

STRATEGIES RESSOURCES HUMAINES POUR SOUTENIR LE CONTINUUM DE SOINS POUR LES POPULATIONS FRANCOPHONES DU CENTRE, SUD-OUEST DE L'ONTARIO

Sommaire du projet

Ce projet du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario fut mené entre le 25 janvier et le 31 mars 2013 en partenariat avec le Rifsso, les quatre Entités de planification des services de santé en français et avec la collaboration des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de la région et l'appui de la firme Sultrem Inc.

Résultats attendus – Projet collaboratif dont les constats et observations s'alimenteront principalement des réalités terrain (sondages et entrevues) et viendront rehausser les connaissances et appuyer le développement d'actions mieux ciblées en matière de services de santé en français.

Objectifs

1. Mieux comprendre les besoins des établissements de soins de santé anglophones et bilingues dans leurs efforts de développement de services en français dans le Centre Sud-Ouest de l'Ontario :
 - Identifier les barrières, les besoins, les éléments facilitants, les perceptions, etc.
 - Comprendre les facteurs de succès des établissements ayant implanté des services en français
 - Identifier les éléments qui peuvent être reproduits ailleurs
2. Sensibiliser les établissements participants aux enjeux de compétences culturelle et linguistique en santé
3. Faire la recension des outils et bonnes pratiques afin de permettre un partage de connaissances

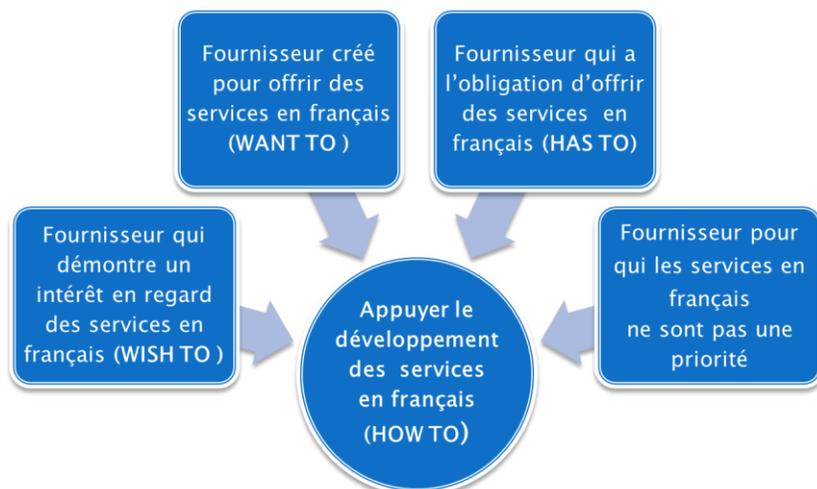
Activités principales

- ▶ Revue de sondages réalisés récemment dans la région du Centre Sud-Ouest de l'Ontario
- ▶ Entrevues ciblées auprès de fournisseurs de services de santé de la région
- ▶ Recension de bonnes pratiques et d'outillage en lien avec le projet

La revue des données (complètes ou partielles) générées par quatre (4) sondages récents faits par les RLISS et les Entités met de l'avant l'importance de la collecte de données et suggère quelques pistes d'amélioration à cet effet. Il met aussi en évidence quelques observations sur l'offre et la demande de services en français.

Quelques pistes en lien avec les données:

- Uniformiser les sondages afin de générer des données comparables
- Développer quelques indicateurs pour les services en français



Les entrevues et échanges durant le projet ont permis d'identifier de bonnes pratiques en ce qui concerne l'offre de services en français, les enjeux relatifs à la demande, les modalités de l'accessibilité linguistique ainsi que l'important défi de recrutement des ressources humaines.

Le projet a jeté l'ébauche d'un modèle décrivant quatre (4) niveaux d'engagement des fournisseurs en ce qui a trait aux services en français (voir graphique). Il identifie aussi des modalités de livraison de services ainsi que des enjeux propres à chacune des situations.

Exemples de bonnes pratiques issues des entrevues et de la recension:

- Modèle de gouvernance : *Centre de santé communautaire Chigamik*
- Approche de recrutement actif de clients francophones : *Équipe de santé familiale Credit Valley*
- Comité aviseur au dg sur les services en français : *Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay*
- Fonds pour le recrutement de personnel bilingue au Manitoba

Pistes d’action pour les services de santé en français

- ▶ Agir sur toutes les dimensions du système de santé
- ▶ Sensibiliser et engager les leaders des établissements
- ▶ Poursuivre l’action concertée sur l’offre active et la demande de services
 - Accroître la collecte des données sur les préférences linguistiques des clientèles
 - Développer des approches de soutien personnalisées aux établissements pour bâtir les meilleures pratiques et accroître l’offre de services de santé en français
- ▶ Agir sur le recrutement des ressources humaines
 - Augmenter la capacité en ressources humaines ayant les compétences linguistiques
 - Identifier les compétences langagières des professionnels pour permettre une meilleure planification des services
- ▶ Harmoniser les données, comparer et favoriser une approche d’amélioration continue
- ▶ Accroître la participation communautaire
- ▶ Bâtir sur les succès et les acquis en matière de services en français

« Il est important que les francophones entendent du français pour se sentir à l’aise de dire qu’ils sont francophones. L’offre de services doit être active et visible. » – Participant à une entrevue

Les grands défis des ressources humaines :

- Le recrutement de ressources humaines bilingues
- L’arbitrage entre les pénuries de professionnels, les compétences professionnelles et les compétences linguistiques dans les deux langues officielles
- La capacité du système d’éducation universitaire du Centre Sud-Ouest à former des professionnels bilingues en nombre suffisant

Stratégies et prochaines étapes

Le comité consultatif a confirmé son intérêt à poursuivre ses efforts de collaboration sur la base des travaux et résultats du projet *Stratégies RH* et deux thématiques régionales ont été retenues, soit:

- ▶ **Le recrutement des ressources humaines - Agir sur le comment**
Comprendre et agir sur les facteurs qui influencent le recrutement de ressources humaines bilingues
Développer des stratégies pour accroître la capacité et faciliter le recrutement de ressources humaines bilingues
- ▶ **L’argumentaire / business case - Agir sur le pourquoi?**
Développer un argumentaire sur les services en français pour appuyer les efforts de sensibilisation à tous les niveaux

«Des mécanismes spécifiques tels que les navigateurs de système de santé francophones, les ententes formelles entre établissements, etc. devraient être développés pour assurer la coordination et l’accès aux services en français lorsque ceux-ci ne sont pas offerts.» – Participant à une entrevue

Un plan de travail en lien avec les pistes d’action et les thématiques régionales sera développé afin de préciser les prochaines étapes et des sources de financement potentielles.

Retombées du projet

Le projet a démontré un engagement positif du Réseau, Rifssso et des Entités pour l’amélioration globale des services en français dans les régions du Centre, Sud-Ouest. Les modèles conceptuels, les bonnes pratiques qui émergent des entrevues ainsi que de la revue de littérature serviront de base aux échanges futurs. Certaines des bonnes pratiques mises de l’avant dans le projet ont déjà fait l’objet d’intérêt d’organismes de la région et ailleurs en province.