

Recherche sur les besoins et sur l'intervention en santé et services sociaux auprès des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) : Des leçons pour la pratique et la formation

Marie Drolet, Sébastien Savard, Jacinthe Savard, Josée Benoît, Daphne Ducharme, Josée Lagacé, Patricia Roberts



3e Forum national de recherche du CNFS
Sudbury, 28 juin 2012

Programme de recherche interdisciplinaire
subventionné par le CNFS uOttawa:
É.service social, É.sc.réadaptation, É.sc.infirmières



Amélioration de la formation des professionnels dans les domaines de la santé et des services sociaux en francophonie minoritaire

- **Projet 1** : Quels sont les besoins et les pratiques sociales et de santé auprès des enfants, adolescents et aînés francophones en situation minoritaire?
- **Projet 2** : Quels sont les déterminants de l'offre active de services en français dans les communautés francophones en situation minoritaire?
- **Projet 3** : Quels sont les approches pédagogiques et les contenus de formation significatifs pour faciliter la préparation des futurs professionnels de la santé et des services sociaux à œuvrer en contexte minoritaire?



Plan de cet état des lieux

- Recension des écrits
 - Accès aux services sociaux et de santé
 - Besoins des enfants et adolescents
 - Besoins des aînés
- Méthodologie qualitative
- Défis rencontrés dans l'intervention
- Facteurs de réussites à l'accès à des services
- Constats : leçons pour la pratique et la formation
 - l'offre active de services en français
- Étape 2: entrevues avec des parents et proches aidants





Barrières à l'accès aux services

- Besoin de communiquer ses besoins sociaux et de santé dans sa langue documenté (Forgues et coll, 2009)
- Langue et différences culturelles: 2 barrières importantes au recours aux services de santé (Vaillancourt & Lacaze-Masmonteill, 2010)
- Professionnels de la santé: tendance à surestimer les capacités de maîtrise d'une seconde langue chez le client (Bowen, 2001)
 - Cette surestimation: plus p/r aux habiletés de lecture
- Erreurs de diagnostic, compréhension moindre de la part du client vis-à-vis sa condition et manque d'adhésion à son plan d'intervention
 - Le client a moins d'information
 - Participe moins à l'élaboration d'un plan d'intervention et à la prise des décisions (Lévesque, 2005)
- 75% francophones considèrent important de recevoir des services
 - 40% ont utilisé avec divers professionnels (Gagnon-Arpin, 2011)





Besoins des enfants et jeunes: peu d'informations sur les services

- manque de communication et de coordination entre les organismes offrant des services sociaux en français
 - Références des agences bilingues entre elles
 - Oubli de l'existence d'un réseau de services unilingues francophones (Poirier, 1995)
- état des comportements de santé principalement en lien avec l'image corporelle ou l'activité sexuelle (Gérome, 2001; Picard et Allaire, 2005).
 - Lévesque (2005) rapporte une étude réalisée en 2004 sur les comportements à risque en matière de santé chez les jeunes francophones de 10^e, 11^e et 12^e années des provinces de l'Atlantique



Besoins des aînés: peu d'informations sur les services



- Francophones plus nombreux à considérer qu'ils ont une moins bonne santé que les anglophones:
 - femmes francophones utilisent davantage les services médicaux et les services à domicile
 - hommes francophones moins enclins à utiliser les services de médecine familiale que les hommes aînés anglophones (Bourbonnais, 2007)
- Impact majeur de littératie déficiente:
 - sur compréhension et participation des aînés (Bouchard et Desmeules, 2011)
- Distribution géographique des centres de soins de longue durée au Nouveau-Brunswick en tenant compte du nombre de francophones dans les régions et de la loi qui vise le respect de langue d'usage (Forgues, al., 2011)





Questions de recherche

- Quels sont les besoins sociaux et de santé particuliers de familles francophones vivant en contexte minoritaire ayant un enfant, un jeune ou un aîné en difficulté?
- Quelles sont les pratiques sociales et de santé d'intervenants qui offrent des services à ces familles dans la région de l'Est ontarien?
- Quels types de relations existent entre les établissements et les organismes offrant principalement des services à la population francophone de l'Est de l'Ontario? Quelles sont les difficultés rencontrées et quels sont les facteurs facilitant la mise en réseau communautaire de services destinés à ces familles?





Méthodologie

- 8 groupes d'entretien menés auprès de 50 intervenants sociaux et de santé venant de 22 organismes de services sociaux et de santé offrant des services en français (organismes francophones ou bilingues:
 - 4 groupes avec intervenants-jeunesse
 - 4 groupes avec intervenants œuvrant avec aînés
- Groupes tenus: automne 11, 90 minutes
 - Animés par les 6 chercheurs
 - Observés par associée de recherche et assistante
- Verbatim triés à l'aide du programme N-Vivo 9
- Codifiés à partir d'une analyse de contenu basée sur les types d'annotations proposés par Paillé et Mucchielli(08)
- Atteinte de la saturation des données



Schéma de codes



Services et interventions

Dites-nous votre nom, lieu de travail et le type d'intervention que vous pratiquez en français.

Nommez les services de santé et de services sociaux que vous offrez aux francophones minoritaires dans votre travail.

Défis

Parlez-nous de différents défis rencontrés pour offrir des services en français

Facteurs de réussite

Pensez à une intervention particulièrement bien réussie auprès d'un client francophone au cours de la dernière année. Qu'est-ce qui a contribué à cette réussite?

Outils

Pensez aux outils disponibles dans votre profession que vous adaptez pour la clientèle francophone de l'Ontario. Racontez-nous comment vous les adaptez.

Partenariats

Parlez-nous de vos partenaires privilégiés au niveau régional ou dans votre secteur géographique. Quelles sont les difficultés rencontrées et les stratégies utilisées pour les surmonter?

Pratiques

Comment se caractérise votre pratique auprès de vos clients francophones? Comment se diffère-t-elle de celle que vous avez avec des clients anglophones ?

Stratégies à enseigner

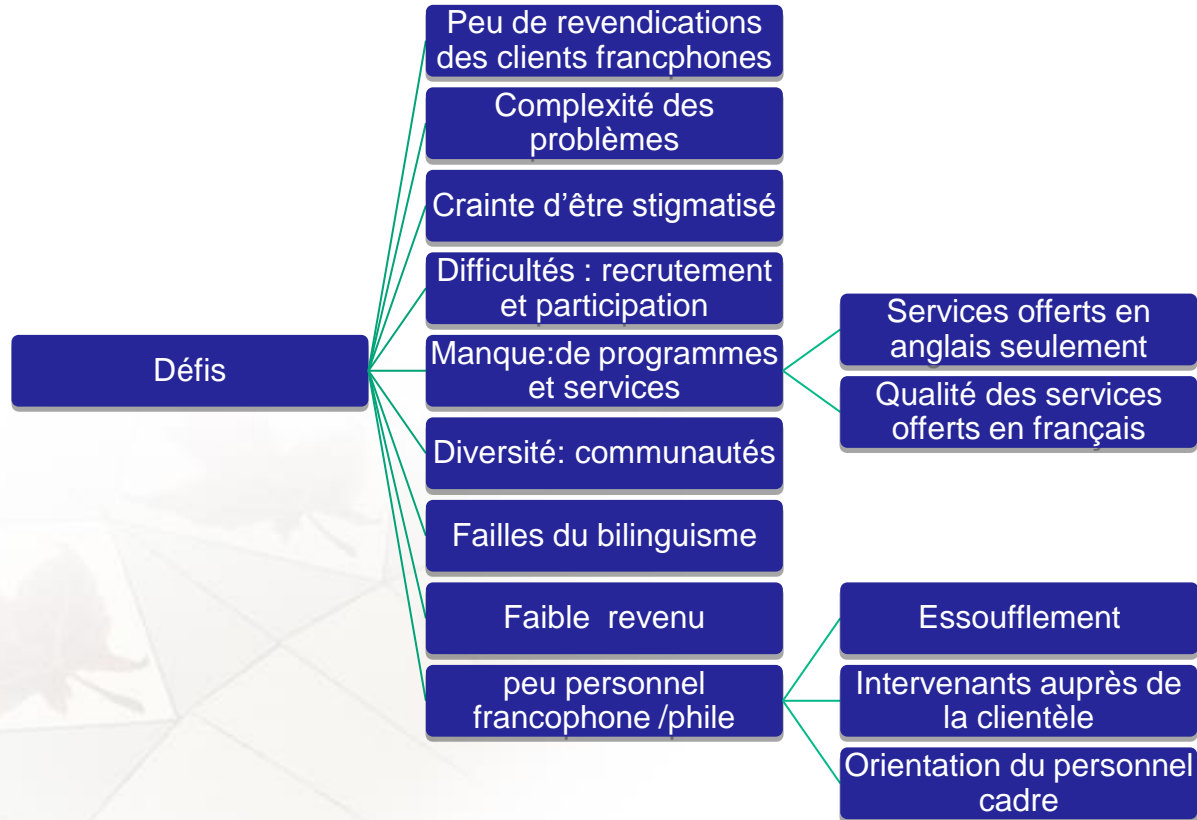
Vous avez une minute pour enseigner à une étudiante la stratégie gagnante pour surmonter le défi le plus criant dans ses interventions auprès des francophones minoritaires. Que lui dites-vous?



uOttawa



Défis de l'intervention en santé et services sociaux





Défis de l'intervention

- Peu de revendications des clients francophones:
 - *«les gens ont été tellement habitués à ne pas avoir des services en français (...), ils lisent l'anglais»*
 - *«ils sont tellement désespérés (...), les besoins sont aigus, qu'ils se disent : «Regarde, on va le prendre en anglais ou en français, là, juste... traitez-nous »».*
- Manque de programmes ou services en français:
 - Services offerts uniquement en anglais:
 - *«on a des clients qui vont dire : Ben, j'ai appelé, j'ai demandé un service en français, la personne dit: 'il y en a pas'»*
 - *des ressources limitées, plus on s'en va vers l'ouest de la ville*
 - Qualité des services en français
 - *«je trouvais difficile, c'était les spécialités, comme de trouver des endroits où c'est spécialisé»*
 - Problématique plus marquée en milieu semi-urbain ou rural



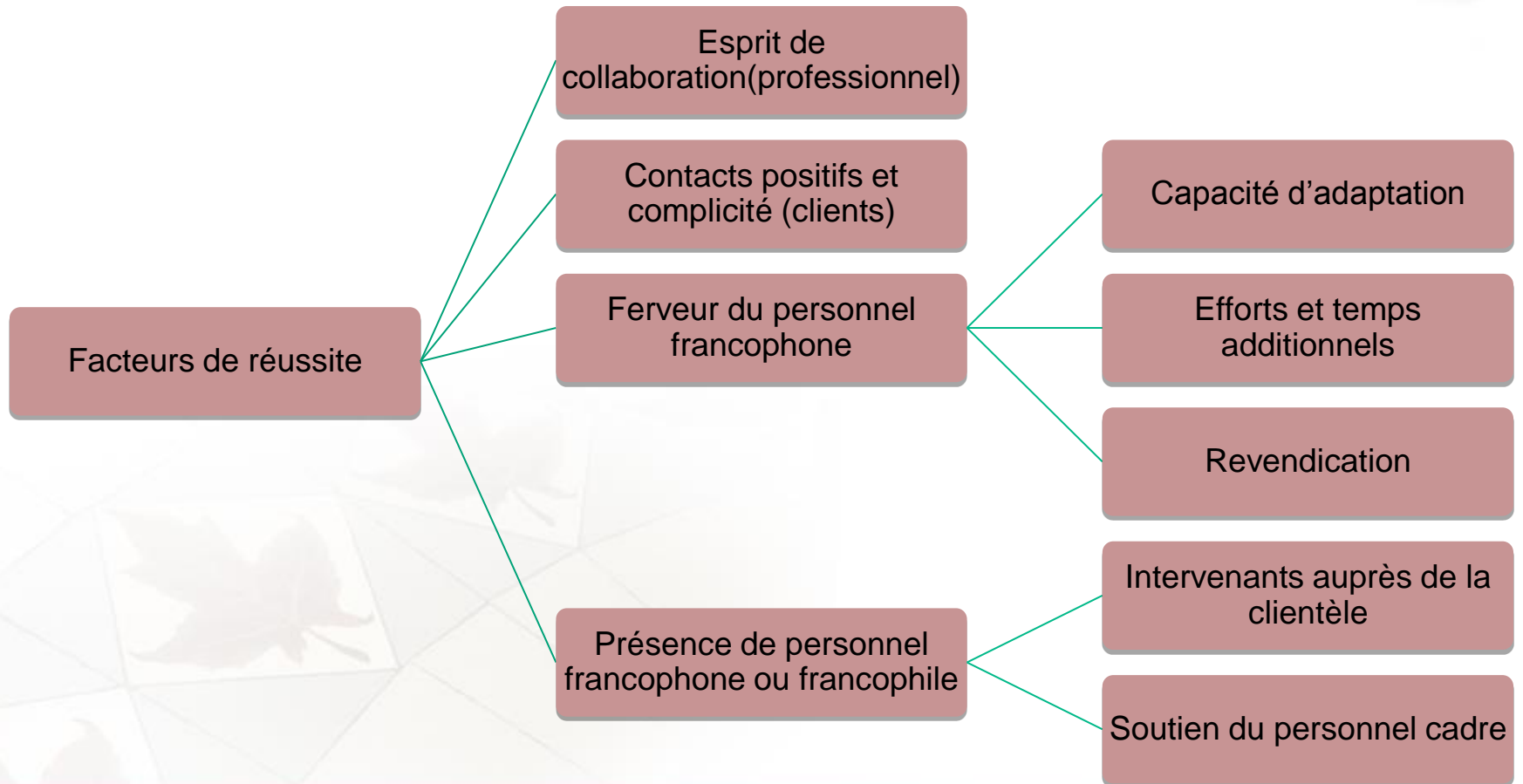
Défis de l'intervention (suite)



- Failles du bilinguisme:
 - *«il faut vraiment éviter de faire des activités qui sont dites bilingues ou français-anglais, parce qu'on le sait que ça va finir avec plus être anglophone, parce que la plupart des francophones parlent anglais, mais pas le contraire »*
 - *«on est plus portés à aller vers l'anglais facilement comme employés parce que tu te dis : « Ben, de toute façon, on est à Ottawa, ils doivent comprendre la langue »»*
- Peu de professionnels francophones ou francophiles:
 - Essoufflement des professionnels
 - Sensibilisation du personnel cadre
 - *«ça prend des histoires d'horreur sur le parcours de soins qu'un francophone a eu pour les sensibiliser »*



Réussites de l'intervention en santé et services sociaux



Réussites de l'intervention: Offre active de services en français



- Contact facilité avec clients: terrain commun
 - *«quand ils nous racontent leur histoire, de comprendre, de leur demander de nous expliquer dans leurs mots à eux pis d'être à l'écoute de ça. Je pense que c'est renversé un peu (...), c'est changé de sens»*
- Ferveur des intervenants:
 - capacités d'adaptation: chercher des collaborations
 - efforts et temps additionnels
 - revendication
- Réseau informel de soutien grâce à une liste partagée d'intervenants sociaux et de santé francophones/philes:
 - Collaboration inter-organisationnelle personnalisée
 - Appui du personnel cadre
 - Sources de financement sensibles aux francophones



Leçons pour la pratique et la formation: **l'offre active de services en français**



- Offre active, visible et audible:
 - Services disponibles en français tout au long du cheminement des services sociaux et de santé
 - Ambiance culturo-linguistique
 - Identité institutionnelle ou organisation ouverte au fait français: adaptation
 - Qualité de services sociaux et de santé en français
 - Informations simples complètes et faciles d'accès
- Listes et temps d'attente raisonnables
- Bonne compréhension du fait français (et sa diversité)
(LeBlanc, 2003, Réseau des services de santé de l'Est de l'Ontario)