

Pratique # 1 : Le Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'*Actionmarguerite* (Manitoba)

Créée : Février 2019

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

GRRe**E**OP**S**

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).

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*¹. 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. La révision de la fiche a été financée par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

Pour citer cette fiche : Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2019). Pratique # 1 : Le Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'Actionmarguerite (Manitoba). 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

¹ 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. (version en français)
https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 1 : Le Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'Actionmarguerite (Manitoba)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation : innovation et offre de services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur.

L'organisation qui l'a mise en place : Actionmarguerite, Manitoba

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique avec madame Marielle Lafond, chef des programmes de soins infirmiers aux résidents à Actionmarguerite, le 10 juillet 2017 et de la lecture du rapport de Forgues, Couturier et Deroche (2014) cité dans les références². Elle a été complétée par d'autres recherches documentaires dont les sources sont aussi citées en références.

Contexte

À Winnipeg, Actionmarguerite est une entreprise communautaire qui offre des services sociaux et de santé aux personnes âgées d'expression française. Elle appartient à la Corporation catholique de la santé du Manitoba et est financée par l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW)³. Actionmarguerite gère cinq établissements, dont Actionmarguerite St-Vital (anciennement le Foyer Valade), Actionmarguerite St-Boniface (anciennement le Centre Taché), un centre de jour et deux logements avec services de soutien. Le Foyer Valade, créé en 1988, comprend 154 lits pour les aînés francophones en perte d'autonomie et requérant des soins de longue durée. Il détient la désignation provinciale d'établissement francophone⁴. Le Centre Taché, créée en 1935, est l'un des plus grands établissements de soins de longue durée bilingue, servant les personnes âgées francophones (désignation provinciale d'établissement bilingue)⁵. Le Centre Taché compte 299 lits et sa clientèle souffre de conditions de santé complexes (p. ex. démence et autres problèmes de santé)⁶. Les deux résidences ont été fondées par les Sœurs de la Charité de Montréal.

² Forgues, E., Couturier, Y., et Deroche, F. (2014). Rapport : *Conditions favorables à l'établissement des services de santé pour les personnes âgées francophones*. Consulté le 10 juillet 2017, <https://www.icrml.ca/fr/recherches-et-publications/publications-de-l-icrml/download/148/8726/47>

³ Actionmarguerite (n.d.) Consulté le 6 juillet 2017 à : www.actionmarguerite.ca/fr/about-us/

⁴ Forgues, et coll, 2014, *op. cit.*

⁵ Ibid.

⁶ Action marguerite. (2017). Consulté le 12 juin 2017 à <http://www.actionmarguerite.ca/fr/about-us/homes/>

Étant très engagé dans l'amélioration des services à la population francophone dans un endroit géographique majoritairement anglophone, l'organisation a participé à plusieurs études visant à comprendre comment mieux favoriser l'offre active de services intégrés en français à cette population⁷
8 9 10.

Objectifs

Le *Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'Actionmarguerite* s'inscrit dans le cadre d'un projet plus large mené en collaboration avec la Société Santé en français (SSF), le Conseil Communauté en santé du Manitoba et plusieurs autres partenaires, qui visait « à déterminer et à mettre en œuvre les meilleures façons d'améliorer l'accès des aînés francophones de Saint-Boniface et de Saint-Vital aux services en français à partir des ressources actuelles du système de santé.¹¹ »

Actionmarguerite ayant déjà le mandat d'offrir des services en français aux aînés francophones du Manitoba qui nécessitent des soins de longue durée, l'objectif du guide était de faciliter la mise en œuvre de ce mandat, pour ultimement améliorer la qualité de son offre de services en français.

Caractéristiques de la pratique

Entre 2011 et 2013, en collaboration avec la SSF, le Conseil Communauté en santé du Manitoba et d'autres partenaires, Actionmarguerite a participé à un projet qui a permis de mieux comprendre la situation actuelle des services aux aînés francophones, puis d'agir pour améliorer la situation et enfin de transférer les connaissances afin que d'autres organisations puissent profiter de l'expérience acquise. La participation à ce projet témoigne de la valeur accordée par Actionmarguerite à l'innovation dans l'offre de services dans la langue officielle choisie par l'utilisateur. C'est dans le cadre de cette initiative que le *Guide de mise en œuvre du mandat linguistique d'Actionmarguerite*, un guide bilingue à l'intention des gestionnaires a été conçu.

« Ce guide rappelle le contexte juridique en matière de langues de services et intègre les principaux documents qui encadrent la langue des services à l'échelle de la province, de l'ORSW et d'Actionmarguerite. Il précise les responsabilités des gestionnaires afin de s'assurer que les clients francophones soient servis dans la langue de leur choix. Ces responsabilités concernent l'information et la sensibilisation des employés en matière de langue de service, la désignation de postes bilingues, l'embauche d'employés bilingues, l'offre de formation linguistique et la communication auprès des employés et des clients.¹²»

⁷ De Moissac, D., Giasson, F., Roch-Gagné, M. (2015). Accès aux services sociaux et de santé en français : l'expérience des Franco-Manitobains. *Minorités linguistiques et société*, 6, 42-65. Repéré à : <https://www.erudit.org/en/journals/minling/2015- n6- minling02077/1033189ar.pdf>.

⁸ Éthier, S. et Belzile, L. (2012). *Améliorer l'accès des personnes âgées à St-Boniface et à St-Vital aux services de santé en français. Objectif 3: Recension des pratiques exemplaires dans l'offre de services de santé pour les aînés*. Rapport pour le Conseil communauté en santé du Manitoba, Université de Winnipeg. Repéré à : https://santeenfrancais.com/sites/ccsmanitoba.ca/files/publications/rapport_objectif_3_-_pratiques_exemplaires_-_

⁹ Forgues, E., Couturier, Y., et Deroche, F. (2014). Rapport : *Conditions favorables à l'établissement des services de santé pour les personnes aînées francophones*. Repéré à : <https://www.icrml.ca/fr/recherches-et-publications/publications-de-l-crm/download/148/8726/47>

¹⁰ Savard, S., De Moissac, D., Benoit, J., Ba, H., Zellama, F., Giasson, F., Drolet, M. (2017). Le recrutement et la rétention d'intervenants en santé et services sociaux bilingues en situation francophone minoritaire à Winnipeg et à Ottawa (chapitre 9). Dans : Drolet, Bouchard et Savard (Dir.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (pp. 229-253). Presses de l'Université d'Ottawa.

¹¹ Forgues, et coll., 2014, *op. cit.*, p. 35.

¹² Forgues, et coll., 2014, *op. cit.*, p. 38-39.

La présence de la SSF et la concertation de plusieurs acteurs ont permis de coordonner diverses initiatives locales de manière plus structurée afin de mieux comprendre, puis mieux répondre aux besoins des aînés francophones.

Défis

Deux grands défis ont été soulevés lors de l'entrevue avec la personne ressource. Premièrement, une partie du personnel formé en soins de santé est dotée de formation universitaire internationale. Leur diplôme constitue une richesse pour l'établissement, mais demande des équivalences et des mises à niveau constantes pour le personnel immigrant et l'établissement lui-même. Deuxièmement, la difficulté à recruter du personnel bilingue pourrait mettre en péril les programmes et services délivrés en français. Par ailleurs, il est important de noter qu'au Manitoba, la formation des médecins n'est offerte qu'en anglais¹³.

Analyse¹⁴

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette approche de collaboration pour l'identification des besoins de la population francophone et la mise en œuvre de plan d'action est perçue novatrice dans un contexte où, traditionnellement, selon Éthier et Belzile (2012)¹⁵ « l'approche de l'offre active des services en français est plus réactive au Manitoba » (p.2) et ne se manifeste que rarement.

Alors que les familles et les proches aidants des usagers ressentent le besoin de garder les liens avec la francophonie pour assurer le bien-être de leurs proches aînés et témoignent de l'importance d'une communication en français entre les fournisseurs de soins et leurs parents, Actionmarguerite a souhaité mieux répondre à ce besoin, témoignant de la valeur accordée par Actionmarguerite à l'innovation dans l'offre de services en français malgré la difficulté de recrutement de personnel bilingue.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

Qualité des faits probants : Une recherche-action menée par le Réseau de services de santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard, en partenariat avec le Conseil Communauté en santé du Manitoba, l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques et le Centre de recherche sur le vieillissement fait ressortir les conditions favorables à la mise en œuvre d'initiatives issues de cette collaboration, incluant certains facteurs propres au contexte du Manitoba¹⁶. L'effet le plus probable est une plus grande sensibilisation des gestionnaires d'Actionmarguerite à l'importance de mettre les efforts nécessaires à la mise en œuvre du mandat linguistique de cette organisation. Le rapport annuel

¹³ L'Université de St-Boniface, université francophone, forme des préposés en soins, des infirmières auxiliaires, des infirmières autorisées et des travailleurs sociaux.

¹⁴ 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 et aussi présentés dans le document Introduction et méthode.

¹⁵ Éthier et Belzile, 2012, *op. cit.*, p.2.

¹⁶ Forgues, et coll., 2014, *op. cit.*, p. 49-76.

2017-2018 d'Actionmarguerite¹⁷ fait état de la création d'un nouveau poste de coordonnatrice ou coordonnateur de la formation du personnel et des services en langue française pour appuyer la capacité de l'organisme à développer, promouvoir et appuyer l'offre active des services en français.

Répercussions : Les résultats des recherches mentionnées montrent que cette pratique peut avoir des effets positifs sur le rendement du système de santé, le personnel bilingue et ultimement sur la santé et le bien-être des personnes âgées francophones ainsi que de leurs familles.

Applicabilité : À notre connaissance, la pratique est actuellement implantée dans une seule organisation, mais pourrait s'appliquer dans d'autres établissements de santé de longue durée et de fin de vie dans diverses communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Transférabilité : Bien que nous n'ayons pas encore de données à ce sujet, il est possible de penser que des résultats similaires pourraient s'observer dans d'autres organisations qui adopteraient une pratique semblable.

¹⁷ Actionmarguerite (2018). *Rapport annuel 2017-2018 - Accès aux soins et services continus centré sur les aînés fragilisés au Manitoba*. Rapport à la Corporation catholique de la santé du Manitoba. Consulté à : <http://www.actionmarguerite.ca/wp-content/uploads/2018/06/Rapport-annuel-2017-18-FR-Final.pdf>