

RENDEZ-VOUS SANTÉ
EN FRANÇAIS 2022

TABLE RONDE

Enjeux et défis de l'offre de services de santé en français en contexte minoritaire

Avec

**Élyssa Beaulieu, Jacqueline Higgins,
Diane Quintas et Jacinthe Savard**



INTRODUCTION

- La table ronde que nous proposons cet après-midi a pour but de broser un portrait de la situation, la recherche et son maillage avec le terrain, tant en formation que pour l'offre de services de santé : défis, pistes et solutions selon divers contextes.
- 4 panelistes partageront les avancées:
 - En matière de recherche – Mme Jacinthe Savard, PhD.
 - En matière de formation et d'outils pour l'OA
 - Mme Élyssa Beaulieu, CNFS et ACUFC
 - Mme Diane Quintas, Réseau mieux-être francophone du Nord de l'Ontario
 - En matière d'actions sur le terrain – Jacqueline Higgins, Réseau santé en français de TNL

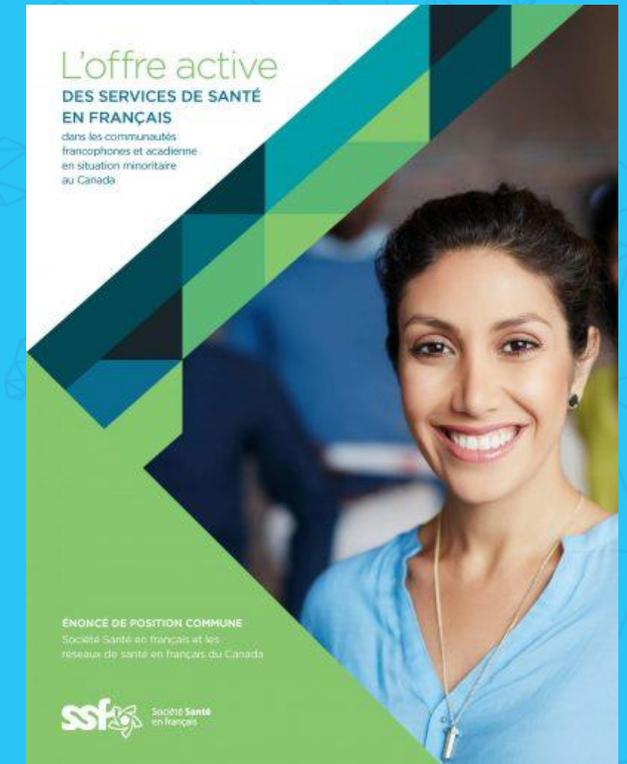
MISE EN CONTEXTE

- **QUAND:** Montfort, vous vous souvenez?
- **POURQUOI :** qualité, sécurité, humanisation des soins et des services, droits, équité, de satisfaction, d'éthique professionnelle
- **QUOI:** un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive (...) clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment sans mettre la responsabilité de demander les services sur les bénéficiaires
- **QUI:** Interpelle un ensemble d'actrices et d'acteurs

MISE EN CONTEXTE – ÉNONCÉ DE POSITION

L'énoncé de position visant à collaborer à la planification et au développement de l'OA des services de santé en français – adopté en février 2016

- témoigne de l'engagement de la Société Santé en français et des 16 réseaux
- engagement de nos partenaires est essentiel (..)



MISE EN CONTEXTE – OFFRE ACTIVE

- une offre de services **régulière et permanente (...)** :
 - respecte le principe d'équité;
 - vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
 - linguistiquement et culturellement adaptée
 - approche globale des services centrés sur la personne;
 - qualité des services de santé (...) sécurité
- ... un **ensemble de services** de santé disponibles en français et offerts de façon **proactive, (...) clairement annoncés, visibles et facilement accessibles** à tout moment sans mettre la responsabilité de demander les services sur les bénéficiaires.

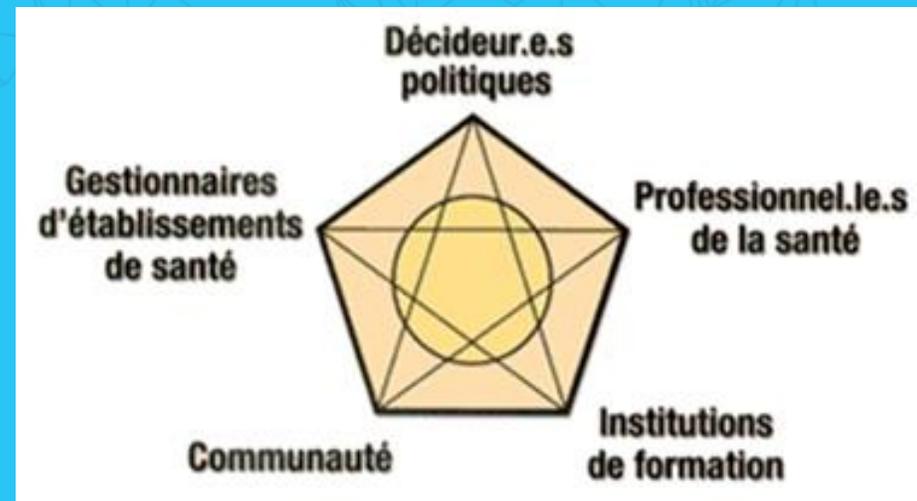


Source: Hôpital de Winnipeg

MISE EN CONTEXTE – RÔLE

Rôle propre à chacun et complémentaire :

- **Décideur.e** : lois, politiques, règlements et plans
- **Gestionnaire**: leadership re: ouverture des CFASM, culture de l'org'n
- **RH en santé**: utilisent leurs compétences et jugement, accueil proactif
- **Établissement de formation**: outillage et recherche sur le sujet
- **Communautés**: utilisation active des svcs en français



LA RECHERCHE – MME JACINTHE SAVARD

1. LA RECHERCHE informe LES PISTES POSSIBLES
(Jacinthe Savard, PhD) (10-2 MIN)
 - Ses débuts
 - Son maillage avec le terrain et les partenaires
 - Ses avancées : pour la formation, pour le terrain



Collège des chaires de recherche
sur le monde francophone
de l'Université d'Ottawa



Chaire de recherche
de l'Université d'Ottawa et de
l'Institut du Savoir Monfort sur la santé
des francophones de l'Ontario



Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire

Enjeux et défis de l'offre et de la demande de services de santé en français en contexte minoritaire: La recherche sur les services sociaux et de santé en français

Jacinthe Savard, Ph. D., Erg. Aut., (Ont.)
École des sciences de la réadaptation, Université d'Ottawa



La recherche sur les services sociaux et de santé en français: ses débuts

- Création du CNFS : 1998 à Ottawa, 2003 consortium pancanadien
- Élargissement du mandat du CNFS en 2003
 - Inclut un volet recherche
 - Subventions de recherche du CNFS national à compter de 2004
 - Subventions de recherche des volets CNFS des universités (Ottawa, Moncton, Laurentienne, St-Boniface)
- IRSC:
 - 1^{ère} initiative CLOSM de 2004 à 2012
 - Subvention catalyseur CLOSM 2021-...

La recherche sur les services sociaux et de santé en français: son évolution

Publications recensées sur la santé des CLOSM :

Recension	Nombres d'écrits
Forgues et al.(2009)	159 titres: 61 de 1980 à 1999 98 de 2000 à 2009
Sauvageau (2018)	295 titres : 60 de 1990 à 2001 235 de 2002 à 2016
Site sante-closm.ca (2022)	600 titres: 485 sur les CFSM 544 incluant CLOSM au Canada

La recherche sur les services sociaux et de santé en français: ses objets



La recherche sur les services sociaux et de santé en français: des exemples

Environnement légal et politique

Forgues, É., Maillet, S., Morin, P. et Doucet, M. (2020). L'effectivité des lois linguistiques dans le secteur de la santé. Rapport. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques.

Santé et déterminants

Chartier, M., Finlayson, G., Prior, H., McGowan, K.-L., Chen, H et al. (2012). Quel est l'état de santé des francophones du Manitoba ? Sommaire du rapport intitulé La santé et l'utilisation des services de santé des francophones du Manitoba. University of Manitoba.

Services en langue officielle minoritaire

Boily, F. et Gagné, L. (2013). Inventaires des services de santé en français dans l'Ouest canadien : entre improvisation et gouvernance : 2000-2010. Revue Gouvernance, 10(1).

Ressources humaines

Timony, P., Gauthier, A., Hogenbirk, J. C., & Wenghofer, E. (2013). Promising quantities, disappointing distribution. Investigating the presence of French-speaking physicians in Ontario's rural francophone communities. Rural and Remote Health, 13(4).

Expérience des soins et services

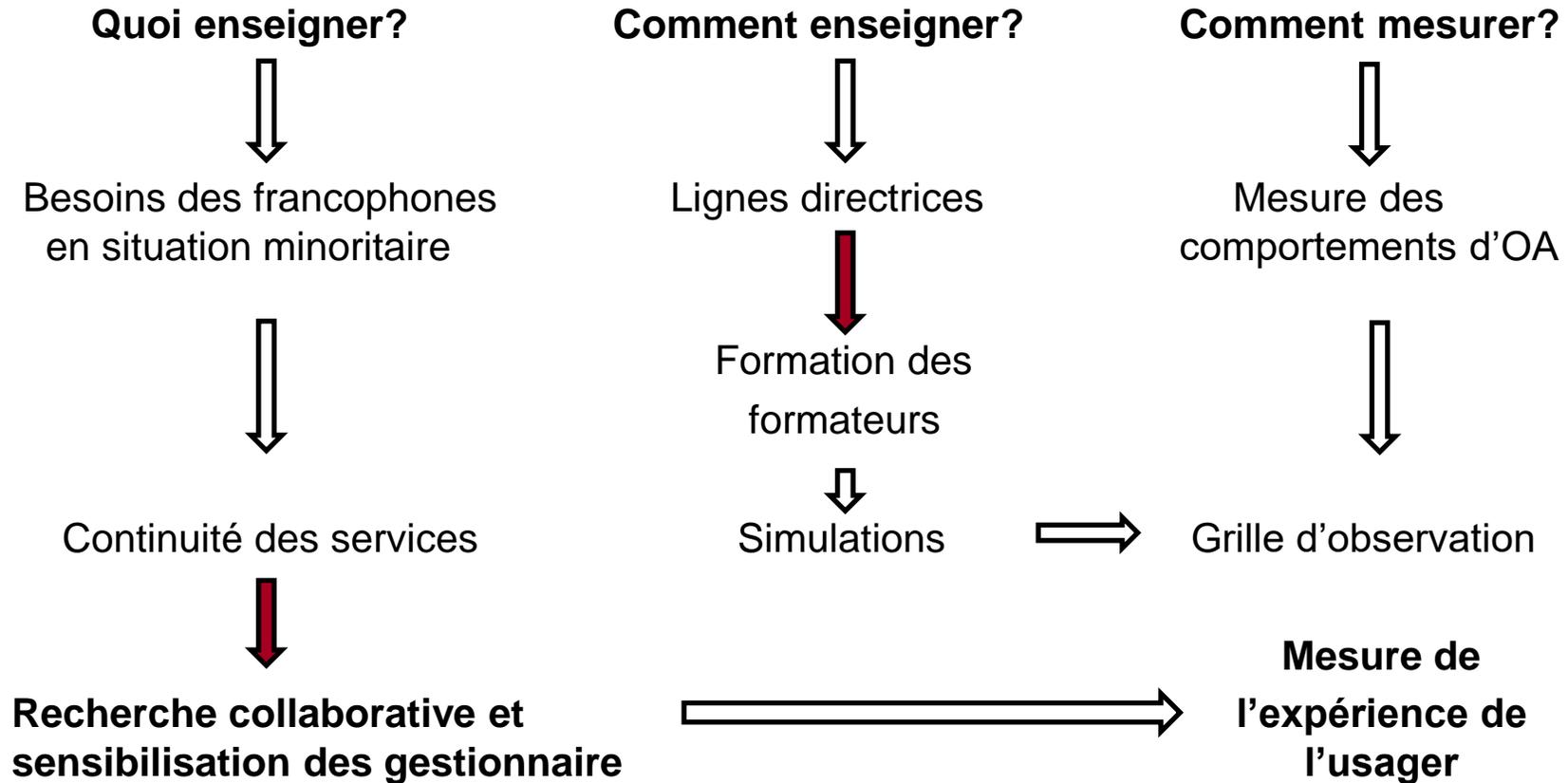
Jutras, C., Gauthier, A. P., Timony, P. E., Côté, D. et Kpazaï, G. (2020). Expérience de francophones en Ontario chez leur médecin de famille : concordance et discordance linguistique. La Revue de la Diversité de la Recherche en Santé, 3, 12-33.

La recherche sur l'offre active de services sociaux et de santé en français: des exemples

- Bahi, B. et Forgues, É. (2015). Facteurs favorisant l'offre de services de santé en français : études de cas en milieu hospitalier anglophone. Minorités linguistiques et société, (6), 157-182.
- Bélanger, R., Mayer-Crittenden, C., Mainguy, J. et Coutu, A. (2018). Enquête sur l'offre active pour les services auxiliaires de santé du Nord-Est de l'Ontario. Reflets, 24(2), 212-247. <https://doi.org/10.7202/1053869ar>
- Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P. et Benoît, J. (2017). Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants. Dans M. Drolet, P. Bouchard et J. Savard (dir.), Accessibilité et offre active : santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire (chap. 12, p. 303-342). Presses de l'Université d'Ottawa.
- Timony, P., Gauthier, A., Wenghofer, E., & Hien, A. (2022). The impact of linguistic concordance and the active offer of French language services on patient satisfaction. Diversity of Research in Health Journal, 5(1).

La recherche du GReFoPS: maillage avec le terrain

Objectif du GReFoPS : bonifier la formation à l'offre active



La recherche du GReFoPS: maillage avec le terrain

Recherche sur la formation

- Implantation de formation dans nos programmes
- Simulations interprofessionnelles en offre active

Recherche sur les besoins et les services

- Répertoire de pratiques novatrices
- Outil d'auto-évaluation à l'intention des gestionnaires et implantation de plans d'actions

...Expériences de soins en établissement de soins de longue durée

Les ressources et outils du GReFoPS: <https://www.grefops.ca/ressources-et-outils.html>

La recherche: des résultats sur le terrain

- Des étudiants nous disent se sentir fiers d'avoir choisi un programme qui les prépare à travailler en français.
- Une organisation a eu recours à la communauté francophone pour établir un comité des services en français
- Une organisation a fait une réflexion sur une meilleure utilisation des services de traduction
- Les outils d'OA développés dans une organisation adoptés par une autre organisation
- Outil de sensibilisation de la communauté francophone (avec la FARFO régionale d'Ottawa)

Un exemple de collaboration communautaire

ACCROÎTRE LES LIENS ENTRE LA COMMUNAUTÉ ET LES ORGANISMES QUI OFFRENT DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ EN FRANÇAIS AFIN D'AUGMENTER LA VISIBILITÉ ET L'UTILISATION DE CES SERVICES PAR LA COMMUNAUTÉ.



ÉTUDE DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ POUR LES PERSONNES ÂGÉES FRANCOPHONES DANS L'EST ONTARIEN (RLISS DE CHAMPLAIN)

CONTEXTE



GREFOPS
Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire

Rapport de l'étude disponible au www.grefopts.ca/publications.html



Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) régionale d'Ottawa

Remerciements pour commande de l'impression:



L'étude a porté sur l'accès aux services sociaux et de santé en français et sur la coordination de ces services entre eux. Au départ, la recherche reconnaissait l'importance, pour les personnes âgées francophones en milieu minoritaire et leurs proches aidant.e.s, de pouvoir s'exprimer en français lorsqu'elles y font appel. Trop souvent, des francophones hésitent à demander un service en français, craignant que cela retarde leur accès ou les oblige à se déplacer sur une grande distance. Les services disponibles en français sont aussi méconnus, tant par la clientèle potentielle que par les organismes et les professionnels.e.s des services sociaux et de santé.

le domaine des services sociaux et organisme en question.

es services sociaux et de santé, je

gers est mis sur pied, je considère y mon milieu à faire de même.

augmenter la présence francophone : accueil, transport, animation

leurs engagements et ceux de leur

ncophones de l'Ontario (FARFO) : sur la formation et les pratiques taire (GREFOPS) de l'Université



Région d'Ottawa



La recherche: des résultats sur le terrain

La discussion doit se poursuivre

- Comment mieux mesurer ces résultats?
- Comment rendre les résultats de recherche plus facilement disponibles?
- Comment améliorer encore la collaboration entre chercheurs et terrain?

OUTILS ET FORMATIONS

FORMATIONS ET OUTILS DÉVELOPPÉS, DISPONIBLES ET A VENIR

Mme Élyssa Beaulieu, CNFS ACUFC

FORMATIONS + ET ADAPTATIONS POUR LES P ET T

Mme Diane Quintas, Réseau mieux-être du
Nord de l'Ontario



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Une formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français

Diane Quintas, Directrice générale
Le 9 novembre 2022



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Historique

- ❖ Énoncé de position commune de l'[Ontario](#) (2015)
- ❖ Énoncé de position commune de la [SSF](#) des Réseaux (2016)
- ❖ Partage de l'énoncé de l'Ontario dans le Nord
- ❖ [Lancement](#) officielle de la formation (2018)



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Qu'est-ce que l'offre active?

L'action d'offrir de façon **proactive** des services de santé de **qualité** qui sont :

disponibles
à tout
moment

clairement
annoncés

visibles

facilement
accessibles

de qualité
équivalente
à ceux
offerts en
anglais



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Le pourquoi de la formation



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Comprendre la réalité des francophones



Bien que plusieurs francophones soient bilingues...

- ❖ en situation de crise, lorsqu'ils sont malades et à mesure qu'ils vieillissent, ils retournent souvent à leur langue maternelle;
- ❖ ils ont besoin d'être servis dans leur langue maternelle lorsqu'ils parlent de leur santé.



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Objectifs de la formation



- ❖ Sensibiliser les gens qui travaillent ou qui étudient dans le domaine de la santé ou dans un domaine connexe à la valeur de l'offre active de services de santé en français
- ❖ Amener les gens à prendre conscience du rôle important qu'ils peuvent jouer pour assurer une amélioration durable de l'offre active des services de santé en français
- ❖ Promouvoir la sécurité et la qualité des soins centrés sur la personne



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Informations générales

- ❖ Disponible en **français** et en **anglais**
- ❖ **Gratuite**
- ❖ Durée de **5 h** - modules 1 à 6
- ❖ Durée de **3 h** - modules 1 à 3
- ❖ S'adresse à toute personne qui **travaille** ou qui **étudie** dans le **domaine de la santé** ou dans un **domaine connexe**
- ❖ Inscriptions pour les **individus** et pour les **organismes**

**Possibilité d'obtenir des
crédits d'apprentissage
continu**



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Modules de formation



1. Excellence de services centrés sur la personne
2. Équité et sécurité
3. Compétences culturelles
4. Recrutement et rétention des ressources humaines bilingues
5. Environnement de travail et culture organisationnelle
6. Engagement communautaire axé sur l'équité



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Formation sur l'offre active

Modules 1 à 3 | 3 h

Modules complémentaires

Module 4
Durée 45
minutes

Module 5
Durée 45
minutes

Module 6
Durée 45
minutes

**Module - Soins de
longue durée**
45 minutes

**Module -
Santé mentale et
dépendances**
Max 1 h

**Module -
Soins primaires**
Max 1 h

**Module - Personnes
immigrantes
francophones**
Max 45 minutes

Bilan 2018-2022



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

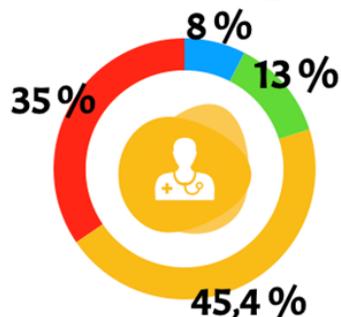
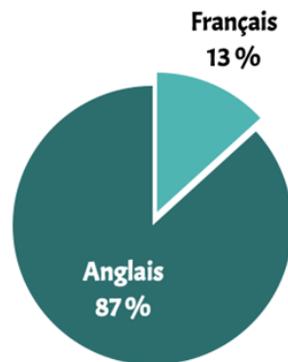
Total des certificats



Adaptation pancanadienne

La formation sur l'offre active est disponible en version adaptée pour la Saskatchewan, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, Terre-Neuve et Labrador et bientôt l'Île-du-Prince-Édouard. Il existe aussi une formation générique pour les autres régions du Canada.

Langue dans laquelle la formation est suivie



Qui a suivi la formation

- Gestionnaire de service de santé
- Professeur(e)/Étudiant(e)
- Professionnel(le) de la santé
- Autre

Agréments disponible dans certaines régions

- Collège canadien des leaders en santé
- Collège des médecins de famille du Canada
- Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada

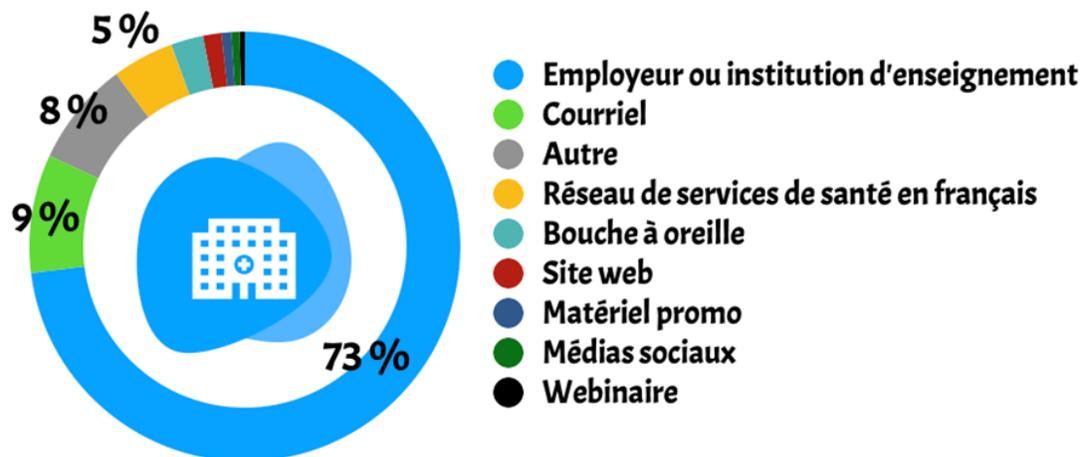
Satisfaction des utilisatrices et utilisateurs

- Est-ce que la formation a répondu aux objectifs d'apprentissage énoncés? : **98 %** des gens qui ont complété la formation ont répondu d'accord ou tout à fait d'accord.
- **96 %** des utilisateurs n'ont pas perçu de biais dans la formation
- **87%** des utilisateurs recommanderaient la formation à d'autres



Comment les gens ont entendu parler de la formation

- La formation est recommandée ou obligatoire pour plusieurs organismes offrant des services de santé.



Ce que les gens apprécient le plus de la formation

- Vidéos et études de cas
- Questions de réflexion
- Information sur la population francophone
- Meilleures pratiques d'identité visuelle et de communications
- Meilleures pratiques de services directs à la clientèle
- Informations et ressources sur l'engagement communautaire des francophones

Nouveaux modules complémentaires

- **Disponible en Ontario** : Les soins culturellement adaptés pour les francophones dans les foyers de soins de longue durée
- **À venir** : modules complémentaires en immigration, en santé mentale et lutte contre les dépendances et en soins primaires



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français

Succès

À suite aux recommandations du Réseau, nous avons rendu obligatoire la formation en ligne sur l'offre active pour tous nos employés. Puisque c'est une formation de qualité, c'est aussi facile de faire suivre la formation sur l'offre active du Réseau à tous nos 120 employés. Les premières personnes qui l'ont suivie ont passé le mot aux autres pour les convaincre que «ça valait la peine de suivre cette formation». — **Paul Jalbert, Directeur général, Association canadienne pour la santé mentale, filiale Cochrane-Timiskaming**

6 fournisseurs de services de santé ont 100 % des employés qui ont complété la formation

Adoption de la formation par l'Université de l'EMNO obligeant tous les étudiants admis à l'Université à compléter la formation. La prochaine étape est un plan pour le personnel et le corps professoral.

formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Félicitations Congratulations

Association canadienne pour la santé mentale
 Canadian Mental Health Association
 Cochrane-Timiskaming

100 % du personnel a complété la formation
 of the staff has completed the training

L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique
 The Active Offer of French Language Health Services: Why It Matters and How to Put Into Practice

18 février 2021
 Date

 LE RÉSEAU DU BIEN-ÊTRE
FRANCOPHONE
 DU NORD DE L'ONTARIO

Diane Elliott
 Directrice générale
 Executive Director



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca

Formation en ligne sur l'offre active
des services de santé en français

Merci

Diane Quintas, Directrice générale
dquintas@rmefno.ca

1 866 489-7484
www.rmefno.ca

INITIATIVE SUR LE TERRAIN

LES NAVIGATRICES

Mme Jacqueline Higgins,
Réseau santé en français Terre-
Neuve-Labrador



Source: Le FRancoTNL

ÉCHANGE ET DISCUSSION

- Quelles connaissances manquent et sont à développer ?
- Une fois la formation en OA effectuée :
- Est-ce qu'il y a un manque de sensibilisation et ou de formation en OA ?
- Comment assurer la **concordance linguistique** entre les personnes qui utilisent les services de santé et celles qui les offrent ?
- Quel **soutien organisationnel** est nécessaire :

CONCLUSION

- Nos connaissances sur le sujet sont augmentées . La recherche doit continuer!
- L'OA: une compétence importante à développer pour TOUTES les personnes œuvrant en santé!
- L'OA: ça s'apprend, ça se pratique, ça se peaufine!
- Retour en grand groupe pour la suite du programme!

Merci aux panelistes!

Merci pour vos contributions et votre écoute!

Les services de santé, en FRANÇAIS, et ça va déjà mieux!