

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

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).

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.

Pour citer cette fiche : Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2019). Pratique # 2 : Une maisonnée francophone au Foyer Summerset (Île-du-Prince-Édouard). 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 : http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/outil_autoevaluation.pdf (version en français) http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/selfassessment_tool.pdf (version en anglais)

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 – 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.

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique avec madame Élise Arsenault, analyste des services de santé en français, directrice du Réseau Santé en français Î.-P.-É. (RSFÎPÉ), le 10 juillet 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références.

Contexte

En 2010, un projet de recherche sur les soins de longue durée a été mis en place par le Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É. (RSSFÎPÉ). Il a été constaté que la majorité des établissements fournisseurs de ces services avaient une capacité limitée à offrir des services en français. Toutefois, le Foyer Summerset fait exception, car l'établissement compte un nombre important de bénéficiaires francophones et le personnel reconnaît les besoins linguistiques et culturels de sa clientèle. L'étude a émis une série de recommandations pour améliorer les services en français dans les foyers de longue durée². Santé Île-du-Prince-Édouard s'est engagé à implanter ces recommandations.

Donnant suite à cette évaluation de besoins, une recherche-action menée par la Société Santé en français, le Réseau de services de santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard, le Conseil Communauté en santé du Manitoba, l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques et le Centre de recherche sur le vieillissement³ a contribué à soutenir le partenariat qui a permis l'ouverture d'un voisinage bilingue de 26 lits le 11 janvier 2013 au Foyer Summerset, dans le comté de Prince, Summerside, Île-du-Prince-Édouard.

Objectifs

Cette initiative de créer une aile francophone au sein du *Foyer Summerset*, dans un milieu majoritairement anglophone, vise à offrir des soins de longue durée dans la langue officielle de choix

² McQuaid, S. (2010). *Soins de longue durée en français*. Rapport final présenté au Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É. Consulté le 14 août 2017 à : <http://santeipe.ca/wp-content/uploads/Rapport-final-Soins-de-longue-duree%CC%81e-en-franc%CC%A7ais.pdf>

³ 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>

de l'utilisateur. Les aînés usagers-résidents se sentent à l'aise de demander des services en français et un nombre suffisant de professionnels permet d'offrir tous les services en français, en incluant l'accueil.

Caractéristiques de la pratique

Le Foyer Summerset⁴, à Summerside, Île-du-Prince-Édouard, est un établissement public d'hébergement et de soins de longue durée de 82 lits comprenant six maisonnées (ou 6 ailes) dont deux (26 lits) sont bilingues. À l'intérieur de chaque voisinage, les infirmières et autres membres du personnel de santé naviguent entre les différentes maisonnées.

La direction du Foyer Summerset a grandement contribué à créer un esprit convivial et chaleureux au sein de ce voisinage bilingue de l'établissement. En effet, le personnel de direction a priorisé une approche axée sur les besoins de la personne résidente ainsi que sur ceux de sa famille.

Les caractéristiques suivantes sont parties intégrantes de la pratique⁵ :

- Mobilisation de la communauté francophone à l'origine du projet.
- Valeurs soutenues par le comité directeur du projet et la direction de l'établissement qui priorisent :
 - L'engagement des résidents francophones et de leurs familles ;
 - La contribution de bénévoles issus de la communauté francophone ;
 - La valorisation de la culture acadienne ;
 - L'accès à une documentation bilingue (tels que les informations, le matériel, la signalisation) ;
 - L'embauche d'employés bilingues et cours de français pour les employés.
- Désignation de postes bilingues : En avril 2017, selon les sources consultées, 60 % du personnel était francophone dans les deux maisonnées.
- Identification systématique de la variable linguistique, à la fois auprès des résidents et auprès du personnel.
- Trousse de culture acadienne préparée par le Collège communautaire de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard (Collège Acadie Î.P.É.) à la disposition du personnel.
- Sondage sur la satisfaction des résidents qui inclut des questions qui portent sur la langue de choix et qui est disponible dans les deux langues officielles.

Défis

Trois grands défis ont été rapportés. Le premier provient de la réaction du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) qui s'est opposé à la création de postes désignés bilingues (Combined Service Workers, Support Service Workers) au Foyer Summerset⁶. Dans sa décision arbitrale de 2014, la cour a pris en considération la question linguistique et a validé ces postes désignés bilingues. Un deuxième type de défi s'est posé au sein de la communauté : une certaine hésitation et incompréhension se sont parfois fait sentir concernant l'implantation d'un voisinage bilingue qui semblait être perçu comme défavorable pour le public anglophone. Par conséquent, les francophones hésitent parfois à s'exprimer en français, au sein de leur propre communauté, et ce par peur de la stigmatisation. Finalement, le recrutement des ressources humaines bilingues demeure un défi puisqu'il

⁴ Île du-Prince-Édouard, Foyer Summerset, Consulté le 18 juin 2017 à : <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-i-p-e/foyer-summerset>

⁵ Forgues, et coll., 2014, *op. cit.* et données de l'entrevue avec la personne-ressource

⁶ Décision arbitrale de la Canadian Union Public Employees Local 1779 and Health PEI le 24 novembre 2014.

existe seulement une institution de formation postsecondaire francophone à l'île qui offre des formations en français dans le domaine de la santé soit le Collège de l'Île. Ce manque d'accessibilité fait en sorte que les étudiants en immersion ou dans les écoles francophones poursuivent leurs études en anglais ou dans des institutions de formation francophone à l'extérieur de la province, ce qui contribue au manque des professionnels bilingues sur le terrain.

Analyse⁷

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette pratique répond à un besoin dans le milieu et elle est née de la volonté communautaire francophone et acadienne de créer un espace francophone répondant à des besoins importants de ses aînés. La création d'une maisonnée francophone dans un centre de soins de longue durée majoritairement anglophone est perçue par les acteurs du milieu comme une façon novatrice de répondre aux besoins des aînés francophones lorsque les conditions locales ne permettent pas la création de foyers de soins entièrement francophone. Le fait de regrouper les employés et les résidents dans un même espace francophone véhicule un esprit de communauté et d'échange culturel.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique de pointe

Qualité des faits probants : La création d'un voisinage bilingue au Foyer Summerset s'appuie sur des données probantes relatives aux besoins des aînés francophones. Une recherche-action a documenté les conditions favorables à l'implantation de cette pratique. Les évaluations internes montrent la satisfaction des résidents et de leur famille.

Répercussions : Les résultats démontrent que cette pratique a des effets positifs sur la satisfaction des aînés francophones et de leurs familles envers les services reçus. Les résidents du foyer se disent très satisfaits de cette espace francophone qu'ils perçoivent comme une extension de la communauté où ils ont jadis grandi, mais avant tout comme un réel « chez soi »⁸. L'offre de services dans la langue de son choix serait associée à une plus grande sécurité des usagers et à une plus grande qualité de services pour les communautés de langue officielle en contexte minoritaire⁹.

Applicabilité : La pratique est en cours dans au moins une autre province majoritairement anglophone (le Pavillon Omer Deslauriers de la résidence Bendale Acres en Ontario, voir la pratique 3) et se réplique à l'Île-du-Prince-Édouard. En effet, depuis avril 2017, le Foyer Beach Grove à Charlottetown a été inspiré par le modèle du Foyer Summerset et on est en voie d'ouvrir une maisonnée bilingue au sein de cet établissement. Selon la personne-ressource, une troisième initiative dans un autre foyer de l'Île-du-Prince-Édouard est également possible dans un futur rapproché. Elle semble applicable dans des zones géographiques où on observe une certaine concentration de francophones, sans que leur nombre soit suffisant pour permettre la création d'établissements entièrement francophones.

Transférabilité : Des résultats similaires sont perçus dans les autres établissements qui ont mis en place des maisonnées francophones.

⁷ 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.

⁸ CBC News (June 14, 2018). Better health expected with French seniors' unit. Consulté le 18 juin 2017 à : <http://www.cbc.ca/news/canada/prince-edward-island/better-health-expected-with-french-seniors-unit-1.2679259>

⁹ Bowen, S. (2015). *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*. Rapport final préparé pour la Société Santé en français. Repéré à : http://www.savoir-sante.ca/fr/content_page/download/255/429/21?method=view