

Amélioration de l'expérience des francophones dans les soins de santé



Rapport final
Novembre 2021



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

rmefno.ca | info@rmefno.ca

1 866 489-7484

PRÉAMBULE

En 2018, le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (Réseau) a obtenu des fonds afin de mener un projet portant sur l'expérience des francophones et, plus précisément, sur son amélioration en matière de services de santé en français dans la région du Nord de l'Ontario.

Dans le contexte du projet, nous avons recueilli des expériences de patients francophones dans le but de valider les besoins qui ont souvent été identifiés par les francophones sur l'accès et l'équité des services de santé en français. Ces données nous ont permis de créer des ressources pour mieux outiller les fournisseurs de services de santé dans l'offre de soins culturellement adaptés.

Ce document consiste en un sommaire des résultats obtenus à la suite des rencontres et des échanges avec des francophones de différentes régions du Nord de l'Ontario ainsi que des pistes de solution, des outils et des ressources pour appuyer les fournisseurs de services de santé à améliorer l'offre active de services de santé en français.

Nous souhaitons remercier les fournisseurs de services de santé et les francophones qui se sont portés volontaires pour participer à ce projet. Nous désirons reconnaître la collaboration et l'appui de Santé Ontario Nord pour la réalisation du projet, ainsi que le soutien financier de Santé Canada.

Avec le financement de



Santé
Canada

Health
Canada

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

APPROCHE

Le projet est inspiré de l'approche « experience-based design ». Celle-ci consiste à utiliser l'expérience des personnes pour découvrir de nouvelles perspectives, ce qui permet de mettre en valeur des meilleures pratiques et concevoir des ressources. Les fournisseurs de services de santé peuvent ainsi mieux aider les individus à naviguer plus aisément le système de santé et d'être mieux appuyés tout au long du continuum de soins.

Malgré la pandémie, un bon nombre de personnes ont participé au projet :

- ❖ des clients francophones de deux fournisseurs de services de santé
- ❖ des membres de deux Carrefours santé
- ❖ une dizaine de clients, proches-aidants et professionnels de la santé pour participer au tournage de vidéoclips
- ❖ une vingtaine d'intervenants oeuvrant auprès de la population immigrante francophone.

Pour guider la cueillette d'expériences, nous nous sommes basés sur un questionnaire du NHS (anciennement National Health Service), organisme national britannique réputé mondialement en matière de santé, que nous avons modifié pour répondre aux besoins du projet. Le [questionnaire \(français/anglais\)](#) invite les participants à identifier les points de services franchis lors d'une offre de services de santé, les émotions qu'ils ont ressenties à chacun de ces moments ainsi que la raison derrière ces émotions.

Nous avons rapidement réalisé que les expériences recueillies dans le cadre du projet représentaient bien les propos souvent identifiés par les francophones. Bien qu'il y ait eu plusieurs expériences positives, la qualité de l'expérience a varié selon la communauté, le fournisseur de services de santé et le service. L'accès aux soins culturellement adaptés n'était pas équitable partout.

Il est à noter que les résultats du projet sont présentés dans ce rapport de façon générique afin de préserver l'anonymat des personnes ayant raconté leur expérience personnelle. Les constats qui y sont présentés sont pertinents pour l'ensemble des fournisseurs et des intervenants à travers le Nord de l'Ontario.

SOMMAIRE DES EXPÉRIENCES RECUEILLIES

Dans le but de faciliter le partage des informations recueillies, nous avons préparé un sommaire des enjeux identifiés par les participants et les participantes. Ces derniers furent regroupés par thèmes afin de mieux comprendre la réalité des francophones une fois qu'ils sont en contact avec le système de soins de santé.



SOINS CULTURELLEMENT ADAPTÉS ET OFFRE ACTIVE

L'un des principaux éléments soulevés par les participants comme influençant l'expérience est l'accès ou non aux services de santé en français. L'importance d'une offre active et des soins culturellement adaptés demeure un aspect auquel les participants ont accordé une importance considérable. Se sentir en sécurité et écouté était au premier plan lors des interactions avec les professionnels de la santé.

RESSOURCES HUMAINES

Au plan des ressources humaines, un grand nombre de personnes ont noté qu'une lacune au niveau du personnel francophone ou bilingue a déclenché chez eux des émotions négatives dont la frustration, l'insécurité, le stress et la peur. À l'opposé, la présence de ressources humaines francophones ou bilingues les ont fait se sentir bien, rassurés, compris, à l'aise et en sécurité.

AFFICHAGE ET DOCUMENTATION

En plus de la communication en personne ou au téléphone avec du personnel francophone ou bilingue, les éléments comme l'affichage et la documentation écrite sont également importants. En effet, des personnes ont affirmé que l'affichage et la documentation unilingue en anglais leur occasionnaient de l'inquiétude, de l'incertitude et de l'anxiété tandis que le fait d'avoir la documentation en français apportait un sentiment de sécurité.

IDENTITÉ LINGUISTIQUE

La question de l'identification comme francophone est, pour plusieurs participants, une question difficile. La crainte de ne pas pouvoir accéder à des services sans une longue attente entraîne parfois une hésitation chez certaines personnes à s'identifier comme étant francophones et de s'exprimer en français.

IMMIGRATION FRANCOPHONE

Pour les immigrants francophones, la difficulté d'accéder à des services en français et la difficulté de naviguer le système sont encore plus accentuées puisque que tout dans ce système est nouveau pour eux. Ceux-ci doivent également souvent faire face à une réticence du système de santé à comprendre leur situation et à s'y adapter.



OUTILS ET RESSOURCES DÉVELOPPÉS

Pour mieux outiller et sensibiliser les fournisseurs de services de santé à l'importance de l'offre des soins culturellement adaptés et de répondre aux besoins identifiés par les participants au projet, nous avons également développé divers outils. Ces ressources appuieront les fournisseurs de services de santé dans l'amélioration de l'offre active des services de santé en français.

SONDAGES SUR L'EXPÉRIENCE DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Les sondages ont été créés pour appuyer les fournisseurs de services de santé à capturer l'expérience de leur clientèle francophone. Un sondage est destiné aux résidents habitant dans les foyers de soins de longue durée et aux personnes aidantes alors que l'autre sondage est destiné à la clientèle utilisant les services des autres types de fournisseurs de services de santé tels que les hôpitaux, les centres de santé communautaire, les services de santé mentale et de toxicomanie ainsi que les soins à domicile et en milieu communautaire.

Une affiche a également été conçue pour encourager les francophones à partager leur expérience par le biais de ces sondages. Ces sondages sont disponibles en français et en anglais sur le [site web du Réseau](#).

AFFICHE SUR LE PROCESSUS DE PLAINTES ET COMPLIMENTS

Afin de simplifier le processus de partage de préoccupations et de compliments sur les services en français, le Réseau a créé un [gabarit d'affiche](#) expliquant le processus de partage de préoccupations et de compliments sur les services en français afin que ceux-ci puissent partager les bons coups et les points à améliorer en matière de services en français avec le fournisseur de services de santé en question. Grâce à des étapes claires et précises, l'affiche permet de simplifier ce processus qui peut parfois sembler intimidant.

VIDÉOS TÉMOIGNAGES D'EXPÉRIENCES FRANCOPHONES

Une dizaine de clips vidéo ont été créés afin de recueillir l'expérience de francophones, de leurs personnes aidantes et de professionnels de la santé pour sensibiliser les fournisseurs de services de santé, les professionnels de la santé ainsi que le public au rôle que joue l'offre active des services de santé en français sur l'expérience de ces personnes. Ces clips vidéos sont disponibles sur la [chaîne Youtube](#) ainsi que sur le [site web du Réseau](#).

FICHES AIDE-MÉMOIRE : SERVICES EN FRANÇAIS



Les informations recueillies dans le cadre du projet ont servi à l'élaboration de [fiches aide-mémoire](#) pour les professionnels de la santé de première ligne parlant français et ne parlant pas français ainsi que pour les gestionnaires. Ces fiches, disponibles en français et en anglais, fournissent des outils concrets pour bien desservir la clientèle francophone.

AUTRES PISTES D'ACTION

PROJET *RENFORCER LES CAPACITÉS POUR UN ACCUEIL EN SANTÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES FRANCOPHONES*

Cette initiative vise à améliorer des ressources existantes afin que celles-ci répondent davantage aux besoins des immigrants francophones en matière de services de santé en français. Le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario collaborent au projet qui est mené en Ontario par le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario. Les informations recueillies et les conclusions tirées en ce qui a trait aux immigrants francophones dans le cadre du présent projet sur l'amélioration de l'expérience des francophones alimentent entre autres le projet axé sur l'accueil en santé des immigrants francophones.

ADAPTATION DE RESSOURCES DU RÉSEAU

Ce projet a également servi à enrichir divers outils et ressources du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario comme notre [formation en ligne sur l'offre active](#), nos présentations, notre site web ainsi que notre projet de soins de longue durée culturellement adaptés aux francophones.

CONCLUSION

En résumé, il est primordial de comprendre que les services de santé doivent tenir compte de l'expérience des francophones. Les soins culturellement adaptés par l'entremise de l'offre active de services de santé en français sont essentiels tout au long du continuum de soins afin d'assurer un accès équitable pour les francophones. Des ressources additionnelles, dont des recherches antérieures sur l'expérience des francophones, ont été ajoutées au [site web du Réseau](#) afin d'appuyer les fournisseurs de services de santé et les autres organismes oeuvrant en santé à capter l'expérience des francophones et à l'améliorer par le biais de l'offre active. Le Réseau continuera également à développer des outils et à collaborer avec ses partenaires pour améliorer l'expérience des francophones en santé.