



WEBINAIRES



Société Santé
en français

SÉRIE
DÉCOUVERTE

Accès aux services de santé et d'interprètes- accompagnateurs : L'expérience des communautés minoritaires francophones au Canada

Par Danielle de Moissac, professeure titulaire
Faculté des sciences de l'Université de Saint-Boniface

La Société Santé en français est un Mouvement national mobilisateur qui, par la force de ses 16 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux, travaille pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des francophones et Acadien.ne.s vivant en situation minoritaire au Canada grâce à l'augmentation de l'accès à des services de santé de qualité offerts dans leur langue.

Objectifs des webinaires

- Offrir un meilleur accès aux nouvelles connaissances
- Faciliter la prise de décision éclairée par les données probantes
- Favoriser les interactions entre producteurs et utilisateurs de connaissances

Accès aux services de santé et d'interprètes-accompagnateurs: l'expérience des communautés minoritaires francophones au Canada

Danielle de Moissac

Webinair

Le 25 janvier 2017



Objectifs de recherche

De mieux comprendre...

- 1) l'expérience des francophones vivant dans les communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada
- 2) l'expérience des interprètes, des accompagnateurs et des navigateurs qui soutiennent les patients francophones dans ces communautés

...en ce qui a trait aux services en langue française dans le domaine des services sociaux et de la santé, en examinant plus spécifiquement l'offre active et les services d'interprétation, de navigation et d'accompagnement.

Thématiques principales présentées

- 1) L'accès aux services en français
- 2) L'importance de recevoir des services en français
- 3) L'impact de la barrière linguistique sur l'accès aux soins et la qualité des services reçus
- 4) Les pratiques courantes en interprétation-accompagnement

Methodologie

Méthodes

- Sondage de 21 questions (en ligne et papier)
- Entrevues téléphoniques semi-dirigées

Participants et recrutement

- Francophones, adultes vivant dans les 6 régions du projet INTACC (Terre-Neuve-et-Labrador, North Simcoe/Muskoka et Thunder Bay en Ontario, Saskatchewan, Alberta, Yukon)
- **Sondage:** Recrutement par l'entremise des organismes communautaires francophones
- **Entrevues:** Participants au sondage qui ont eu une expérience avec les services d'interprétation, d'accompagnement ou de navigation; interprètes, navigateurs et accompagnateurs

Profil des participants - sondage

297 participants

- 78,9 % femmes
- Écart d'âge: 19 à 84 ans
- Âge moyen: 42,1 ans
- 73 % sont mariés ou en union de fait

- Répartition par province
 - Terre-Neuve-et-Labrador (n=16; 5,4 %)
 - North Simcoe Muskoka et Thunder Bay en Ontario (n=24; 8,0 %)
 - Saskatchewan (n=108; 36,4 %)
 - Alberta (n=53; 17,8 %)
 - 32,3 % des participants n'ont pas indiqué leur lieu de résidence

Profil des participants

- Éducation et revenu individuel annuel:
 - 63 % diplôme universitaire
 - 55,9 % ont un revenu de 50 000 \$ et plus
- Profil ethnolinguistique
 - 68,4 % né au Canada
 - 78 % ont le français comme langue maternelle
 - 56 % rapportent pouvoir converser aisément en anglais lors d'une consultation médicale

Profil des participants - entrevues

20 participants

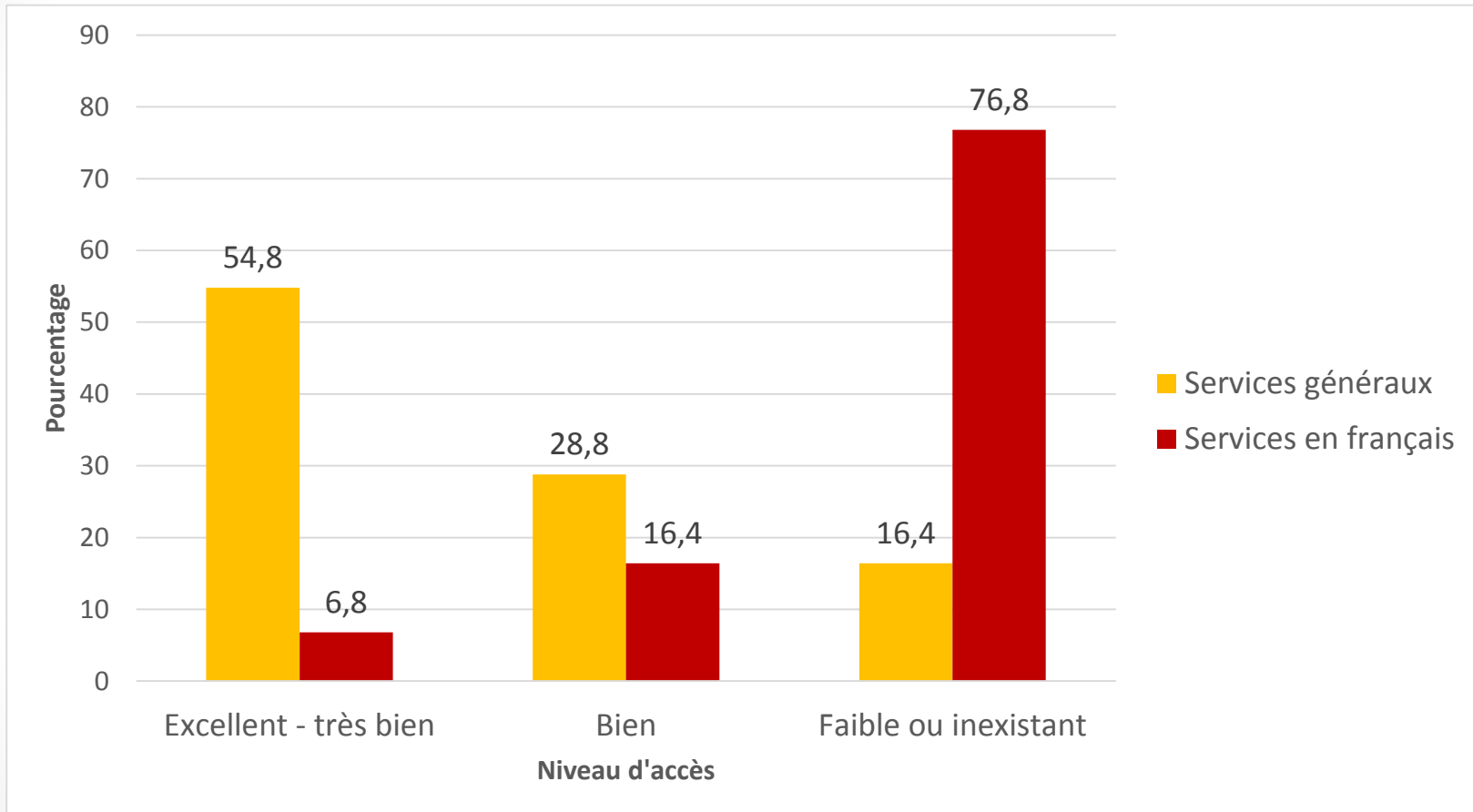
- 65 % femmes
- Âge moyen: 39,4 ans
- 60 % sont mariés ou en union de fait
- **70 % proviennent de la Saskatchewan**
- **70 % ont un diplôme universitaire**
- **45 % ont un revenu annuel individuel de 50 000 \$ et plus**
- 63,5 % nés au Canada
- 85 % ont le français comme langue maternelle
- **42,1 % rapportent pouvoir converser aisément en anglais lors d'une consultation médicale**

Profil des interprètes- accompagnateurs

6 participants

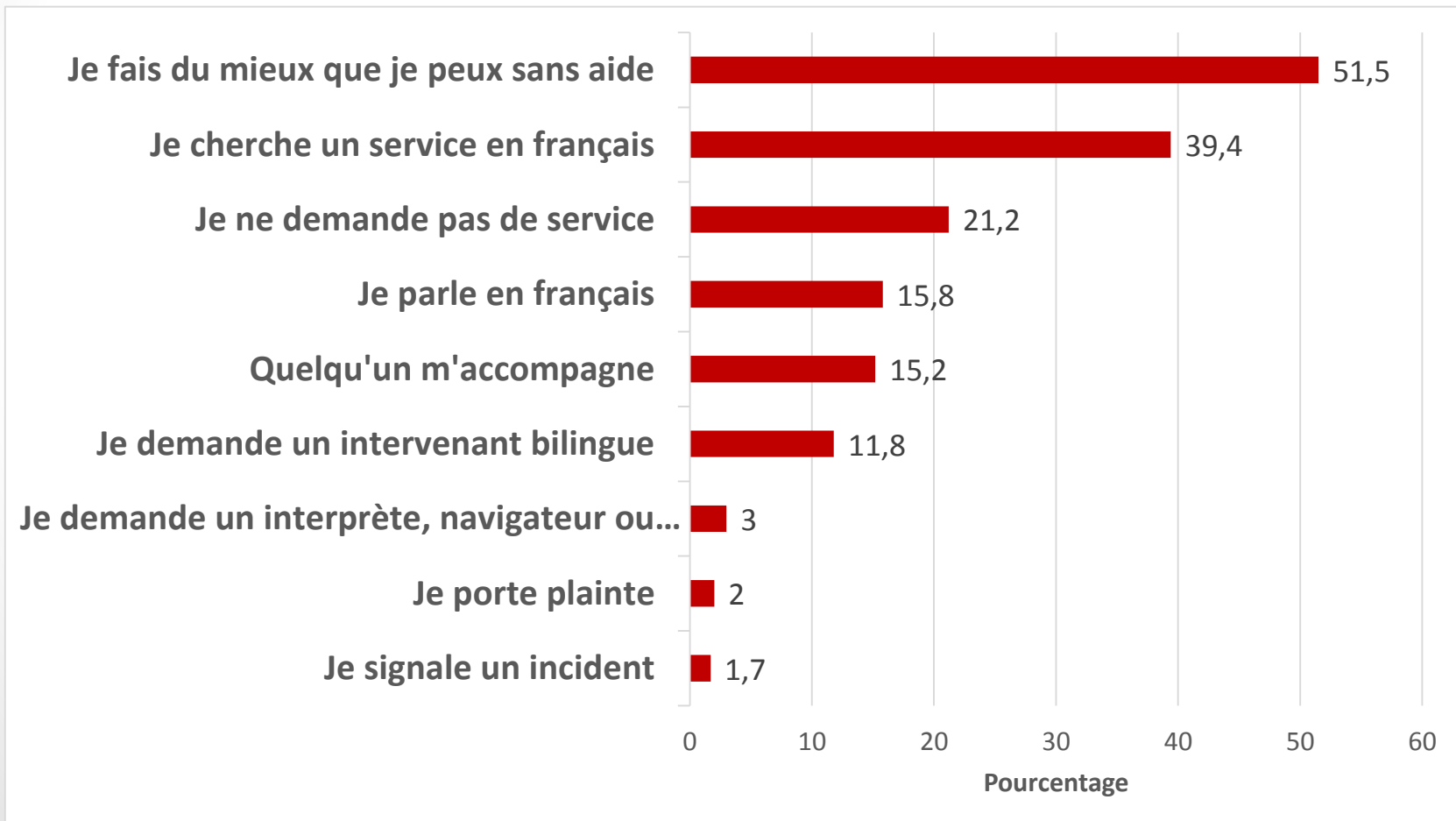
- 66 % femmes
- Âge moyen: 44 ans
- Tous travaillent à l'urbain
- 1 à temps plein, 2 en poste partagé (coordination), 3 bénévoles
- Années d'expérience: 8 mois à 19 ans

Accès aux soins de santé

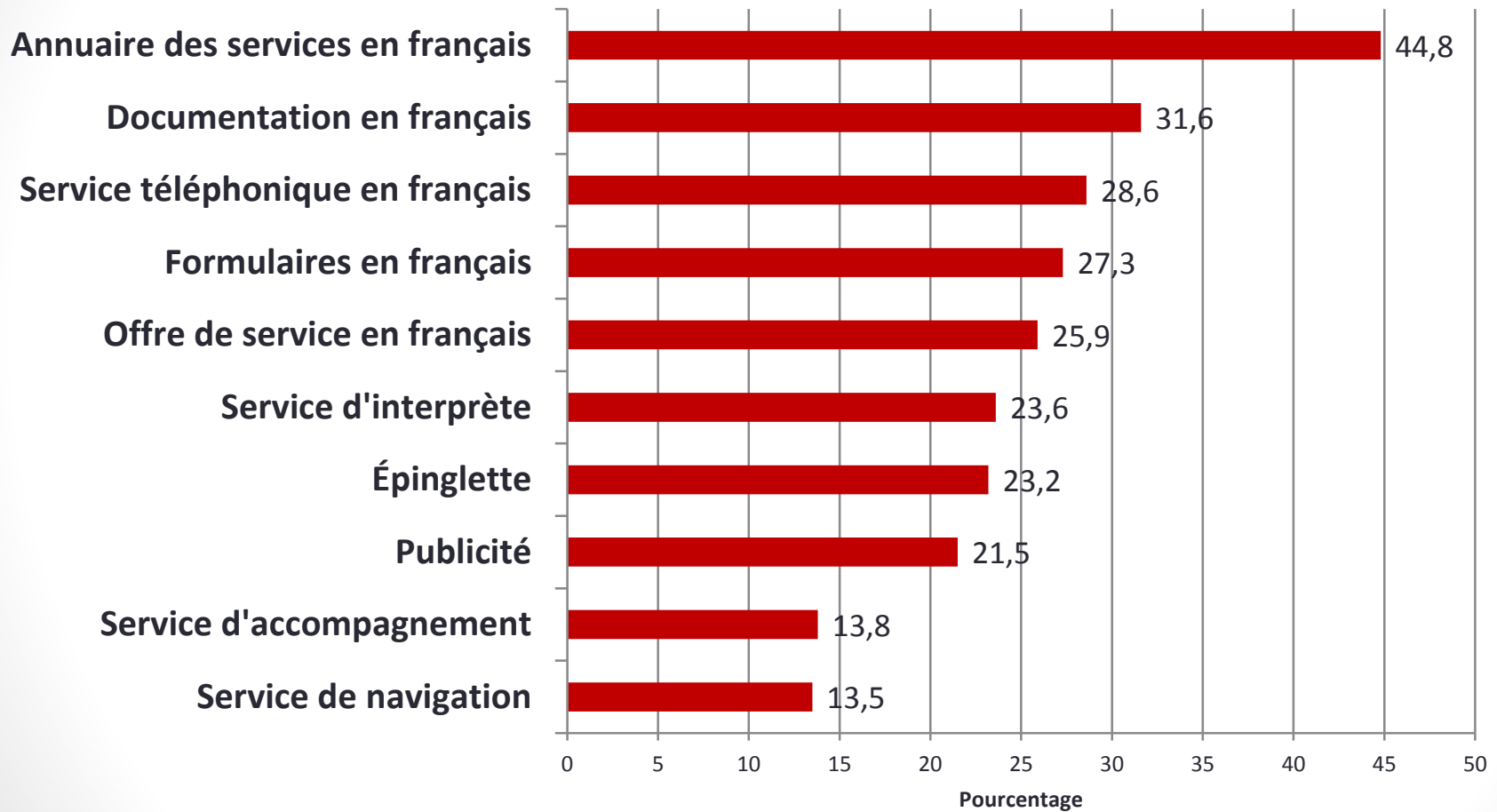


48,5 % des participants rapportent avoir un médecin de famille bilingue;
48,5 % ont reçu des soins d'un autre type de professionnel de la santé bilingue.

Actions prises pour accéder aux services en français



Facilitateurs d'accès



Barrières à l'accès



Importance de la langue dans le domaine de la santé

La majorité des participants au sondage (86,0 %) indique qu'il est important ou très important pour eux de recevoir des services de santé en français

Pourquoi ?

- Décrire symptômes (52,2 %)
- Comprendre directives orales (38 %)
- Recevoir appui émotionnel (36 %)

Importance de la langue dans le domaine de la santé

- Pour qui ?
 - Populations vulnérables: enfants unilingues francophones, francophones qui sont déménagés dans une province anglophone
 - Situations de vulnérabilité: personnes en situation de détresse physique (douleur) et psychologique, personnes avec démence, personnes sous l'effet de médicaments (après chirurgie)
- Quand ?
 - Consultation avec un médecin de famille
 - Situations urgentes et hospitalisations
 - Consultations en santé mentale

Impact de la barrière linguistique sur l'accès aux soins et la qualité du service

Le malaise du patient est prolongé en raison

- d'examens supplémentaires
- d'un traitement inapproprié
- d'une attente prolongée pour un suivi
- des consignes mal suivies
- d'une consultation ultérieure pour le même problème de santé

Le patient est donc insatisfait de la qualité du service, jusqu'au moment où le fournisseur comprend bien ses besoins.

Rappel: 1 personne sur 5 n'aura pas recours à des services

Pratiques courantes en interprétation-accompagnement

- Peu de demande pour un service professionnel; perception de pénurie de ce service
- Plusieurs se fient sur des proches pour l'accompagnement ou des bénévoles communautaires
- Appui demandé par les aînés, personne qui vivent aux rural ou qui viennent d'ailleurs
- Grande appréciation pour ces services (appui émotionnel; communication aisée)

Défis associés aux pratiques courantes

- Hésitation associée à demander un proche
- Bénévolat: recrutement, coordination, formation en interprétariat, soutien organisationnel dans le système de santé
- Rôles et responsabilités multiples lors de la consultation médicale pour un interprète-accompagnateur

Conclusions

- 1) L'accès aux services en français importe pour les francophones, peu importe leur niveau de bilinguisme.
- 2) La barrière linguistique a un impact négatif sur l'accès aux soins et la qualité des services reçus
- 3) Une inégalité dans l'accès se fait sentir par les francophones minoritaires, tel qu'observé par des services limités, une pénurie de professionnels bilingues et l'absence d'offre active. Les services d'interprétation et d'accompagnement sont peu connus et peu utilisés.
- 4) Les services d'interprètes-accompagnateurs répondent à un réel besoin.

Recommandations

- 1) L'embauche de professionnels de la santé bilingues et la pratique de l'offre active demeurent prioritaires.
- 2) Un service combiné d'interprétation et d'accompagnement pourrait répondre aux besoins complexes de santé, de méconnaissance du système de santé et du besoin de soutien social des francophones vulnérables.
- 3) Les interprètes-accompagnateurs doivent recevoir une formation adéquate, une évaluation linguistique dans les deux langues et un soutien par des politiques et des pratiques organisationnelles.

- 4) Une formation en interprétation-accompagnement, offerte en français et à distance, serait bénéfique.
- 5) L'utilisation de la technologie pour offrir un service d'interprète centralisé pour francophones vivant dans les régions rurales et éloignées du Canada pourrait être explorée.
- 6) Plus d'études portant sur la perspective des professionnels de la santé non-francophones et des gestionnaires dans le domaine de la santé permettrait d'avoir une vue d'ensemble.

Remerciements

Participants de l'étude

Partenaires communautaires et réseaux régionaux de la SSF

(Réseau santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador, le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, le Centre de santé communautaire CHIGAMIK, le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario, l'Accueil francophone de Thunder Bay, le Réseau Santé en français de la Saskatchewan, Volontaires unis dans l'action au Canada - Alberta (CANAVUA) et le Partenariat communauté en santé du Yukon)

Comité de recherche

(Sarah Bowen, PhD, Yves Couturier, PhD et Anne Leis, PhD)

Société Santé en français

Bureau d'appui aux communautés de langue officielle
de Santé Canada

**Pour recevoir les invitations aux
prochains webinaires**

info@santefrancais.ca

SVP remplir le questionnaire d'évaluation du webinaire

<https://fr.surveymonkey.com/r/webinaire-intacc>