

RECHERCHE-GRAPHIE

LES BARRIÈRES À L'ACCÈS AUX SERVICES EN FRANÇAIS DANS L'EST ONTARIEN

Certaines études ont mis en lumière les barrières à l'accès aux services en français dans l'Est ontarien qui découlent des structures symbolique, politique et réglementaire, et organisationnelle. Ces structures encadrent les interactions entre les usagers et les intervenants tout au long de la trajectoire des services.

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE SYMBOLIQUE

« Je ne pense pas avoir déjà demandé un service en français, parce que je ne veux pas être trop exigeant. Je ne veux pas commencer par quelque chose de négatif avec le médecin ou le physiothérapeute »(Participant.e).

Constituée des valeurs, croyances, représentations de la société.

- La méconnaissance de l'incidence des barrières linguistiques sur l'accès, la sécurité, la satisfaction et la qualité des soins.

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Constituée des lois, des règlements, des directives ministérielles qui encadrent le système de santé et de services sociaux dans chacune des provinces

Le triage qui exclut les besoins linguistiques

- Le triage géographique, ou la répartition d'accès aux services selon les codes postaux
- Le triage par condition, c.-à-d la répartition des services selon le type de condition médicale
- Les limites de la disponibilité d'un hôpital désigné lors des urgences

Le financement précaire

Les compagnies privées qui n'ont aucune obligation d'offre de services en français

« Moi, c'est mon problème de physiothérapie que j'ai spécifié [je voulais le Montfort] et ils m'ont rappelé pour m'envoyer à [un hôpital non désigné dans le quartier ouest de la ville]. Et ils m'ont dit qu'ils faisaient un triage géographique » (Participant.e).

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Définit la conception, la distribution et l'organisation des ressources, de même que le volume et le type de ressources dans chaque organisme offrant des services

« Nous avons besoin de meilleures listes de ce qui est disponible [en français] et je pense que cela manque parfois (...) c'est malheureux, parce que quand on ne sait pas, on ne peut pas offrir ou l'on ne peut pas recommander »(Participant.e).

- Le financement précaire
- La pénurie d'intervenants bilingues et des services en français
- La pénurie d'outils d'évaluation en français
- Le manque de ressources pour la traduction et la préparation de matériel en français
- Les failles des outils communs de communication
- L'absence d'un répertoire formel intersectoriel de services en français

AU NIVEAU DES INTERVENANTS

Constituée de la préparation et de la formation des professionnels à l'offre active, de leurs pratiques professionnelles, de la collaboration entre intervenants et entre organisations.

- Le manque d'offre active

« C'est juste un adon, si l'infirmière était francophone, elle [mal mère] parlait en français » (Participant.e).

Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Lagacé J., Arcand, I., Kubina, L.A., Benoit J. (2017). L'expérience des francophones dans l'Est ontarien : importance des personnes pivots (usagers et intervenants) et influence des structures encadrant le système de santé et des services sociaux (Chapitre 6). Dans : Drolet, M., Bouchard, P., Savard, J. (Dir.). *Accessibilité et offre active. Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Presses de l'Université d'Ottawa.

Kubina, L.A., Savard, J., Drolet, M., Savard, S., Benoit, J. (2018). *Les trajectoires d'aînés dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français dans la région d'Ottawa*. GReFoPs, Université d'Ottawa.

Kubina, L.A., De Moissac, D., Savard, J., Savard, S., Giasson, F. (2018). *Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'Est ontarien et du Manitoba : Lignes directrices pour améliorer la continuité des services en français*. GReFoPs, Université d'Ottawa.

Savard, J., Bigney, K., Kubina, L.A., Savard, S., Drolet, M. (2020a). *Structural Facilitators and Barriers to Access to and Continuity of French-language Healthcare and Social Services in Ontario's Champlain Region: A qualitative exploratory study*. *Healthcare Policy*, 16(1), 78-94. doi:10.12927/hcpol.2020.26289

Savard, J., Savard, S., Drolet, M., de Moissac, D., Kubina, L.-A., van Kemenade, S., Benoit, J., Couturier, Y. (2020b). *Cadre d'analyse des leviers d'action pour l'accès et l'intégration des services sociaux et de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire*.