

# Pratique # 4 : L'intégration de la variable linguistique dans la collecte de données (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](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. (2019). Pratique # 4 : L'intégration de la variable linguistique dans la collecte de données (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](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 # 4 : L'intégration de la variable linguistique dans la collecte de données (Île-du-Prince-Édouard)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les lois, les règlements et les politiques de santé ;
- L'offre active et les outils de coordination au sein d'une organisation.

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

Health PEI/Santé Î.-P.-É. et le Réseau Santé en français 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 de l'Île-du-Prince-Édouard (RSFÎPÉ), le 8 septembre 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références.

### Contexte

Dans le cadre d'un appel de propositions de projets lancé par Santé Canada en décembre 2013, le RSFÎPÉ encourage Santé Î.-P.-É. à soumettre une proposition portant sur la collecte de variable linguistique. Ce projet a été retenu par Santé Canada et les travaux ont commencé en septembre 2014. Ce projet s'inscrit dans le souci de suivre les intentions de la nouvelle *Loi sur les services en français*<sup>2</sup> de l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.) entrée en vigueur en décembre 2013. Cette Loi fait la promotion des services en français, en fonction des priorités de la communauté acadienne et francophone et des capacités du gouvernement. Par ailleurs, l'utilisation de la langue française semble être en hausse dans l'Î.-P.-É. dont la démographie montre une croissance des nouveaux arrivants préférant communiquer en français.

L'information linguistique incluse dans les bases de données cliniques et administratives sert à mieux connaître l'identité linguistique de l'utilisateur ce qui permettra un échange sécuritaire et de qualité entre le professionnel de santé et l'utilisateur. De plus, elle permet de recueillir des données administratives utiles à la planification des services, puisque cette variable demeure généralement stable dans le temps. Cette donnée permet donc d'estimer les besoins de la population francophone afin de planifier et d'offrir un service de qualité centré sur les besoins du patient.

### Objectifs

Rendre l'information sur l'identité linguistique de l'utilisateur directement disponible auprès des principaux professionnels de santé pour contribuer à fournir « aux insulaires des soins et des services supérieurs axés sur la personne et sa sécurité ».

---

<sup>2</sup> Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard. (10 février 2016). *Loi sur les services en français – survol*. Consulté à : <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/bureau-du-conseil-executif/loi-services-francais-survol>

Obtenir des données administratives nécessaires à la planification et mise en place des services en français pour la population minoritaire francophone et acadienne.

Conscientiser les usagers à la possibilité de demander et de recevoir des services en français.

## Caractéristiques de la pratique

L'identité linguistique des usagers du système de santé de l'Î.-P.-É. a été recueillie par le biais de sondages envoyés entre octobre 2015 et janvier 2017 à 58 000 foyers (124 000 personnes). Les résultats ont montré que 4,4 % des répondants ont déclaré le français comme langue maternelle.

À la suite de cette enquête, l'Î.-P.-É. a établi une nouvelle carte-santé bilingue qui permet de relier automatiquement le profil linguistique de l'utilisateur aux bases de données utilisées par les professionnels de la santé. Grâce à cette carte, toutes les données de l'utilisateur sont sauvegardées dans une banque de données et facilement accessibles pour les professionnels de la santé et les décideurs administratifs. Le profil linguistique est relié au numéro de la carte-santé. Cette carte permet donc également de retracer l'utilisation antérieure des services de santé. Pour les usagers, c'est une façon appropriée de suggérer une demande de services en français sans avoir besoin de le faire verbalement à chaque point de services.

Les résultats de cette initiative démontrent la faisabilité de lier ces données aux bases de données provinciales, permettant un accès rapide et sécuritaire au profil linguistique des usagers par les professionnels de la santé et des planificateurs des services.

## Défis

Le choix des variables linguistiques uniformes à inclure dans les bases de données, les bases de données limitées et l'harmonisation nécessaire pour leur utilisation sont certains des défis évoqués par les responsables de la mise en place de ce projet<sup>3</sup>. De plus, une certaine gêne de la part des usagers francophones qui ne souhaitent pas demander aux professionnels de la santé des services en français constitue un enjeu additionnel.

## Analyse<sup>4</sup>

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

Cette initiative est perçue positivement par les usagers, car elle a permis de recueillir de façon systématique une donnée importante tant pour la qualité des services que pour leur planification.

---

<sup>3</sup> Consortium national de formation en santé (CNFS) et Société Santé en français (SSF). (2010). La santé des francophones en situation minoritaire : un urgent besoin de plus d'informations pour offrir de meilleurs services. [https://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/sommaire\\_argumentaire\\_Fr.pdf](https://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/sommaire_argumentaire_Fr.pdf)

Desaulniers, J. et Manseau, J. (2017). *Démonstration de la valeur ajoutée de la collecte de l'identité linguistique : projet pilote de la variable linguistique francophone en Ontario*. Webinaire de la Société Santé en français, le 12 avril 2017. <http://savoir-sante.ca/themes/variables-linguistiques/download/231/405/21?method=view>.

<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.

Elle entraîne aussi un changement de culture chez les usagers qui sont maintenant conscients qu'il est possible de demander et d'accéder à certains services en français, chez les professionnels de la santé qui obtiennent une image plus complète du profil linguistique de chaque usager et chez les décideurs qui obtiennent de données populationnelles à des fins de planification.

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

**Qualité des faits probants** : Les impacts de l'initiative d'inclusion de la variable linguistique sur la carte-santé à l'Î.-P.-É. n'ont pas encore été évalués de façon formelle. Toutefois, l'initiative est positivement perçue par les usagers et par les professionnels de la santé. L'initiative a été présentée également à des colloques scientifiques en 2017.

**Répercussions** : Actuellement, la pratique a été activement implantée à l'Î.-P.-É. Toutes les personnes d'expression française sont touchées par cette pratique qui permet à la province de mieux planifier les services en français et aux intervenants de reconnaître dès le premier contact qu'ils s'adressent à une personne qui s'exprime en français. Ainsi, ce projet a pu montrer la valeur ajoutée de la collecte de l'identité linguistique auprès des usagers pour favoriser l'accès à des soins dans les deux langues officielles.

**Applicabilité** : L'Î.-P.-É. a implanté cette pratique au sein même du gouvernement, par le biais de la carte santé. Ainsi, l'information est disponible dans tous ses établissements de services sociaux et de santé. Les coûts ont été limités, en raison de la taille de la province et du fait qu'elle possédait les conditions favorables (technologie et savoirs expérientiels des professionnels) pour la mise en place du système.

Un projet visant des objectifs similaires a été lancé en Ontario en 2014. Il a été initié par le Réseau de santé en français de l'Est de l'Ontario et ne touchait que certains établissements. Après 24 mois d'implantation, la collecte des données par 15 fournisseurs de services s'est révélée longue, complexe et coûteuse<sup>5</sup>. L'initiative pilote a permis de sensibiliser les instances gouvernementales à l'importance de recueillir cette information et d'intéresser le ministère de la Santé et des soins de longue durée à étudier une manière plus systématique de collecter cette information.

**Transférabilité** : À la suite de son expérience pilote, l'Ontario analyse la possibilité d'intégrer la variable linguistique à la carte-santé afin de pouvoir dresser un profil de l'ensemble des usagers de services sociaux et de santé. Récemment, en 2018, une motion en ce sens a été déposée au Parlement de l'Ontario<sup>6</sup>. Les provinces du Manitoba et du Nouveau-Brunswick semblent aussi être intéressées et en ont discuté avec des représentants de Santé Î.-P.-É. Santé Canada valorise cette pratique et semble disposé à appuyer sa diffusion.

---

<sup>5</sup> Desaulniers et Manseau, 2017, *op. cit.*

<sup>6</sup> Brulé, C. (4 octobre 2018). *La langue des patients pourrait-elle être indiquée sur la carte-santé?* Radio-Canada / ICI Toronto. Repéré à : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1127932/langue-sante-ontario-patients-carte-linguistique>