

Votre guide essentiel pour promouvoir l'équité d'accès aux services de santé

BROCHURE INSTITUTIONNELLE - MARS 2023



Tous droits réservés, Réseau Franco-Santé du Sud de l'Ontario, Mars 2023

Des besoins croissants

“Je veux un monde où chacun peut mener une vie saine et productive, quelle que soit son identité”. Ces quelques mots de Dr Tedros Adhanom Ghebreyesus, Directeur général de l'Organisation Mondiale de la Santé raisonnent au Canada où des communautés minoritaires sont affectées dans leur prise en charge dans le secteur de la santé dues au manque d'accès aux services dans leur langue.



Enjeux démographiques au Canada

Depuis plus d'un siècle, l'immigration est un moyen de soutenir la croissance démographique, économique et culturelle du Canada. Terre d'accueil, le Canada s'est fixé des seuils d'immigration ambitieux pour répondre aux enjeux démographiques et économiques du pays : augmenter à 4,4% (soit 18 500 personnes) le nombre d'immigrants d'expression française hors Québec d'ici 2023¹. Au Canada, 10 millions de personnes parlent français, et 2,7 millions d'entre elles habitent ailleurs qu'au Québec². Néanmoins, leur accueil et prise en charge en matière de santé démontrent des lacunes à plusieurs niveaux: manque de professionnels bilingues, offre active insuffisante, structures de soutien psychologique peu ou pas développés pour les populations francophones, etc. Un défi que nous devons relever pour continuer à attirer les francophones et assurer leur bien-être physique et mental.

Sources :

1 <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/strategie-immigration-francophone.html>

2 <https://fcfa.ca/carte-interactive/>

“La santé est un droit et non un privilège”

À la veille de l'an 2000, divers enjeux sociaux, culturels, économiques et politiques ont porté la question des services de santé en français à l'ordre du jour. Le ministre fédéral de la Santé de l'époque, l'honorable Allan Rock, a alors créé un comité consultatif sur les besoins des communautés francophones en milieu minoritaire. Dans un rapport soumis au Ministre, en septembre 2001, ce comité a proposé une stratégie pour améliorer les services de santé en français pour les francophones du pays. Il venait de mettre au jour un fait plutôt saisissant,

à savoir que **55% des francophones hors Québec n'avaient que peu ou pas accès à des services de santé dans leur langue.**

Le comité consultatif a par la suite priorisé trois axes d'intervention, soit le réseautage, l'organisation de services, et la formation.

Plus de vingt ans après, le site **Accès ÉQUITÉ s'inscrit pleinement dans cette logique en adressant ces trois axes dans une perspective d'outil indispensable à long terme.**

Des besoins spécifiques aux gestionnaires et fournisseurs de services en santé

- Je souhaite recruter et/ou retenir du personnel bilingue qualifié
- Je veux motiver et sensibiliser mes équipes sur l'importance de prodiguer des services bilingues
- Je veux évaluer mon niveau d'offre de services en français
- J'ai besoin d'être guidé dans la mise en place de ma stratégie d'offre active de services en français
- J'ai besoin d'informations de qualité et des conseils pratiques qui ont fait leurs preuves
- Je veux répondre aux exigences de reddition de compte et/ou de normes en matière de services en français



Effets négatifs des barrières linguistiques sur la sécurité et la qualité des services

Les recherches suggèrent que les barrières linguistiques peuvent influencer de diverses manières sur la qualité des soins et des résultats liés à la santé. Les patients qui se heurtent à des barrières linguistiques sont exposés à un risque accru d'erreurs de médication, de complications et d'événements indésirables. Bien souvent, la protection des droits au consentement éclairé et à la confidentialité fait défaut pour les patients ayant une connaissance limitée de l'anglais. Selon la Joint Commission (2012), la communication est la cause fondamentale de 59 % des événements indésirables. La recherche démontre aussi que les patients aux compétences limitées en anglais sont plus susceptibles que les patients anglophones de subir des incidents mettant en jeu leur sécurité à la suite d'erreurs de communication (Wasserman et al., 2014) et que les patients aux prises avec des barrières linguistiques sont nettement plus susceptibles de retourner ou d'être réadmis à la salle d'urgence (Karliner et al., 2010; Regalbuto et al., 2014, Gallagher et al., 2013). Les barrières linguistiques peuvent aussi mener à un surcroît de prudence dans les traitements : tests de laboratoire et d'imagerie plus nombreux, plus longs séjours, probabilité accrue d'admission ou de hausse du niveau de triage (Hampers et al., 1999; Hampers & Nutley, 2002; Waxman & Levitt, 2000). Si ces gestes concourent à la sécurité des patients, ils risquent néanmoins de nuire à l'efficacité des systèmes de santé.

Source : "Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients", Sarah Bowen, 2015. Étude intégrale accessible [ici](#).

C'est quoi accès éQUITÉ ?

Accès éQUITÉ est un site de ressources en ligne pour bâtir la compétence des établissements de services de santé, sociaux et/ou communautaires à mettre en place des services en français.

Vous avancez à votre rythme avec l'appui d'experts pour atteindre vos objectifs personnalisés.



FLEXIBLE

Naviguer les outils et les formations selon vos besoins



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ

ACCREDITÉES

Nos formations sont accréditées par le Collège canadien des leaders en santé



OUTILS VALIDÉS

Modules et stratégies validés et fondés sur des données probantes



SUIVI PERSONNALISÉ

Vous définissez vos objectifs et suivez votre état d'avancement



CONFIDENTIEL

Vos données sont protégées et confidentielles



ASSISTANCE

Nos experts sont disponibles pour vous répondre



Êtes-vous prêt pour accès éQUITÉ?
Inscrivez-vous dès aujourd'hui !

www.acces-equite.ca

Tout en un clic !

Accès éQUITÉ rassemble outils, conseils et stratégies pour renforcer les offres et services de votre établissement.

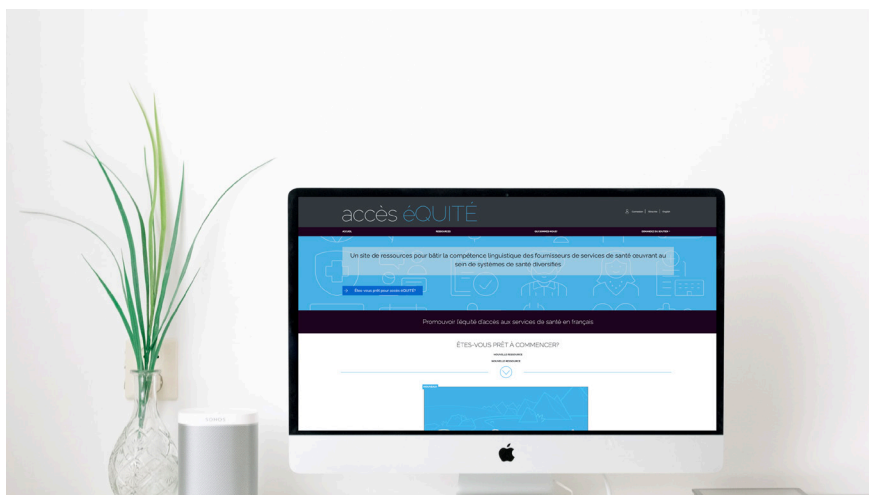
Votre stratégie, suivi d'actions et formation en un seul endroit

La mise en place de services en français est un enjeu sociétal et - avant tout - d'équité. En tant que gestionnaires d'établissements de services de santé, sociaux et/ou communautaires, faire le choix de proposer des services bilingues de même qualité revient à:

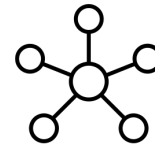
- Renforcer les compétences de votre personnel pour des soins de santé de qualité et sécuritaires centrés sur la personne;
- Travailler à l'inclusion des membres de votre établissement issus de communautés minoritaires et de l'immigration;
- Assurer une visibilité positive de votre établissement comme un acteur favorisant l'inclusion de la diversité linguistique et culturelle;

- Bénéficier de ressources et d'appui;
- Bénéficier d'un personnel pouvant sensibiliser leurs collègues aux réalités des francophones en milieu minoritaire, au sein même du lieu de travail.

Ce changement de mentalité est un cercle vertueux allant au-delà de l'établissement concerné: les communautés peuvent continuer de croître, de se développer et de contribuer à un pays prospère. Enfin, l'établissement pourra faire preuve, par ailleurs, d'une plus grande transparence et d'un engagement envers l'amélioration continue de la qualité de ces services, éléments essentiels dans un secteur clé comme celui de la santé.

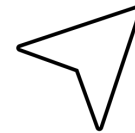


accès éQUITÉ est votre porte d'entrée pour établir votre stratégie d'équité d'accès aux services en santé.



Regrouper

les conseils, stratégies et outils validés et fondés sur des données probantes qui peuvent aider les organisations à comprendre la démarche à suivre pour établir une offre active de services en français.



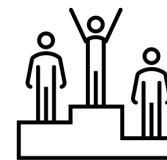
Guider

les planificateurs et gestionnaires d'établissement de soins de santé, services sociaux et/ou communautaires dans les diverses étapes pour faire face aux barrières linguistiques et les défis d'organisation des services en français.



Autonomiser

les utilisateurs en leur permettant d'évaluer les capacités actuelles à fournir des services en français et d'améliorer leur prestation en suivant, à leur rythme, la démarche exemplaire proposée avec le soutien d'experts.



Pérenniser

l'offre de services en français en appuyant la mise en oeuvre de solutions éprouvées et en utilisant les leçons apprises pour répondre aux besoins de communautés sous-desservies.

Stratégie nationale

Accès éQUITÉ regroupe les mesures éprouvées au Canada et à l'international pour appuyer les gestionnaires de la santé à offrir un meilleur accès à des services de santé en français au sein d'une marche à suivre structurée et adaptable.

SOUTIEN ADDITIONNEL DISPONIBLE

Accès éQUITÉ vous offre une panoplie de ressources pour vous guider selon une approche adaptée à votre cheminement en matière d'offre de services en français, peu importe votre état d'avancement. Nous reconnaissons toutefois la valeur ajoutée d'un accompagnement personnalisé pour vous conseiller davantage dans vos démarches et accélérer le processus. Nous avons donc un réseau de spécialistes en renforcement des capacités et accompagnement pour vous aider. Ce réseau continue de croître en nombre et en connaissances grâce aux sessions d'appropriation offertes par l'équipe d'Accès éQUITÉ et des experts. Consultez notre site web pour plus d'information et compléter le formulaire de demande de soutien au besoin.

VALORISATION DE VOS EFFORTS

Accès éQUITÉ s'inscrit dans une démarche nationale d'amélioration continue de la qualité

et vous positionne en tant que chef de file dans l'accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles tel que stipulé dans la norme CAN/HSO 11012:2018. Cette norme élaborée par l'Organisation des normes de santé (Health Standards Organization, HSO) et la Société Santé en français fournit un cadre de leadership pour améliorer les résultats liés à la santé pour les patients, les communautés et les systèmes de santé. Un gage d'excellence et de qualité dans l'industrie de la santé.

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) d'Agrément Canada est un programme soutenu par la norme CAN/HSO 11012:2018 - Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles. Il établit un processus d'amélioration continue de la qualité permettant de soutenir et de récompenser les organismes de services de santé et de services sociaux dans leur cheminement vers l'amélioration de l'accès aux services en langues officielles.

Accès éQUITÉ offre aux établissements une occasion gratuite de se familiariser avec des critères simplifiés et apparentés à ceux du Programme de reconnaissance des langues officielles d'Agrément Canada, et de continuer à développer leurs capacités une fois inscrit au Programme afin d'obtenir une reconnaissance officielle de leurs efforts. Ensemble, ces outils offrent des stratégies et des outils concrets pour accroître l'accès ainsi que des mesures tangibles permettant de suivre la progression des services de santé en français dans le temps.

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO), Niveau 1 (Découverte) et Niveau 2 (Fondement), est maintenant disponible sur la boutique virtuelle d'Agrément Canada.

En partenariat avec :



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA



16 réseaux régionaux, provinciaux et territoriaux pour vous soutenir



Chiffres clés et témoignages

Accès ÉQUITÉ évolue régulièrement grâce à ses utilisateurs. Mise en ligne au printemps 2021, elle compte déjà des centaines d'acteurs de terrain qui l'enrichissent continuellement.

7 formations nationales structurantes accréditées	25 spécialistes en renforcement des capacités et accompagnement	207 comptes actifs d'utilisateurs de la plateforme
---	---	--

Données au 15 mars 2023



Jacqueline Higgins

Directrice du Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador

“Les Principes de base d'accès ÉQUITÉ m'ont vraiment aidé à comprendre, en plus de détails, certains éléments plus complexes du processus comme la mise en place de politiques ou les normes. Donc cela contenait beaucoup d'exemples de plan de communication, de politique de recrutement... d'autres organismes ou de province qui ont servi d'inspiration.”

Voir la vidéo : <https://bit.ly/3xDTEh5>



Lynne Rousseau

Gestionnaire de programme, Services de soutien communautaire, Niagara

“Souvent, l'immensité de la tâche peut être décourageante - voire impossible à réaliser - et, par conséquent, les agences n'en font pas une priorité. L'auto-évaluation permet de fixer des objectifs gérables et de prioriser le travail. Elle génère essentiellement un plan de travail pour vous. Elle permet également d'identifier les choses que l'on fait déjà bien en tant qu'agence. Le simple fait d'avoir accès aux outils et aux vidéos facilitera une partie du travail et me permettra de renforcer l'importance d'une offre active au sein de mon organisation.”



Heather Gillespie

Directrice, Qualité et capacité des services, Association canadienne pour la santé mentale, Niagara

“C'est un outil formidable ! J'ai téléchargé toutes les ressources, tous les liens. J'ai vraiment apprécié l'invitation à explorer la plateforme. Il n'y avait donc aucune pression et il est devenu beaucoup plus facile d'interagir avec le matériel. La plateforme m'a également donné l'occasion de partager mes connaissances et ma compréhension avec le reste de l'organisation. Et, il y a un engagement cette année à identifier les préférences linguistiques et la langue maternelle (des clients).”

**Venez grandir les rangs des établissements
offrant des services de santé en français de qualité !
Visitez www.acces-equite.ca**

www.acces-equite.ca



accès éQUITÉ

Promouvoir l'équité d'accès aux services de santé en français

Partenaire de mise en oeuvre
Implementing partner



En collaboration avec
In collaboration with



Financé par
Funded by



Santé
Canada

Health
Canada