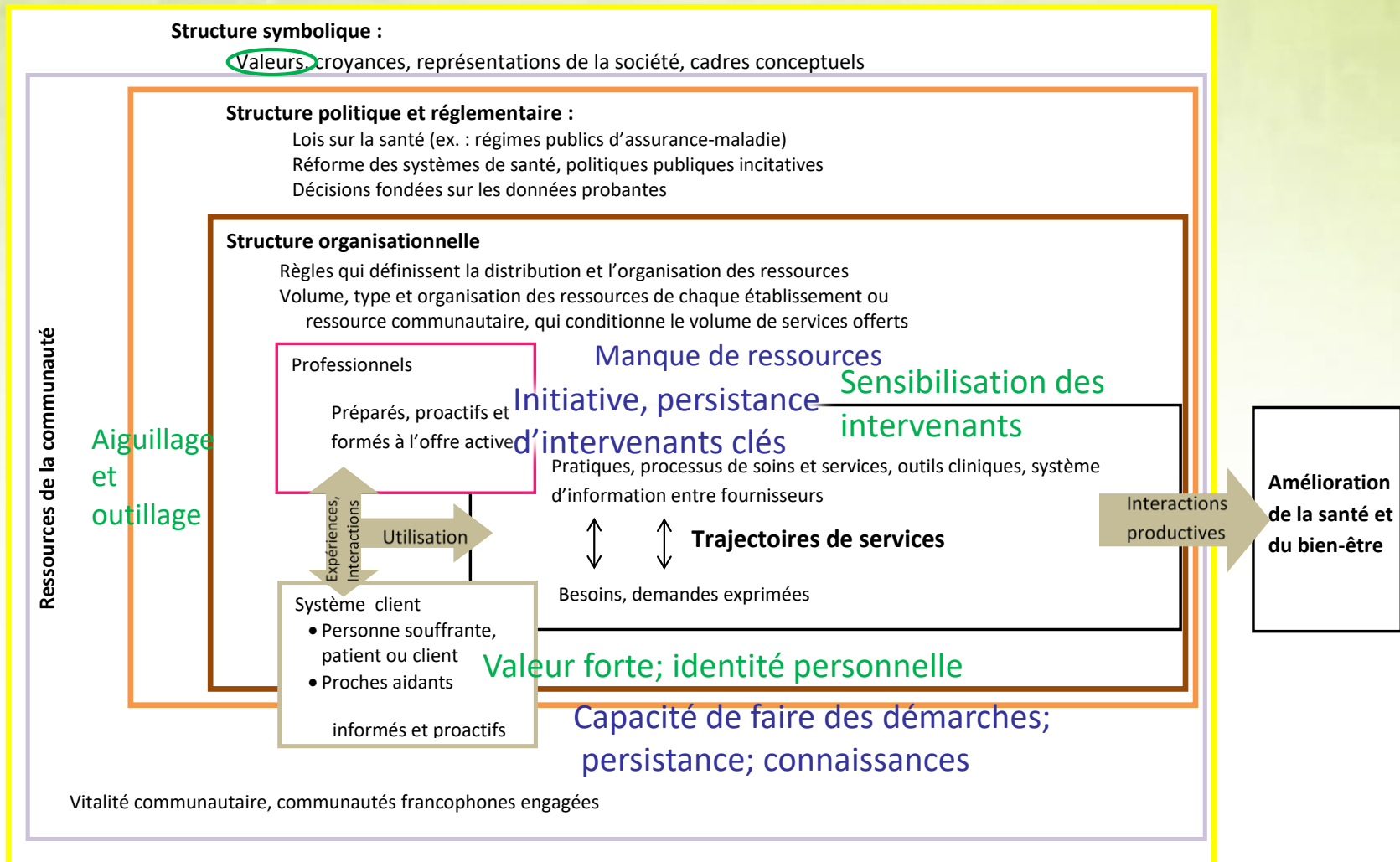


# Résultats:

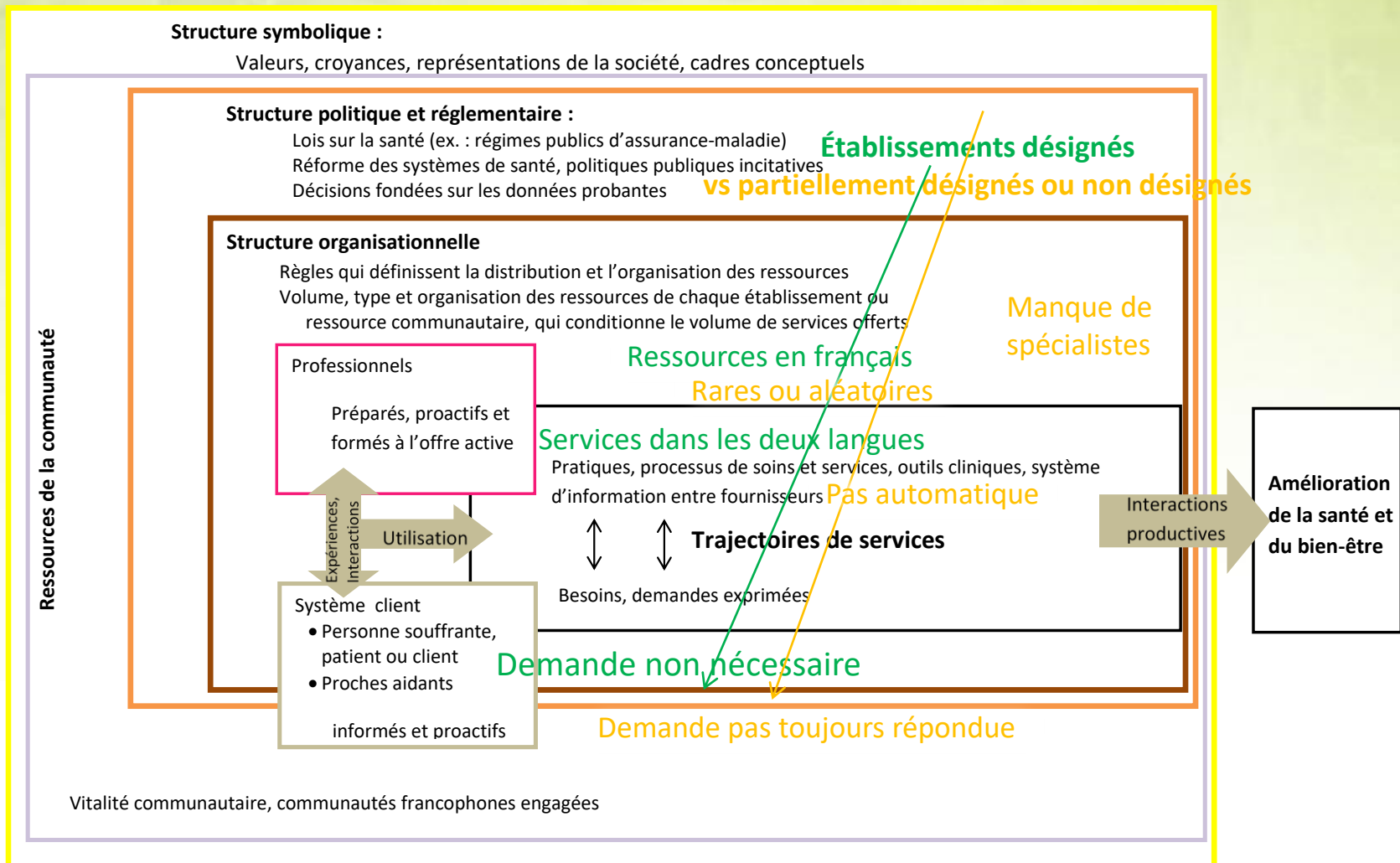
## Barrières et facilitateurs de l'accès à des services en français en contexte linguistique minoritaire et de leur continuité



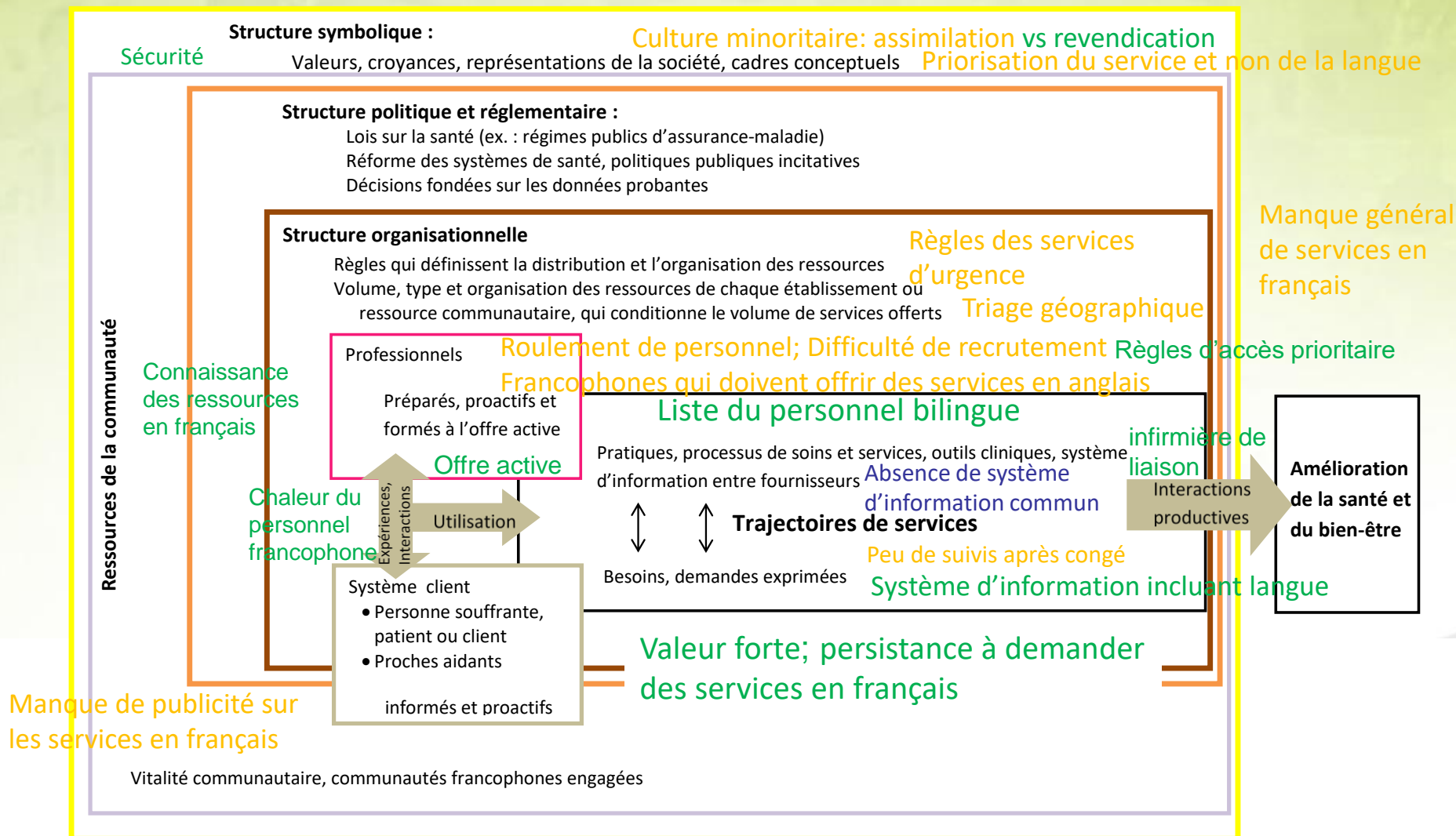
# Un cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès aux services en français en contexte linguistique minoritaire



# Un cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès aux services en français en contexte linguistique minoritaire



# Un cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès aux services en français en contexte linguistique minoritaire



# Discussion:

Des leviers d'action pour des services en français en contexte linguistique minoritaire





# Structure symbolique

Valeurs, croyances, représentations de la société, cadre conceptuel

## En général

- Importance de la santé dans la société
- Représentations de la santé et de ses déterminants
- Idées sur responsabilités et rôles des acteurs
- Conception de la régulation

## À propos des services en français

- Valeur accordée à la langue
- Identité des acteurs francophones ou bilingues
- Valeur accordée à la satisfaction et à la sécurité des patients



# Ressources de la communauté

Vitalité communautaire

## En général

- Vitalité communautaire
- Groupes d'action pour la santé
- Relations de voisinage, soutien social

## À propos des services en français

- Vitalité linguistique de la communauté francophone
- Groupes d'action francophone
- Regroupements professionnels francophones



# Structure politique et réglementaire

Lois, réformes des systèmes de santé

## En santé

- Loi canadienne sur la santé
- Lois ou politiques des diverses provinces sur la santé
- Réformes « Patient au centre des soins »

## À propos des services en français

- Lois sur les langues officielles du Canada
- Lois ou politiques des diverses provinces quant aux langues officielles
- Patient francophone au centre des soins?



# Structure organisationnelle

Règles qui définissent la distribution et l'organisation des ressources

Volume, type et organisation des ressources dans chaque organisation de services

## En santé

- Quantité et disponibilité de ressources humaines, physiques et financières

- Distribution de ces ressources

- Géographique,
- Services publics, privés, communautaires
- 1re, 2e ou 3e ligne

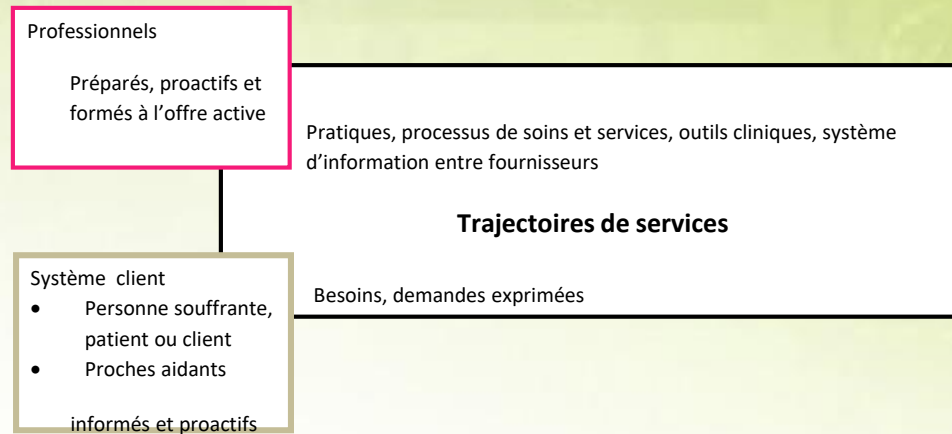
- Liens formels entre les ressources

## À propos des services en français

- Au niveau national: SSF, CNFS
- Dans chaque province:
  - Ressources affectées à la planification des services en français
  - Hôpital ou centre de santé désigné francophone ou bilingue
  - Réseaux de collaboration en français
  - Bassin d'intervenants francophones ou bilingues / formés à l'offre active
  - Répertoire de ces intervenants



# Trajectoire de services



- Efficacité de la communication
- Capacité de répondre au besoin individualisé du client (compétence technique et interpersonnelle)
- Soutien organisationnel à l'intervention

- Identification des patients/clients francophones
- Affectation des ressources francophones
- Outils de coordination tenant compte de la langue



# Conclusion

## Pistes de recherche future:

- Influence de la vitalité des communautés sur la demande des services en FRA
- Influence des lois, des mécanismes de désignation et l'attribution des ressources sur l'offre des services en FRA
- Modes créatifs ou adaptés d'utilisation de ressources FRA
- Documenter l'impact des barrières linguistiques en contexte canadien pour augmenter la sensibilisation des intervenants et des bénéficiaires de services, au besoin des services en FRA
- Sensibilisation des intervenants FRA à l'offre active
- Meilleurs systèmes d'information

**et probablement plusieurs autres...**



# Questions ?

