RECHERCHE-GRAPHIE LES FACILITATEURS À L'ACCÈS AUX SERVICES EN FRANÇAIS DANS L'EST ONTARIEN

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

«Quand j'ai dit que j'étais francophone [...], elle m'a dit « Écoutez, je vais tout de suite donner votre nom à un francophone qui est sur place. » Pis il m'a appelée cinq minutes après »(Participant.e).

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE SYMBOLIQUE

Constituée des valeurs, croyances, représentations de la société

- Faire de l'accessibilité linguistique une priorité au niveau du système de santé
- Obtenir l'appui des universités qui étudient les bonnes pratiques

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

- Créer une autorité ayant le mandat de rassembler les acteurs francophones
- Appuyer les entités de planification
- Développer davantage de politiques et d'ententes formelles
- Ajouter la variable linguistique à la carte santé provinciale

« À chaque fois que tu vas à l'hôpital, quand il entre ton information, ça dit ta langue [en référence à la carte de santé provinciale dans l'Île-du-Prince-Édouard] » (Participant.e).

AU NIVEAU DE LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

« C'est eux autres [travailleuse sociale de l'Hôpital X désigné] qui nous ont informés du Centre Y désigné . . ., là ils nous ont dit « Allez faire des inscriptions. » . . . C'est eux autres qui font le lien avec le service à domicile Z partiellement désigné »(Participant.e). 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

- Favoriser davantage de concertation entre les organismes offrant les services en français
- Répertorier les services en français et les intervenants bilingues

AU NIVEAU DES INTERVENANTS

fait référence à « la vitalité de la communauté » et « sa vitalité linguistique ». Inclut l'action communautaire de même les relations de voisinage

- Consulter les personnes âgées francophones
- Les intervenants et gestionnaires : continuer à être des champions pour la cause francophone
- Améliorer la connaissance des services disponibles en français pour les personnes agéeset leurs proches aidants

On a des réunions [en français], et là on parle, on discute... de nos problèmes, donc ça aide. (...) Ça donne du courage pour continuer plus longtemps. [Et] s'il y a quelque chose de nouveau, on est [mis] au courant (Participant.e).

« C'est d'amener la discussion, pas juste aux francophones qui savent ce qu'est-ce qui a besoin d'être fait, mais c'est de continuer à amener la discussion à ceux qui ont aussi une responsabilité [...] » (Participant.e).

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.

- La sensibilisation à l'offre active
- Miser davantage sur la formation d'intervenants bilingues et leur recrutement

Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Lagacé J., Arcand, I., Kubina, L.A., Benoît 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). <u>Les trajectoires d'aînés dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français dans la région d'Ottawa.</u> 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 :

<u>Lignes directrices pour améliorer la continuité des services en françai</u>s. GReFoPs, Université d'Ottawa.

Kubina, L., de Moissac, M., Savard, J., Savard, S., Giasson, F. (2018). <u>Health and Social Services for Francophone Seniors in Eastern Ontario and Manitoba: Guidelines to Improve the Continuity of French Language Services.</u> GReFoPs, University of Ottawa.

Savard, J., Bigney, K., Kubina, L-A., Savard, S., Drolet, M. (2020a). <u>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</u>. 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., Benoît, J., Couturier, Y. (2020b). <u>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.</u>