

Rapport des engagements communautaires de juin 2020 et des avancées



L'expérience des francophones du Nord de
l'Ontario pendant la pandémie de COVID-19



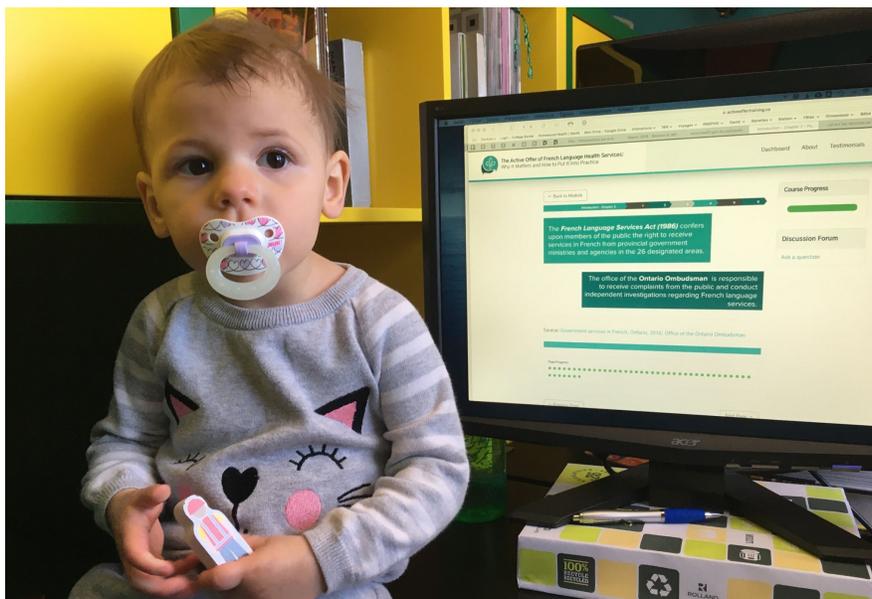
LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO

Préambule

En juin 2020, le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario a tenu des séances d'engagement avec les francophones de sa région pour en apprendre davantage sur leurs expériences en temps de pandémie. Les informations recueillies nous ont permis d'identifier des enjeux, de souligner des meilleures pratiques, ainsi que de formuler des recommandations afin d'assurer une meilleure planification du système de santé et un meilleur accès aux services de santé en français.

Plus de 60 personnes ont participé aux séances ou ont répondu à un sondage en ligne. Nous souhaitons remercier tous ceux et celles qui ont pris le temps de partager avec nous leurs expériences sur les services en français en ce temps de pandémie.

Dans le cadre de ce rapport, nous avons tenté de souligner les thèmes qui ont été partagés avec nous ou dont nous avons pris connaissance par l'entremise de notre travail avec nos partenaires. Nous espérons avoir capté l'essence de la réalité de l'expérience des francophones, ainsi que d'offrir des pistes d'actions qui nous permettront d'assurer une meilleure planification des services en français. Nous partageons également avec vous un aperçu des améliorations/changements qui ont eu lieu dans le système depuis nos engagements au début de l'été.



Thèmes soulevés par les participants

Accès à l'information et clarté des informations en français

L'accès à l'information en français concernant la COVID-19 était limité au début et s'est amélioré progressivement dans les mois suivants la déclaration de la pandémie.

Toutefois, la disponibilité de l'information en français n'est pas égale partout. Le retard dans la traduction fait en sorte que l'information en français est disponible quelques jours après celle en anglais et est souvent de qualité inférieure.

De plus, l'accès à l'information sur les sites Web des bureaux de santé publique, une ressource importante pour plusieurs en temps de pandémie, demeurent une inquiétude. L'approche pour le partage des informations en français n'est pas uniformisée à travers la province; soit que l'information en français sur le site Web est très visible, soit qu'elle est difficile à trouver ou n'existe pas du tout.

« La plupart des personnes âgées francophones regardent les nouvelles en français, il y a plein de gens qui se sont mélangés, qui étaient frustrés et qui ne comprenaient pas les différences entre les deux provinces parce que leur seul moyen d'avoir les informations était sur les médias en français. »

Le contenu partagé dans les médias au sujet de la pandémie fut parfois difficile à discerner entre les nouvelles de l'Ontario de celles du Québec, tant à la radio qu'à la télévision. Il y a eu beaucoup de confusion entre les directives du déconfinement émises par le Québec, qui sont très différentes de celles de l'Ontario.

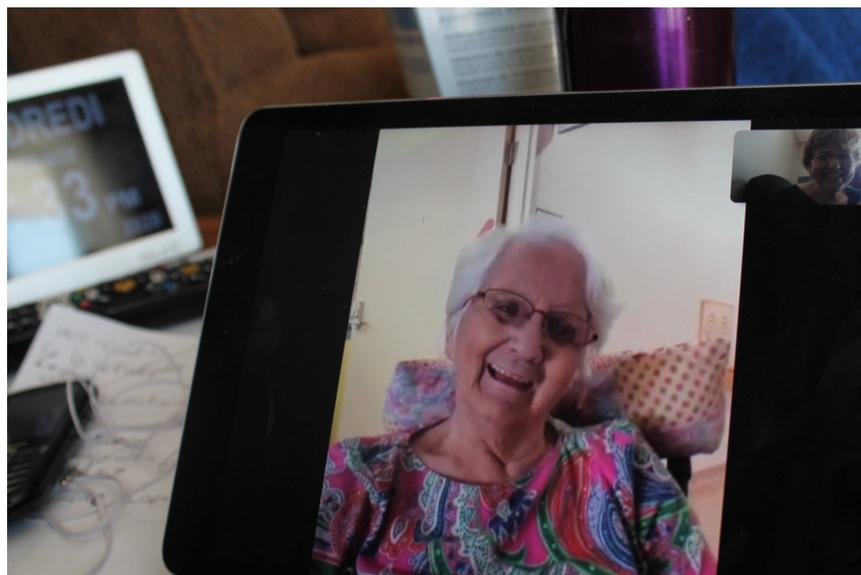
Accès à des données sur les francophones

Lors des tests de dépistage de la COVID, aucune information sur la langue maternelle de la personne n'est collectée. Ceci rend encore plus difficile d'assurer une collecte de données sur les francophones pour déterminer les besoins, ainsi que la planification des services en temps de pandémie.

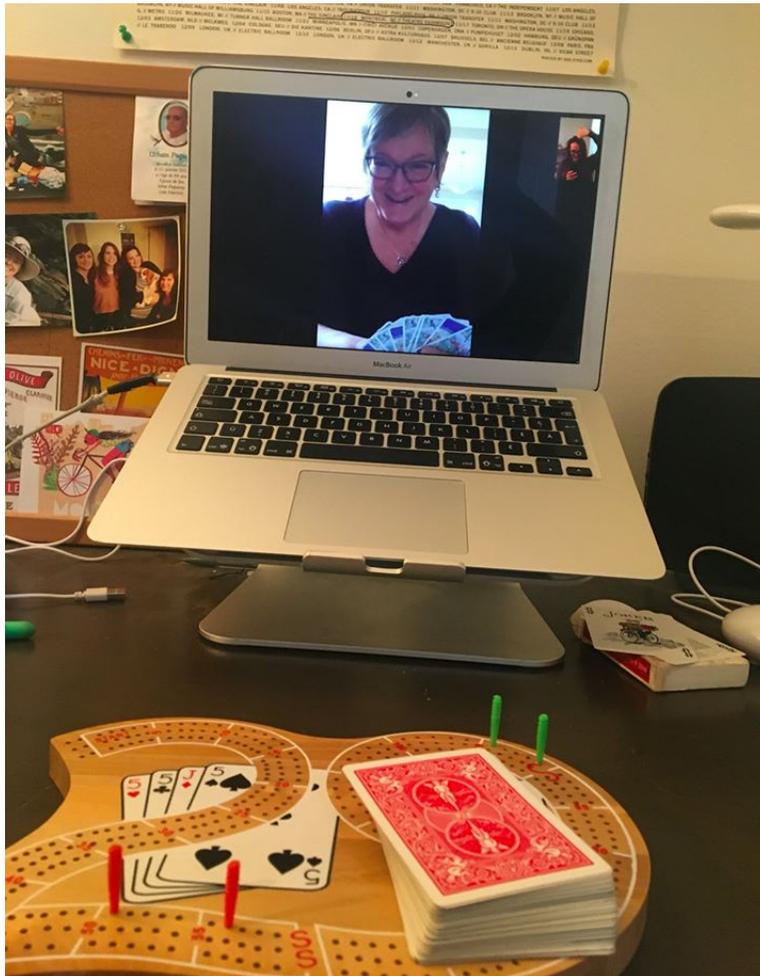
Soins de longue durée

La pandémie a mis en évidence les sérieux problèmes qui existaient dans les foyers de soins de longue durée, soit le manque de ressources humaines, de ressources physiques, d'équipements de protection individuelle et d'une approche uniformisée pour répondre rapidement aux besoins d'une population vulnérable. Les francophones en soins de longue durée ont subi un double isolement. En plus d'être isolés par la fermeture des foyers aux visiteurs, plusieurs résidents se sont retrouvés sans appui de la famille ou de proches aidants pour permettre la continuité des services en français.

« Ce n'est pas vraiment une vie à vivre pour les aînés, isolés dans leur chambre, ne pas savoir ce qui se passe dehors, ne pas entendre les sons des oiseaux; ça fait mal au cœur [de voir cette réalité que vivent nos êtres chers]. »



Santé mentale, consommation des substances et isolement



La pandémie a entraîné plusieurs craintes, inquiétudes et incertitudes chez plusieurs personnes. Les mesures de confinement ont évoqué des répercussions négatives sur le bien-être et la santé mentale des gens.

La pandémie affecte tout le monde, tels les femmes immigrantes à faible revenu, les sans-abris, les aînés et les femmes et les enfants victimes de violence. C'est pourquoi nous devons porter une attention particulière aux personnes les plus vulnérables.

L'isolement des personnes âgées qui vivent seules à la

maison est très inquiétant, car plusieurs aînés craignent d'accéder à des services de peur de contracter le virus ou de ne pas respecter les consignes. Il demeure difficile d'assurer le bien-être des aînés et d'assurer qu'ils reçoivent les bons renseignements sur la COVID-19.

Plusieurs services pour victimes de violence furent oubliés en temps de pandémie. Plusieurs centres disaient n'avoir reçu aucune directive de santé publique sur la façon de fournir des services, ils n'avaient pas accès à de l'équipement de protection individuelle et ne savaient pas de quelle manière s'en procurer.

Accès limité à la technologie

Plusieurs communautés du Nord n'ont pas un accès stable à l'Internet pour assurer l'accès aux services virtuels. Ce problème a été accentué en temps de pandémie alors que la plupart des personnes avaient besoin d'un accès accru à l'Internet. Un accès instable à l'Internet limite la capacité des gens d'accéder aux téléconsultations médicales, en santé mentale et toxicomanie et autres services de consultation. Il est également important que les plateformes et les outils électroniques soient offerts en français et que l'offre active des services en français soit aussi faite virtuellement. Il faut assurer l'offre active des services en français pendant les consultations virtuelles.

Le partage des informations sur la pandémie est rendu encore plus difficile lorsque les gens ont de la difficulté avec la technologie ou n'ont pas accès à la technologie pour leur permettre d'accéder à l'information en ligne.

« Avec la pandémie, plusieurs services qui étaient offerts en personne ont été transformés en services virtuels devenant notre "nouveau normal"; il faut s'assurer que les plateformes, outils, etc. soient disponibles en français et que l'offre active se fasse. »

Limitation des services d'accompagnement et d'interprétation

L'offre des services en français étant souvent limitée dans les soins primaires et hospitaliers. Les francophones ont souvent besoin d'une personne pour les accompagner à leurs rendez-vous médicaux afin d'interpréter ou d'appuyer pour s'assurer qu'ils ont bien compris le diagnostic et le plan de traitement. Il était difficile, voire presque impossible, de faire accepter l'accompagnement d'un interprète formel ou informel lors des rendez-vous.

Recommandations



Nous avons entendu à maintes reprises lors des consultations qu'il est important d'innover afin d'assurer l'offre continue de services et contrer l'isolement social. La pandémie a permis aux fournisseurs de services de santé et aux organismes communautaires d'explorer d'autres façons d'offrir des services et de travailler de façon collaborative.

La pandémie a forcé les acteurs du système de santé et autres à se transformer à un rythme sans précédent. L'ensemble du système a dû trouver et mettre en œuvre en temps réel des façons beaucoup plus efficaces de travailler et de répondre aux besoins des gens et des communautés.

Étant donné les informations qui ont été partagées avec nous quant aux enjeux en temps de pandémie, nous partageons des recommandations

qui servent de guide pour améliorer la planification et l'accès aux services en français en temps de pandémie. À noter que l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies pour répondre à ces recommandations ne s'affichent pas uniquement avec le Réseau, mais plutôt avec l'ensemble des joueurs clés qui peuvent influencer le système pour mieux répondre aux besoins des francophones.

Planification

Lentille francophone

La lentille francophone doit rester une composante intégrale des comités provinciaux et régionaux sur la COVID-19 afin de permettre une planification intégrée des services en français et non une planification réactive. Les Entités de planification des services de santé en français participent à plusieurs comités reliés à la COVID-19 aux niveaux local, régional et provincial pour y assurer une lentille francophone.

Processus de plaintes

Le processus de plaintes sur l'offre des services en français auprès des fournisseurs de services de santé et auprès de l'Ombudsman de l'Ontario, unité des services en français, demeure une nécessité essentielle pour assurer la protection des droits linguistiques des francophones.

Disponibilité des questions de dépistage

La disponibilité et l'utilisation des questions de dépistage de la COVID-19 en français doit être assurée par les fournisseurs de services de santé.

Partage des ressources humaines francophones

Une collaboration entre fournisseurs de service de santé doit être renforcée pour la promotion et le partage d'accès aux ressources humaines francophones. Sur le plan provincial, l'Ontario a créé un [portail de jumelage des ressources humaines](#) pour aider avec le recrutement de personnes ayant de l'expérience dans la prestation de soins de santé ou d'autres services non cliniques disponibles, si nécessaire, pour aider les efforts provinciaux pour prévenir et contrôler la propagation du COVID-19. Malheureusement, il n'y a aucune mention de jumelage pour les services en français.

Communication

Accès à l'information

L'accès à l'information dans les deux langues officielles du Canada doit être équitable en tout temps. Ceci veut dire que la traduction des documents en français est complétée et accessible sans retard. En temps de pandémie, il est d'autant plus critique que les informations que les francophones reçoivent soient claires, précises et en français afin que ceux-ci soient bien informés sur les démarches à suivre en Ontario. Depuis les engagements, le partage des informations en français s'est beaucoup amélioré avec le gouvernement provincial.

L'information sur la COVID-19 est disponible sur le site Web du [gouvernement de l'Ontario](#) en français et en anglais en temps réel. Un service d'interprétation simultané se fait voir lors des conférences de presse du premier ministre de l'Ontario.

La pandémie a exposé de nombreuses lacunes en matière de bilinguisme en situation d'urgence au palier fédéral. Tel que partagé dans le [Rapport du Commissariat aux langues officielles du Canada d'octobre 2020](#), le gouvernement fédéral ne respecte pas ses obligations linguistiques durant la pandémie. Les recommandations suivantes ont été émises au gouvernement fédéral :

- ❖ Élaboration d'un plan d'action du Bureau de la traduction, qui pourrait comprendre la mise sur pied d'un service de traduction accéléré pour les situations d'urgence;
- ❖ Révision des plans et procédures de chaque agence et ministère pour assurer des communications bilingues d'ici 18 mois;
- ❖ Collaboration avec les divers ordres de gouvernement pour les encourager à intégrer les deux langues officielles dans leurs communications lors des situations d'urgence.

Impression des affiches et des dépliants

L'impression de communications dans les deux langues officielles sur un même document est primordiale afin de faciliter l'accès aux informations en français.

Approche uniforme en santé publique

Une approche uniforme sur le partage des informations en français sur les sites Web des bureaux de santé publique est nécessaire. Malgré la directive reçue par le ministère de la Santé de rendre accessible l'information sur la COVID-19 en français, elle demeure difficile à trouver sur les sites Web et les médias sociaux de plusieurs bureaux de santé publique.

Le Réseau a fait un suivi auprès des bureaux de santé publique du Nord de l'Ontario. Ce même exercice a également été fait par l'ensemble des Entités de planification des services de santé en français. Un rapport des données des Entités a été partagé avec le ministère de la Santé. Suite à ceci, le ministère de la Santé a fait parvenir une lettre à tous les bureaux de santé publique les avisant que ces derniers rendent disponibles, sur leur site Web, les documents relatifs à la COVID-19 dans les deux langues officielles.

Malgré des améliorations dans certaines régions, l'accès à l'information sur la COVID-19 en français sur certains sites Web et médias sociaux demeurent une inquiétude auprès de plusieurs bureaux de santé publique.

Diffusion d'information dans les médias

Les médias doivent s'assurer de clarifier autant que possible de quelle province vient l'information afin d'éviter la confusion chez les gens. Le Réseau a fait un suivi auprès de Radio-Canada au mois de juillet 2020. Au mois de septembre 2020, Radio-Canada a répondu à notre lettre et nous a assuré qu'ils sont très conscients des différents enjeux entre le Québec et l'Ontario quant à la pandémie. Voici un extrait de leur réponse à notre préoccupation :

« Nous sommes sensibles au besoin continu d'identifier le plus clairement possible de quelle région ou de quelles régions au pays il est question, surtout quand nous rapportons des mesures liées à la santé publique. Nous faisons des rappels à nos collègues de partout au pays, mais en particulier celles et ceux du Québec, d'être toujours le plus clair possible quand on parle, par exemple, du ministère de la Santé du Québec ou du premier ministre du Québec. C'est un enjeu qui touche particulièrement la radio et la télévision. »

- Pierre Ouellette, Directeur, Radio-Canada Ontario

Approche simplifiée pour diminuer le volume d'information

Une approche simplifiée pour diminuer le volume d'information sur la COVID-19 doit être assurée. Les gens trouvent laborieuse la tâche de faire le tri de toute l'information qu'ils reçoivent sur la COVID-19.

Soins de longue durée

Mises à jour aux familles

Des mises à jour aux familles et aux proches aidants de résidents de soins de longue durée doivent être partagées de façon quotidienne.

Maintien des visites

Les visites avec les familles et les proches aidants des résidents doivent être maintenues, que ce soit par plateformes virtuelles ou en personne. Il faut assurer la mise en place de toutes les précautions pour faciliter les visites dans les foyers de soins de longue durée.

Aidants naturels considérés essentiels



Les aidants naturels doivent être considérés essentiels afin de donner un coup de main au personnel et être présents pour leurs proches en résidence. Un exemple de ceci est [La boîte à outils relative aux partenaires de soins](#). Depuis juin 2020, le gouvernement provincial a révisé les [politiques COVID-19 quant aux visites dans les foyers de soins de longue durée](#). Ceci permet maintenant aux résidents de désigner deux aidants naturels comme essentiels pour fournir du soutien physique, psychologique et émotionnel.

Santé mentale et dépendances aux substances

Visibilité accrue des services

Une visibilité plus accrue des services de santé mentale et de dépendances aux substances en français, surtout les lignes de crises, doit être assurée.

Coordination régionale des services

Une coordination des services par région ou par communauté doit être assurée. En ce temps de pandémie, il existe de nombreux exemples de services qui ont été mis en place pour contrer l'isolement et assurer le mieux-être des gens, par exemple, des appels de vérification, des activités en ligne, la distribution de livres et de cassettes, ainsi que des événements virtuels. Voici quelques exemples de programmes en ligne pour les jeunes, les adultes et les aînés :

- ❖ [Espace mieux-être Canada](#) – est un service gratuit qui fournit des ressources en ligne, des outils et des applications et qui vous connecte avec des bénévoles formés et des professionnels qualifiés lorsque nécessaire;
- ❖ [Retrouver son entrain®](#) – est conçu pour aider les adultes et les jeunes de 15 ans et plus à gérer leur tristesse, leurs symptômes légers à modérés de dépression et d'anxiété, le stress et les inquiétudes;
- ❖ [ConnectAînés](#) – un service pour contrer l'isolement des personnes âgées;
- ❖ [Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario](#) - existe pour venir en aide aux aidants naturels de la province, des personnes ordinaires qui offrent un soutien physique et/ou affectif à un membre de leur famille, un partenaire, un ami ou un voisin. Ce programme soutient les aidants naturels en étant un point d'accès unique à l'information pour leur permettre de réussir dans leur rôle;
- ❖ [COVID-19 : Soutien aux personnes](#) - liste de services de soutien offerts durant la crise de la COVID-19.

Accès à la technologie et services virtuels

Accès aux services virtuels

L'accès aux services virtuels en français doit être assuré. Ce genre de service permet aux gens de recevoir des services malgré l'isolement et la distance. Les consultations virtuelles et l'offre de programmation sur plateforme virtuelle sont devenues une source importante pour assurer la continuation des services. Les gens peuvent continuer à participer à certaines activités sociales et consulter un professionnel de la santé sans avoir besoin de se déplacer. Certains fournisseurs de soins de santé offrent un appui technique téléphonique en français à leurs clients francophones pour les guider dans l'accès aux plateformes virtuelles unilingues anglophones. Si la consultation n'est pas possible en français, il faut planifier l'accès à un service d'interprétation pour le patient.

Selon l'[Institut canadien d'information sur la santé](#), en réponse à la pandémie de COVID-19, le gouvernement provincial et les associations médicales ont agi rapidement et adapté les barèmes d'honoraires afin de satisfaire aux nouveaux besoins des médecins et des patients durant la crise, surtout en ce qui concerne les services de santé virtuels. Ceci assure que les gens peuvent continuer à consulter un médecin sans avoir besoin de se déplacer.

Voici quelques options de services virtuels qui existent en français :

- ❖ [Clinique de soins virtuels de l'Ontario](#) - un service de soins virtuels convivial, sécurisé et gratuit pour les patients, qui offre un accès audio et vidéo à un médecin de famille à tout résident de l'Ontario qui possède une carte Santé valide et qui souhaite consulter pour des problèmes de santé non urgents;
- ❖ [Soins primaires eVisite](#) - permet aux patients d'avoir un meilleur accès à leurs professionnels de soins primaires grâce aux solutions virtuelles (messagerie sécurisée, visites par vidéo).

Offre des services du Réseau de télémédecine Ontario

L'offre de la plateforme OTN (Ontario Telemedicine Ontario / Réseau de télémédecine Ontario) et autres plateformes virtuelles dans les deux langues officielles doit être assurée.

Amélioration de l'infrastructure internet

L'élaboration de partenariats entre les différents paliers de gouvernement et les municipalités doit avoir lieu pour trouver des solutions d'amélioration de l'infrastructure internet. La pandémie a mis en évidence les disparités entre les milieux ruraux et les centres urbains quant à l'accès à l'Internet. En novembre 2020, le [gouvernement de l'Ontario a annoncé un investissement](#) de près d'un milliard de dollars sur six ans pour élargir et améliorer l'accès aux services à large bande et au réseau cellulaire à travers la province.

Distribution de tablettes et téléphones

Un partenariat avec des instances gouvernementales et autres doit être élaboré pour une distribution de téléphones et de tablettes afin de permettre aux gens d'accéder, là où c'est possible, à l'Internet. Cette pratique est très courante avec plusieurs conseils scolaires. Il existe des municipalités qui font la distribution de l'information sur la COVID -19 par la poste afin de joindre les personnes isolées. Depuis les engagements de l'été 2020, la [Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario \(FARFO\) a lancé un projet](#) qui vise à acheter et distribuer des tablettes numériques et l'accès à l'internet pour les aînés qui n'ont pas accès à des activités, notamment à cause de la pandémie. L'inscription a eu lieu à l'automne 2020.

Services d'accompagnement et d'interprétation

Accès à des services d'interprétation

Pour les patients francophones, l'accès à un membre du personnel bilingue à tous les points de contact est essentiel. Si ce n'est pas possible, il est nécessaire d'assurer l'accès à un service d'interprétation. Pour la région du Nord-Ouest et pour la région de l'Algoma, on peut faire appel au service d'interprétation en ligne par l'entremise de l'[Accueil francophone de Thunder Bay](#) pour assurer un service en français lors de rendez-vous.

Contact continu avec la famille

Un contact continu avec la famille doit être assuré, surtout quand un patient ne parle pas anglais; ceci permet d'aviser des changements de médicaments, de procédures, etc. La langue est un facteur important dans la prestation de soins de qualité. Sans une bonne compréhension de la langue, la santé et la sécurité du patient sont compromises.

Accès à des données sur les francophones

Identification de points d'accès pour la collecte de données

L'identification de points d'accès pour la collecte des données sur les francophones est nécessaire. Ces données sont essentielles pour identifier les priorités dans les services pour les francophones. La seule collecte de données qui existe pour les francophones est recueillie lorsqu'il y a un suivi auprès d'une personne qui reçoit un test positif de la COVID-19.

Une responsabilité partagée

Ce rapport présente des recommandations en réponse aux expériences vécues par les francophones de la région du Nord de l'Ontario pendant la pandémie de COVID-19 au printemps 2020. Au cours des derniers mois, le Réseau a travaillé avec ses partenaires pour mettre en œuvre certaines recommandations qui y sont présentées. Le contenu de ce rapport est présenté lors des rencontres avec les partenaires tant au niveau systémique, qu'au niveau régional et qu'au niveau local. La mise en œuvre des recommandations de ce rapport est une responsabilité partagée. Malgré les progrès notés, le travail est loin d'être fini. Nous devons continuer en tant qu'individus, communautés et organismes, d'être vigilants pour assurer que l'offre des services en français soit faite de façon équitable et en temps réel. En souhaitant que ce rapport puisse vous être utile pour améliorer l'accès et l'équité aux services en français.

Pour plus d'information sur la COVID-19 :

[Gouvernement de l'Ontario : La COVID-19](#)

[Gouvernement du Canada : Maladie à coronavirus \(COVID-19\)](#)



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

Communiquer avec nous si vous avez des questions :

www.rmefno.ca | info@rmefno.ca

Rapport publié en décembre 2020