

Barrières à la mise en œuvre de l'OFFRE ACTIVE des services de santé en français en Ontario : perspectives de professionnels formés



Manon Lafontaine^{1,2}, Patrick E. Timony^{1,2}, Alain Gauthier², Danielle Barbeau-Rodrigue³, Jonathan Bussières⁴

1. Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du Nord
2. Université Laurentienne
3. Université de l'EMNO
4. Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario

MISE EN CONTEXTE



L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique



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

- La formation en offre active s'est avérée efficace pour améliorer les connaissances, les comportements et les attitudes des gens qui y ont participé.
- Toutefois, certains participants rapportent des barrières à l'offre active qui persistent malgré la formation reçue.

MÉTHODOLOGIE



Formation



Témoignages



Analyse thématique

LES BARRIÈRES À L'OFFRE ACTIVE

Résultats centraux de la recherche

Manque de soutien organisationnel



«Les nouveaux documents, bien, ça va être juste celui en anglais. Faut que j'aille chercher dans notre système, il y a bien des différents documents, puis c'est difficile de trouver en français, c'est pas évident » (Participant 061810).



«Tout le monde a pris la formation, mais une fois que c'était fini bon bien, Ok, on l'a faite là, c'était comme la check box. » (Participant 061010)

Obstacles structurels



« La charge de travail des fois c'est juste, il y a trop à faire que prendre la démarche d'essayer d'offrir quelque chose en français. Ça prend beaucoup plus de Brainpower, puis de temps. » (Participant 061810).



“ these people had been actively offered throughout, and had been like, no, no, either [language] is fine. Again, people think they'll get English service faster, because there usually are barriers and delays on the French side ” (Participant 060610).

Barrières linguistiques et culturelles



“Hang on, my colleagues are listening to the way I speak, so all of a sudden, that discomfort level comes back. You're not only cognizant of the way you speak with your patients, but now you're also cognizant of other people. They're hearing me interact, and I don't know that I have a comfort level with that.” (Participant 051609).



« Je pense comme francophones on est toujours la minorité. Les [fournisseurs de soin] se disent que bien ils vont comprendre en anglais, peu importe. » (Participant 061810)

Insuffisances liées aux ressources humaines



«Il y a souvent des positions bilingues qui vont être transformées en positions unilingues parce qu'ils ne sont pas capables d'engager quelqu'un, et ça, c'est frustrant » (Participant 061010).



Mais juste le fait que je parle en français ça donne que j'en reçois plus (de dossiers). (Participant 061810)

Pour une offre active réussie, il faut:



L'offre active est une responsabilité partagée impliquant l'ensemble du système de santé.

Conclusion

- La mise en œuvre de l'offre active ne saurait reposer uniquement sur les épaules du personnel; elle relève d'une responsabilité partagée.
- Une formation seule n'est pas suffisante si on n'est pas appuyé par notre employeur et si la culture organisationnelle ne change pas.

Pour plus d'information: mx1_lafontaine@laurentian.ca
pe_timony@laurentian.ca

CONTRIBUTION FINANCIÈRE



COLLABORATEURS

