

Les acteurs et le système d'action

Vers des services de santé et sociaux de
qualité et sécuritaires pour les communautés
francophones en situation minoritaire



Pier Bouchard, Marie Drolet et Josée Benoît

Initiative de collaboration en
recherche Canada/Pays de Galles

CNFS, 3 février 2015

Plan de la présentation

1. Mise en contexte
2. Les acteurs, le système d'action et les services de santé et sociaux en français
3. Éléments à considérer pour une comparaison entre le Canada et le Pays de Galles
4. Les conditions pour structurer la collaboration

1. Mise en contexte

Un accès limité aux services en français :

L'analyse des communautés francophones en situation minoritaire a permis de faire le constat suivant : « ... de **50 % à 55 % des francophones** vivant en situation minoritaire n'avaient jamais ou presque jamais **accès à des services** de santé en français.... Des écarts considérables entre les services en français et les services en anglais dans ces communautés étaient aussi constatés : cette accessibilité était de **3 à 7 fois plus élevée pour les anglophones.** »

CCCFSM, 2007: 15

L'impact des barrières linguistiques

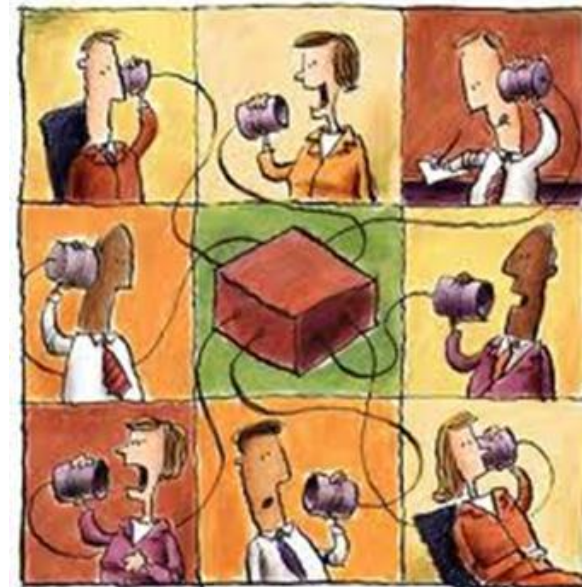
- Diagnostics erronés
- Erreurs médicales
- Nombre de tests
- Consultations médicales
- Coûts des soins de santé
- Satisfaction des patients et des fournisseurs, etc.

S. Bowen, 2001 ; FCFA, 2001



La qualité de la communication

« Les recherches démontrent que certains facteurs comme la **douleur**, la **vulnérabilité** ou le **stress** font souvent en sorte que les bénéficiaires, qui maîtrisent pourtant bien le français et l'anglais dans d'autres circonstances, n'arrivent plus à s'exprimer adéquatement dans leur langue seconde. »



CNFS, Formation à l'offre active,
<http://cnfs.net/fr/loutillagedesetudiantscnfs.php>

Problématique de l'outillage

Recommandation du rapport :

«....que le CNFS analyse la problématique de l'outillage des étudiants leur permettant de faire face au **défi de l'offre active** des services de santé en français dans les établissements de santé et qu'il développe une **stratégie pédagogique** visant à transmettre la compréhension des enjeux et les aptitudes et les habiletés requises pour faire face à ce défi »
(P. LeBlanc, 2008: 41)



Les futurs professionnels : un levier essentiel pour offrir activement des services en français

Évolution du projet de l'outillage

- **Sondage** auprès de diplômés CNFS et entrevues avec des professeurs, chercheurs, gestionnaires, professionnels de la santé (2008-2009)
- **Dialogue** sur l'engagement des futurs professionnels de la santé (Profil du professionnel : savoir, savoir-faire, savoir-être) (2009-2010)
- Production de **matériel pédagogique** (témoignages de patients) (2010-2011)
- Conception d'une **boîte à outils** de l'offre active à l'intention des futurs professionnels. Perspective des divers acteurs : professionnels, étudiants, gestionnaires, chercheurs, etc. (depuis 2012)

Évolution du projet...

- Élaboration d'un **cadre de référence** (2012-2013)
- Conception d'un outil prédictif de l'offre active (en cours)
- Projet de formation de **formateurs** (en cours)
- **Projet d'intégration** des connaissances et des compétences en matière d'offre active dans les programmes d'études (en cours)
- Projet de réalisation d'un **ouvrage collectif** sur les enjeux de l'accessibilité et l'offre active des services de santé et sociaux en contexte minoritaire (L'acteur et le système d'action)

2. L'acteur, le système d'action et les services de santé et sociaux en français



Originalité et intérêt de l'ouvrage

- L'importance d'accéder à des **études et des données fiables** sur l'état de santé des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM), la gouvernance, les réalités, enjeux et défis rencontrés par ces communautés.
- **L'analyse stratégique** en tant que cadre théorique de référence, un état de situation et des perspectives.
- Une **approche centrée sur les acteurs** (perspectives variées, multiples intérêts en cause, dynamique, alliances, capacité d'influence, etc.)

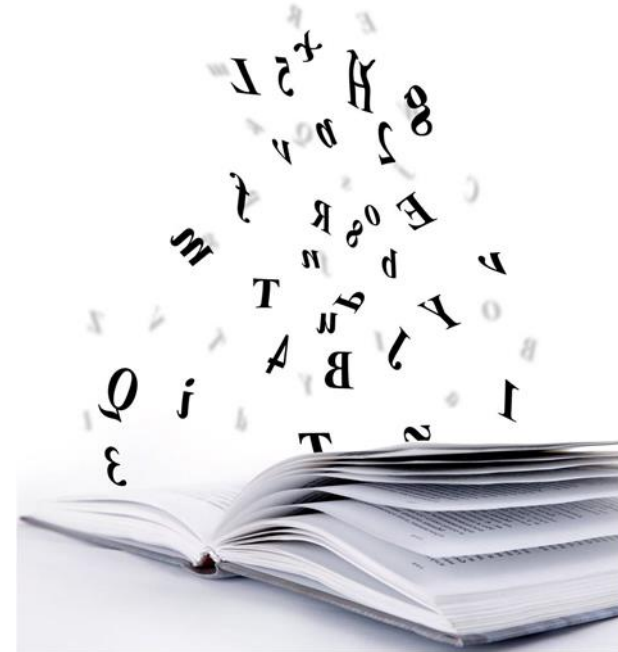
Originalité et intérêt de l'ouvrage

- Importance de mettre en commun les résultats des travaux menés dans **diverses disciplines** pour mieux saisir les besoins spécifiques des communautés, les enjeux linguistiques et la complexité croissante dans l'univers de la santé et des services sociaux.



Les thématiques de l'ouvrage

- De la théorie à l'action
- Enjeux organisationnels et défis liés à l'offre active de services de santé et sociaux en français
- Enjeux et défis de la formation
- Enjeux et défis en matière de ressources humaines



3. Éléments de comparaison Canada/ Pays de Galles



3. Éléments à considérer pour une comparaison Canada/ Pays de Galles

- Contexte juridique, discours gouvernemental, politique de santé, et tendances (système de santé intégré, approche centrée sur les patients, etc.)
- Enjeux et défis de l'offre active de services de santé et sociaux.
- Les arguments des acteurs pour influencer les décideurs: droits et minorités linguistiques, qualité des services, sécurité, équité, population vulnérable, etc.

3. Éléments à considérer...

- La relations entre les acteurs, stratégies, alliances entre les acteurs pour promouvoir les services de santé en français. La création de nouveaux partenariats (Université, établissements de santé, CNFS, SSF, etc.)
- Stratégie de sensibilisation et d'engagement des acteurs par le biais de formations.
- Culture organisationnelle et promotion de pratiques innovatrices en matière d'offre active de services en français.
- Initiatives de recherche et transfert de connaissances.

4. Les conditions pour structurer la collaboration



Valeurs : La collaboration comme une valeur essentielle (partage d'informations, de ressources et d'expertises). Approches solutions.

Système : Pratiques de gestion qui encadrent la collaboration (axes stratégiques, objectifs communs et indicateurs). Formation de comités et d'équipes multidisciplinaires, multi-secteurs et multi-niveaux. Rencontres de suivi.

Compétences: Recours à la formation et au coaching pour développer des compétences et habiletés de collaboration.

Références

Aplustransition. (2013). **La collaboration : cela se structure.** <http://aplustransition.com/2013/04/10/la-collaboration-cela-se-structure/>

Bouchard, Pier et Vézina, Sylvain. (2010). *Rapport du Dialogue sur l'engagement des étudiants et des futurs professionnels pour de meilleurs services de santé en français dans un contexte minoritaire.* Consortium national de formation en santé http://cnfs.net/upfiles/Rapport_projet_de_loutillage.Nov2010.pdf

Bouchard, Pier et Vézina, Sylvain, Christine Paulin et Michèle Provencher. (2009). *L'outillage des étudiants et des nouveaux professionnels : un levier essentiel pour l'amélioration des services de santé en français,* Rapport de recherche soumis au CNFS.

Bowen, Sarah. (2001). **Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé.** Ottawa : Santé Canada. <http://www.offreactive.com/wp-content/uploads/2013/08/1-barrieres-linguistiques-sarah-bowen-email1.pdf>

Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (2007). **Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français,** Rapport au ministre fédéral de la Santé. Ottawa : Santé Canada. <http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/olcldb-baclo/cccfsm/2007-cccfsm/index-fra.php>

Drolet Marie, Dubouloz Claire-Jehanne, Benoît Josée et Dubois Madeleine (sous la direction de) *L'accès aux services sociaux et de santé en français et la formation des professionnelles et professionnels en situation francophone minoritaire canadienne,* Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire, Volume 20, numéro 2, automne 2014, p. 10-276

Références (suite)

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. (2001). **Pour un meilleur accès à des services de santé en français.**

http://www.fcfa.ca/user_files/users/40/Media/Pour%20un%20meilleur%20acc%C3%A8s%20%C3%A0%20des%20services%20de%20sant%C3%A9%20en%20fran%C3%A7ais.pdf

LeBlanc, Pierre. (2008). **Rapport de l'évaluation sommative du Projet de formation et de recherche du Consortium national de formation en santé.** Ottawa. <http://cnfs.net/fr/download.php?id=622>

Lortie, Lise et Lalonde, André J. avec la collaboration de Pier Bouchard (janvier 2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français.* Consortium national de formation en santé.

[http://cnfs.net/upfiles/Cadre de reference CNFS pour formation offre active services de sante en francais.pdf](http://cnfs.net/upfiles/Cadre_de_reference_CNFS_pour_formation_offre_active_services_de_sante_en_francais.pdf)

Roberts, Gwerfyl. (2012). **Intégrer les connaissances pour la prestation des systèmes de santé dans la langue appropriée : le contexte gallois.** Communication présentée à la 3^e forum national de recherche du CNFS.

Roberts, Gwerfyl & Burton, Christopher. (2013). Implementing the Evidence for Language-appropriate Health Care Systems: The Welsh Context. Revue canadienne de santé publique, 104(6), S88-S90 (Suppl. 1).

Savard Jacinthe, Casimiro Lynn, Benoît Josée, Bouchard Pier, Évaluation métrologique de la Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire dans Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire, Volume 20, numéro 2, automne 2014, pp 83–122