

# **Pratique # 3 : *Pavillon Omer Deslauriers* : une unité francophone au centre Bendale Acres (Ontario)**

**Créée : Février 2109 ; Dernière mise à jour : Février 2021**

**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. 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. (2021). Pratique # 3 : Pavillon Omer Deslauriers : une unité francophone au centre Bendale Acres (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 # 3 : Pavillon Omer Deslauriers : une unité francophone au centre Bendale Acres (Ontario)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation – innovation, diversité culturelle et linguistique, offre de services dans la langue de choix de l'utilisateur ;
- L'offre active et les outils de coordination au sein d'une organisation.

### L'organisation qui l'a mise en place : Bendale Acres, Scarborough, Ontario.

L'information décrite dans cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique auprès de madame Margaret Aerola, directrice de Bendale Acres, le 10 juillet 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références. La fiche a été mise à jour en février 2021 en collaboration avec la nouvelle administratrice du Centre, Madame Gina Filice.

### Contexte

Au Canada, la population francophone en situation linguistique minoritaire vieillit proportionnellement plus rapidement que l'ensemble de la population canadienne<sup>2</sup>. Bendale Acres est un foyer de soins de longue durée créée en 1963. Situé à Scarborough, Toronto, le foyer de 302 lits privilégie une approche des soins individualisés qui appuie l'autonomie aux personnes âgées au sein d'un environnement dans lequel la dignité, l'estime de soi et les droits sont respectés<sup>3</sup>. En 1994, Bendale Acres crée le Pavillon Omer Deslauriers, fruit d'une collaboration entre la communauté francophone, la ville de Toronto et d'autres partenaires. Le pavillon accueille des aînés francophones de la région et fournit des soins de santé adaptés culturellement et linguistiquement aux personnes âgées, débutant à l'admission et se poursuivant tout au long du séjour.

### Objectifs

L'objectif est de créer une section francophone dans un milieu majoritairement anglophone pour offrir des soins de longue durée dans la langue officielle de choix de l'utilisateur. Cette unité facilite ainsi l'accès aux soins de longue durée et de fin de vie en français pour les aînés francophones par l'intermédiaire du personnel bilingue qui utilise son plein potentiel linguistique au profit des usagers-résidents.

Par ailleurs, les objectifs généraux de Bendale Acres sont d'améliorer : 1) l'accès aux soins et services de santé linguistiquement et culturellement adaptés, 2) la qualité de vie des résidents, 3) les résultats de santé auprès des résidents, et 4) la satisfaction des résidents et de leur famille.

---

<sup>2</sup> Statistique Canada. (2017). Portrait des minorités de langue officielle au Canada : Naissances, migrations et vieillissement de la population de langue officielle minoritaire. <https://www.statcan.gc.ca/fra/rb/video/spmloc02>

<sup>3</sup> Bendale Acres, site Internet, <https://www.toronto.ca/community-people/housing-shelter/long-term-care-homes/bendale-acres-french/> consulté le 14 juillet 2017.

## Caractéristiques de la pratique

La philosophie de Bendale Acres se fonde sur une approche interprofessionnelle qui fournit des soins de santé adaptés culturellement et linguistiquement aux aînés, débutant à l'admission et se poursuivant tout au long du séjour. Le Pavillon Omer Deslauriers est un voisinage bilingue de 37 lits, dans un établissement majoritairement anglophone de 302 lits. Les caractéristiques suivantes sont parties intégrantes de la pratique :

- Dans ce pavillon de 37 lits, la majorité du personnel est bilingue ;
- L'organisation d'activités récréatives, musicales, artistiques ou d'évènements spéciaux, le soutien spirituel et religieux et les soins se déroulent dans un environnement qui favorise l'utilisation du français ;
- Depuis 2013, lorsqu'une place se libère au Pavillon Omer Deslauriers, le RLISS du Centre-Est donne la priorité aux aînés francophones admissibles aux soins de longue durée qui déposent une demande pour Bendale Acres<sup>4</sup>.

Le personnel au Pavillon Omer Deslauriers est de l'avis qu'afin d'évaluer les plaintes et la souffrance des personnes souffrant de démence, de faire un diagnostic correct et d'élaborer un plan de soins de santé centré sur leurs besoins et attentes, la communication dans la langue maternelle est une nécessité<sup>5</sup>.

## Défis

Le défi principal de Bendale Acres est, selon la personne ressource consultée, celui d'identifier et de trouver les minorités francophones dans le secteur du Grand Toronto. Celles-ci sont devenues invisibles par les circonstances sociales, économiques et structurelles, mais aussi par les situations discriminatoires auxquelles elles ont fait face dans le passé pour l'accès et l'utilisation des services sociaux et de santé. Cette discrimination, fortement ressentie par certaines personnes appartenant à la communauté francophone en situation minoritaire, a provoqué une sorte de refus de leur part de demander et d'utiliser les services en langue française.

## Analyse<sup>6</sup>

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

Cette pratique répond à un besoin dans le milieu et elle est perçue comme novatrice par les diverses parties prenantes. Les témoignages des résidents, de membres de leur famille, ainsi que du personnel sont très positifs à l'égard de la création du Pavillon Omer Deslauriers ; ils voient dans cette initiative une façon novatrice d'assurer un meilleur service aux aînés francophones<sup>7</sup>. Cette expérience est également bien connue dans les réseaux de la Société Santé en français qui la considèrent comme une bonne pratique. Elle a servi d'inspiration *pour le Guide de planification et de prestation de soins de*

---

<sup>4</sup> Entité 4. (2013). *Les aînés francophones ont maintenant un accès prioritaire aux soins de longue durée du Pavillon Omer Deslauriers à Scarborough*. Communiqué. Consulté à : <http://francosantesud.ca/wp-content/uploads/Communiqu%C3%A9-Bendale-Acres-FR.pdf>

<sup>5</sup> The Pavillon Omer Deslauriers Team. (n.d.) Vidéo promotionnelle, repérée à <https://www.youtube.com/watch?v=iUP9c-soH68&feature=youtu.be>

<sup>6</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 présenté dans le document Introduction et méthode.

<sup>7</sup> The Pavillon Omer Deslauriers Team. (n.d.) Vidéo promotionnelle, *op. cit.*

longue durée en français publié par le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario.<sup>8</sup>

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

**Qualité des faits probants** : L'unité francophone à Bendale Acres a été examinée comme exemple pour l'élaboration d'un modèle de planification et de prestation de soins de longue durée<sup>9</sup>. Selon cette évaluation et les témoignages disponibles, il y a une appréciation favorable de l'ensemble des acteurs de cette initiative, incluant les fournisseurs de services sociaux et de santé, les professionnels de la santé et les usagers.

**Répercussions** : Les témoignages disponibles, ainsi que l'entrevue réalisée, indiquent que cette pratique a des effets positifs la satisfaction et la qualité de vie des résidents. 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 minoritaire<sup>10</sup>.

**Applicabilité** : D'autres initiatives similaires ont été recensées à l'Île-du-Prince-Édouard.

**Transférabilité** : Les résultats des initiatives recensées pointent tous dans la même direction, ainsi, il semble que les résultats soient transférables.

---

<sup>8</sup> Réseau Franco-santé du Sud de l'Ontario. (2017). *Guide de planification et de prestation de soins de longue durée en français : Leçons tirées du Pavillon Omer Deslauriers de Bendale Acres et d'autres services de santé en français pour aînés au Canada*. Rapport consulté le 13 février 2018 à : [http://savoir-sante.ca/fr/content\\_page/download/261/434/21?method=view](http://savoir-sante.ca/fr/content_page/download/261/434/21?method=view)

<sup>9</sup> Ibid. À la lumière d'un examen du modèle du Pavillon Omer Deslauriers et d'autres pratiques exemplaires, ce Guide propose un modèle de planification et de prestation de soins de longue durée comprenant six attributs : 1) leadership et planification ; 2) engagement communautaire ; 3) communication et promotion ; 4) environnement ; 5) ressources humaines bilingues ; 6) approche centrée sur la personne. Le Guide décrit également dix étapes à suivre pour instaurer une zone francophone au sein d'un foyer de soins de longue durée, ainsi que cinq mesures à prendre par le personnel de première ligne pour améliorer l'accès aux services en français.

<sup>10</sup> 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](http://www.savoir-sante.ca/fr/content_page/download/255/429/21?method=view)