

# Trajectoire RO-8<sup>1</sup>

**Préparé par :** Lucy-Ann Kubina et Jacinthe Savard

**Date de publication :** Décembre 2018

Ce document est en complément au rapport intitulé : *Les trajectoires d'aînés dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français dans la région d'Ottawa*, disponible à : [http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/les\\_trajectoires.pdf](http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/les_trajectoires.pdf)

**Pour citer ce document en particulier :**

Kubina, L.A. et Savard, J. (2018). Trajectoire R-O8. Dans : Kubina, Lucy-Ann, Savard, Jacinthe, Drolet, Marie, Savard, Sébastien, Benoit, Josée. *Les trajectoires d'aînés dans le contexte de l'accès à des services sociaux et de santé en français dans la région d'Ottawa*, Rapport de recherche, GReFoPS, Université d'Ottawa.

## Introduction au narratif

Le narratif décrit brièvement la trajectoire de services sociaux et de santé du participant et de son proche, s'il y a lieu.

Les facteurs facilitant l'accès à des services en français sont identifiés par des passages en **doré** (membre de l'entourage), des passages en **mauve** (groupe de soutien communautaire), des passages en **orangé** (facteurs institutionnels) et des passages en **rose** (professionnels proactifs dans l'offre de services en français).

Les ruptures de services sont identifiées par les passages en **bleu** (ruptures dues au manque de ressources ou autre facteur non lié à la langue) et par les passages en **vert** (rupture liée à la continuité des services dans sa langue).

Chaque narratif est associé à un **schéma** qui dépeint visuellement la trajectoire de services de ce participant. À la suite du schéma : une légende explique les formes et les couleurs utilisées dans le schéma.

---

<sup>1</sup> Anciennement B008

## Narratif de RO-8.

### Les entrevues ont eu lieu en octobre 2012 et août 2013.

Madame est francophone et a une capacité de comprendre et parler l'anglais limitée. Elle insiste et reçoit la majorité de ses services en français, mais vit certaines ruptures qui illustrent un manque de continuité des services en français.

En 2004, à la suite d'un AVC, Madame reçoit des **soins d'urgence d'un hôpital désigné**. Peu après, **elle est transférée à un hôpital partiellement désigné où elle ne reçoit les soins qu'en anglais**. Ceci lui est difficile puisque, selon elle, sa compréhension ainsi que sa capacité de parler l'anglais sont diminuées à la suite de l'AVC. À son congé, elle fait le choix d'aller à un **programme de réadaptation au service interne d'un établissement désigné** de la région.

Après un séjour de quatre mois en réadaptation interne, elle est dirigée vers trois programmes auxquelles elle accepte de participer : deux fois par semaine, de la **réadaptation externe ayant lieu au même établissement désigné, l'orthophonie en service externe d'un hôpital partiellement désigné (ce service est en français)** et un **programme d'exercices aquatiques en externe d'un centre de réadaptation partiellement désigné. Ce dernier se déroule uniquement en anglais**. Bien qu'elle y participe, elle ne se sent pas bien de participer dans un programme anglophone. Après quelques mois elle termine sa participation.

Vers la mi-2005, elle termine la réadaptation externe et est dirigée vers de la physiothérapie en privée. Le conjoint de Madame fait les appels et Madame reçoit les séances de **physiothérapie à la maison. Celles-ci débutent en anglais, dû à un manque de personnel francophone**. Plus tard, lorsqu'un physiothérapeute francophone devient disponible, les séances continuent en français. Elle termine ces séances après un an.

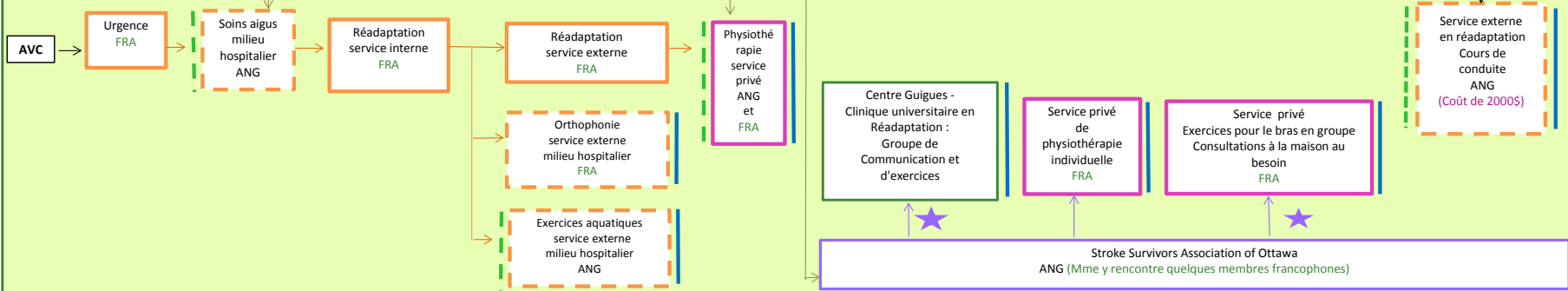
En 2008, une personne qu'elle a connue au programme de réadaptation interne lui recommande de se joindre à une **association de soutien communautaire anglophone de la région** pour les gens qui ont vécu un AVC et leurs proches. Madame et son conjoint deviennent membres, y rencontrent d'autres francophones et **prennent connaissance des services disponibles pour les gens ayant vécu un AVC, dont les services en français**. Madame s'inscrit à un programme de communication et exercices en groupe offert gratuitement en français conjointement par un centre de services francophone et la clinique universitaire de réadaptation dont le mandat est d'offrir des services en français. Quelque temps après la fin de ce programme, elle prend connaissance d'un service privé de physiothérapie individuelle en français, s'y inscrit et y participe jusqu'à la fin du programme. En 2010, elle s'inscrit à un programme privé en français d'exercices pour le bras suivi de quelques consultations à la maison. Elle participe à ce programme jusqu'en 2012.

Désireuse de se faire évaluer pour réinstaurer son permis de conduite, Madame s'inscrit à un cours de conduite offert par un centre de réadaptation partiellement désigné, qui est le seul programme de la région qui offre le cours avec un véhicule adapté. **Le cours de conduite adapté n'est offert qu'en anglais et coûte deux mille dollars**. Elle suit le cours, éprouve de la difficulté due à la langue, et ne le réussit pas.

Le schéma de la trajectoire est à la page 3, suivi de la légende à la page 4.

RO-8. Madame francophone, capacité de comprendre et de parler en anglais limité, surtout depuis l'AVC .

Aide de la fille de l'aînée, de son mari et de patients dont elle a fait connaissance lors de son séjour en réadaptation



## Légende des trajectoires

Fond vert du schéma : le participant demande les services en français  
 Fond blanc: le participant ne demande pas les services en français



Contour orange - ligne unie  
Établissement ou service de santé désigné



Point tournant en contexte d'établissement désigné ou partiellement désigné



Contour orange - ligne brisée  
Établissement partiellement désigné ou en voie de désignation



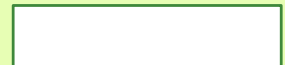
Contour rose - ligne unie  
Service de santé domicile privé



Point tournant en contexte de services privés



Contour mauve pâle - ligne unie  
Organisme communautaire d'entraide à but non lucratif



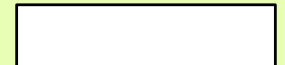
Contour vert - ligne unie  
Services de la clinique universitaire dont le mandat est de servir les francophones en situation minoritaire



Contour beige - ligne unie  
Soutien familial



Point tournant en contexte de soutien familial



Contour noir - ligne unie  
Services d'un médecin ou spécialiste

Rupture de service lié à la langue  
Aucun intervenant n'a pu fournir les services en français.

Rupture partielle de service lié à la langue.  
Ex.: seulement quelques intervenants ont fourni les services en français.

Rupture de service non lié à la langue  
Ex: liste d'attente, coupure de service