

# Pratique # 10 : Les points de service satellites (Ontario)

Créée : Février 2019



**Jacinthe Savard  
Sébastien Savard  
Solange Van Kemenade  
Josée Benoit  
Corrina Buhay  
Sara Youbi  
Lucy Ann Kubina**

**GRÉOPS**

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



uOttawa

## À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire des pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : [https://www.grefops.ca/repertoire\\_pratiques\\_novatrices.html](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html)).

Le *Répertoire de pratiques novatrices* (précédemment le *Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire*) constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*<sup>1</sup>. Il présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques de pointe. Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lecteur est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs et des collaborateurs, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

Ce projet a été financé par le Consortium national de formation en santé (CNFS) - Secrétariat national et il a été conduit dans le cadre d'une collaboration avec la Société Santé en français.

**Pour citer cette fiche :** Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2021). Pratique # 10 : Les points de service satellites (Ontario). Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. [https://www.grefops.ca/repertoire\\_pratiques\\_novatrices.html](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html).

---

<sup>1</sup> L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante : [https://www.grefops.ca/outil\\_autoevaluation.html](https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html). (version en français)  
[https://www.grefops.ca/selfassessment\\_tool.html](https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html) (version en anglais)

## Pratique # 10 : Les points de service satellites (Ontario)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les mécanismes de coordination inter établissement, de liaison et d'intégration.

### L'organisation qui l'a mise en place :

Plusieurs organismes de services sociaux et de santé communautaires dans l'Est ontarien.

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'entrevues individuelles ou de groupe menés auprès de gestionnaires de programmes de soutien communautaires, de services pour les aînés et les adultes vivant avec un handicap, de programmes de santé communautaire et de services de santé primaires. Ces entrevues ont eu lieu entre avril et novembre 2015 dans le cadre d'une étude antérieure de notre équipe<sup>2</sup>. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références.

### Contexte

Ce ne sont pas tous les organismes qui souhaitent offrir des services en français qui ont les ressources pour le faire. Les points de service satellites francophones constituent des ententes formelles par lesquelles des intervenants ou des professionnels de services sociaux et de santé d'un organisme offrent des services dans les locaux d'un autre organisme, dans le but de mieux servir les personnes âgées francophones. Les services offerts varient selon les besoins décelés par l'organisme hôte du service satellite, ainsi que les ressources disponibles (financières, main- d'œuvre) de la part de l'organisme fournissant le service.

### Objectifs

Bien qu'il existe une variété de points de service satellite, lors des entrevues auprès de gestionnaires, les objectifs communs suivants ont été décelés :

1. Mettre en commun des ressources pour offrir à la clientèle aînée francophone des services plus spécialisés, dans un centre de proximité ;
2. Permettre l'offre de services en français dans des lieux où la densité de la population francophone ne permet pas la multiplication des organismes destinés à cette clientèle ;
3. Rendre les services plus visibles en les regroupant dans un endroit centralisé.

### Caractéristiques de la pratique

Des exemples recensés lors des entrevues sont :

- Un Centre de santé communautaire francophone en milieu rural, où la population francophone, en dépit de sa forte concentration, est éparpillée sur un vaste territoire et éloignée des services disponibles en milieu urbain. Au Centre de santé communautaire, les personnes âgées

---

<sup>2</sup> Kubina, L-A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S. et Chiasson, F. (2018). 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. GReFoPs, Université d'Ottawa. Disponible à [http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/int%C3%A9gral\\_services\\_sociaux\\_sant%C3%A9\\_pa\\_francophones\\_grefops.pdf](http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/int%C3%A9gral_services_sociaux_sant%C3%A9_pa_francophones_grefops.pdf)

francophones ont accès sur place, à des moments déterminés à l'avance, aux services suivants (en respectant les critères de référence) : un groupe de soutien pour les personnes qui souffrent du Parkinson et leurs proches (entente avec Parkinson Canada), les services d'un podologue (entente avec un Centre de santé communautaire en milieu urbain), la physiothérapie (entente avec l'hôpital rural situé à 30 km du Centre). Le Centre de santé prête aussi des locaux au Centre de ressources communautaires de la région, pour qu'un programme de jour pour personnes âgées puisse avoir lieu en français quatre jours par semaine.

- Un Centre de ressources communautaire en milieu urbain à forte concentration de francophones, où la clientèle francophone âgée peut, entre autres, accéder sur place aux services suivants : le soutien et l'intervention pour les femmes âgées vivant une situation d'abus (entente avec Maison d'amitié), le soutien en situation d'endettement et d'exploitation financière (entente avec Entraide budgétaire).

La pratique se développe lorsque les gestionnaires sont à l'affût d'occasions de création d'ententes et d'offre de services.

## Défis

Le financement est l'obstacle principal aux points de service satellite. Par exemple, un organisme de services communautaires francophone a été obligé, faute de financement suffisant, de rapatrier au siège social ses employés antérieurement affectés à des points de service satellite. Un lien téléphonique a remplacé la présence sur place de ces employés<sup>3</sup>.

## Analyse<sup>4</sup>

### Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette pratique découle du besoin d'offrir à la clientèle aînée francophone des services plus spécialisés, dans un centre de proximité, en particulier dans des endroits où la densité de francophones ne permet pas des services permanents de la part de plusieurs organismes. Les ententes permettent le déploiement des ressources humaines francophones d'un centre à un autre, de mieux répondre aux besoins sociaux et de santé des aînés francophones, d'offrir les services dont les aînés francophones ont besoin, ou de faire l'aiguillage en temps propice vers ces services.

La pratique sortant des cadres ordinaires de prestation de services, elle est considérée comme novatrice par les gestionnaires et les intervenants rencontrés.

---

<sup>3</sup> Kubina et coll., 2018, *op. cit.*

<sup>4</sup> Cette analyse se fonde sur les critères du *Cadre d'évaluation des pratiques novatrices* du Conseil canadien de la santé, disponible à : [http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP\\_Framework\\_FR\\_FINAL.pdf](http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP_Framework_FR_FINAL.pdf) et aussi présentés dans le document Introduction et méthode.

## Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

**Qualité des faits probants** : Bien que nous ne connaissions aucune évaluation formelle de points de service satellites pour les personnes âgées francophones, plusieurs retombées positives ont été identifiées par les gestionnaires et les intervenants rencontrés.

**Répercussions** : Les résultats signalés à court terme sont le rapprochement des services en français pour les usagers et une offre plus complète de services sociaux et de santé en français. Cette initiative permet de : a) contourner les obstacles à l'accès aux services sociaux et de santé en français, dont la méconnaissance des services et la distance à parcourir pour y accéder, et b) identifier les besoins émergents en services sociaux et de santé des personnes âgées francophones<sup>5</sup>.

**Applicabilité** : La pratique est en cours dans plusieurs établissements de l'est de l'Ontario.

**Transférabilité** : Les mêmes résultats ont été rapportés par l'ensemble des répondants rencontrés.

---

<sup>5</sup> Kubina et coll., 2018, *op. cit.*