

PARTENARIAT POUR LA MISE EN ŒUVRE D' ACTIONS D' OFFRE ACTIVE DE SERVICES EN FRANÇAIS DANS UN CONTEXTE DE TRÈS FAIBLE DENSITÉ DE FRANCOPHONES

Présenté à la
conférence de
l'ACFAS

30 mai 2019

Katrine Sauvé-Schenk, Chantal Bohémier Chartrand,
Monique Rocheleau et Jacinthe Savard



Société Santé
en français



Santé
Canada

Health
Canada



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO



uOttawa



Savoir
Montfort

Remerciements: les deux projets ont reçu un soutien financier de la Société Santé en français



Société **Santé**
en français



Santé
Canada

Health
Canada

Les réalisations de la Société Santé en français sont financées par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2018-23 – Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Objectif de la présentation

Présenter comment le résultat d'une recherche collaborative entreprise dans un premier établissement à Thunder Bay (Ontario), a été transférée à un second établissement dans la même ville par une collaboration entre ces derniers.

Plan de la présentation

- Contexte linguistique
- Chronologie
- Les projets
 - *Projet 1*
 - *Projet 2*
- Similitudes, défis et éléments facilitateurs de l'implantation des projets
- Conclusion

Contexte linguistique

CLOSM: situation en Ontario

Population totale	13 312 865
Personnes qui ont le français comme langue maternelle	527 690 (4%)
Personnes qui ont le français comme première langue officielle parlée	550 600 (4.1%)

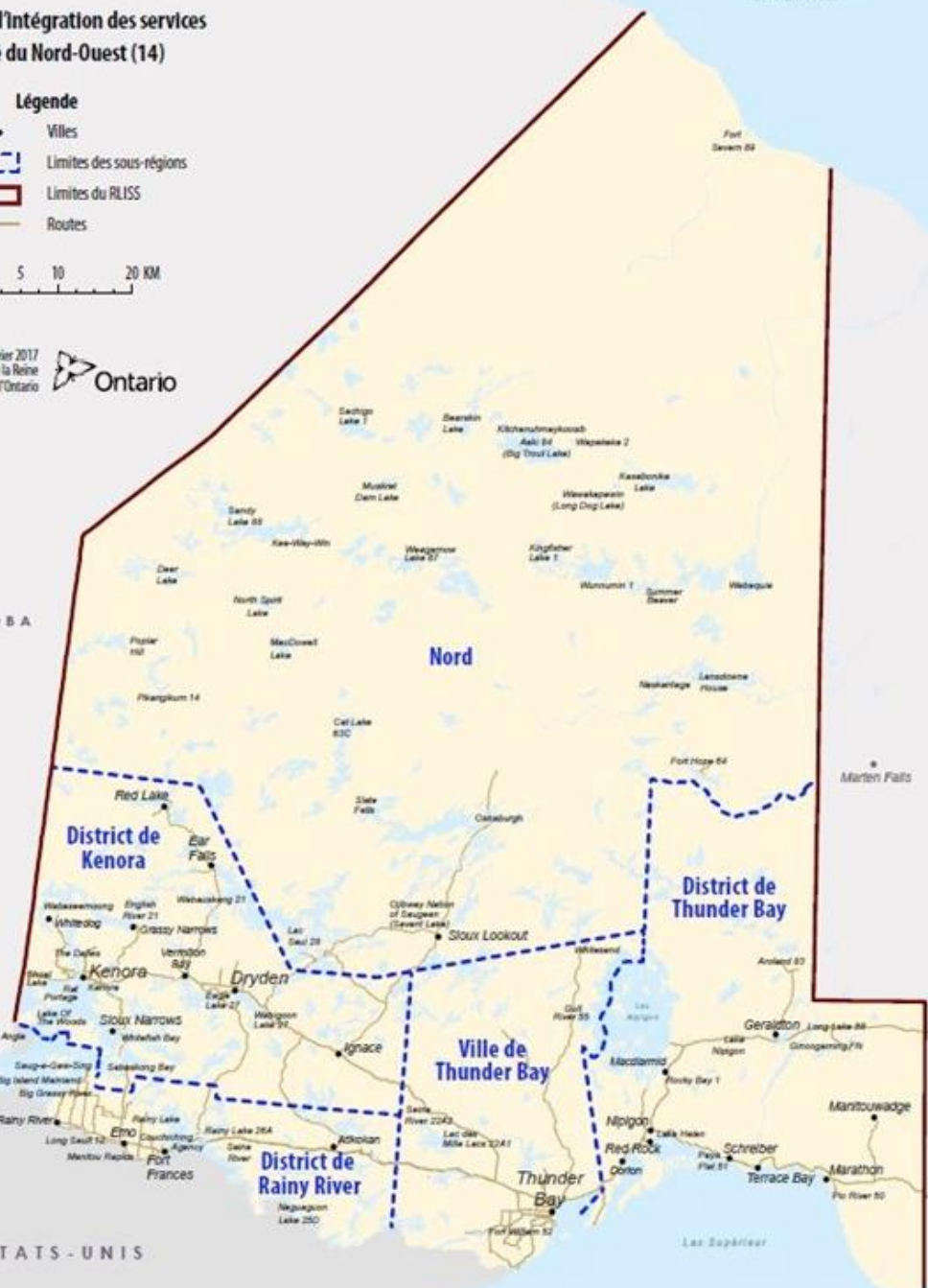
Recensement de 2016

Légende

- Villes
- Limites des sous-régions
- Limites du RLISS
- Routes

5 10 20 KM

Ontario



Contexte linguistique: Région de Thunder Bay

3,4 % de la population du RLISS (Réseau locaux d'intégration des services de santé) du Nord-Ouest s'identifie comme étant francophone

Les francophones sont plus présents dans le District de Thunder Bay (13 % de sa population).
Ce district inclus:

- Greenstone/Long Lac (22,2 %)
- Manitouwadge (15,8 %)
- Marathon (9,8 %)

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

(2010) Création d'entités de planification

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

Contexte linguistique: défis

L'offre active de services en français (OAF) dans la Région de Thunder Bay pose plusieurs défis

- très faible densité de francophones
- très faible nombre d'intervenants pouvant s'exprimer en français

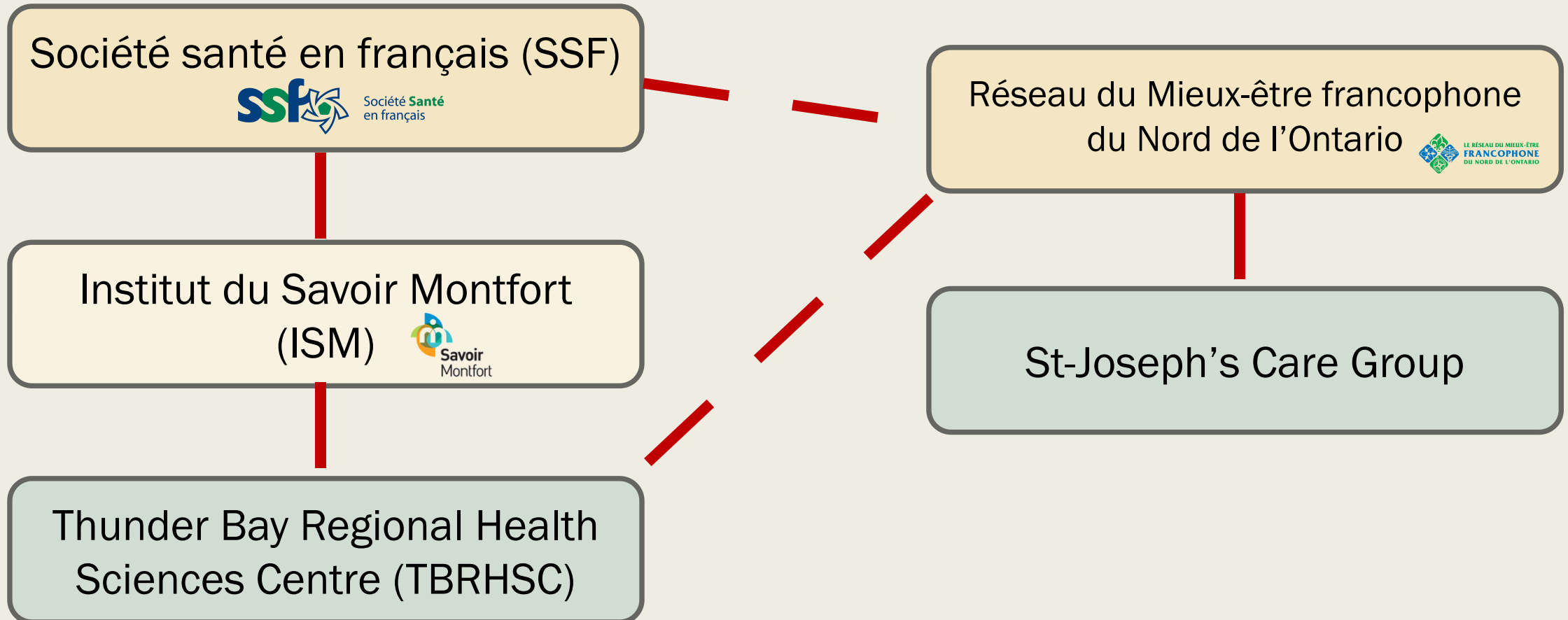
Les 2 projets

**But: faire la mise en œuvre d'actions
d'OAF**

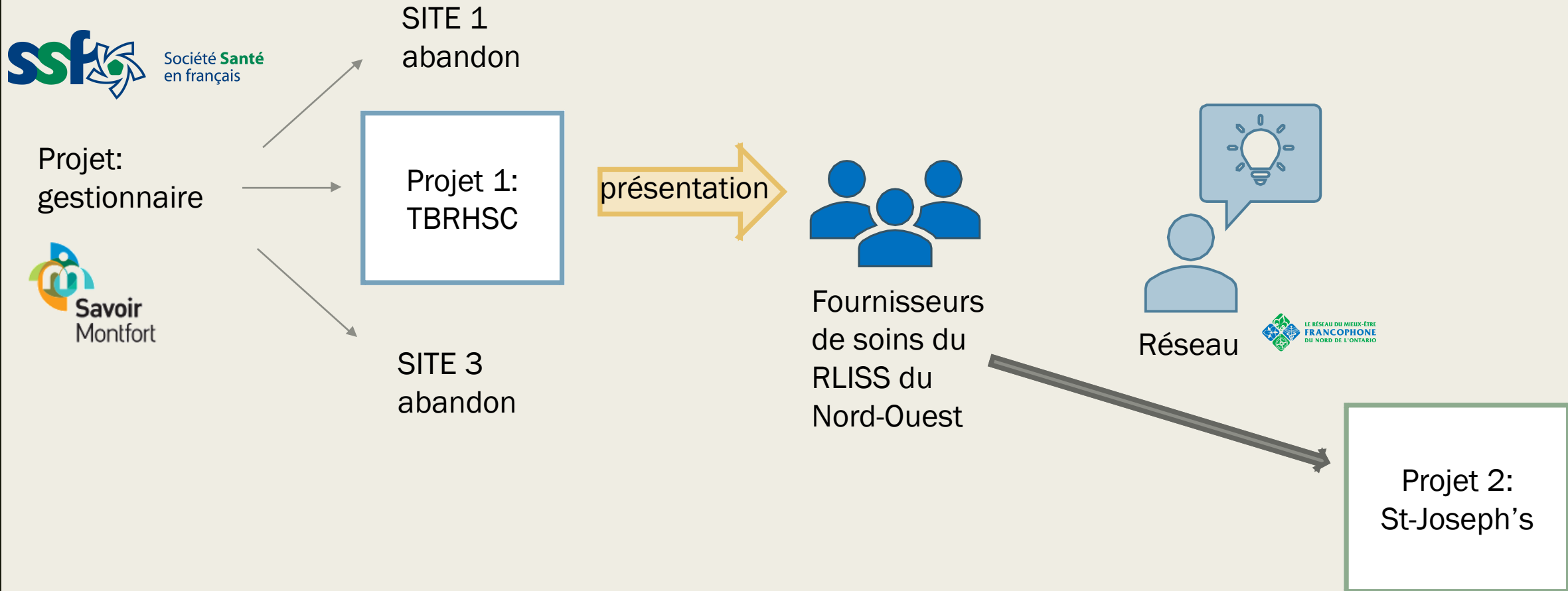
Collaborations: partenaires qui travaillent vers les mêmes buts

Première recherche collaborative:

Autre réseautage:



Chronologie



Projet 1: au Thunder Bay Regional Health Sciences Centre (TBRHSC)

- Centre de santé identifié pour servir la clientèle francophone.
- Souhaite obtenir une désignation partielle en vertu de la Loi sur les services en français.
- Projet financé par SSF, complété par équipe de l'Institut du Savoir Montfort



Projet 1: au TBRHSC

- Centre régional de soins aigues et soins spécialisés
- **But du projet:** Habilitier les gestionnaires et membres des unités à faire de l'OAF.
- Coordonnateurs locaux

Projet 1: TBRHSC

Les gestionnaires qui ont choisis de participer ont

- Pris part à un atelier
- Choisis des actions simples d'OAF qui étaient faisables sur leurs unités
- Adapté les actions au contexte local
- Avec le soutien des coordonnateurs locaux, ont fait la mise en œuvre des actions.



Les choix d'actions d'offre active en français

Changer les salutations ou messages du système de messagerie téléphonique pour qu'elles soient bilingues

Afficher des signes/écrans en français et en anglais

Fournir des épinglettes « Je parle français » pour les membres du personnel des unités qui peuvent offrir un service en français

Traduire les ressources éducationnelles et les informations imprimées de chaque unité pour qu'elles soient bilingues

Deux actions supplémentaires initiées par l'équipe de coordination locale...

Signes « Bonjour/Welcome » avec instructions aux points d'accueil

Ajout d'une phrase en français dans les lettres type envoyées aux patients avant une procédure

Projet 1: Résultats

- 3 des actions sont devenues des processus permanents à l'hôpital.
- L'équipe de coordination locale a été habilitée et ceci a mené à l'implantation d'autres actions d'OAF.
- Le soutien des gestionnaires cadre (coordonnateurs locaux) était important au succès de la mise en œuvre.

Projet 2: à St-Joseph's Care Group (SJCG)

- St-Joseph (SJCG) est un centre de santé identifié pour offrir des services de santé en français avec un mandat régional.
- Projet entrepris par le Réseau du Mieux-être francophone du Nord de l'Ontario avec du financement de SSF.
- Le projet a permis de mieux cibler la mise en oeuvre des éléments de l'offre active en identifiant un site, l'hôpital St. Joseph sur 8 pour le projet.



Projet 2: à St-Joseph's

- Organisation avec services de réadaptation et des soins-continus, soins de longue durée, services de santé mentale et services gériatriques
- **But du projet: mise en œuvre d'actions d'OAF**
- Coordonnateurs locaux

Projet 2: à St-Joseph's

- Le Réseau, SSF et St-Joseph's ont établis une liste d'objectifs dont la création d'un comité de Services en français
- Les membres du comité sont des gestionnaires, ceux-ci ont participé à l'élaboration d'une liste d'actions d'OAF faisables

Les choix d'actions d'offre active en français

Traduire les formulaires pour qu'ils soient bilingues

Identifier les ressources humaines francophones à l'interne et la langue maternelle des patients

Offrir des formations au personnel: Interprétation et toi et l'offre active

Identifier les points de contact avec les patients

Projet 2: Résultats

Le projet n'est pas terminé! À ce jour, les résultats sont très positifs.

- Au niveau du Comité: haut niveau de satisfaction
- Les employées bilingues se sentent valorisés
- Le soutien des coordonnateurs locaux est important à l'avancement de la mise en œuvre

Similitudes importantes entre les deux projets de mise en oeuvre

- Contexte linguistique régional
- Mise en œuvre par l'entremise de coordonnateurs locaux
- Similarité des défis et éléments facilitateurs

Défis pour la mise en oeuvre

- En général, le personnel (à plusieurs niveaux) démontre un manque de conviction de la priorité de l'OAF
 - Priorités rivales quotidiennes
 - Soucis pour les besoins des autres groupes linguistiques de la région

Éléments facilitateurs de la mise en œuvre

- Réseautage
- Soutien organisationnel
- Coordonnateurs locaux
- Adaptation au contexte local:
 - *Choix/priorité des actions est laissé au personnel des établissement où il y aura implantation*
 - *Les actions sont considérées simples et faisable d'après le personnel*
- Le terme « projet » permet une ouverture et donne un début et une fin tout en permettant une concentration de ressources et de temps requis pour la mise en œuvre.

Conclusion

- Le réseautage a permis le partage du succès de TBRHSC
- Le succès de ce site a encourager la mise en oeuvre d'actions à St-Joseph's



MERCI!