



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

Outils développés par le GReFoPS pour appuyer les gestionnaires désirant améliorer les services offerts aux communautés de langue officielle en situation minoritaire

Jacinthe Savard et Danielle de Moissac
Février 2019



Des études financées par:



Qu'est-ce que le GReFoPS?

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

- Créé en 2010, grâce à une subvention d'équipe du *CNFS-volet UOttawa*
- Regroupe des chercheurs de plusieurs disciplines et quelques universités
- Plusieurs projets répartis en 4 axes
 - Axe 1 : Besoins des communautés francophones en situation minoritaire
 - Axe 2 : Les comportements d'offre active de services en français, leur mesure et leurs déterminants
 - Axe 3 : La formation à l'offre active de services en français
 - Axe 4 : Activités de synthèse des connaissances

Deux projets présentés aujourd'hui

Outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé

Chercheurs: Sébastien Savard, Jacinthe Savard, Solange van Kemenade, Marie Drolet, Yves Couturier, Suzanne Huot

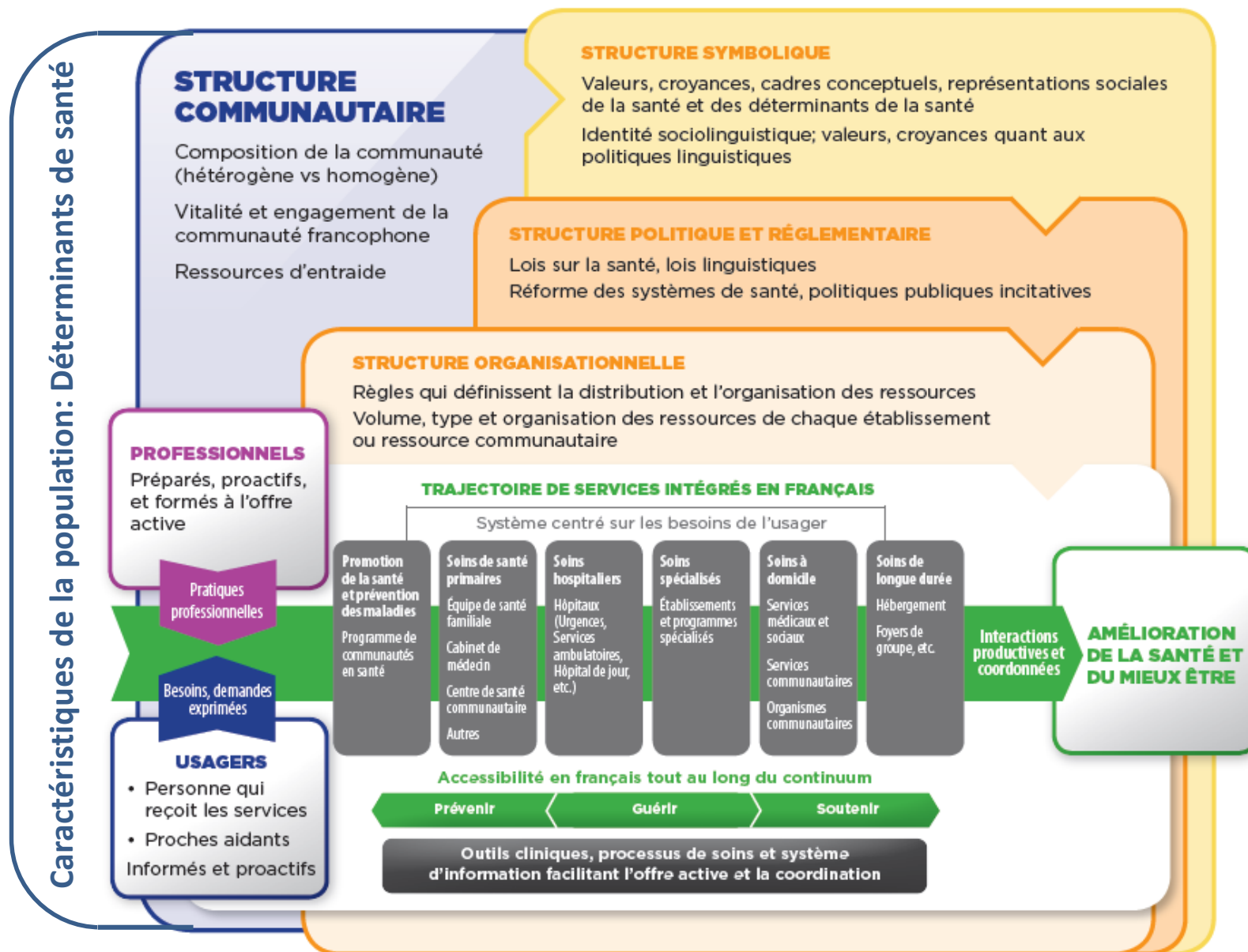


Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire

Chercheurs: Jacinthe Savard, Sébastien Savard, Solange van Kemenade, Josée Benoit et plusieurs collaborateurs



Cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès et l'intégration des services sociaux et de santé pour les communautés francophones en situation minoritaire



Objectifs de l'outil d'autoévaluation et du Cahier de pratiques novatrices

- Permettre aux gestionnaires d'établissements de services sociaux et/ou de santé de faire une auto-évaluation des dimensions de leur organisation sur lesquelles ils peuvent appuyer l'amélioration de leur offre de services aux aînés appartenant à une CLOSM et celles vers lesquelles ils devraient concentrer leur volonté de changements.
- Soutenir l'identification des cibles de changement devant être incluses dans un plan d'action.
- Offrir des suggestions de pistes d'action aux gestionnaires par des liens aux pratiques novatrices incluses dans le Cahier.

L'outil d'autoévaluation

- 63 questions regroupées dans 5 sections (dimensions du cadre d'analyse des leviers d'actions) soit:
 - 1- Les valeurs et les principes de l'organisation
 - 2- Les lois, règlements et politiques de santé
 - 3- Les ressources et les outils
 - 3.1 Offre active et outils de coordination interne
 - 3.2 Mécanismes de liaison interétablissements
 - 4- Les usagers et services professionnels
 - 5- Les ressources de la communauté
- Disponible à :
http://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html

Quel est le but de l'outil?

L'outil favorise une réflexion sur des pratiques professionnelles qui pourraient être mises en place afin de promouvoir l'intégration des services sociaux et de santé destinés aux personnes âgées en situation linguistique minoritaire. Il permet aussi une auto-évaluation des ressources existantes dans l'organisation et une priorisation des objectifs à atteindre. Dans ce sens, il contribue à identifier des leviers d'actions, à planifier et à élaborer un plan d'action visant à implanter des mesures concrètes. Ces mesures pourraient viser à améliorer les mécanismes de coordination interne et externe, par exemple, le recrutement et la rétention des ressources humaines de langue officielle minoritaire ou bilingues, la mise en place des mesures pour améliorer les pratiques d'accueil de la population âgée en situation linguistique minoritaire dans les établissements, des points de services satellite, des ententes formelles entre les organismes, ainsi que toute autre intervention visant l'intégration et/ou la continuité entre les services fournis dans la langue officielle en situation minoritaire.

- [Version interactive](#)
- [Version imprimable \(PDF\)](#)

[Retour aux nouvelles](#)

[Version anglaise](#)

[Retour aux ressources et outils](#)

Comment l'outil est-il présenté?

À chaque section:

- une brève explication accompagnée de données probantes
- de brefs énoncés ou questions auxquels les gestionnaires et décideurs doivent répondre (catégories chiffrées, échelles de Likert, etc.)
- des liens avec des exemples de pratiques novatrices
- un bilan de la section, portant sur les forces et les faiblesses de l'organisation pour cette section et des pistes d'actions possibles

Bilan de la SOUS-SECTION 3.1. Les ressources et les outils de votre organisation, OFFRE ACTIVE ET INTÉGRATION DES SERVICES Recher

Dans le but d'améliorer l'offre active des services en langue officielle minoritaire :

a) Sur quelles forces liées à l'offre active et à l'intégration des services est-ce que votre organisation pourrait s'appuyer pour améliorer l'offre de services aux francophones en situation minoritaire?

b) Quelles sont les actions concernant l'offre active (OA) et outils de coordination que votre organisation peut entreprendre pour améliorer les services en langue officielle en situation minoritaire?

Dans quelle mesure considérez-vous que l'offre active (OA) et les outils de coordination au sein de l'organisation constituent une force ou une faiblesse pour favoriser l'offre de services en langue officielle en situation minoritaire dans votre organisation? (Déplacer le curseur sur l'encadré ci-dessous)

Faiblesse Force

Le cahier de pratiques novatrices

- 16 pratiques novatrices

Pratique # 1 : Le Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'Actionmarguerite (Manitoba)	9
Pratique # 2 : Une maisonnée francophone au Foyer Summerset (Île-du-Prince-Édouard)	13
Pratique # 3 : Pavillon Omer Deslauriers : une unité francophone au centre Bendale Acres (Ontario)	17
Pratique # 4 : L'intégration de la variable linguistique dans la collecte de données (Île-du-Prince-Édouard)	20
Pratique # 5 : Le Cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines bilingues en santé et la Stratégie Ressources humaines en santé (Ontario)	23
Pratique # 6 : Le Café de Paris (Nouveau-Brunswick)	26
Pratique # 7 : La tournée des établissements francophones (Manitoba)	29
Pratique # 8 : Une infirmière-interprète en milieu hospitalier à Halifax (IWK HEALTH CENTRE) (Nouvelle-Écosse)	31
Pratique # 9 : Les Soins primaires communautaires pour aînés (Primary Care Outreach to Seniors) (Ontario)	34
Pratique # 10 : Les points de service satellites (Ontario)	38
Pratique # 11: The Information and Support Guide for Caregivers (Québec)	41
Pratique # 12 : Les Lunchs-causeries au Centre de services communautaires Vanier (Ottawa)	43
Pratique # 13 : Une infirmière dans un centre de services communautaires qui assure l'aiguillage des personnes âgées vers des ressources appropriées (Ontario)	46
Pratique # 14 : Les Foires d'information de la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) (Ontario)	49
Pratique # 15 : Le volet « santé et des services sociaux » de l'Association Townshippers (Québec)	52
Pratique #16 : Des stages en français pour préparer à servir la clientèle francophone en milieu francophone minoritaire (Ontario)	55

Pratique # 2 : Une maisonnée francophone au Foyer Summerset (Île-du-Prince-Édouard)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation – valeur innovation et offre de services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur
- L'offre active et les outils de coordination au sein d'une organisation
- L'établissement de lien avec les ressources de la communauté

L'organisation qui l'a mise en place: Foyer Summerset, Île-du-Prince-Édouard

- Description de chaque pratique

- Contexte
- Objectifs
- Caractéristiques
- Défis

- Évaluation de chaque pratique

Pourquoi est-elle considérée novatrice?

- Qualité des faits probants
- Répercussions
- Applicabilité
- Transférabilité

Questions

- **Forces (10 min. total / 2 min. par panéliste) :**
 - o Qu'est-ce qui fonctionne bien dans votre approche d'appui?
- **2. Défis rencontrés (10 min. total / 2 min. par panéliste) :**
 - o Quels sont les défis rencontrés lors du déploiement de votre approche d'appui?
- **3. Les bonnes pratiques (10 min. total / 2 min. par panéliste) :**
 - o Quelles sont les leçons apprises et, ou, les bonnes pratiques en lien avec votre approche d'appui?
- **4. Conseils (10 min. total / 2 min. par panéliste) :**
 - o Si vous aviez un conseil à transmettre aux participants, quel serait-il?