

# RENDEZ-VOUS SANTÉ **EN FRANÇAIS 2022**



## **PANEL DE DISCUSSION**

*Des données qui informant et guident:  
Ressources, services et lois*

*Charles Godbout*

*Avec*

**Élise Arsenault, Ivy Bourgeault, Jacinthe  
Desaulniers, Eric Forgues et Normand  
Claude**

# Animation de Charles Godbout, avec la participation de:

ÉRIC FORGUES PHD

DIRECTEUR GÉNÉRAL, INSTITUT CANADIEN DE RECHERCHE SUR LES MINORITÉS  
LINGUISTIQUES (ICRML)



JACINTHE DESAULNIERS

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (rssfe)



ELISE ARSENAULT

DIRECTOR, RÉSEAU SANTÉ EN FRANÇAIS Î.-P.-É. (RSFÎPÉ) AND FRENCH SERVICES  
ANALYST, HEALTH PEI



NORMAND GLAUDE

CHEF DES OPÉRATIONS, RÉSEAU DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE L'EST DE  
L'ONTARIO (RSSFE)



IVY BOURGEAULT, PHD

PROFESSEURE TITULAIRE, ÉTUDES SOCIOLOGIQUES ET ANTHROPOLOGIQUES,  
FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES, UNIVERSITÉ D'OTTAWA (INTERVENTION EN  
ANGLAIS)



# Stratégie de données SEF 2018-2023

## Intentions initiales

- Avoir des données concernant les services en français pour:
  - Améliorer la prise de décisions en santé grâce à des données probantes
  - Améliorer la planification des services en français pour mieux répondre aux besoins des communautés francophones des CLOSM

## Ultimement

- Améliorer l'accès aux services de santé en français à travers le Canada en facilitant la navigation des services disponibles en français.



# Stratégie de données SEF 2018-2023

## Volet offre de services

- Collecter et avoir des informations à portée de main sur la capacité du système à livrer des services en français et sur l'évolution de cette capacité dans le temps
  - OZI
  - Ordres professionnels

## Volet demande de services

- Identifier les francophones pour soutenir l'offre active et comprendre le comportement, les besoins et les tendances d'utilisation du système de santé par les francophones



# Partenaires Clés

- Santé Canada est le bailleur de fonds principal
- La stratégie de données est une des destinations de parcours santé de la Société santé en français
- Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario est le Réseau ressource de la SSF pour la stratégie de données
- OZi est un organisme à but non lucratif, expert dans le développement et l'exploitation d'information stratégique visant à améliorer le fonctionnement des marchés publics, en particulier ceux qui impliquent la prestation de service en français
- RCPS, Réseau canadien des personnels de santé

Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario





# État d'avancement 2022-2023

## Les grands jalons

### Analyse de l'environnement



- État de chaque Province/Territoire concernant des données sur l'offre et l'utilisation des services en français
- Lecture de l'environnement pour déterminer les conditions favorables à l'avancement des données sur les services en français

### Définition de projets pour chaque Province/Territoire



- Définir un alignement pour améliorer l'accès à des données sur les SEF
- Définir un ou des projets de collecte et/ou d'analyse de données

### Mise en œuvre

En cours

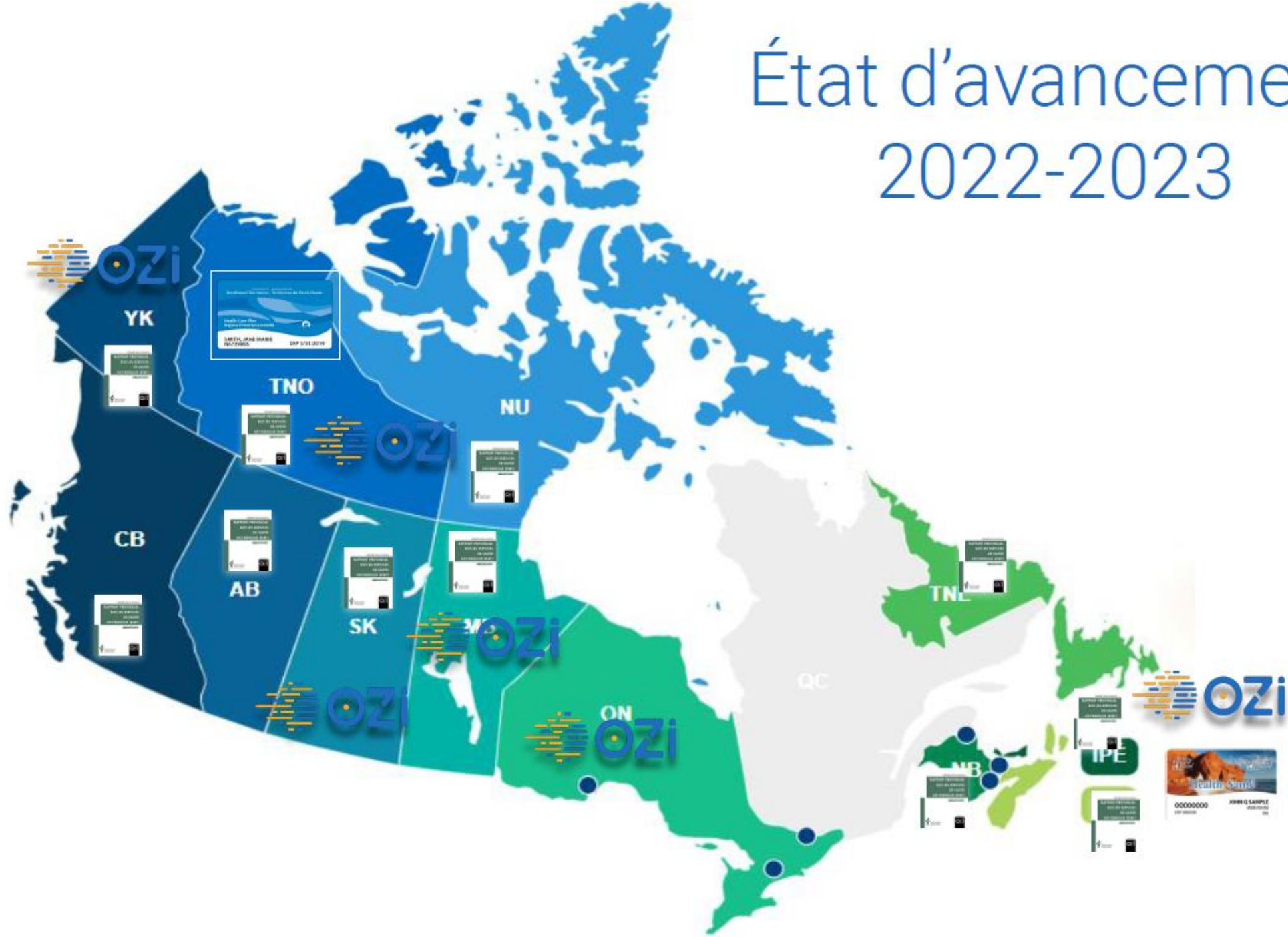
- Implantation de solutions pour générer et analyser des données pertinentes

### Pérennisation

En cours

- Financement long terme des solutions mise en œuvre

# État d'avancement 2022-2023



# Leçons apprises

- Stratégie développée en 3 volets, alors qu'une stratégie plus intégrée aurait permis une intervention plus cohérente dans ce dossier
- Sous-estimation du travail d'engagement, de réseautage, de concertation et de mobilisation à réaliser au niveau national auprès de tous les acteurs
- Dans le volet variable linguistique sur la carte santé, la condition de réussite: que Santé Canada exige/appui/ recommande cette collecte ex inclure l'identité linguistique comme variable clé dans l'entente de financement entre Santé Canada et ICIS n'a pas été explicité assez clairement
- Sous-estimation de l'ampleur et l'impact des transformations des systèmes de santé dans les provinces et territoires au Canada

Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario





# Regard vers 2023-2028

## **Vision :**

Les parties prenantes, la SSF et les Réseaux ont les informations nécessaires pour améliorer l'accès aux services de santé en français

**Les données sont un actif essentiel pour percer les prises de décisions administratives**

## Orientations stratégiques:

- Engager et mobiliser les acteurs provinciaux, territoriaux et fédéraux
- Appuyer les acteurs provinciaux, territoriaux et fédéraux dans la collecte, l'analyse et l'exploitation de données linguistiques (offre et demande)
- Partage des connaissances (consolider, diffuser et valoriser les données linguistiques à l'échelle nationale)

Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario



# HISTORIQUE: PROJET CARTE-SANTÉ

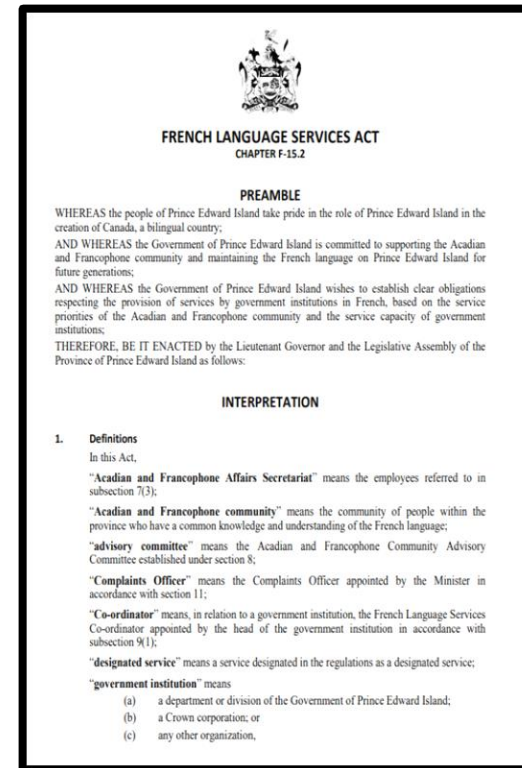


- Santé Canada lance un appel de propositions de projets fin 2013
- Le RSFÎPÉ, de concert avec Santé Î.-P.-É., examine les idées de propositions
- La proposition soumise à Santé Canada est retenue et l'entente est signée fin 2014.

# POURQUOI LE PROJET DE LA CARTE-SANTÉ ?

La nouvelle *Loi sur les services en français* Î.-P.-É. a été promulguée en décembre 2013

- **Intention de la Loi** : Désigner des services en fonction des priorités de la communauté acadienne et francophone et de la capacité des institutions gouvernementales d'offrir ces services en français
- Santé Î.-P.-É. devait créer un cadre de référence pour la planification et la prestation de services et de programmes qui inclurait des données sur les utilisateurs et sur les fournisseurs des programmes et services



# OBJECTIFS DU PROJET DE LA CARTE-SANTÉ

- **Améliorer l'accès** à de l'information plus exacte et de meilleure qualité sur l'utilisation du système de santé par la population acadienne et francophone.
- **Cerner les compétences** linguistiques des fournisseurs de services afin d'utiliser plus efficacement les ressources actuelles et d'offrir des soins de santé plus sûrs et de meilleure qualité aux Insulaires.



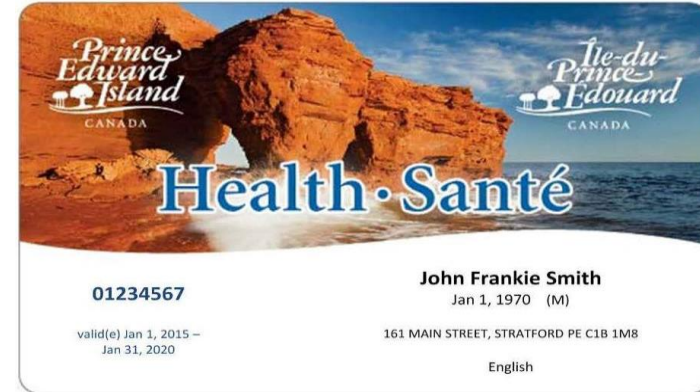
# IMPORTANCE DE LA SAISIE DE DONNÉES SUR LA VARIABLE LINGUISTIQUE

- Pour offrir des **soins axés sur les patients**, il faut prendre en considération la langue de celui-ci.
- La prestation de services dans la langue de l'utilisateur fait partie intégrante de **l'expérience du patient**.
- L'élimination des barrières linguistiques permet de **réduire les risques** .
- Cela permet d'améliorer la **qualité** des soins et la **sécurité** des patients.
- La planification et la prestation des services doivent être fondées sur des **données probantes**.
- Démonstration aux décideurs de la **demande** pour des services en français.



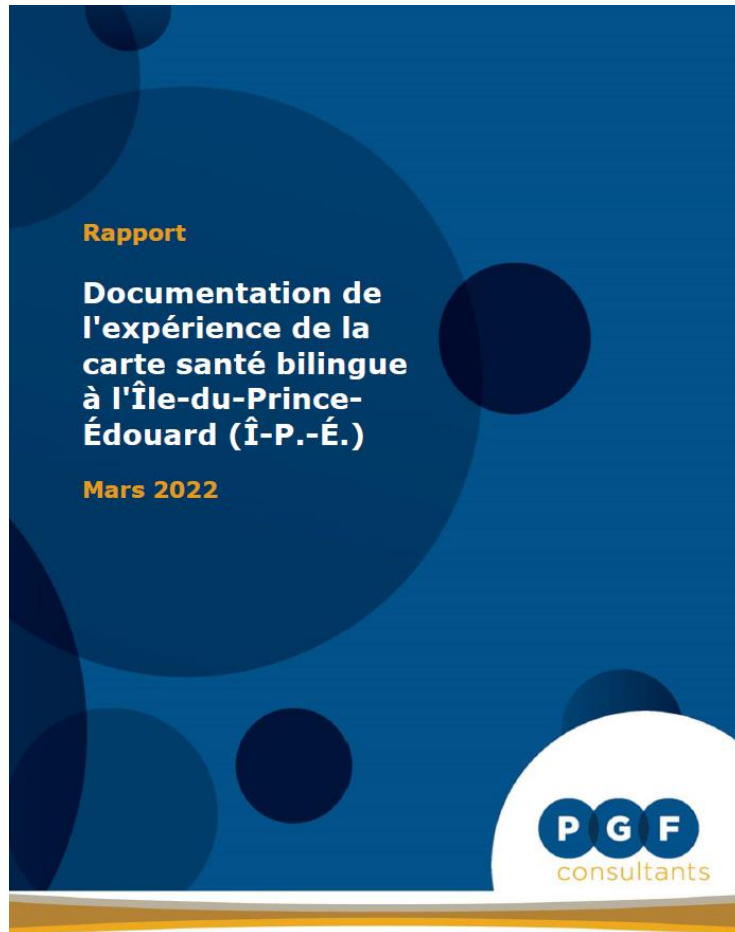


## MODIFIER LA BASE DE DONNÉES DE L'ASSURANCE-MALADIE POUR PERMETTRE LA PÉRENNITÉ DE L'INITIATIVE ET LA PLEINE INTÉGRATION DES DONNÉES



- Lier le profil linguistique au numéro de carte-santé plutôt que de collecter la variable linguistique aux points d'accès.
- Permet d'utiliser les données linguistiques dans diverses bases de données.
- Les variables linguistiques ajoutées au profil des titulaires de la carte-santé peuvent être reliées aux utilisations passées, permettant ainsi la possibilité d'évaluer l'état de la santé des francophones.

# OBSERVATIONS SUR LES BIENFAITS DE L'INITIATIVE DE LA CARTE-SANTÉ



- L'initiative de la collecte des variables linguistiques **informe** les preneurs de décisions avec des **données probantes** sur la langue et l'ethnicité des usagés du système de santé insulaire.
- Celles-ci permettent aux décideurs d'accéder le profil langagier de la population aux fins de la **planification** et de la **prestation** des services.
- Permet de **relier** le profil linguistique des utilisateurs à **d'autres variables** comme l'endroit où les services sont offerts, la région géographique, les services et programmes utilisés, l'âge et le genre etc.
- Permet de **dépister les tendances** en matière de santé au sein de certaines populations.
- Rapport commandité par le BACLO- Santé Canada – Documentation de l'expérience de la carte-santé bilingue à l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.) PGF Consultants –Mars 2022

# LES AVANCÉES

- Environ 60 % de la population francophone de l'Île est maintenant identifiable dans les bases de données Medicare.
- Le portrait de l'utilisation des services de santé primaires par la population francophone est utilisé dans la planification des nouvelles initiatives d'organisation des modèles de livraisons en santé primaire.
- Identification du nombre total d'utilisateurs francophones par médecins, spécialistes, optométristes, dentistes, pharmaciens et infirmières praticiennes.
- La pratique de la collecte des variables linguistiques est pleinement intégrée dans les opérations de demandes de nouvelles carte-santé et de renouvellement.



# CE QU'IL RESTE À FAIRE

- Poursuivre la réflexion sur la façon la plus efficace et durable de recueillir des données sur les compétences linguistiques de notre main d'œuvre en santé.
- Explorer les possibilités de collaboration avec les organismes d'attribution du droit d'exercer et les associations professionnelles en vue de recueillir des données, présentement manquantes, sur la langue des fournisseurs de soins de santé à l'Î.-P.-É.



# CE QU'IL RESTE À FAIRE

- S'assurer que la collecte d'information soit intégrée aux bases de données de Medicare afin d'évaluer si les francophones identifiables sont desservis par des fournisseurs capables de livrer des soins et services en français.
- Poursuivre la sensibilisation auprès des décideurs sur les utilisations possibles découlant de l'initiative donnant accès à un outil indispensable à la planification et à la livraison des services.
- Modifier les politiques et les procédures afin d'instaurer une culture d'identification du profil linguistique de tous les employés.







# Que fait OZi



Développement de **compréhensions communes** des marchés de services publics.

Analyse des cadres législatifs et réglementaires, de l'environnement et de l'état de la capacité des services offerts



Élaboration et mise en œuvre de **stratégies de données**

Développement d'indicateurs, collecte de données, analyse, interprétation et visualisation



Stratégies facilitant un **dialogue collaboratif**

Stratégies incluant la sensibilisation, la formation, la standardisation des mesures et approches.

la demande et l'offre des services des marchés publics de services en langues minoritaires.

# OZi à l'oeuvre

- En Ontario, depuis 2017:
  - Avec le Ministère de la santé et certaines ÉSO
  - Outil de navigation, outil de collaboration
- Au Manitoba: 3 années de collecte et d'analyse
- En Saskatchewan:
  - Identification de la capacité francophone auprès de l'Autorité (SHA)
  - Outil de navigation
- Yukon: développement de pratiques organisationnelles pour un centre bilingue
- TNO: Collecte de données et outil de collaboration, à venir
- ÎPÉ: Étude des données d'utilisation des SEF (dérivées de la carte santé)

# Données sur l'offre

- **Grandes catégories de données**
  - Les RH (ex: postes, nombres, compétences linguistiques)
  - Les engagements et pratiques organisationnelles (ex: politiques, offre active, formation)
- **Sources principales**
  - Systèmes de gestion des RH
  - Ordres professionnels
  - Collectes sur mesure: recensement ou sondage
- **Observations**
  - Standardisation / uniformité des systèmes RH
  - Variation dans les niveaux de compétences linguistiques (requis et évalués)
  - Travail préparatoire à la collecte énorme (mise en commun, sensibilisation, engagement, planification)

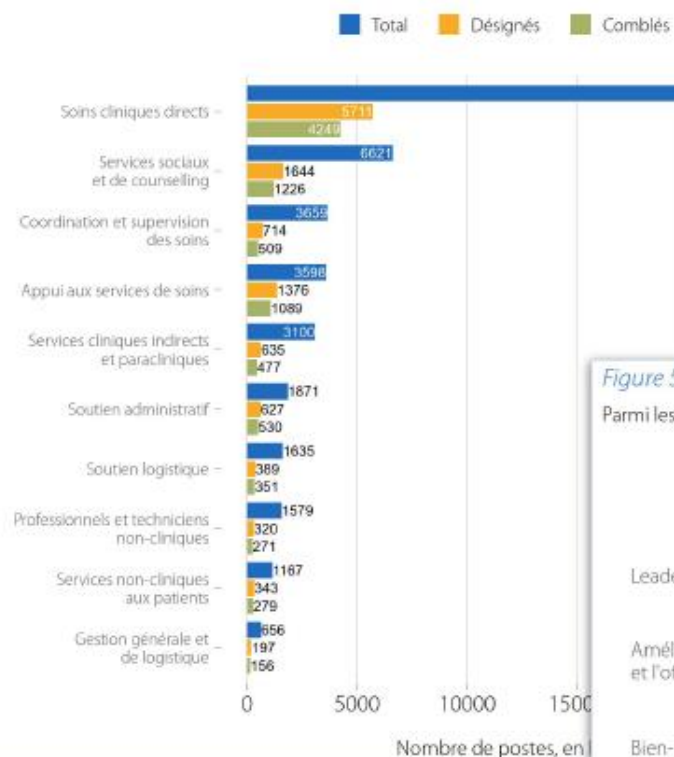
# Exploitation des données sur l'offre

Ontario

Saskatchewan

Figure 5.2.1: Postes totaux, désignés et comblés, selon la catégorie de services

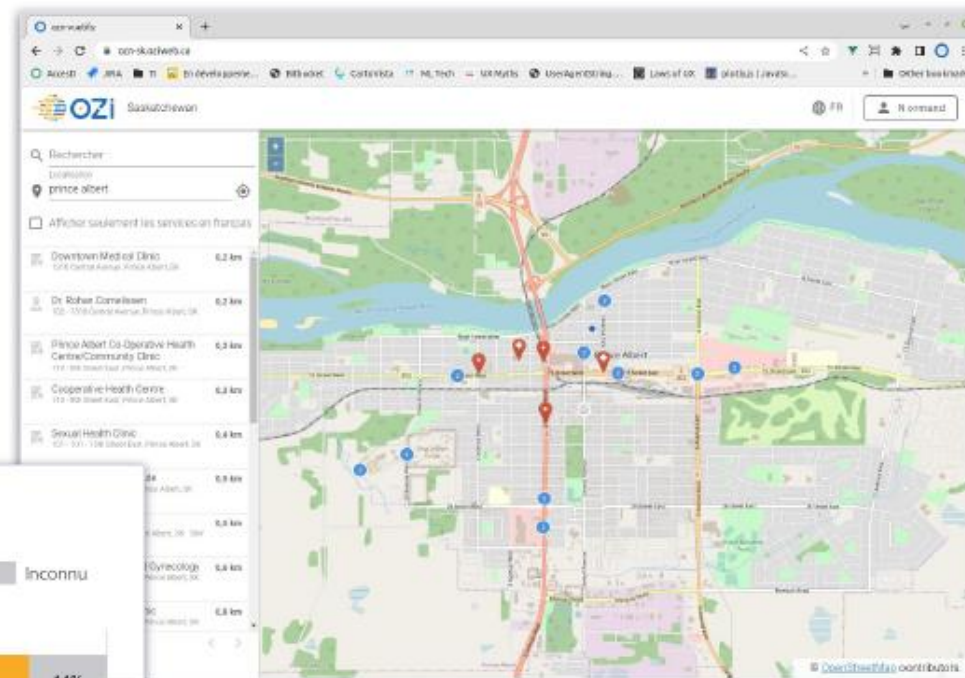
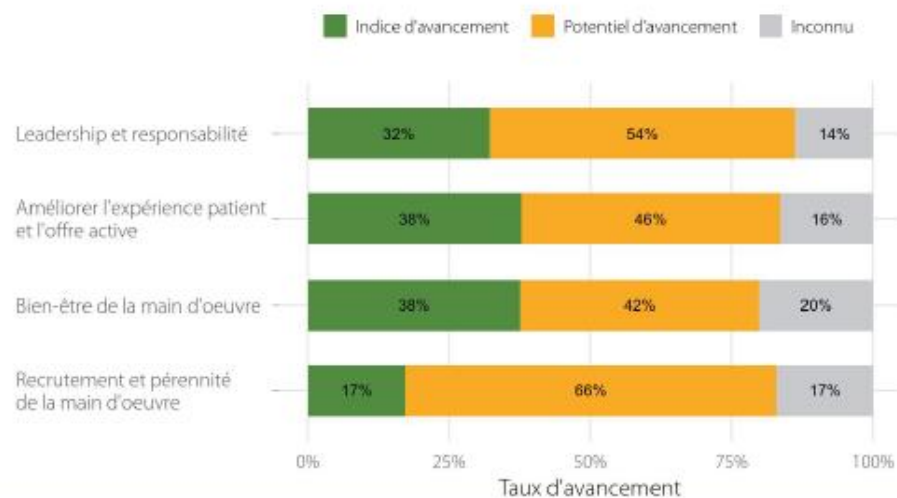
Chez les fournisseurs désignés et identifiés



Manitoba

Figure 5.5.1 - Sommaire d'avancement des pratiques organisationnelles

Parmi les 71 programmes sur 128 qui ont répondu



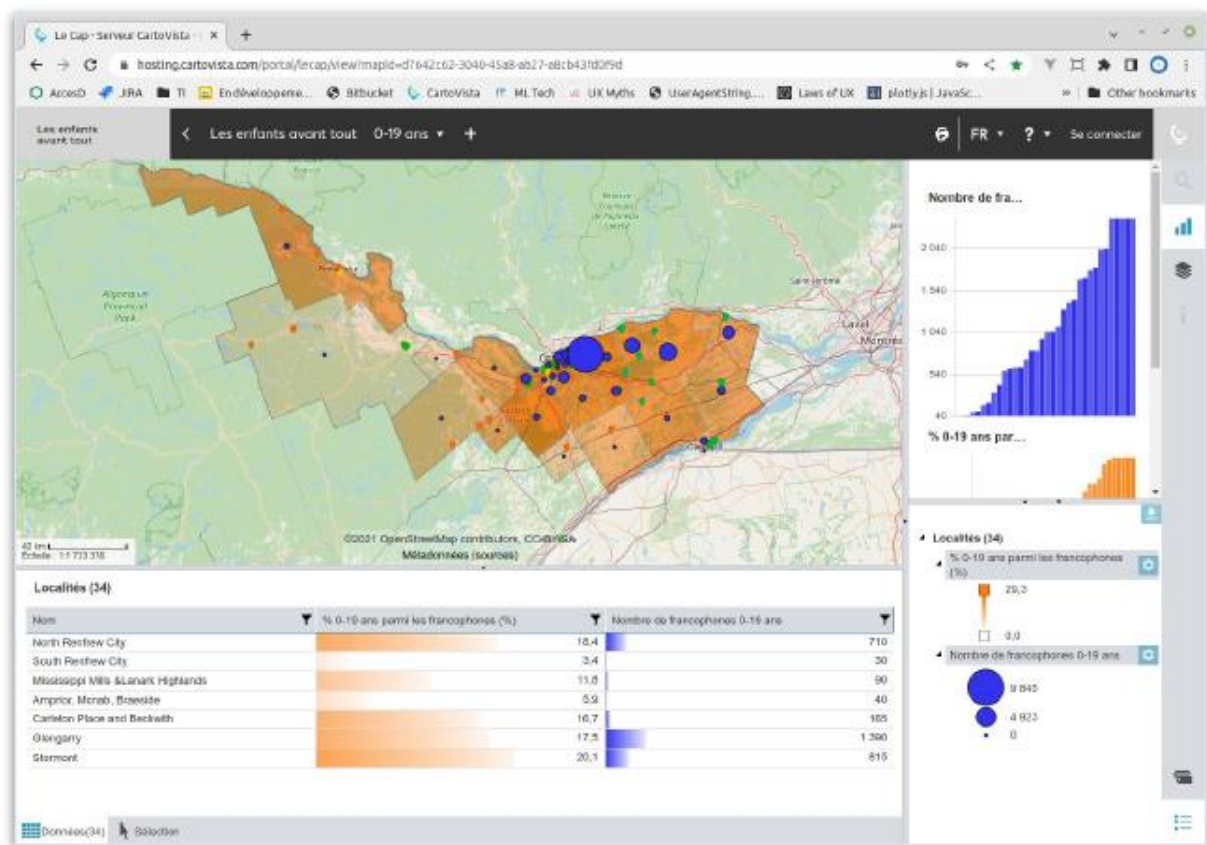


# Données sur la demande

- **Grandes catégories de données**
  - Données populationnelles
  - Déterminants de la santé
  - Utilisation des services (achalandage, facturation)
- **Sources principales**
  - Données du recensement et autres études
  - Profil de la carte santé
  - Facturation des services (combiné au profil linguistique)
  - Collectes sur mesure: recensement ou sondage
- **Observations**
  - Richesse des données populationnelles
  - Pauvreté des données sur les déterminants, spécialement chez les minorités
  - Variable linguistique peu répandue chez les autorités de la santé
  - Accès aux données d'utilisation

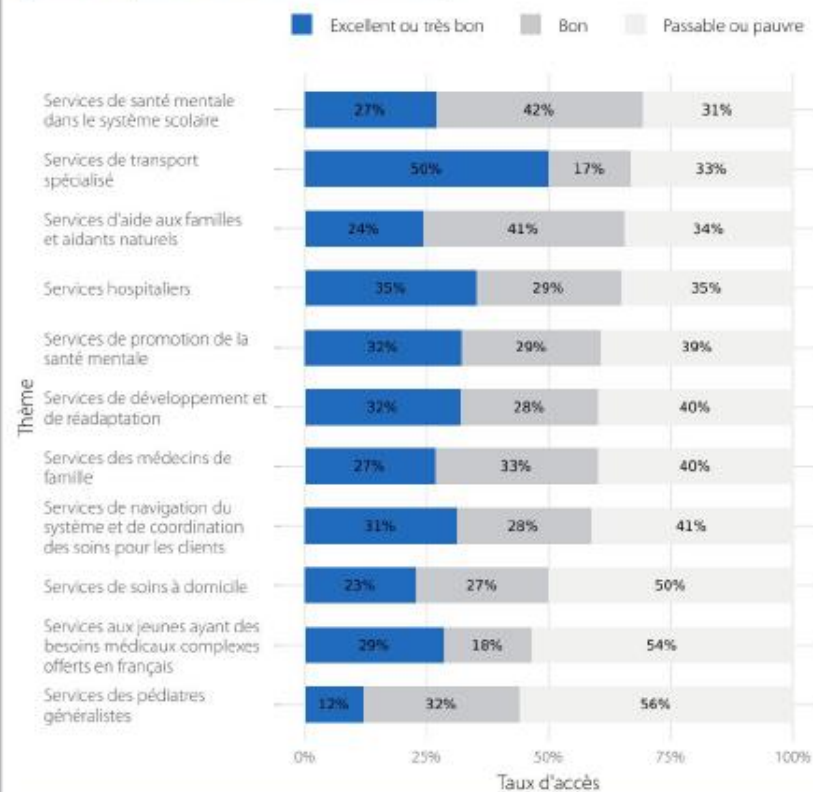
# Exploitation des données sur la demande

## Champlain - Ontario



## Services aux familles - Ontario

Figure 8: Perception de l'accès aux services en français



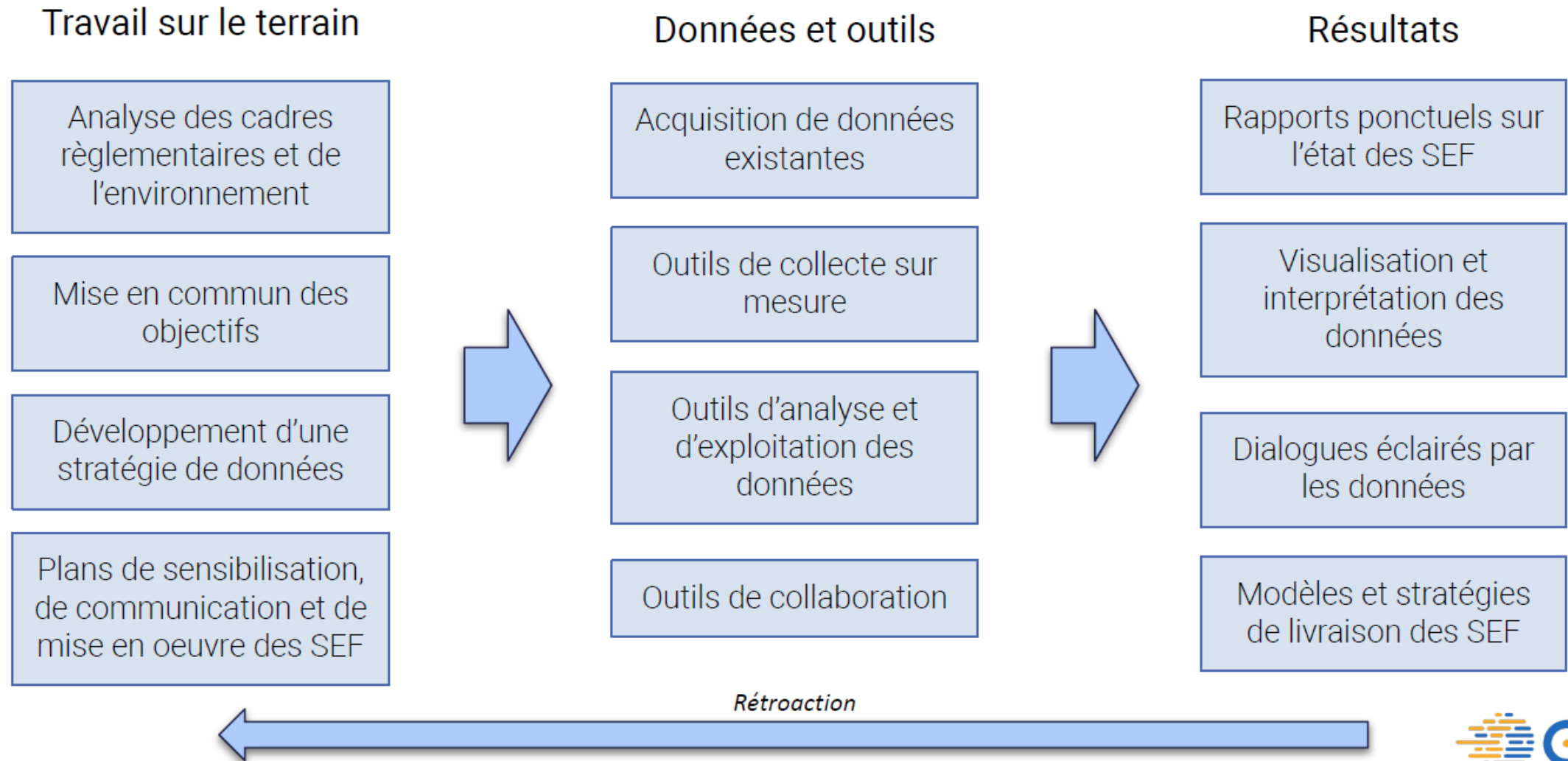
# Harmonisation de la demande et de l'offre

- **L'harmonisation nécessite**
  - De bonnes données sur la demande, la capacité de l'offre et l'utilisation des services en français
  - Une bonne relation entre les gouvernements, les fournisseurs et la communauté
  - Des bonnes pratiques organisationnelles, mesurables → données
    - Offre active aux usagers
    - Formation et soutien du personnel
    - Recrutement et valorisation d'une main d'oeuvre bilingue
- **Les données**
  - Nourrissent la compréhension commune des besoins et de l'offre et de l'utilisation
  - Alimente les décisions et la priorisation des efforts
  - Permettent la mesure du rendement des SEF

# Exemple: Île-du-Prince-Édouard

- **Les données disponibles**
  - **Sur la demande:** recensement, base de données de la carte santé
  - **Sur l'offre:** services désignés, postes désignés, registre des ordres professionnels, sondages et répertoires
  - **Sur l'utilisation:** facturation des médecins de famille et des infirmiers praticiens pour les services au francophones
- **Mesures possibles sur l'harmonisation:**
  - La distance à parcourir pour accéder aux services de soins primaires en français, selon les communautés
  - Le taux de jumelage entre les patients francophones et les professionnels de la santé avec compétences en français
  - Le taux de postes désignés en comparaison avec la densité des francophones

# Approche collaborative dans l'harmonisation des besoins et de l'offre des SEF









# Aperçu/Overview

- La littérature sur la concordance linguistique entre les professionnels de la santé et les patients
  - Les données sur les registres des collèges et des ordres sur la capacité des professions à fournir des services dans les deux langues officielles
- *The literature on the linguistic concordance between health professionals and patients*
  - *The data from registries of Colleges and Ordres regarding the capacity of professions to provide services in the two official languages*



La littérature sur la  
concordance linguistique  
*The literature on language  
concordance*

# La littérature sur la concordance linguistique

## *The literature on language concordance (I)*



- Il existe remarquablement peu de littérature sur la concordance linguistique entre les professionnels de la santé et les patients et son impact
  - Une revue de la littérature a révélé que les soins linguistiques concordants amélioreraient au moins un des résultats mesurés dans les études ; ceux-ci comprenaient des mesures rapportées par les patients, telles que la satisfaction des patients et la compréhension du diagnostic, et des mesures objectives (Diamond et al., 2019).
  - Une étude empirique a révélé que l'utilisation d'interprètes dépend souvent des compétences linguistiques du clinicien, de la complexité et du temps disponible pour la prise de décision clinique, ainsi que de l'importance des structures organisationnelles et du soutien (Hsieh, 2014).
- *There is remarkably little literature on the linguistic concordance between health professionals and patients and its impact*
  - *One scoping review found that language-concordant care improved at least one of the outcomes measured in the studies; these included patient-reported measures, such as patient satisfaction and understanding of diagnosis, and objective measures (Diamond et al., 2019).*
  - *An empirical study found that the use of interpreters is often dependent on the language skills of the clinician, the complexity and time available for clinical decision-making, and the importance of organizational structures and support (Hsieh, 2014).*

# La littérature sur la concordance linguistique

## *The literature on language concordance (2)*



- Des études canadiennes révèlent qu'il y a souvent un décalage entre la répartition des professionnels de la santé francophones et celle des patients francophones.
- Les pharmaciens francophones en Ontario se sont avérés être les plus concentrés dans les régions ayant la plus petite population francophone (Timony et al., 2022).
- De même, il peut y avoir un nombre adéquat de médecins francophones, mais beaucoup sont concentrés dans les régions méridionales et urbaines, le nord de la province affichant un bien pire ratio fournisseurs francophones/ patients francophones (Gauthier et al., 2012).
- *Canadian studies find there is often a mismatch between the distribution of French speaking healthcare practitioners and French speaking patients.*
- *French speaking pharmacists in Ontario were found to be most concentrated in the regions with the smallest French speaking population (Timony et al., 2022).*
- *Similarly, there may be an adequate number of Francophone doctors but many are concentrated in southern and urban areas, with the north of the province showing a much worse ratio of Francophone providers to Francophone patients (Gauthier et al., 2012).*



# La littérature sur la concordance linguistique

## *The literature on language concordance (2)*

- Les chercheurs ont suggéré que les organisations de soins de santé évaluent la compétence de la langue autre que l'anglais des cliniciens et établissent des politiques sur l'utilisation des compétences linguistiques dans les soins cliniques (Diamond et al., 2019).
- Cela témoigne de la nécessité d'avoir ces données
- *Researchers have suggested that health-care organizations should evaluate clinicians' non-English language proficiency and set policies about use of language skills in clinical care (Diamond et al., 2019).*
- *This speaks to the need to have these data*





Les données sur les registres  
des collèges et ordres sur la  
capacité des professions

*The data on the language  
capacity of professions in  
Colleges and Ordres*

# Les données sur les registres des collèges et ordres sur la capacité des professions *The data on the language capacity of professions in Colleges and Ordres*



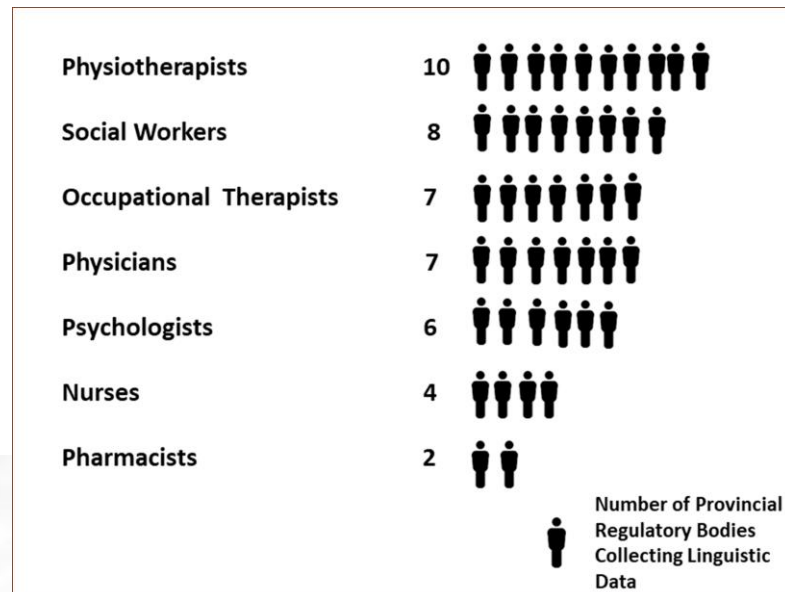
## Collecte de données

- 63 % (N = 44) des organismes de réglementation provinciaux pour les 7 professions étudiées recueillent des données linguistiques sur le personnel de santé auprès des membres de leur profession.

## Data Collection

- 63% (N=44) of the provincial Regulatory Authorities for the 7 case professions collect health workforce language data from members of their profession.

Physiothérapie  
Les travailleurs sociaux  
Ergothérapeutes.  
Médecins  
Psychologues  
Infirmières  
Pharmaciens



# Les données sur les registres des collèges et ordres sur la capacité des professions *The data on the language capacity of professions in Colleges and Ordres*



## Divulgation publique

- 26 % (N=18) des organismes de réglementation provinciaux pour les 7 professions étudiées incluent des données linguistiques sur les effectifs de la santé dans leurs registres publics.

## Public Disclosure

- 26% (N=18) of the provincial Regulatory Authorities for the 7 case professions include health workforce language data on their public registries.





# Points clés à retenir

## *Key Take Aways*

1

**Nous avons besoin de plus de recherche sur la concordance linguistique, en particulier en ce qui concerne les langues officielles dans un contexte canadien**

We need more research on language concordance, especially with respect to the official languages in a Canadian context



2

**Nous avons besoin de plus de données sur les capacités linguistiques des professionnels de la santé dans les registres pour permettre cette recherche**

We need more data on the language abilities of health professionals in registries to enable this research

# Connectez-vous avec CHWN! *Connect with CHWN!*




 [www.hhr-rhs.ca](http://www.hhr-rhs.ca)

 [info@hhr-rhs.ca](mailto:info@hhr-rhs.ca)

 @CHHRN

 [chhrn1](https://www.youtube.com/channel/UC...)

 Canadian Health  
Workforce Network