

# Leviers d'action et promotion de l'offre active: recommandations du rapport sur les services intégrés aux personnes âgées

Jacinthe Savard, Cécile Paquette

S'unir pour mieux agir

13 et 14 novembre 2018

Une étude financée par:



# Plan de la présentation

- Cadre d'analyse des leviers d'action
- 13 recommandations pour une meilleure continuité de services sociaux et de santé en français
- Fascicule pour la communauté - FARFO régionale d'Ottawa

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

Caractéristiques de la population: Déterminants de santé

## STRUCTURE COMMUNAUTAIRE

Composition de la communauté (hétérogène vs homogène)  
 Vitalité et engagement de la communauté de langue officielle en situation minoritaire  
 Ressources d'entraide

## STRUCTURE SYMBOLIQUE

Valeurs, croyances, cadres conceptuels, représentations sociales de la santé et des déterminants de la santé  
 Identité sociolinguistique: valeurs, croyances quant aux politiques linguistiques

## STRUCTURE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Lois sur la santé, lois linguistiques  
 Réforme des systèmes de santé, politiques publiques incitatives

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Règles qui définissent la distribution et l'organisation des ressources  
 Volume, type et organisation des ressources de chaque établissement ou ressource communautaire

## PROFESSIONNELS

Préparés, proactifs, et formés à l'offre active

Pratiques professionnelles

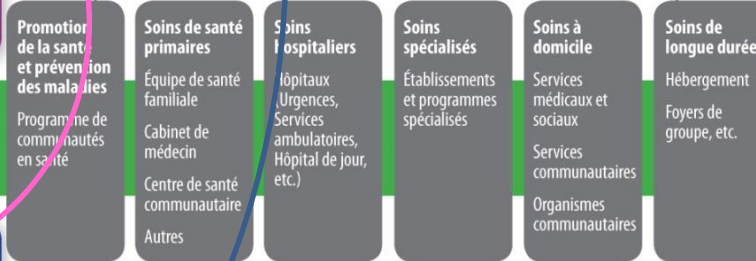
Besoins, commandes exprimées

## USAGERS

- Personne qui reçoit les services
- Proches aidants
- Informés et proactifs

## TRAJECTOIRE DE SERVICES INTÉGRÉS EN LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX

Système centré sur les besoins de l'utilisateur



Interactions productives et coordonnées

## RÉSULTATS

AMÉLIORATION DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE

Accessibilité en langue officielle de son choix tout au long du continuum

Prévenir | Guérir | Soutenir

Outils cliniques, processus de soins et système d'information facilitant l'offre active et la coordination

# Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'Est ontarien et du Manitoba :

*Lignes directrices pour améliorer la continuité des services en français*



# Intervenant.e.s francophones, francophiles et anglophones

**PROFESSIONNELS**Préparés, proactifs,  
et formés à l'offre  
activePratiques  
professionnelles

1. Acquérir les connaissances et les compétences permettant de faire l'offre active.
2. Contribuer au dynamisme et au sentiment d'appartenance à la communauté francophone chez les intervenant.e.s.
3. Contribuer à la création de liens formels ou informels, et de réseaux de collaboration entre les intervenant.e.s francophones et bilingues d'une part, et les ressources pouvant offrir des services en français d'autre part.

**STRUCTURE  
COMMUNAUTAIRE**

Composition de la communauté  
(hétérogène vs homogène)

Vitalité et engagement de la  
communauté de langue officielle  
en situation minoritaire

Ressources d'entraide

# Communautés francophones

4. Rendre plus visible la communauté francophone dans les milieux de services sociaux et de santé en contexte linguistique minoritaire.
5. Accroître les liens entre la communauté et les organismes qui offrent des services sociaux et de santé en français afin d'augmenter la visibilité et l'utilisation de ces services par la communauté.

Besoins, demandes  
exprimées

**USAGERS**

- Personne qui reçoit les services
- Proches aidants Informés et proactifs

# Structure organisationnelle

6. Sensibiliser et former les gestionnaires à l'offre active.
7. Aménager les ressources pour faciliter l'offre active.
8. Encourager les gestionnaires et intervenant.e.s francophones à continuer à être des champion.ne.s de la cause francophone au sein des comités et tables de concertation anglophones dont ils et elles sont membres.
9. Formaliser des processus de liaison et de coordination des services sociaux et de santé en français qui favorisent la continuité des services entre les organismes.

# Structure politique et réglementaire

10. Intégrer le concept d'offre active aux lois et politiques qui encadrent les services sociaux et de santé en français dans les provinces et territoires au Canada.
11. Implanter des politiques qui prennent en compte la variable linguistique dans l'organisation des services sociaux et de santé.



**STRUCTURE SYMBOLIQUE**

Valeurs, croyances, cadres conceptuels, représentations sociales de la santé et des déterminants de la santé

Identité sociolinguistique; valeurs, croyances quant aux politiques linguistiques

# Structure symbolique (valeurs)

12. Miser sur les valeurs existantes (sécurité des patients, services centrés sur la personne, qualité des soins, accès universel) actuellement véhiculées dans les organismes de services sociaux et de santé pour favoriser l'accès à des services en français.
  
13. Valoriser la participation des personnes âgées francophones dans la recherche de solutions visant l'amélioration de la continuité des services sociaux et de santé qui leur sont destinés.

# Fascicule

**Réalisation collaborative** entre la FARFO régionale d'Ottawa et le GReFoPS (uOttawa)

Dans le fascicule (gratuit):

- Les **points saillants** de la recherche
- Des **suggestions de pistes d'action**:
  - ✓ En situation de soins non-urgents et
  - ✓ Pour l'engagement communautaire.



**ÉTUDE DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ POUR LES PERSONNES ÂGÉES FRANCOPHONES DANS L'EST ONTARIEN (RLISS DE CHAMPLAIN)**

**CONTEXTE**

L'étude a porté sur l'accès aux services sociaux et de santé en français et sur la coordination de ces services entre eux. Au départ, la recherche reconnaissait l'importance, pour les personnes âgées francophones en milieu minoritaire et leurs proches aidantes, de pouvoir s'exprimer en français lorsqu'elles y font appel. Trop souvent, des francophones hésitent à demander un service en français, craignant que cela retarde leur accès ou les oblige à se déplacer sur une grande distance. Les services disponibles en français sont aussi méconnus, tant par la clientèle potentielle que par les organismes et les professionnels des services sociaux et de santé.

**GReFoPS**  
Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Rapport de l'étude disponible au [www.grefops.ca/publications.html](http://www.grefops.ca/publications.html)

**FARFO**  
Fédération des amis et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) régionale d'Ottawa

## LORS DE SOINS DANS UN CONTEXTE NON-URGENT

RENDRE PLUS VISIBLE  
LA COMMUNAUTÉ  
FRANCOPHONE DANS LES  
MILIEUX DE SERVICES  
SOCIAUX ET DE SANTÉ

Je fais la demande d'un service en français au premier contact avec l'agence ou l'intervenant.e

Je demande un service en français

On me refuse un service en français

Je rappelle que c'est un droit et demande d'y être dirigé.e

Je porte plainte à l'organisme en question, au ministère concerné, à l'Ombudsman des patient.e.s, au ministère des Affaires francophones et/ou au bureau du Commissaire aux services en français de l'Ontario

L'intervenant.e me dirige à un service en anglais après m'avoir traité.e en français

Je lui demande une référence à un organisme qui offre ce service en français

Lors de l'évaluation des soins ou services reçus

Je souligne la disponibilité ou l'absence d'un traitement en français

Des ateliers sont offerts en français dans ma région

J'y assiste, si mon horaire le permet, et je fais connaître l'événement à mon entourage

**RAPPEL : À chaque fois que j'accepte un soin de santé ou un service social en anglais, je donne raison à ceux et celles qui ne font pas d'offre active en français.**

## ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

ACCROÎTRE LES LIENS ENTRE LA COMMUNAUTÉ ET LES ORGANISMES QUI OFFRENT DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ EN FRANÇAIS AFIN D'AUGMENTER LA VISIBILITÉ ET L'UTILISATION DE CES SERVICES PAR LA COMMUNAUTÉ.

À chaque fois que je reçois un service de qualité en français dans le domaine des services sociaux et de santé, je deviens un ambassadeur ou une ambassadrice de l'organisme en question.

Lorsqu'une personne âgée francophone me dit devoir recourir à des services sociaux et de santé, je l'aide à trouver les agences qui les offrent en français.

Lorsqu'une consultation, un groupe de travail ou un comité d'usagers est mis sur pied, je considère y offrir mes services si je suis disponible et encourage les gens de mon milieu à faire de même.

Si j'ai du temps libre, j'offre mes services comme bénévole pour augmenter la présence francophone dans les établissements de services sociaux et de santé (Exemple : accueil, transport, animation musicale en français, etc.) ou lors des foires ou carrefours santé.

Lors de campagnes électorales, je questionne les candidat.e.s sur leurs engagements et ceux de leur parti, quant aux services sociaux et de santé en français

# MERCI!

CNFS – Université d'Ottawa

CNFS – Université de St-Boniface

Partenariat de recherche ARIMA

Participants aux collectes de données des divers projets

Membres du comité consultatif (Hôpital Montfort, CSC de l'Estrie, Réseau des services de santé de l'est de l'Ontario, FARFO)