

# CONDITIONS GAGNANTES POUR UNE OFFRE ACTIVE EFFICACE : UNE ÉTUDE PILOTE POUR HABILITER LES GESTIONNAIRES D'UNITÉS DE SOINS DE SANTÉ À IMPLANTER DES MESURES SIMPLES POUR AMÉLIORER L'OFFRE ACTIVE EN FRANÇAIS.

---

Sommaire présenté à la Société Santé en français  
par Jacinthe Savard et Katrine Sauvé-Schenk

29 mars 2019



**Chercheurs:**

François Chiocchio

Jacinthe Savard

Denis Prud'homme

**Assistante de recherche:**

Katrine Sauvé-Schenk

**Coordonnatrice de recherche:** Céline Delluc

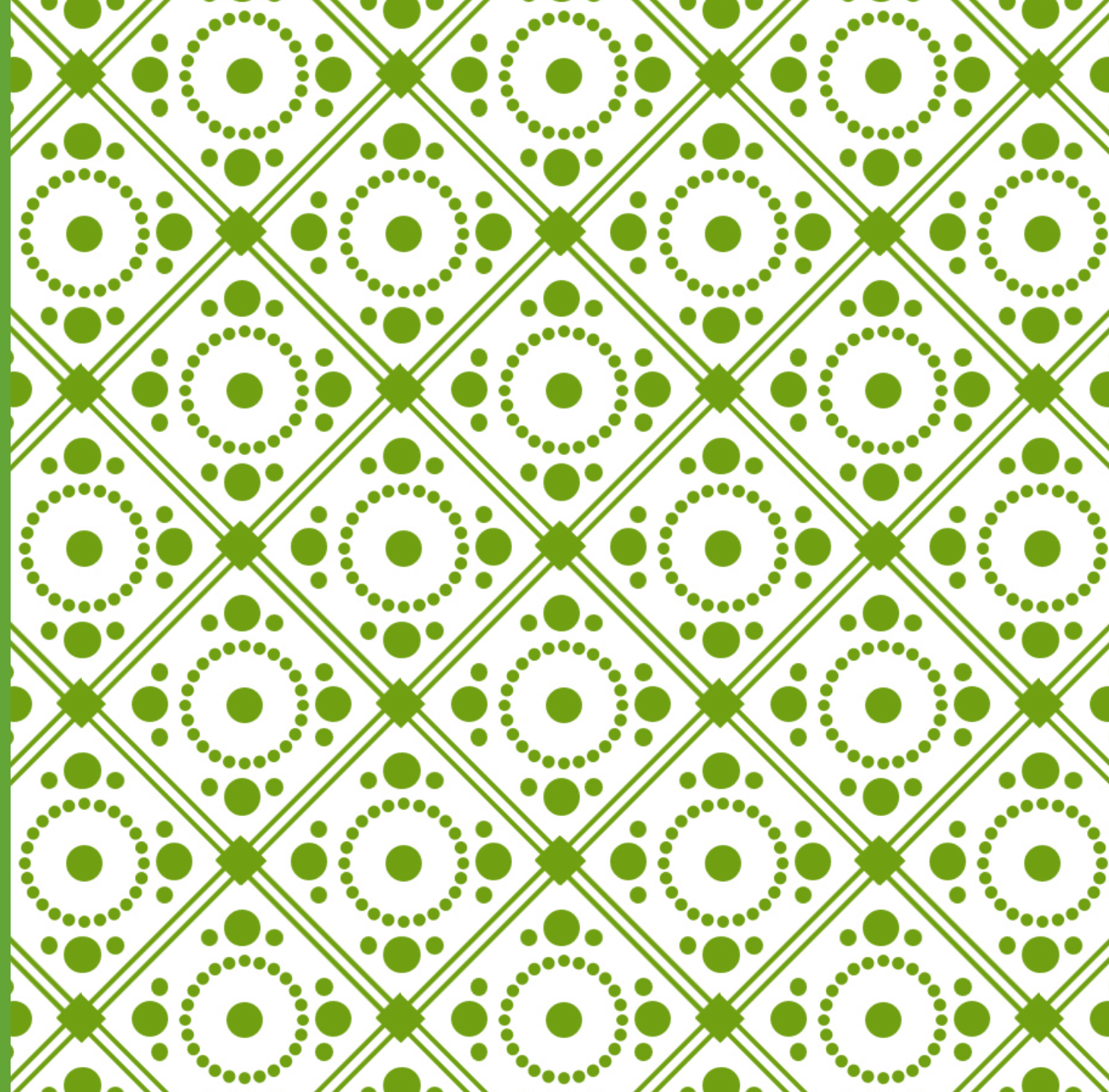


uOttawa

**ÉQUIPE DE RECHERCHE**

# INTRODUCTION

---



# OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

---

1- Former et outiller les gestionnaires à habiliter le personnel de leurs unités à mettre en œuvre des actions d'OAF;

---

2- Identifier les facteurs qui encouragent ou empêchent les gestionnaires à pouvoir habiliter le personnel de leurs unités à mettre en œuvre des actions d'OAF;

---

3- Évaluer la satisfaction des patients de ces unités par rapport à l'OAF.

# LE SITE

*Thunder Bay Regional Health Sciences Centre (TBRHSC)* est un centre de santé identifié pour servir la clientèle francophone.

Ce centre travaille à obtenir une désignation en vertu de la Loi sur les services en français.



[http://www.chroniclejournal.com/news/local/hospital-beds-coming/article\\_84480dd8-b874-11e7-a2f6-c3fdb606aee0.html](http://www.chroniclejournal.com/news/local/hospital-beds-coming/article_84480dd8-b874-11e7-a2f6-c3fdb606aee0.html)

# LE SITE

3,4 % de la population du RLISS du Nord-Ouest s'identifie comme étant francophone

Les francophones sont plus présents dans le District de Thunder Bay (13 % de sa population). Ce district inclus:

- Greenstone/Long Lac (22,2 %)
- Manitouwadge (15,8 %)
- Marathon (9,8 %)

(RLISS du Nord-Ouest, 2014).

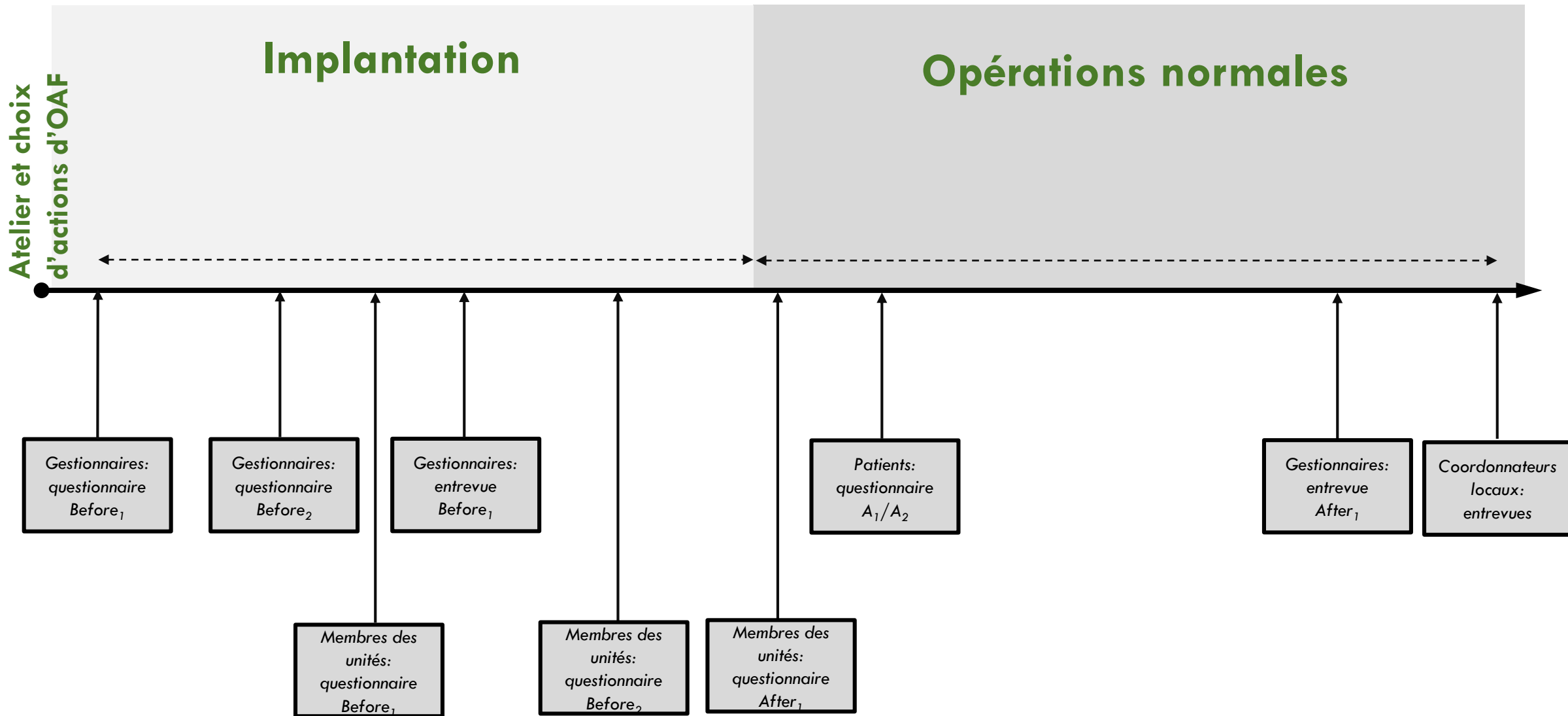


# LES COORDONNATEURS LOCAUX

Des interlocuteurs locaux du TBRHSC nous ont aidé à mener le projet.

- Les coordonnateurs locaux: deux gestionnaires cadre et une assistante administrative
- Une coordonnatrice du bureau de recherche de TBRHSC avec 2 assistants de recherche

# PHASES DU PROJET





# RÉSULTATS

---



# ATELIER

L'atelier a été présenté aux gestionnaires des 4 unités participantes:

- Soins hospitaliers (chirurgie)
- Service ambulatoire et clinique de fractures
- Service d'admission
- Unité virtuelle (personnel infirmier flottant)

## Objectifs de l'atelier

Habilitation et mobilisation des gestionnaires de la santé par rapport à l'offre active (OA) de services de santé en français.

À la fin de cet atelier, vous allez...

- Comprendre l'impact de la langue sur la santé des CFMS
- Connaître les principes et les comportements d'OA
- Avoir élaboré un plan d'action pour intégrer des principes et comportements d'OA sur vos unités

# ATELIER

*“What I think the most valuable piece was, was the list of suggestions of how to make an active offer of French language services and how very easy most of them would be for managers to implement.”*

*(Coordonnatrice locale)*

# LES CHOIX D' ACTIONS D' OFFRE ACTIVE EN FRANÇAIS

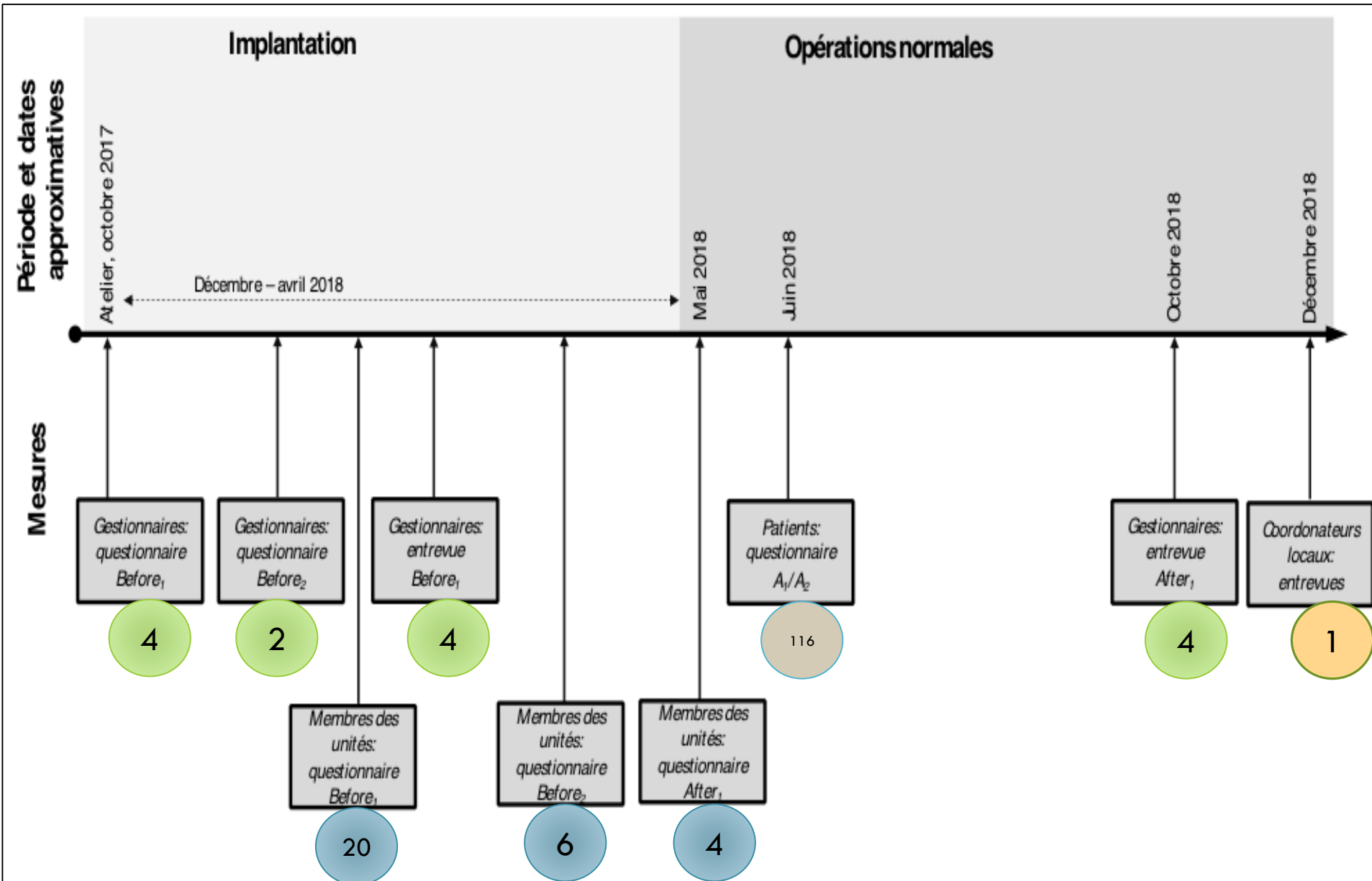
Changer les salutations ou messages du système de messagerie téléphonique pour qu'elles soient bilingues

Afficher des signes/écrans en français et en anglais

Fournir des épinglettes « Je parle français » pour les membres du personnel des unités qui peuvent offrir un service en français

Traduire les ressources éducationnelles et les informations imprimées de chaque unité pour qu'elles soient bilingues

**LIGNE DE TEMPS APPROXIMATIVE DU PROJET  
AVEC LES PÉRIODES DE COLLECTE DE DONNÉES ET  
NOMBRE DE PARTICIPANTS**




## IMPLANTATION: DÉFIS ET FACTEURS FACILITANTS

- Les gestionnaires d'unités ont choisi des actions où ils n'avaient pas besoin d'investir beaucoup de temps ou de ressources. L'implantation a été dirigée par les coordonnateurs locaux.
- Les actions ne pouvaient pas toutes être implantées sur les quatre unités participantes.
- Plusieurs des actions choisies nécessitaient la participation de plusieurs autres services.

# BUT 1: FORMER ET D'OUTILLER LES GESTIONNAIRES AFIN QU'ILS PUISSENT HABILITER LES MEMBRES DE LEURS UNITÉS À IMPLANTER DES ACTIONS D'OAF

## Gestionnaires d'unités:

- Peu d'investissement de temps/ressources dans l'implantation
- Niveau de conviction limité par rapport à l'importance de l'OAF
- Peu ou pas de personnel qui parle français sur leurs unités

A large yellow speech bubble with a thin black outline, containing text. To the left of the bubble is a thin vertical green line.

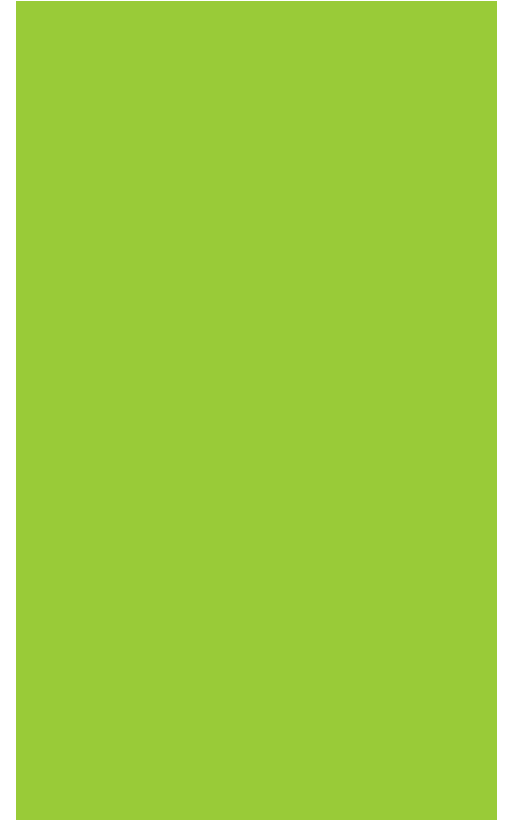
*“So, we have a large Indigenous population in Thunder Bay...There’s a lot of Indigenous people that do not speak any English. We have a large Italian population, a large Finnish population...But I haven’t come across a French family or a French patient that doesn’t speak English.”* (Gestionnaire)



# BUT 1: FORMER ET OUTILLER LES GESTIONNAIRES AFIN QU'ILS PUISSENT HABILITER LES MEMBRES DE LEURS UNITÉS À IMPLANTER DES ACTIONS D'OAF

Il y a peu d'évidence que l'habilitation s'est produite avec les gestionnaires d'unités, mais il semblerait y avoir eu habilitation des gestionnaires cadres (coordonnateurs locaux du projet).

Implantation de nouveaux projets d'OAF



## BUT 2: IDENTIFIER LES FACTEURS QUI ENCOURAGENT OU EMPÊCHENT LES GESTIONNAIRES À POUVOIR HABILITER LE PERSONNEL DE LEURS UNITÉS

### FACTEURS FACILITANTS

- Soutien organisationnel

### BARRIÈRES

- Manque de conviction que l'implantation était nécessaire
- Priorités rivales quotidiennes

L'accompagnement s'est faite auprès des coordonnateurs locaux et ceci semble avoir été un facteur facilitateur de *leur* habilitation.

## BUT 3: ÉVALUER LA SATISFACTION DES PATIENTS DES UNITÉS PAR RAPPORT À L'OAF

116 répondants au questionnaire

- 5 répondants ont le français comme langue maternelle/première langue officielle
- 2 d'entre elles parlent le français à la maison, seule une personne voulait des services en français
- plusieurs autres groupes linguistiques sont identifiés

## BUT 3: ÉVALUER LA SATISFACTION DES PATIENTS DE CES UNITES PAR RAPPORT À L'OAF

- Plusieurs des actions d'OAF n'ont pas été remarquées par la plupart des patients.
- 2 personnes pensaient que si leur langue avait été plus prise en compte, ils auraient mieux compris l'information des professionnels. Ces deux patients sont une personne francophone et une personne Ojibway.
- Une limite importante: l'utilisation d'une adaptation de la *Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire* (Savard et coll., 2017).

# IMPLANTATION: PÉRENNITÉ DES ACTIONS

Les limites à la pérennité des actions

- 1) le nombre limité de travailleurs qui parlent le français
- 2) la croyance limitée que l'OAF est importante

Trois des actions d'OAF sont maintenant intégrées aux processus de l'hôpital.

*"... We don't have any French-speaking staff in this department."* (Gestionnaire)

# IMPACT DE L'IMPLANTATION DES ACTIONS D'OAF

Malgré que les gestionnaires ne perçoivent pas un impact significatif des actions d'OAF implantées, le projet de recherche a motivé et encouragé l'organisation, et en particulier une gestionnaire-cadre (qui agissait comme coordonnatrice locale pour le projet) et son équipe, à continuer à innover et implanter des solutions pour augmenter l'OAF même dans un contexte de ressources limitées.

# IMPACT DE L'IMPLANTATION DES ACTIONS D'OAF

Deux nouvelles actions:

- Signes « Bonjour/Welcome » avec instructions
- Ajout d'une phrase en français dans les lettres type envoyées aux patients avant une procédure

# RECOMMANDATIONS ET PISTES D' ACTIONS

Dans un contexte de faible densité de francophones:

1- Continuer à explorer les actions d'OAF qui demandent peu de ressources, en identifiant les actions qui ont un impact réel sur les services et les responsables appropriés pour leur mise en œuvre.

2- Explorer les actions d'OAF qui permettent de repérer les ressources humaines potentielles bilingues (francophone/francophile).



# CONCLUSION

Ce projet pilote a permis l'implantation d'actions d'OAF au TBRHSC, trois d'entre elles sont devenues des processus permanents à l'hôpital.

Malgré que le projet n'ait pas atteint son but d'outiller les gestionnaires à habilitier le personnel de leur unité à l'OAF, une gestionnaire, coordonnatrice locale du projet et son équipe de travail ont été habilitées et ceci a mené à l'implantation d'autres actions d'OAF.

Dans un contexte de ressources limitées et de faible besoin, il est sans doute plus réaliste de miser sur des actions pouvant être effectuées par les gestionnaires cadres.

# À VENIR...

- Implantation dans un autre site?
- Diffusion des résultats: conférence de l'ACFAS
- Suivi avec TBRHSC: production d'un document sommaire et "wrap-up" avec les coordonnateurs locaux et le RLISS du Nord-Ouest.
- Développement du questionnaire de l'expérience de l'utilisateur.