

RECHERCHE-GRAPHIE

LES ACTIONS QU'ENTREPRENNENT LES FRANCOPHONES ET LEURS PROCHES AIDANTS POUR ACCÉDER À DES SERVICES EN FRANÇAIS

CRÉATION DES LIENS ET POSER DES QUESTIONS

Le réseautage s'avère un élément clé pour accéder à des services en français. Les francophones qui réussissent à recevoir des services dans leur langue profitent de leurs occasions de poser des questions et créer des liens avec des membres de leur communauté linguistique ainsi qu'avec des professionnels de la santé et des services sociaux qui leur apparaissent motivés à les soutenir dans leur quête d'obtenir ces services.

« Vraiment, il faut pas que tu sois gêné, il faut vraiment que tu poses des questions, que t'en discutes avec tout le monde pis que tu sois ouverte à recevoir l'information » (Participant.e).

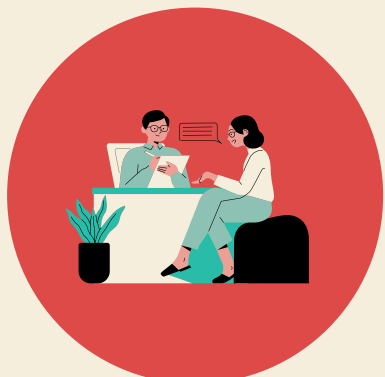


EXPLORATION DES PISTES DE SERVICES DISPONIBLES

Les francophones dans l'Est ontarien et leurs proches aidants peuvent améliorer leurs chances d'obtenir des services en français en explorant différentes avenues de service mises de l'avant par des professionnels de la santé, les organismes communautaires et des groupes de soutien.

FRÉQUENTATION DES ÉTABLISSEMENTS DÉSIGNÉS LORSQUE POSSIBLE

La désignation des établissements de soins en Ontario est régie par la Loi des services en français. Si les établissements partiellement désignés n'offrent qu'une partie de leurs services dans la langue minoritaire, les établissements désignés offrent tous leurs services en français. Lorsque le choix se présente, les francophones peuvent opter pour ce dernier afin d'améliorer leurs chances d'être soigné dans leur langue.



INSISTER POUR ACCÉDER AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Les services en français, il faut les demander ! Cependant, cela ne garantit pas qu'ils seront disponibles. Lorsque l'indisponibilité des services en français s'avère un enjeu, les francophones peuvent tenter d'expliquer leur situation aux professionnels en justifiant leur besoin pour recevoir des services dans leur langue.

« C'est une anglophone qui m'a appelé. Je lui ai dit que j'étais francophone pis que je préférais avoir les choses en français. Elle m'a dit "Je vais tout de suite donner votre nom à un francophone qui est sur place". Pis il m'a appelé cinq minutes après pour me jaser » (Participant.e).

ÊTRE PROACTIF ET TENACE

Suivis téléphoniques, recherches sur Internet, prise de contact avec des personnes-ressources, et être motivé à mieux comprendre le système de soins pour le naviguer... Voilà des actions et comportements qu'ont adoptés les francophones de l'Est ontarien ayant réussi à obtenir des services en français.

« La gestionnaire de cas qui était supposée d'avoir le dossier elle me rappelait pas. Quand ça grouille pas ou quand j'ai pas [de retour] d'appel, je rappelle ma personne-contact, pis ça grouille » (Participant.e).



Drolet, M., Arcand, I., Benoît, J., Savard, J., Savard, S., et Lagacé, J. (2015) « Agir pour avoir accès à des services sociaux et de santé en français : Des Francophones en situation minoritaire nous enseignent quoi faire ! ». *Revue canadienne de service social*, 32(1-2), 5-26

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.