

Annexe en ligne pour :
Online Appendix to :

Savard, J., Bigney, K., Kubina, L.A., Savard, S., Drolet, M. (2020). 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.

Citations des participants / Quotations from participants

Citations en français (VO = version originale) (TRAD = traduction)	English citations (VO = original version) (TRAD = translation)	Inclues dans l’article Included in article	
		oui/yes	non/no
Interactions des acteurs lors de la trajectoire de services	Actors’ interactions along the service trajectory		
C’est une anglophone qui m’a appelée (...). 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 [un francophone] m’a appelée cinq minutes après pour me jaser. (RO-1, proche aidante) (VO)	An Anglophone called me. I told her I was Francophone and preferred things in French, and she said, "I will give your name to a Francophone here right away". And [a Francophone] called me back in 5 minutes to chat. (RO-1, caregiver) (TRAD)	X	
Vous voyez, quelques fois ils se présentent, et ils ne peuvent s’exprimer. Ils parlent à la personne qui les accompagne en français. Je dis, « Oh, parle en français... » parce que quelquefois ils essayent de traduire, et de dire à leur époux ou leur fille quoi me dire. Et je dis « Okay. Ça va. Je parle français, je comprends français... » (RO-58, médecin) (TRAD)	You see sometimes they come in, they cannot express themselves. They're talking to their companion in French. I say, "Oh, parle en français...." because sometimes they're trying to translate, and telling their husband or their daughter what to tell me. And I say, "Okay. Ça va. Je parle français, je comprends français..." (RO-58, physician) (VO)		X
Il y avait une infirmière, quand j’étais à [hôpital], elle arrive et (...) elle a dû voir mon nom, [nom francophone], au pied du lit ou autre, mais : « Hi, I’m Francine. » J’ai dit, « Bonjour, Francine » (...). C’est le personnel infirmier qui, normalement, s’est adressé en anglais, alors qu’elle était elle-même francophone. (RO-87, aîné) (VO)	There was a nurse, when I was at the [hospital], she arrived and ... she had to have seen my name [Francophone last name], at the foot of the bed or elsewhere but: "Hi, I'm Francine." I said: "Bonjour, Francine." (...) The nursing staff usually speak in English, though she herself was Francophone. (RO-87, senior) (TRAD)		X

Structure symbolique / Valeurs, croyances	Symbolic Structure / Values, beliefs		
Je pense que je n'ai jamais demandé un service en français, parce que je ne voulais pas être trop demandante. Je ne voulais pas qu'il y ait quelque chose déjà de négatif avec le docteur ou la physiothérapeute. Donc, je continuais comme ça, parce que je me sentais peut-être inférieure, diminuée, et que je ne voulais pas dire : « Voilà, je suis francophone. Je suis Française. Je veux un service en français. » (RO-84, aînée) (VO)	I don't think I have ever asked for service in French, because I don't want to be too demanding. I don't want to start with anything negative with the doctor or the physiotherapist. So, I continued like that, because I felt perhaps inferior, less than ... and I didn't want to say: "Look, I am Francophone. I am French. I want service in French." (RO-84, senior) (TRAD)	X	
Je ne suis pas prêt à aller pour le délai. Si j'ai un problème, étant donné que je peux quand même me débrouiller en anglais, j'aime autant avoir le traitement le plus tôt possible. (RO-87, aîné) (VO)	I'm not ready to go with a delay. If I have a problem, since I can manage in English, I'd as much have the treatment as soon as possible. (RO-87, senior) (TRAD)	X	
Pis souvent, à cause qu'il y a une liste d'attente [pour des services en français], les gens vont dire : « Ben, je vais y aller [en anglais] quand même. Je vais m'arranger, c'est correct, je suis habitué... Je parle anglais. » (RO-53, intervenante) (VO)	Often, because there is a waiting list [for services in French], people will say, "Well, I'll go [in English] anyway. I'll figure it out, it's okay, I am used to it... I speak English." (RO-53, provider) (TRAD)		X
C'est plus difficile de parler en anglais. Je trouve que je ne trouve plus mes mots. C'est de plus en plus difficile en vieillissant. (RO-92, proche aidante) (VO)	It's harder to speak in English. I find that I don't find the words anymore. It's harder and harder as you get older. (RO-92, caregiver) (TRAD)	X	
Vous m'avez fait penser à des choses auxquelles je n'avais pas vraiment pensé, vous savez, en particulier vos histoires que vous... que vous avez racontées. C'est comme, oh, la prise de conscience est la première étape, non? (RO-31, gestionnaire) (TRAD)	You brought forward in my mind some things I haven't really thought about that much, you know, especially your stories that you... that you told. It's like, oh, awareness is the first step, right? (RO-31, manager) (VO)	X	
Structure politiques et réglementaire	Political and Regulatory Structure		
Il fallait que j'aille à l'urgence par ambulance, pis je leur [ambulanciers] ait dit "je veux aller à [l'hôpital désigné], je veux aller à [l'hôpital désigné], » pis il m'a dit : « Non. L'hôpital [désigné], ils sont trop occupés." Ils m'ont amenée à [hôpital non désigné]. (RO-66, aînée) (VO)	I had to go to the emergency room by ambulance, and I said "I want to go to the Montfort (a designated hospital), I want to go to the Montfort," and he said, "No. The Montfort is too busy. We will take you ... " They took me to the [non-designated hospital]. (RO-66, senior)	X	

Elle [le médecin] avait envoyé la requête à Montfort parce qu'elle sait que c'est important pour moi, les services francophones. Pis Montfort, ils ont dit qu'ils avaient atteint leur quota. Fait que là, ils m'ont envoyée [à un hôpital non-désigné] (RO-65, aînée) (VO)	She [the doctor] had sent the request to the Montfort because she knows it's important to me, services in French. But Montfort, they said they had reached their quota. So then, they referred me to [a non-designated hospital]. (RO-65, senior) (TRAD)		X
Moi, c'est mon affaire de physiothérapie que j'ai spécifié Montfort pis qu'on m'a encore rappelée pour m'envoyer à Queensway-Carleton. Pis ils m'ont dit qu'ils font un triage géographique. (RO-66, aînée) (VO)	Me, it's my physiotherapy issue that I specified [I wanted the Montfort] and they called me back to send me to [a non-designated hospital in the city's West end]. And they told me they do a geographic triage. (RO-66, senior) (TRAD)	X	
J'ai demandé s'il y avait des personnes françaises qui étaient là [à l'agence de physiothérapie], elle a dit non (...). Elle a dit : « Je vais t'envoyer quelqu'un en anglais. » Elle est venue ici pour un an, la physio [anglophone]. (RO-8, aînée) (VO)	I asked if there were French people there [at the physiotherapy agency], she said no (...). She said: "I will send you someone who speaks English". The [English] physio came here for one year. (RO-8, senior) (TRAD)		X
La seule chose que je trouve un petit peu difficile, on a des dames qui viennent en anglais à la maison prendre soin de mon mari.(RO-83, proche aidante) (VO)	The only thing that I find a bit difficult, there are some [English-speaking] women who come to the house to take care of my husband. (RO-83, caregiver) (TRAD)		X
Structure organisationnelle	Organisational structure		
Manque de services bilingues ou en français: Souvent, si je réfère une personne à (...) un programme de jour, en français, dans l'ouest [de la région], il n'y en a pas. Il n'existe pas pour des francophones, donc ils sont assimilés [dans le programme anglophone]. (RO-35, intervenante) (VO)	Shortage of bilingual or French-language services: Often, if I refer someone to (...) a day program in French, in the west [end of the region], there isn't one. (...) This doesn't exist for Francophones, so they are assimilated [into the English program]. (RO-35, provider) (TRAD)		X
...c'est les secrétaires [au bureau du neurologue] qui parlent en anglais, qui ne veulent rien savoir [du français]. Ils ne veulent même pas nous laisser parler. Je comprends que le neurologue n'a pas le temps de parler à chaque patient, mais quand tu ne parles pas anglais, qu'est-ce que tu veux faire? (RO-83, proche aidante) (VO)	...the secretaries [at the neurologist's office] speak English and want nothing to do [with French]. They don't even want to let us talk. I understand that the neurologist doesn't have time to talk to every patient, but when you don't speak English, what do you do? (RO-83, caregiver) (TRAD)	X	

<p>Pairage intentionnel selon la langue :</p> <p>Ça n'a pas de différence. Ils ne disent pas : « [Le médecin] c'est un francophone, alors on va mettre les francophones [avec lui]... » Non. (RO-93, proche aidante) (VO)</p>	<p>Intentional pairing according to language:</p> <p>There's no difference. They don't say, [the doctor] is a Francophone, so we'll put the Francophones with the bilingual doctor. No. (RO-93, caregiver) (TRAD)</p>	<p>X</p>	
<p>...pour mes clients francophones, on a des médecins francophones ici [au centre de santé communautaire], pis je les passe aux français. Même si j'entends souvent [de la part du personnel] « oui, mais elle comprend l'anglais », je dis : « Non, vous ne comprenez pas, là. Encore une fois, je vous le dis, quand j'ai mal, j'ai mal dans ma langue en premier. » (RO-35, intervenante) (VO)</p>	<p>...for my francophone clients, we have here [at the community health center] francophone physicians, and I direct them to the French. Even if I often hear [from staff] "yes, but she [client] understands English", I say: "no, you don't understand. Once again, I tell you, when I am in pain, I am in pain in my first language". (RO-35, provider) (TRAD)</p>	<p>X</p>	
<p>Repérer les services en français :</p> <p>Nous avons besoin de meilleures listes de ce qui est disponible [en français] et je pense que ceci manque parfois (...), ce qui est regrettable, car lorsque nous ne savons pas, nous ne pouvons pas offrir ou nous ne pouvons pas recommander. (RO-28, gestionnaire) (TRAD)</p>	<p>Finding French-language services:</p> <p>We need better lists of what's available [in French] and I think that's lacking sometimes (...) that's unfortunate, because when we don't know, we can't offer or we can't recommend. (RO-28, manager) (VO)</p>	<p>X</p>	
<p>Intervieweur: "Comment vous faites pour savoir quels services sont disponibles en français, lesquels n'sont pas disponibles en français, par exemple? »</p> <p>RO-66, aînée : « Aucune idée. »</p> <p>RO-64, aîné : « On ne se pose plus la question. »</p> <p>RO-67, aînée : « Non, moi non plus. » (VO)</p>	<p>Interviewer: "What do you do to find out, for example, which services are available in French, which are not available in French?"</p> <p>RO-66, senior: "No idea"</p> <p>RO-64, senior: "We no longer ask that question"</p> <p>RO-67, senior: "No, me neither." (TRAD)</p>		<p>X</p>
<p>À un moment donné, j'ai eu besoin d'une thérapie. J'étais chez mon médecin francophone, là il me sort des noms anglophones. J'ai dit : « Non, je voudrais avoir un thérapeute français. » Il dit : « Regarde dans le bottin téléphonique, trouve-t'en un. » (...) Il a fallu que je le fasse, que je me trouve un thérapeute moi-même en français. (RO-64, aîné) (VO)</p>	<p>At one point, I needed a treatment. I was speaking with my Francophone doctor, and he brings me a list of Anglophone [physiotherapists]. I said, "No, I would like a French-speaking therapist." He said, "Look in the phone book, find yourself one." (...) I had to do it, find myself a French speaking therapist. (RO-64, senior) (TRAD)</p>		<p>X</p>

Structure communautaire	Community Structure		
On a des meetings [en français], pis là on parle, on jase. ... on jase de nos troubles, fait que ça aide. (...) Ça donne du courage pour faire encore un autre bout. (...) [Et] s'il y a du nouveau, on est au courant (RO-13, proche aidant) (VO)	We have meetings [in French], and there we talk, we chat...of our problems, so it helps. (...) It gives you courage to carry on longer. (...) [And] if there is something new, we are [made] aware. (RO-13, caregiver) (TRAD)	X	
(...) J'y vais au [groupe de soutien communautaire] parce qu'on est avec un couple français. (RO-8, aînée) (VO)	(...) I go to the [community support group] because we are with a French couple. (RO-8, senior) (TRAD)		X
Alors, nous, on va dans des édifices ... il y a une grosse population des aînés, [nos intervenants] vont entrer là faire une présentation générale du programme de soins, des services qui sont dans leur communauté, pis là ils rejoignent plus de francophones. (...) c'est une plus petite population francophone ici [l'Ouest d'Ottawa], mais il y en a plus là [dans les édifices]. (RO-25, gestionnaire) (VO)	So, we go into the buildings...there's a large population of seniors, [our staff] will enter and do a general presentation of the care program, services in their community, and they reach more francophones (...) it's a smaller francophone population here [Ottawa West], but there are more there [in the buildings]. (RO-25, manager) (TRAD)	X	
Mais là, l'Université d'Ottawa offre le programme [de nutrition] en français. Maintenant, on recrute une diététiste très facilement, là. Ça a fait une grosse différence. (RO-16, gestionnaire) (VO)	The University of Ottawa now offers the [dietician] program in French. Now, we easily recruit a dietician. It makes a big difference. (RO-16, manager) (TRAD)	X	