

L'implantation de mesures d'offre active en milieu de faible densité de francophones

Présenté par : Jacinthe Savard

Co-auteurs: Sébastien Savard, Katrine Sauvé-Schenk, Josée Benoît, Danielle de Moissac, Suzanne Dupuis-Blanchard, François Durand

Journées Montfort, 12 avril 2024



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON



Université de
Saint-Boniface



GREOPS
Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire



Savoir
Montfort

Chaire de recherche
de l'Université d'Ottawa et de
l'Institut du Savoir Montfort sur la santé
des francophones de l'Ontario



uOttawa

Contexte

- ▶ Améliorer les services sociaux ou de santé destinés aux francophones en situation minoritaire (FSM) est souvent une opération complexe.
 - ▶ Peu prioritaire lorsque le nombre de francophones est faible.
 - ▶ Les gestionnaires se sentent parfois démunis, ne sachant pas par où commencer.
- ▶ Le GReFoPS a développé un outil d'autoévaluation permettant aux gestionnaires de connaître les forces et les défis de leur organisation pour offrir de meilleurs services aux FSM (https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html).
- ▶ Un répertoire de pratiques innovantes en matière d'offre de services sociaux et de santé en français a été intégré à l'outil (https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html).

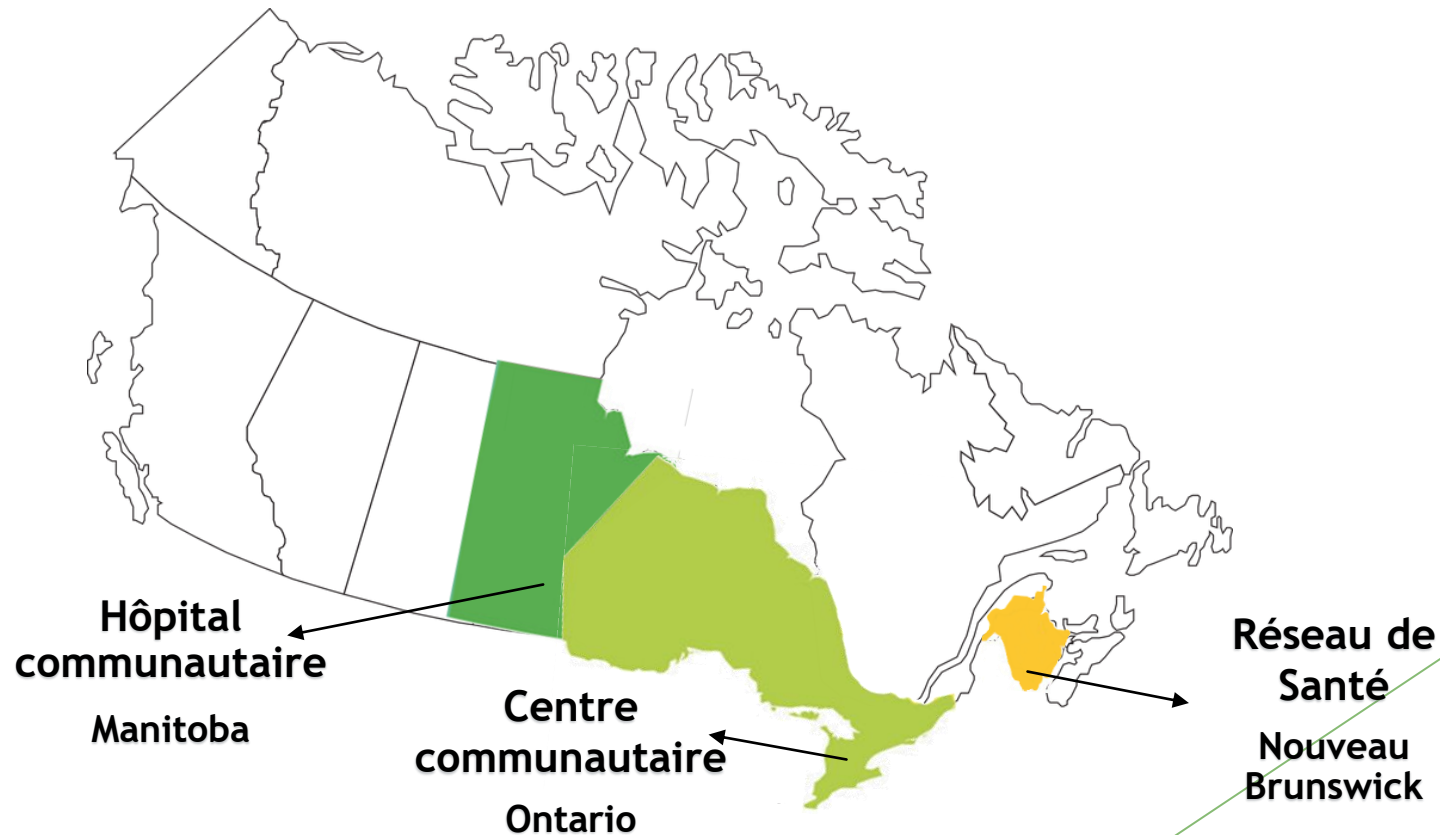
GReFoPS

Groupes de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire

Objectif

Présenter l'expérience vécue en 2020-2021 par trois organisations évoluant dans trois provinces canadiennes qui ont établi des plans d'action et implanté des projets visant à répondre aux besoins des FSM.

- ▶ Deux l'ont fait en utilisant l'outil d'autoévaluation et le répertoire de pratiques.



GREOPS

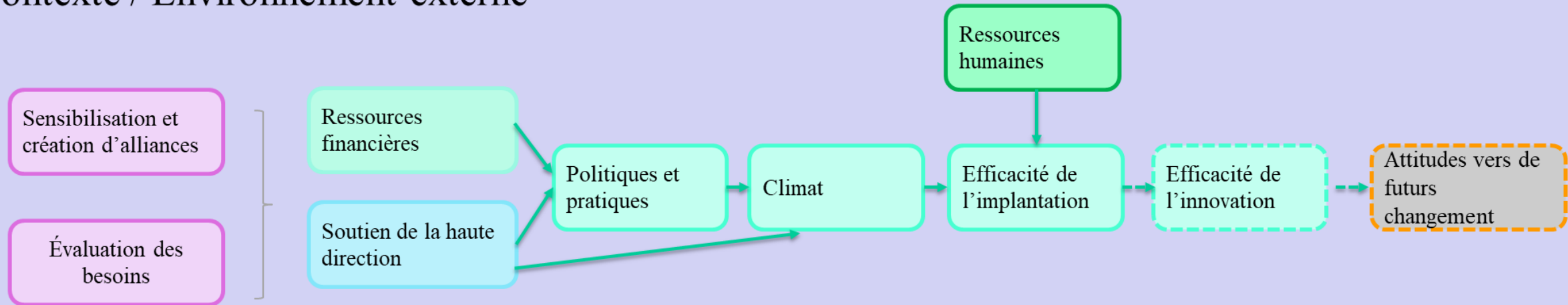
Groupes de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Méthode

Collecte de données :	Analyse des données :
<p><i>Phase 1 : Identification des priorités</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé pour les CLOSM• Remue-méninges pour identifier les actions à implanter	<p><i>Phase 1 :</i></p> <p>Portrait des forces et défis des organisations</p>
<p><i>Phase 2 : Implantation</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Notes de rencontres régulières avec gestionnaires des organisations• Grille d'implantation• Entretiens semi-dirigés avec les gestionnaires à la fin du processus et 6-10 mois plus tard	<p><i>Phase 2 :</i></p> <p>Analyse qualitative thématique à partir des notes de rencontres et transcriptions d'entretiens</p>

Cadre d'analyse

Contexte / Environnement externe

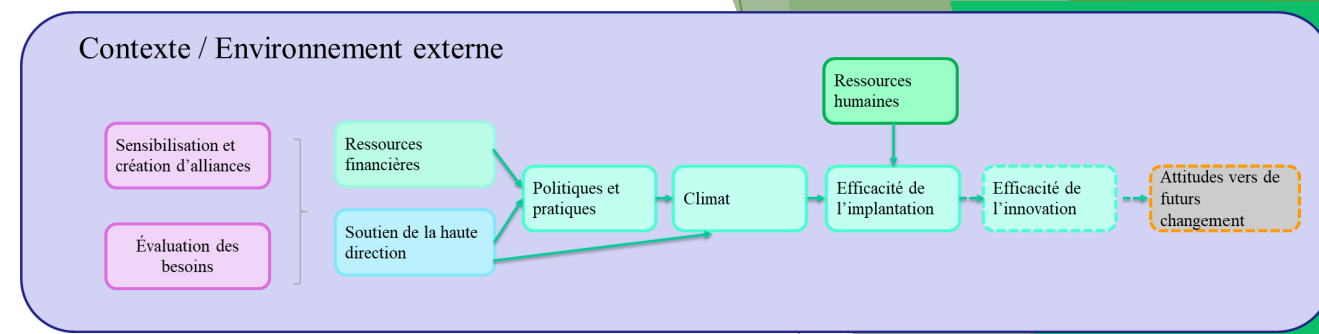


Adapté à partir du modèle de l'efficacité de l'implantation de Sawang et coll. (2011)

GREOPS

Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire

Résultats



Sensibilisation et création d'alliances

- ▶ Beaucoup d'incompréhension par rapport aux services en français
- ▶ D'où l'importance de la sensibilisation des parties prenantes

Why do we want to serve all these people and put all our resources for this only, like, I don't know, 12% of the population? That doesn't make sense!..., but when that 12% of the population turns into 5,500 people, that makes more sense...that to me drives the message home better than 12%.

I don't know that a lot of the staff really know about the policies that are listed and the information in French-language services. Particularly if they don't speak French, there's less incentive for them to be familiar with that kind of information.

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats

Sensibilisation et création d'alliances

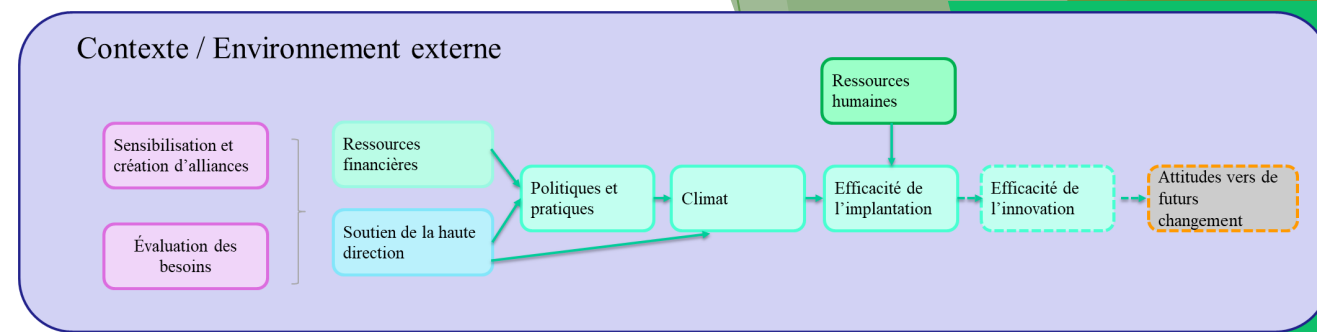
- ▶ Les sessions de dialogue au Nouveau-Brunswick ont permis de consolider une alliance entre les conseillers aux langues officielles, les gestionnaires de département et le personnel.

People didn't know who official language [advisors] were. I mean, they knew they were there...but the whole concept of official languages, we were quite often referred to as the language police.

When they attended the dialogue sessions, staff would say, 'oh, this isn't at all what we thought it was going to be. We thought you were going to ram French down our throat. And I said: 'No, no. I'm not here to do that. I'm here to have a conversation, take back your comments'.'

- ▶ Création ou consolidation d'alliances avec des personnes clés

"Just connecting with the right people, asking, you know, first some ideas or presenting ideas about how we thought the implementation can go. They would offer their suggestion. We came up with a plan and then we do it."



GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats

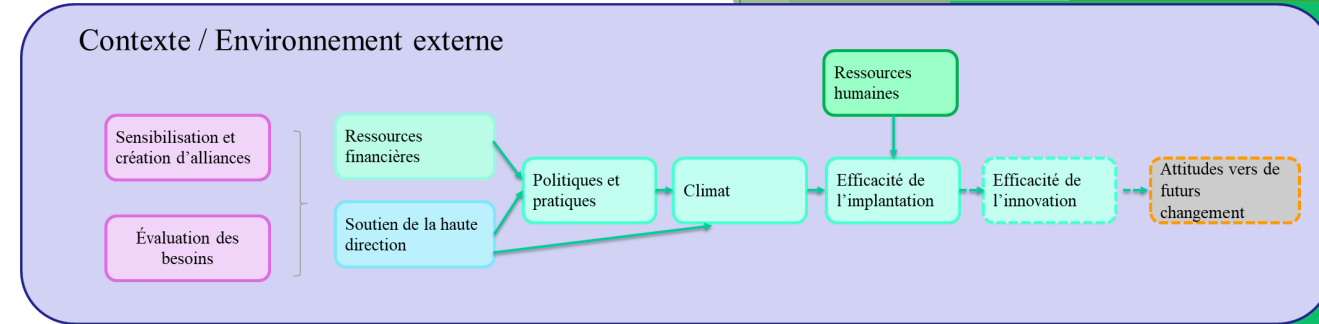
Évaluation des besoins et identification des priorités

Hôpital communautaire Manitoba	Centre communautaire Ontario	Réseau de santé Nouveau Brunswick
Améliorer l'affichage bilingue (urgence, réadaptation et santé mentale gériatrique)	Créer un comité de travail avec des membres de la communauté	Tenir des sessions de dialogue avec le personnel
Améliorer l'offre active	Améliorer l'affichage bilingue	Améliorer l'identification de la clientèle francophone
Identifier des stratégies de recrutement de personnel bilingue	Identifier et traduire les documents prioritaires	Améliorer l'identification du personnel bilingue
Augmenter les stages bilingues	Traduire le site Web	Mettre en place des plans de contingence
Traduire le formulaire pré-chirurgie	Améliorer l'offre active	Améliorer l'accès à des formations linguistiques
	Offrir et encourager la formation sur la sensibilité linguistique et culturelle	Créer des ressources pour le personnel pour faciliter l'offre de services dans les deux langues officielles

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats



Disponibilité des ressources financières

- Certaines actions ne pouvaient être réalisées dû au manque de ressources financières

A lot of the changes didn't really cost us a lot, right?... I mean, the badges, you know, those types of things. One of the bigger ones was the signage, and that's where the cost comes in and that's where I think it's sitting right now.

Soutien de la haute direction

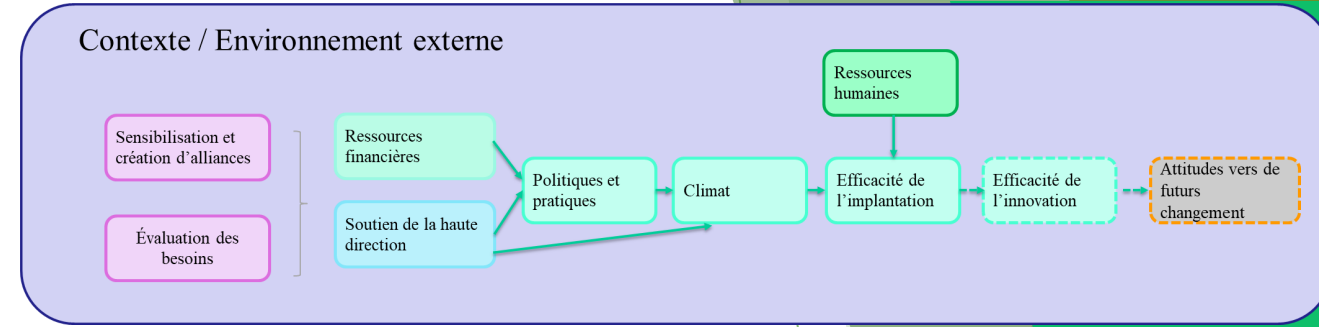
- Importance de la sensibilisation de la haute direction envers les services dans les deux langues officielles

I believe that the site and the CEO particularly, she's also bilingual and she's still committed to wanting to be a French beacon really for the south part of [city]...If we had just been doing this project, and not had the site support, I can pretty much say that it probably wouldn't have gone as far as it did.

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats



Politiques et pratiques d'implantation

- Appui des lois ou politiques qui soutiennent les services en français
- Disponibilités de ressources de formation

- Programme développé pour le projet au Nouveau-Brunswick
- Formation en ligne à l'offre active en Ontario - [Active Offer \(formationoffreactive.ca\)](http://formationoffreactive.ca)
- Orientation incluant des principes de base en offre active au Manitoba

Climat d'implantation

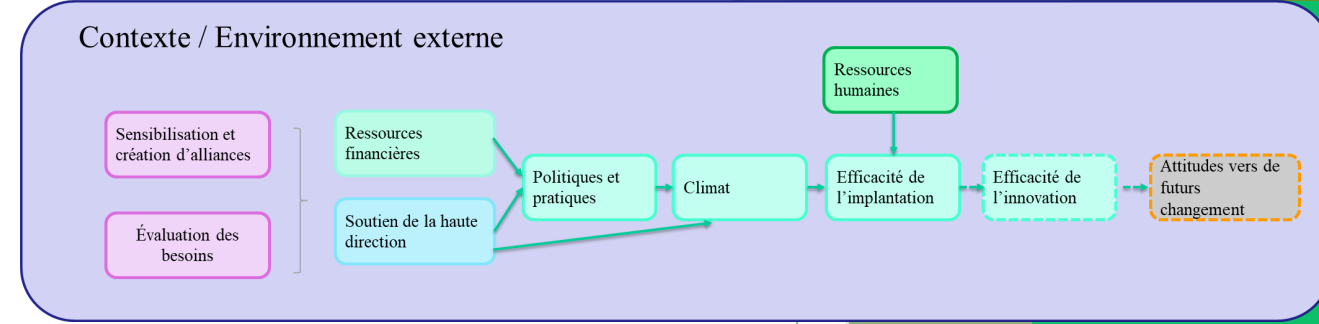
- Impact de l'attitude envers les services en français

I don't think anyone's really opposed to it. I just think if you're not really involved in French-language services, you just don't necessarily feel like you need to be at all responsible for any of that work.

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats



Disponibilité de ressources humaines

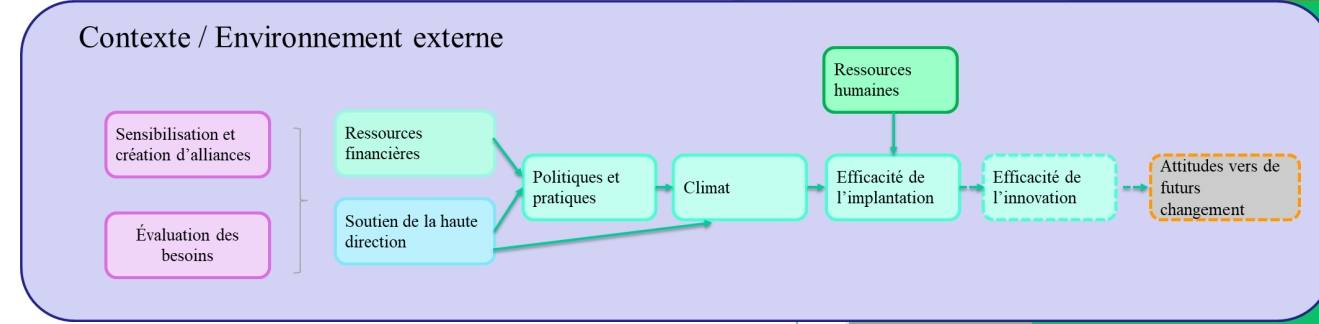
- Disponibilité d'une équipe qui soutient les langues officielles

...because we don't have sort of on-site designated French resources or a team of French people designed specifically to work on this stuff, it just easily gets bumped by other things, unfortunately... they should probably try to identify some key champions for French language...

- Disponibilité de ressources humaines bilingues

We try to recruit staff but, you know...every posting that goes up almost is bilingual required, but we're just not getting the applicants.

Résultats



Efficacité de l'implantation

- ▶ Actions de petite envergure
- ▶ Partage de renseignements avec l'équipe de recherche et d'autres organisations
- ▶ Impact de la sensibilisation

The culture has changed even more on the positive side through all the teaching and education we're doing, but also by showing managers and employees that we're here to support you.

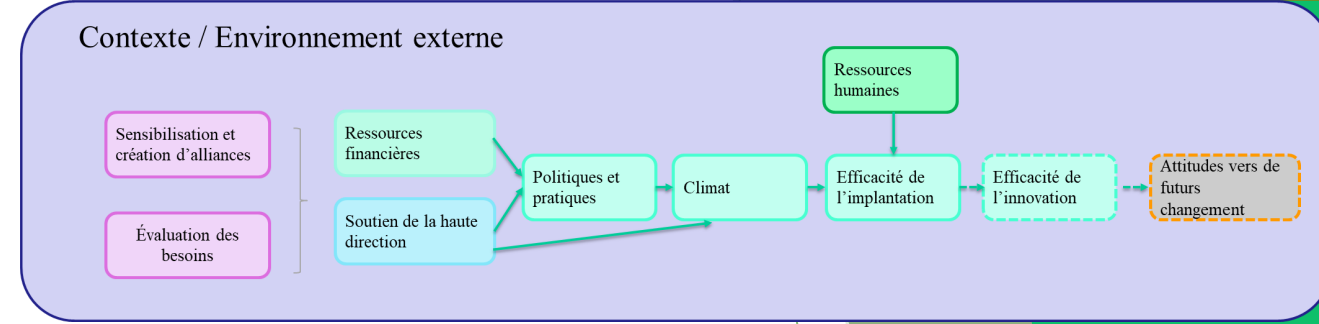
Efficacité de l'innovation

- ▶ Les gestionnaires cherchent des façons de maintenir la durabilité des initiatives
- ▶ Doit être étudiée plus en profondeur
- ▶ Doit obtenir la rétroaction des clients pour se positionner sur l'efficacité

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Résultats



Attitude vers de futurs changements

- Une forte sensibilisation à l'importance des services en français, le soutien de la haute direction et d'une équipe des langues officielles, des alliances fortes avec des personnes-clés, la disponibilité de ressources financières et de ressources matérielles, et possiblement l'appui de lois et politiques sur les services en français favorisent des attitudes positives vers de futurs changements.

GREOPS

Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Discussion / Conclusion

- ▶ Les initiatives implantées étaient de petites envergures, ce qui favorise le succès car l'investissement en ressources qu'elles nécessitent est limité.

Pistes de recherches futures

- ▶ Les facteurs facilitants et les obstacles sont-ils les mêmes lors de l'implantation de projets de plus grande envergure?
- ▶ Ces initiatives améliorent-elles réellement l'accès aux SEF et leur qualité? Besoin de sonder la clientèle.

GREOPS

Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire

Questions



Remerciements

- ▶ Nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers le **Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH)** pour le financement accordé.
- ▶ Nous remercions **nos partenaires** pour leur soutien précieux.

GREOPS

Groupes de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire