

Les francophones et les services de santé



Rapport synthèse des témoignages recueillis Décembre 2023



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

rmefno.ca | info@rmefno.ca
1 866 489-7484

Contexte

Par l'entremise de ses divers engagements et projets, le Réseau a recueilli à travers les années des témoignages sur les expériences des clients et des patients francophones par rapport aux services de santé en français dans la région du Nord de l'Ontario.

En examinant les témoignages, nous avons constaté que les mêmes problèmes étaient soulevés par les clients et les patients année après année. Il nous a donc paru nécessaire de donner un aperçu des difficultés rencontrées par les francophones dans leurs interactions avec le système de santé. Ce document consiste en un sommaire des thèmes ressortant de 52 témoignages que nous avons choisis pour les besoins de ce rapport.

Ces témoignages viennent appuyer notre travail de planification en mettant en évidence la réalité des francophones qui accèdent à des services de soins de santé dans le Nord de l'Ontario.

Thèmes et défis ressortis

Les témoignages qui font partie de ce sommaire mettent en lumière les défis auxquels sont confrontés les francophones lorsqu'ils cherchent à recevoir des soins de santé dans leur langue maternelle. Nous avons utilisé la lentille d'un accès équitable et de qualité aux soins de santé pour identifier les trois thèmes principaux. Il est important de noter que les thèmes identifiés sont interchangeable et liés entre eux. Si un défi est mentionné sous un thème spécifique, cela ne signifie pas qu'il s'agit d'un élément autonome et qu'il peut ne pas être pris en compte dans le traitement des autres défis.

Bien qu'il existe plusieurs facteurs qui peuvent influencer l'expérience des patients, ceux mentionnés dans ce résumé ont été identifiés comme des questions prioritaires par les personnes qui ont partagé leur histoire.

Les trois thèmes principaux sont :

1. Accès aux services en français

Dans le contexte de ce thème, les individus ont identifié les défis suivants :

- 1.1. Les services en français ne sont pas toujours disponibles ou prennent plus de temps à obtenir que ceux en anglais ;
- 1.2. L'accès aux services d'interprétation n'est pas consistant ;
- 1.3. Les nuances de la langue française sont parfois un obstacle, comme les expressions régionales.

2. Qualité des services en français

Les enjeux identifiés sous le thème de qualité sont :

- 2.1. Les gens éprouvent des sentiments de stress lorsqu'ils ne reçoivent pas les services dans leur langue ;
- 2.2. Les gens font face à des préjugés linguistiques ou culturels ;
- 2.3. Les gens font face à des barrières linguistiques.

3. Équité des services en français

Quant à l'équité des services en français, les gens ont partagé les défis suivants :

- 3.1. Le manque d'offre active des services en français ;
- 3.2. Les informations reçues uniquement en anglais.

Lorsque l'on examine l'ensemble des défis relevés, nous observons une distribution égale entre les défis notés sous équité et qualité. On constate une légère augmentation lorsque les gens parlent d'accès. L'accès aux services en français reste une priorité pour les personnes qui ont besoin des services de soins de santé. Comme indiqué précédemment, des services équitables sont essentiels pour garantir la qualité des soins.

Thèmes

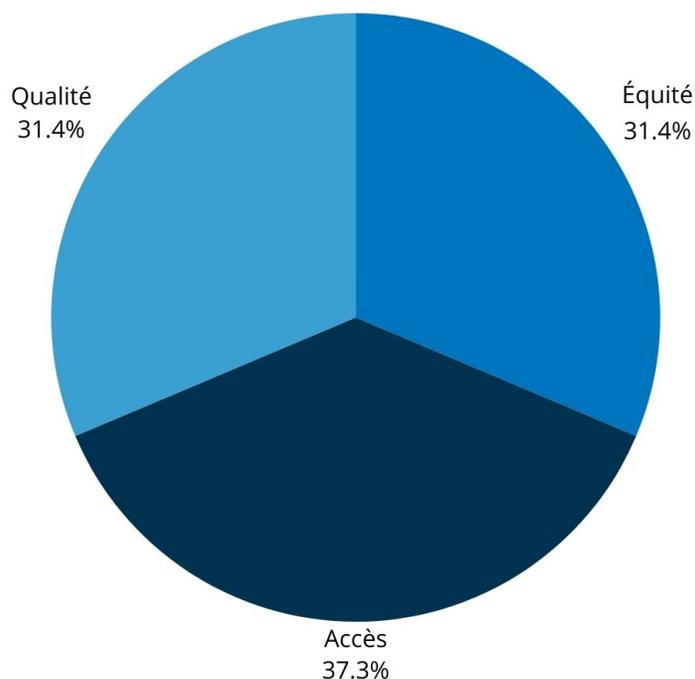


Tableau 1 : *Pourcentage des thèmes d'accès aux soins de santé, qualité des soins en français et équité des services en français ressortis d'une analyse qualitative de 52 témoignages recueillis par le RMEFNO.*

Thèmes principaux

1. Accès aux services en français

L'accès à des services de santé dans notre langue est un élément essentiel pour assurer une bonne compréhension de notre état de santé et de bien gérer notre bien-être. Dans l'ensemble des témoignages examinés pour ce sommaire, 37,3 % des individus ont partagé des difficultés d'accès aux services de santé en français. Nous avons identifié trois épreuves auxquelles doivent faire face les francophones en ce qui concerne l'accès aux services de santé en français. Ces épreuves comprennent les services en français qui ne sont pas toujours disponibles ou qui prennent plus de temps à obtenir que les services en anglais ; l'accès aux services d'interprétation n'est pas consistant ; et les nuances de la langue française sont parfois un obstacle.

1.1. Les services en français qui ne sont pas toujours disponibles

La pénurie de ressources humaines bilingues a gravement affecté le système de soins de santé. Les fournisseurs de services de santé se trouvent souvent dans une situation précaire où ils ne peuvent pas répondre aux besoins des clients ou des patients francophones, car ils n'ont pas le personnel nécessaire pour offrir des services en français et, par conséquent, les personnes qui recherchent des services sont confrontées à des ressources francophones limitées. Les témoignages révèlent aussi que certains professionnels de la santé ont la capacité de parler français, mais ils ne s'adressent pas toujours en français à leurs clients ou à leurs patients de peur de devoir entreprendre une surcharge de travail ou de peur de ne pas se faire comprendre. L'absence d'une planification coordonnée des ressources humaines francophones par les instances gouvernementales et les fournisseurs de services de santé limite la mise en œuvre de mesures pour tenter d'atténuer la situation.

Un autre facteur qui peut influencer l'accès à des soins en français est la géographie étendue du Nord. La distance entre les communautés rurales et les centres urbains oblige souvent les gens à voyager pour leurs soins de santé parce que ces derniers ne sont pas disponibles dans leur communauté.

Patient envoyé à Thunder Bay pour se faire faire des appareils auditifs. Le médecin a prescrit des appareils auditifs, car il croyait qu'il était sourd, mais il était francophone et ne comprenait pas l'anglais.

A psychiatrist tells of his experience of having lost one of his Francophone patients to suicide after referring him to a designated Schedule 1 psychiatric facility and being told that French services would be available. He later learned from the family of the patient that services in French had not been available and the patient had been assessed as being safe to return home. This psychiatrist is now adamant about the need and the importance of French language services when he refers his patients for admission to a Schedule 1 psychiatric facility.

1.2. L'accès aux services d'interprétation n'est pas consistant

Nous constatons de plus en plus que les services d'interprétation sont nécessaires pour assurer un accès à des services en français. La pénurie de professionnels de la santé bilingues a certainement mis ce problème en évidence.

L'accès à des services d'interprétation n'est pas si simple que l'on pense. Les fournisseurs de services de santé ont besoin de dépendre davantage des services d'interprétation parce que la disponibilité de professionnels parlant le français est souvent limitée. Ces services peuvent être coûteux, ce qui peut poser un obstacle pour certaines personnes ou certains fournisseurs qui en ont besoin. La disponibilité des interprètes n'est pas toujours constante, ce qui peut compliquer l'accès régulier à des services en français. *« Il fallait attendre plus de deux heures avant d'avoir quelqu'un pour traduire. C'était le moment le plus long de ma vie. »*

Certaines applications de traduction peuvent être utilisées en l'absence d'interprètes humains, mais elles ne remplacent pas la précision et la sensibilité culturelle qu'un interprète professionnel peut offrir.

Dans 21 % des témoignages, les familles des patients se sont retrouvées dans la position délicate de devoir faire l'interprétation entre le personnel médical et le patient. Recourir aux membres de la famille pour l'interprétation, notamment en situation de crise, n'est pas recommandé. Cela peut être stressant et inapproprié, surtout lorsque des informations sensibles ou médicales sont en jeu. *« Puisque ma mère parle très peu l'anglais, elle doit être accompagnée 24h sur 24 par un membre de la famille, mettant un fardeau additionnel sur la famille. Il est arrivé très souvent que ma mère donne les mauvaises réponses aux questions qui lui étaient posées. »*

« Durant l'admission au triage avec l'infirmière, on posait des questions à ma fille et elle ne répondait pas. Elle me regardait et je traduisais la question pour elle, elle me répondait en français, et je répondais en anglais. »

Le seul service d'interprétation gratuit dans le Nord de l'Ontario est offert par le biais de l'Accueil francophone de Thunder Bay. Malheureusement, les services de l'Accueil sont limités à la région de Thunder Bay et ils sont offerts en personne et en ligne. L'accès aux services d'interprétation pour la région de l'Algoma est principalement offert en ligne.

1.3. Les nuances de la langue française

D'autre part, les nuances de la langue et les régionalismes varient énormément d'une région à l'autre, ce qui peut parfois mener à des malentendus ou à une méconnaissance de certaines expressions. Certaines expressions courantes dans une région peuvent être totalement inconnues ou avoir un sens différent ailleurs. Par exemple, le professeur demande à ses étudiants nouvellement arrivés au Canada, ce que veut dire mal au cœur pour eux. Réponse: avoir de la peine. Pour les Franco-Ontariens, avoir mal au cœur signifie avoir de la nausée. Les nouveaux arrivants francophones sont souvent confrontés à la difficulté d'essayer de comprendre les accents et à communiquer leurs besoins avec les intervenants de la santé. Ces différents accents peuvent poser des défis de compréhension et engendrer des situations précaires pour les gens en situation de vulnérabilité.

Lorsqu'un professionnel de la santé ou un client ou patient provient d'ailleurs, l'accent et la prononciation varient considérablement. Même au sein de la communauté franco-ontarienne, le vocabulaire et l'accent peuvent varier. Il est important de noter que malgré le fait que seulement 6 % des personnes identifient les nuances de la langue comme un défi, il est crucial d'en être conscient pour éviter des problèmes de compréhension et des malentendus. Les nuances linguistiques peuvent jouer un rôle significatif dans la communication quotidienne. Ces variations enrichissent la langue, mais nécessitent parfois un effort de compréhension et d'adaptation pour les gens de différentes régions. Il est essentiel de rester vigilant et conscient de ces différences pour assurer une communication claire et respectueuse.

Accès aux services de santé en français

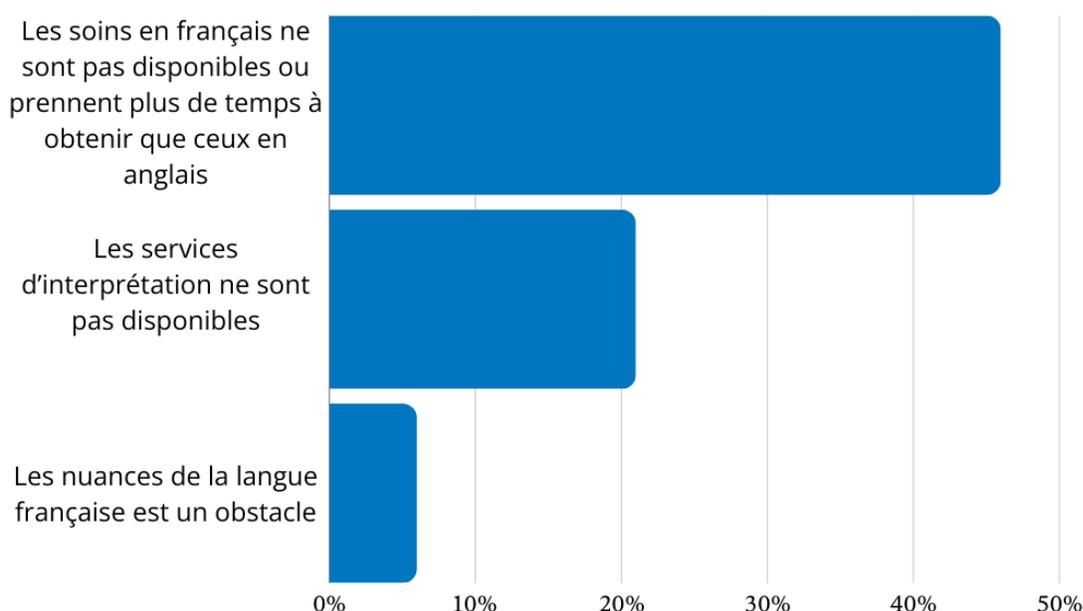


Tableau 2 : Pourcentage des témoignages soulignant les difficultés liées à l'accès aux soins de service de santé en français.

2. Qualité des services en français

Suivi de l'accès, les témoignages recueillis démontrent que la qualité des services en français n'est pas équivalente aux services offerts en anglais, ce qui fait en sorte que les patients ou les clients se sentent stressés, font face à des préjugés linguistiques ou culturels ou à des barrières linguistiques, telles, le manque de compréhension. 31,4 % des gens confirment que la qualité des soins est affectée par le manque de services de santé en français. La réalité de l'absence d'une offre active entraîne de nombreuses difficultés pour toutes les parties concernées, notamment parce que le client ne se sent pas valorisé, ce qui peut entraîner un manque de confiance dans son parcours médical et il sera plus susceptible d'avoir besoin de soins additionnels.

2.1. Les gens éprouvent des sentiments de stress lorsqu'ils ne reçoivent pas les services dans leur langue

Les patients francophones se sentent souvent stressés et frustrés lorsqu'ils ne comprennent pas la langue utilisée par les professionnels de la santé. Certains groupes comme les aînés, les enfants et les gens en situation de crise sont particulièrement affectés puisque la langue maternelle est plus importante dans ces moments de vulnérabilité. Les immigrants dont la première langue n'est ni le français ni l'anglais, mais qui sont plus à l'aise à parler en français sont aussi touchés par l'angoisse de ne pas être compris. 33 % des gens ont partagé avoir vécu un sentiment de stress, d'anxiété, de frustration ou de malaise lorsque les soins n'étaient pas disponibles en français. Le poids de demander et redemander des services en français est aussi épuisant et une charge de plus pour les personnes et les personnes proches aidantes lorsqu'elles ont besoin de soins. L'incapacité à recevoir des services dans sa langue affecte profondément le bien-être de la personne. Cela peut diminuer la confiance des patients dans le système de santé, les amenant à éviter de chercher des soins ou à ressentir un manque de sécurité dans les soins reçus. Ces témoignages mettent en valeur l'importance de garantir un accès équitable aux services de santé en français. *« J'avais beaucoup de stress et beaucoup de mal. » « C'est déjà un moment stressant parce que c'était ma première expérience à l'hôpital depuis mon arrivée au Canada. » « Les gens ne savent pas que je suis fatiguée, stressée avec tout ce que je dois faire comme proche aidante. Je suis tannée de demander des services en français, surtout des fournisseurs de services de santé qui sont désignés. En plus, c'est très frustrant de répéter les mêmes demandes. »*

2.2. Les gens font face à des préjugés linguistiques ou culturels

S'ajoutant au fait qu'il est difficile de recevoir des services de santé en français, il arrive parfois que les patients fassent face à des préjugés linguistiques ou culturels, ce qui peut avoir un impact négatif sur leur expérience de soins. Nous avons tous des biais, qu'on en soit conscient ou non, ces biais peuvent avoir un impact sur notre façon d'interagir avec la clientèle. Les biais peuvent amener des gens à poser des gestes ou à faire des remarques qui peuvent être considérées comme des microagressions ou de la [violence symbolique](#). Ce sont des formes de violence non physique qui peuvent prendre la forme de discriminations, d'humiliations, ou de préjugés envers un individu ou un groupe. 15 % des gens ont rapporté avoir subi des préjugés linguistiques ou culturels.

Des exemples communs pour les francophones sont des commentaires comme « *tu parles frenglish* », ou autre critique de la qualité de leur français ou encore, « *tu viens d'où pour de vrai ?* », une sorte de question souvent posée à des minorités visibles. « *Le plus difficile a été d'écouter les commentaires de violence symbolique après avoir expliqué que mon père comprend seulement le français. Le personnel anglophone m'ignore lorsque j'explique que mon père comprend seulement le français et continue de lui parler en anglais, mais plus fort, plus lentement et en bébé.* »

2.3. Les gens font face à des barrières linguistiques

La communication entre le patient et son équipe de soins est importante pour assurer une bonne qualité de service. Les patients qui ne parlent pas la même langue que le professionnel de la santé peuvent avoir du mal à expliquer leurs symptômes, à comprendre les diagnostics et à suivre les instructions de traitement. Ces [barrières linguistiques](#) créent des obstacles dans la communication entre des individus parlant des langues différentes. Dans le contexte des soins de santé, les conséquences peuvent être sévères et peuvent mettre en péril le bien-être du patient et du professionnel de soin. La barrière linguistique devient critique lorsque les individus connaissent une capacité mentale diminuée en raison de la maladie ou du vieillissement, et que leur capacité à communiquer dans leur deuxième langue n'est plus possible.

« Une personne âgée de 90 ans, avec un problème de surdité aiguë, rentre à l'urgence pour des douleurs extrêmes. Il est admis sur le plancher, et une fois arrivé, il parle et personne ne le comprend, il parle fort, car il a des problèmes de surdité, et il parle français. Les fournisseurs de soins, uniquement anglophones, le considèrent incohérent, jugent qu'il est atteint de démence, et potentiellement agressif à cause du fait qu'il parle si fort. Ils estiment qu'il est un danger pour eux et pour lui-même, alors il est attaché à son lit. Le patient passe une grande partie de la journée attachée, sans que personne ne vienne le voir, et s'ils viennent, ils lui parlent en anglais. Il fut plus tard déterminé que le problème dans ce cas n'était qu'un manque de communication relié au fait que le patient était francophone et ne comprenait aucunement l'anglais, et que le personnel était uniquement anglophone. »

« Dans le cas de ma mère, les premiers mauvais diagnostics ont commencé à l'hôpital local. Si je n'avais pas insisté pour qu'on l'envoie passer des tests dans une autre ville, elle ne serait plus avec nous. Je sympathise grandement avec la famille. Pas facile les barrières de langues dans les soins de santé même si on parle anglais. Les soins dans notre langue maternelle sont absolument nécessaires! »

Même si seulement 13 % des gens ont identifié les barrières linguistiques comme un obstacle principal, il est important de reconnaître que les autres facteurs mentionnés, tels que la qualité des services, le stress et les préjugés linguistiques, sont souvent interconnectés et peuvent tous être influencés par les barrières linguistiques. Il est donc crucial de considérer ces interconnexions lorsqu'on cherche à améliorer l'accessibilité et la qualité des services.

Qualité des services de santé en français

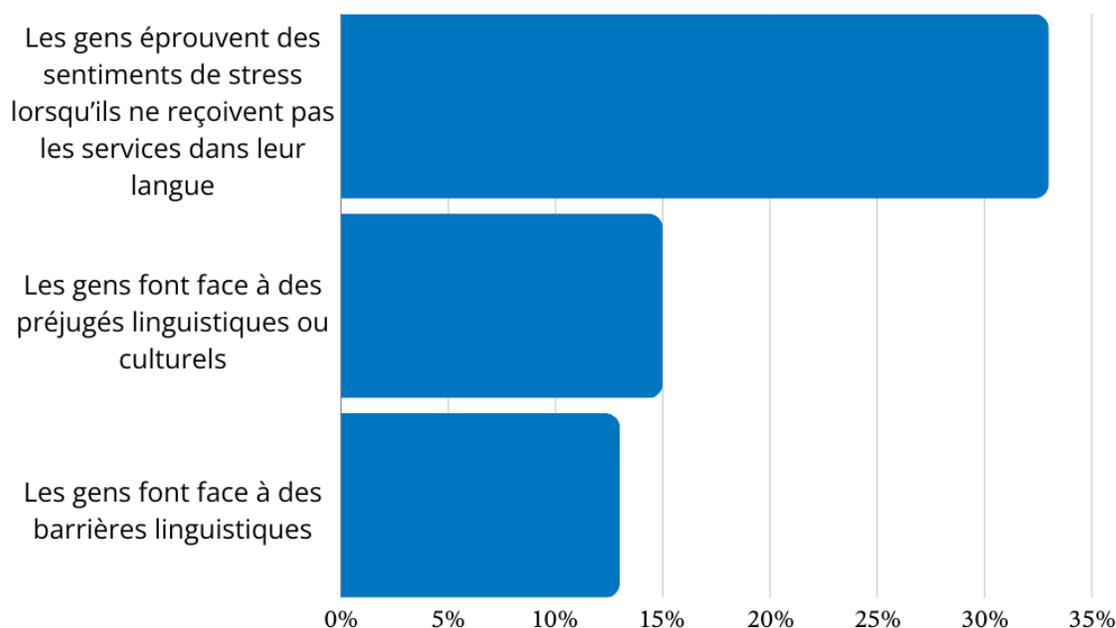


Tableau 3: Pourcentage des témoignages soulignant les difficultés liées à la qualité des soins de santé en français.

3. Équité des services en français

Les témoignages ont aussi mis en lumière des préoccupations concernant l'équité des soins de santé en français. 31,4 % des individus ont indiqué avoir reçu des services en anglais et qu'aucune offre n'a été faite pour des services en français. Assurer l'équité des services signifie que les francophones ont accès aux mêmes niveaux de services que les anglophones, dans leur langue maternelle. De plus, la francophonie du Nord de l'Ontario évolue avec l'immigration et les dynamiques démographiques. De nouveaux arrivants francophones apportent une diversité linguistique et culturelle qui doit être reflétée dans les services offerts. Cela nécessite une adaptation continue pour répondre aux besoins variés de cette population changeante.

L'absence d'équité dans l'offre de services en français signifie que les francophones doivent souvent demander spécifiquement des services en français, ce qui peut être décourageant et ne garantit pas toujours une réponse adéquate. Cela limite également l'accès aux soins et aux services, influençant négativement la qualité de vie des francophones.

3.1. Le manque de l'offre active des services en français

Le manque d'offre active peut être attribué à divers facteurs, tels que la pénurie de personnel bilingue, un manque de sensibilisation ou de formation sur l'importance de l'offre active, ou des politiques institutionnelles inadéquates. Les fournisseurs de services de santé dans les régions désignées ou qui desservent une région désignée ont une obligation de faire une offre active des services en français. Il existe une [Loi sur les services en français](#) et un [règlement sur l'offre active](#) qui garantit le droit des francophones à recevoir des services en français. Le fait que 42 % des gens indiquent ne pas avoir reçu une offre active de services en français est préoccupant et souligne qu'il existe des lacunes importantes dans la prestation de ces services

« Un homme est dans un foyer de soins de longue durée depuis environ un an. Il est dans sa chambre avec une infirmière du foyer lorsqu'une bénévoles, ayant remarqué le nom francophone du client, lui adresse la parole en français. L'employée reste bouche bée lorsqu'il répond, spécifiant que depuis l'arrivée du résident au foyer, elle était convaincue qu'il ne parlait pas puisqu'il n'avait jamais répondu lorsque adressé (en anglais) par les employés. »

« Le médecin unilingue anglophone pose la question d'ordonnance de ne pas réanimer à son patient francophone. Le patient répond "oui, oui, oui". Le fils réalise que son père n'a probablement pas bien compris. Il lui répète la question du médecin en français et en fait le père répond "non, non, non, s'il m'arrive quelque chose, je veux être réanimé. »

La responsabilité d'offrir les services de santé en français et en anglais repose sur les fournisseurs de soins de santé. Lorsqu'un patient est accueilli et suivi tout au long de son parcours médical dans sa langue, le service est équitable. Cette approche centrée sur le patient donne pouvoir aux francophones à mieux prendre en charge leur santé en ayant une compréhension accrue de leurs diagnostics, traitements, médicaments et tout ce qui touche à leur bien-être.

3.2. Les informations reçues uniquement en anglais

Une offre active réussie nécessite la capacité de fournir une documentation bilingue à la clientèle pour garantir que ceux-ci sont bien informés et peuvent pleinement comprendre les informations fournies. Fournir des documents dans les deux langues permet à la clientèle de prendre des décisions éclairées concernant leur santé et leurs soins, en leur donnant accès à toutes les informations nécessaires. Cela comprend fournir activement des documents bilingues à la clientèle dès leur arrivée ou lors de consultations et s'assurer que les documents en français et en anglais sont facilement accessibles et bien visibles. 19 % des gens ayant témoigné déclarent ne pas avoir reçu un document bilingue, rendant difficile de comprendre pleinement les informations partagées avec eux.

« Un jeune homme est à l'hôpital avec une interprète pour une infection assez sérieuse à la jambe. Plus tard dans la journée, l'interprète parti, on demande à l'homme de signer un formulaire de consentement pour lequel il pense qu'il donne la permission de faire des tests additionnels. Il se réveille suite à la procédure pour trouver que sa jambe a été amputée. Il a refusé de porter plainte due au haut niveau de traumatisme vécu et de sa gêne dû au fait qu'il avait mal compris. Il voulait juste s'en aller chez lui ».

Équité des services de santé en français

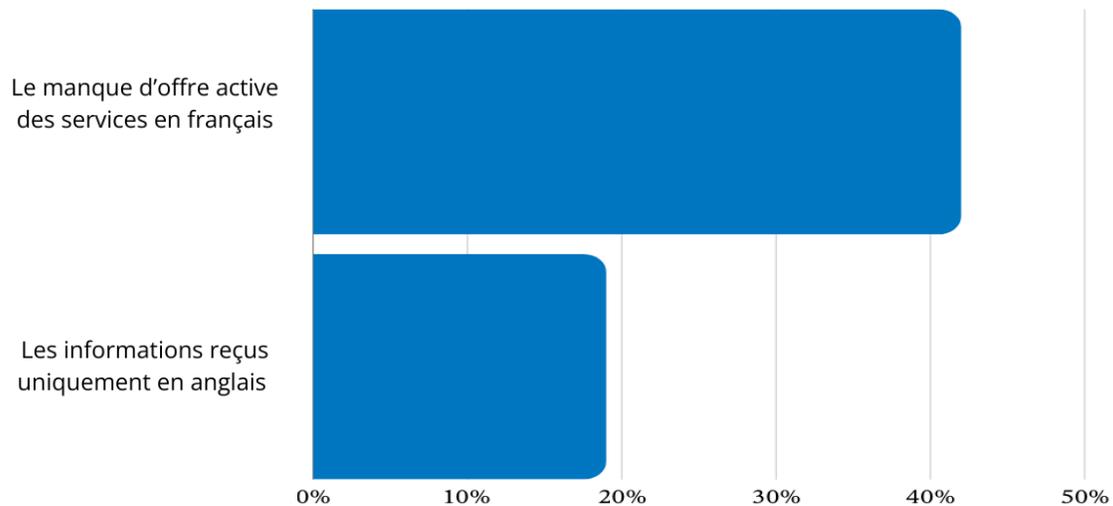


Tableau 3: Pourcentage des témoignages soulignant la question du manque d'offre active.

Conclusion

Ce rapport nous a permis d'analyser les témoignages pour identifier des tendances et des problématiques récurrentes. Cette analyse a mis en évidence les défis persistants auxquels font face les francophones du Nord de l'Ontario lorsqu'ils cherchent à accéder à des services de santé en français. Les témoignages recueillis révèlent des problèmes récurrents liés à l'accès, à la qualité, et à l'équité des services en français.

L'accès aux services en français demeure une priorité pour les francophones, qui soulignent fréquemment la lenteur et l'incertitude de la disponibilité de ces services. La qualité des soins est également compromise par le manque de services en français, engendrant stress, frustration et méfiance parmi les patients. L'absence d'offre active et de documentation bilingue exacerbe les inégalités, limitant l'accès à des informations cruciales et à des soins appropriés.

Il est essentiel de reconnaître et d'aborder ces défis pour améliorer l'expérience des francophones dans le système de santé. L'engagement envers une offre active, la formation continue des professionnels de la santé, et l'élargissement des services d'interprétation sont des mesures indispensables pour garantir une communication claire et respectueuse, et ainsi assurer des soins de qualité et équitables pour tous.

En conclusion, ce rapport souligne la nécessité d'actions concrètes et continues pour répondre aux besoins spécifiques de la communauté francophone. En écoutant et en intégrant les témoignages des patients, nous pouvons travailler ensemble pour créer un système de santé plus inclusif, équitable, et accessible à tous les francophones du Nord de l'Ontario.

Prochaines étapes

Les témoignages des membres de la communauté francophone sont essentiels pour comprendre les défis réels auxquels ils font face en lien avec l'accès aux services de santé en français. Ils permettent de capturer des expériences personnelles, de mettre de l'avant des problématiques spécifiques et de guider les améliorations nécessaires. Dans cette optique, le Réseau continue son travail d'engagement et de planification afin de bien arrimer les données avec les expériences des francophones du Nord de l'Ontario. Les histoires partagées servent de guide et informent notre travail de planification.

Quelques pistes d'action pour capter et renforcer l'utilisation des témoignages :

Engagement

- ❖ Lancement de la question du mois afin de nous donner un aperçu important des réalités des francophones. Les résultats des questions du mois nous aideront à diriger notre travail vers les sujets qui comptent en santé pour les francophones de la région. Les résultats des questions sont disponibles sur notre site Web.
- ❖ Adapter notre façon d'engager les francophones afin de réduire les disparités et de favoriser l'équité et l'inclusivité par l'entremise d'une nouvelle stratégie d'engagement communautaire qui permet d'assurer une meilleure représentativité de la population franco-ontarienne.
- ❖ Recueillir les histoires et les témoignages par l'entremise de nos activités sur le terrain.

Sensibilisation et accompagnement

- ❖ Conseiller et accompagner le système de santé dans le développement et la prestation des services de santé en français par l'entremise de recommandations basées sur des observations sur le terrain et l'entremise de séances d'engagement communautaire.
- ❖ Mise en œuvre de la l'initiative des Stratégies gagnantes pour servir la clientèle francophone qui a comme objectif d'aider tous les fournisseurs de services de santé à améliorer la qualité et l'accès aux services de santé en français par l'entremise de six actions. Les ressources complètes sur les Stratégies gagnantes sont sur le site Web du Réseau.

Ressources et outils

- ❖ Promotion de la [formation offre active](#) et de ses modules complémentaires :
 - [Les services adaptés à la clientèle francophone dans le secteur de la santé mentale et de lutte contre les dépendances](#)
 - [La sensibilisation culturelle francophone dans le secteur de soins primaires](#)
 - [Les soins culturellement adaptés pour les francophones dans les foyers de soins de longue durée](#)
- ❖ Promotion de la **[trousse de ressources pour les personnes proches aidantes de francophones](#)** en soins de longue durée ou qui transitionnent vers les soins de longue durée.
- ❖ Promotion de la **[trousse virtuelle de ressources pour l'amélioration des services de santé aux personnes immigrantes francophones en Ontario](#)** dans le cadre du projet pour faire suite à la formation **[L'offre active des services de santé en français aux personnes immigrantes francophones en Ontario](#)**, un module complémentaire à la **[formation offre active](#)**.

Recueil des données

- ❖ Mesurer et partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec les Équipes santé Ontario respectives.