


COMMENT SUSCITER LA DEMANDE ACTIVE? DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Août 2014

Nancy Lariviere, Agente de développement,
Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario
nlarivière@francosantesud.ca

Suzanne Tremblay, Consultante experte
Sultrem Gestion Conseil
suzannetremblay@gmail.com

OBJECTIFS

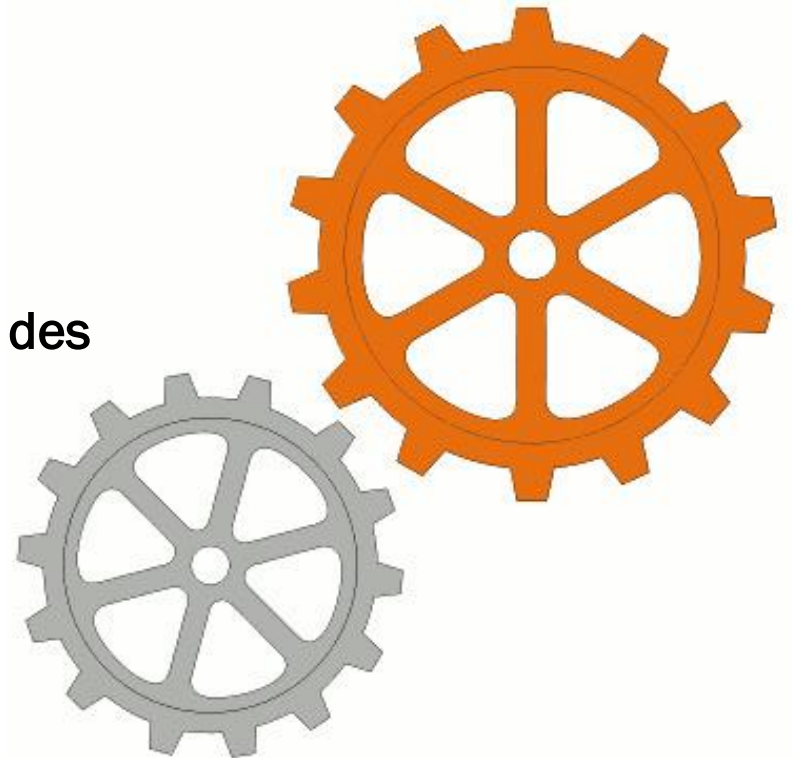
- 1. Sensibiliser à l'importance de la demande active de services en français.**
 - 2. Offrir des pistes pour aider à sensibiliser la population à demander leurs services en français.**
 - 3. Réfléchir aux effets de la demande active de services en français sur les organisations de santé.**
- 

UN SYSTÈME DE SANTÉ EFFICACE

La demande active engendre l'offre active et l'offre active suscite la demande active

**Demande active des
utilisateurs**

**Offre active des
fournisseurs de
services**



OFFRE ACTIVE

Qu'est ce que l'offre active?

Le concept d'offre active postule que les services en français doivent être visibles, disponibles et facilement accessibles.

L'offre active veut créer un climat dans lequel les gens se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix. (*Société Santé en français, 2013*)

Exemples d'offre active:

- Salutations dans les deux langues en personne ou au téléphone
- Les professionnels bilingues s'identifient clairement : badge, épinglette, affiche, carte d'affaires
- L'affichage dans les deux langues: nom de l'organisation, directions, nom des services, etc.
- L'information est disponible et offerte dans les deux langues : site web, dépliants, formulaires et autres.

DEMANDE ACTIVE

Qu'est ce que la demande active?

La demande active consiste à informer les fournisseurs et les professionnels de la santé de notre souhait à recevoir des services en français

La demande active c'est faire connaître notre droit à recevoir des services dans la langue de notre choix auprès de l'administration centrale d'un organisme

Exemples de demande active:

- Choisir l'option français du système d'appel lorsque vous téléphonez une organisation.
- S'identifier comme francophone ou d'expression française sur les documents d'inscription.
- Informer l'organisme de notre préférence pour être servi en français à la réception, auprès des professionnels de la santé, dans les sondages de satisfaction, etc.
- Utiliser les services d'organismes qui offrent des services en français.

EN RÉSUMÉ

DEMANDE ACTIVE

- Responsabilité des clients
- C'est faire valoir notre droit d'obtenir un service dans la langue de notre choix.
- Incite les organisations à faire de l'offre active
- Pas beaucoup d'information à ce sujet, car le citoyen ne devrait pas à faire valoir ce droit, mais dans les faits....

OFFRE ACTIVE

- Responsabilité des organisations de santé
- C'est la reconnaissance de nos besoins et de notre identité de la part d'une organisation
- Incite les individus à faire la demande active
- Approche reconnue comme une meilleure pratique en contexte minoritaire

COMMENT SUSCITER LA DEMANDE ACTIVE?



Pourquoi

Pourquoi devrait-on demander les services en français?

Qui

Qui a droit au service en français?

Où

Où demander les services en français?

Comment

Comment s'y prendre pour avoir de meilleurs résultats?

POURQUOI



POURQUOI DEMANDER DES SERVICES EN FRANÇAIS

La raison



Le cœur



POURQUOI La raison

Les recherches ont démontré que:

- Les difficultés à communiquer efficacement avec un professionnel de la santé
 - créent des **barrières** à l'accessibilité aux soins
 - affectent la **confiance** dans la qualité des services reçus
 - diminuent les **probabilités de suivi** adéquat
- En cas de maladie grave ou de situations délicates, l'usage de la langue est d'importance capitale
 - le bilinguisme n'est pas seulement le fait d'avoir deux langues dont on pourrait disposer de façon égale en tout temps
 - Beaucoup dépend du contexte, de la maladie, de la santé, etc.
 - D'où l'importance du choix de la langue de services

Anderson and al, Culturally competent Healthcare System - A systematic review, American Journal of Preventive Medicine, 2003

Davies, Elaine, *Different Words: Different Worlds? – The concept of language choice in social work and social care*, Care Council for Wales, p.20. Cited in More than just words....Strategic Framework for Welsh Language Services in Health, Social Services and Social Care, 2012

POURQUOI La raison

Parce qu'une communication efficace est un élément critique de la sécurité et de la qualité des soins de santé

(Schyve 2007)



Source: Bétancourt, Joseph R., Green, Alexander et al. *Defining Cultural Competence : A practical Framework for Addressing Racial/Ethnic Disparities in Health and Health Care*. Public Health Report, July-August 2003, volume 118.

POURQUOI La raison

Parce que le système de santé prône une approche axée sur les besoins du patient



La culture (incluant la langue) est un des 12 déterminants reconnus de la santé

POURQUOI La raison

Parce que les lois provinciales et fédérales garantissent des droits aux francophones

- Provincial

- ❖ Loi sur les services en français
- ❖ Loi sur l'éducation
- ❖ Loi sur les tribunaux judiciaires
- ❖ Loi sur les services à l'enfance et à la famille

- Fédéral

- ❖ Loi sur les langues officielles
- ❖ Charte canadienne des droits et libertés

Un système est en place pour soutenir la demande de service en français

POURQUOI La raison

Lorsque vous utilisez les services en français offerts par une organisation vous contribuez à l'amélioration globale des services en français

- Renforcer l'engagement de l'organisation à offrir des services en français
- Créer des emplois pour les personnes qui parlent français
- Favoriser la sensibilisation des employés à la réalité multiculturelle de leur clientèle
- Générer des statistiques dans l'intérêt de la population francophone
- Démontrer l'existence et la présence de la communauté francophone
- Aider la communauté francophone à recevoir de meilleurs services

POURQUOI Le cœur



- Lorsque vous demandez vos services en français, vous le faites en premier lieu pour **VOTRE SANTÉ**, mais aussi pour la santé de toute votre communauté.
- Vous prôner une **COMMUNAUTÉ EN SANTÉ** qui appuie la diversité et favorise l'inclusion équitable pour tous, dans toutes ses dimensions sociales, économiques, politiques et culturelles.

POURQUOI EN RÉSUMÉ

LA RAISON

- Une communication efficace=meilleurs soins de santé pour le patient.
- Le système de santé ontarien prône une approche de soins axée sur le patient.
- Les lois assurent les services en français.
- Un meilleur système de santé dans son ensemble

LE CŒUR

- Une communication efficace = une meilleure santé pour vous et votre famille
- Une meilleure qualité de vie pour vous, votre famille et votre communauté.
- Un investissement pour les générations futures.
- Quelles sont vos motivations?

QUI



QUI PEUT FAIRE LA DEMANDE ACTIVE?

Toute personne qui le souhaite peut faire une demande de services en français, même si le français n'est pas sa langue maternelle

Le droit d'utiliser le français n'est pas restreint aux francophones de souche

En Ontario, la Loi sur les services en français confère aux citoyennes et citoyens le **droit** de recevoir des services en français du gouvernement provincial, notamment dans les régions désignées

Ce n'est pas l'habileté à communiquer dans une langue ou l'autre qui compte, mais la préférence du client et son droit de choisir

QUI PEUT FAIRE LA DEMANDE ACTIVE?

Commentaires entendus pour tenter d'éviter d'offrir des SEF

Ce patient est d'origine française, mais parle très bien en anglais, est-ce que je dois lui offrir des services en français?

Désolé, nous n'offrons pas ce service en français, mais votre anglais semble très bien, pourquoi ne pas utiliser notre service en anglais?

Votre nom de famille ne me semble pas francophone?

Autres exemples?

C'est le client qui détermine dans quelle langue il veut recevoir ses services

00



OÙ DEMANDER LES SERVICES EN FRANÇAIS



25 régions désignées

- 10% de la population locale
- 5000 francophones (régions urbaines)

C'est la localisation de la clientèle qui détermine l'offre des services en français, selon la région désignée

OÙ - Le type d'organisation

Organismes financés à 100% par un ministère

Les organismes qui reçoivent des fonds de la province pour la prestation de services publics obligatoires doivent respecter les dispositions de la LSF en ce qui a trait à ces services peu importe le ministère

Organismes non financés ou financés en partie par la province

- Organismes désignés pour offrir des SEF
- Organismes identifiés qui offrent des services en français
- Autres organismes ayant développé des SEF

OÙ Le type d'organisation

Exemples d'organisations où l'on peut s'attendre à recevoir des services en français

- Milieux hospitaliers
- Soins communautaires
- Services communautaires de soutien
- Agences de santé mentale et lutte toxicomanie
- Centres de santé communautaire
- Foyers de soins de longue durée

OÙ trouver ces organisations?

Office des affaires francophones

Liste des organismes désignés

Liste des fournisseurs de services de santé francophones dans la province

Cliquez santé

Liste de fournisseurs de services de santé dans chaque RLISS

Lignesante.ca

Liste de fournisseurs de services en français dans la province

<http://monbottinfranco.ca>

Bottins régionaux francophones (ACFO, Associations)

Exemple : <http://www.centrefranco.org/business-directory>

Autres...

OÙ EN RÉSUMÉ

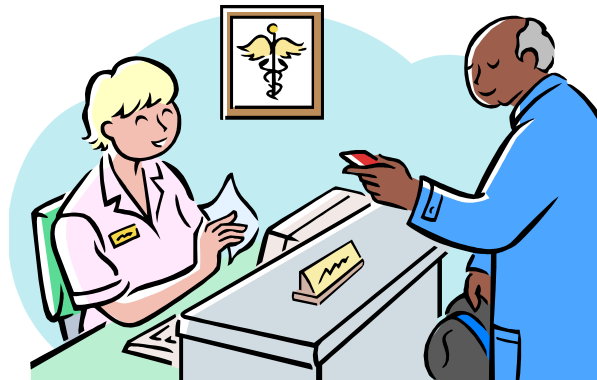
- Dans tous les ministères ontariens
- Au près des organisations financées à 100% par les ministères dans les régions désignées par la loi sur les services en français
- Au près des organisations qui ont reçu leur désignation pour les services en français
- Au près d'organisations qui désirent offrir des services en français sans avoir une désignation officielle.

Assurez-vous de toujours demander vos services en français peu importe le lieu ou l'organisation

COMMENT



COMMENT DEMANDER NOS SERVICES EN FRANÇAIS?



COMMENT DEMANDER NOS SERVICES EN FRANÇAIS?

- Indiquez votre préférence pour recevoir des services en français le plus tôt possible
- Demandez la présence d'un interprète au besoin.
- Encouragez et reconnaissez les organisations et professionnels de la santé qui font des efforts pour s'exprimer en français.
- Manifestez votre appui si votre région ou une organisation désire être désignée ou identifiée.

Que feriez-vous?

Pourquoi

Qui

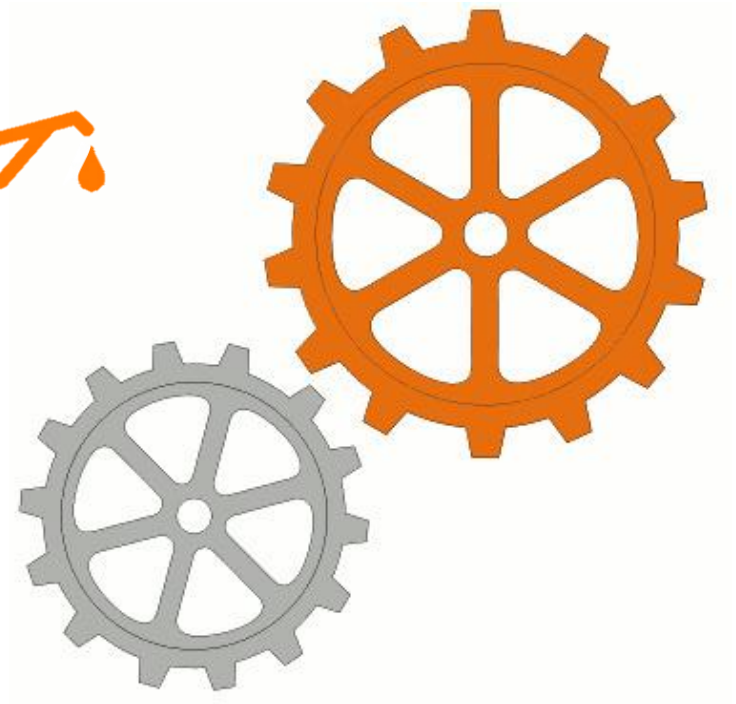
Où

Comment

Offre active des organisations



Demande active des utilisateurs



PERSPECTIVES DES ORGANISATIONS ANGLOPHONES



Qu'est-ce qui bloque le mécanisme d'offre active chez les fournisseurs de service anglophone?

Comment aider à améliorer l'offre de services de santé en français?

PERSPECTIVES DES ORGANISATIONS ANGLOPHONES

- Absence de statistiques – *les francophones sont invisibles*
- Perception du besoin et de l'importance des SEF – *nous n'avons pas de demande de nos clients!*
- Bilinguisme fonctionnel des francophones du sud de l'Ontario – *les francophones parlent et comprennent anglais!*
- Coûts et difficultés à offrir des SEF - *c'est pas facile de développer des services en français (engagement du CA et du leadership, ressources humaines, politiques, coûts, publicité, etc.)*

Les organismes anglophones doivent être encouragés et appuyés pour offrir leurs services en français

RÔLE DE LA COMMUNAUTÉ ET DE SES LEADERS

La communauté peut appuyer le fournisseur dans ses efforts de développement des SEF

- Navigateurs communautaires, bénévoles-accompagnateurs
- Médiation et liaison
- Rôle-conseil pour identifier des pistes de solutions à des enjeux précis
- Expérimentation et évaluation de nouvelles approches
- Élaboration de projets d'adaptation des services en français

Partenariat entre la communauté francophone et les organisations de santé

RÔLE DE LA COMMUNAUTÉ ET DE SES LEADERS

La communauté peut appuyer le fournisseur dans sa recherche de financement pour des projets en lien avec les SEF

- Réseau franco-santé du Sud, Entités de planification de services en français
- Financement fédéral pour les communautés minoritaires de langues officielles
- Financement provincial

Partenariat entre la communauté francophone et les organisations de santé



CONCLUSION

- La demande active est essentielle au développement d'une offre active de services de santé en français
- La demande active et l'utilisation des services offerts sont des facteurs clés de la qualité et de l'efficacité des services de santé en français
- La communauté peut jouer un rôle important dans la mise en œuvre des services par les organismes de santé anglophones

Les services en français c'est un avantage pour les utilisateurs, mais aussi pour les organisations dont les services seront plus efficaces, plus sécuritaires et de meilleure qualité pour tous

