



## Défis et avenues d'intervention pour promouvoir l'offre active de services intégrés aux personnes âgées des CLOSM

Lors du séminaire, les 80 participants ont eu l'occasion de se regrouper à trois reprises pour effectuer du travail de partage et de réflexion en équipe. Nous avons regroupé sous huit thèmes les principaux défis et les avenues d'intervention qui ont été identifiées lors des ateliers : 1) ressources humaines ; 2) organisation des services ; 3) risques ; 4) engagement des aînés et de la communauté et approches collaboratives ; 5) Avantages économiques ; 6) Services centrés sur le client ; 7) leadership et 8) autres défis. Le travail en atelier a mené par la suite à la rédaction d'un document de positionnement pour l'offre active des services de santé intégrés pour les personnes âgées des communautés de langues officielles en situation minoritaire. Vous pouvez consulter ce document ici : <http://santefrancais.ca/wp-content/uploads/Argumentaire-BILINGUE-2.pdf>

Dans les paragraphes ci-dessous, nous décrivons les défis et les avenues d'intervention mentionnés selon les huit thèmes.

### Ressources humaines

*Défis* : Lors du séminaire, les participants ont relevé divers défis concernant les ressources humaines. Le manque de ressources humaines pouvant parler français est un défi souvent relevé pour expliquer le manque de services disponibles en français. Par ailleurs, les professionnels pouvant parler français ne sont pas toujours facilement identifiables ; certains de ces professionnels hésitent à s'afficher en tant que personne bilingue craignant une surcharge de travail, réalité couramment rapportée par les professionnels bilingues. D'autres professionnels font part d'une insécurité linguistique en français, sentant que leur niveau de français n'est pas assez élevé. La rétention du personnel parlant français est également un défi rencontré. Ces personnes n'occupent pas nécessairement des postes désignés bilingues ou des postes dans des organismes offrant des services en français. Les obligations syndicales, dont certaines s'opposent à la dotation de postes désignés bilingues, peuvent également créer des embuches au recrutement et à la rétention de personnel bilingue.

*Avenues d'intervention* : Dans les avenues d'intervention possibles pour remédier au manque de ressources humaines en français, les participants ont mis en valeur les démarches de sensibilisation et de formations sur les besoins des aînés francophones en situation minoritaire et sur l'offre active, dans les programmes de formation francophones ET anglophones et pour tout le personnel. La possibilité d'offrir plus de stages à des personnes pouvant parler français dans des milieux servant les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) est aussi proposé comme moyen de faciliter le recrutement de ses futurs professionnels dans les CFSM.

### **Organisation des services**

*Défis* : Les participants mentionnent la dispersion des francophones hors Québec comme un défi important pour l'organisation des services. De plus, les francophones ne s'identifient pas toujours comme francophones en contexte de soins, ne se présentent pas toujours en français et ne demandent pas nécessairement leurs services en français. Il peut donc être difficile pour les organisations d'identifier le nombre de francophones à l'intérieur de leur clientèle. En ce qui concerne les personnes aînées francophones, les participants ont également mentionné que dans les provinces ayant des lois ou des politiques sur les services de santé en français, les soins à domicile sont parfois confiés à des organismes privés qui n'ont pas les mêmes obligations que les organismes gouvernementaux envers l'offre de services bilingues.

Si le mot « services » inclut habituellement les soins, le mot « soins » n'inclut pas tous les services qui sont importants pour les aînés et qui doivent être pris en compte dans les défis.

*Avenues d'intervention* : La modernisation du système de santé doit tenir compte du vieillissement. Les avenues d'intervention proposées par les participants portent sur le soutien à domicile, avec des services en français, le plus longtemps possible, et la reconnaissance des proches aidants. Il est également proposé que plusieurs régions qui ont besoin de soins de longue durée en français n'en ont pas.

### **Risques**

*Défis* : Les défis concernant les risques à la sécurité et à la santé n'ont pas été longuement discutés lors du séminaire ; ceux-ci ont été amplement soulevés dans le cadre d'événements précédents et dans les écrits.

*Avenues d'intervention* : Les participants du séminaire ont toutefois accordé une grande importance à la notion de sécurité en santé. Le fait de recevoir des services dans la langue officielle de son choix n'est pas seulement une question de droits, mais une question de sécurité. Ils ont noté que les gestionnaires accordent beaucoup d'importance à la réduction des risques à la santé. De pouvoir faire le lien entre la langue des services et les risques à la santé est une bonne porte d'entrée pour promouvoir un meilleur accès aux services en français.

## **Engagement des aînés et de la communauté et approches collaboratives**

*Défis* : Les participants soulignent qu'il est couramment observé que les francophones en situation minoritaire n'ont pas tendance à demander leurs services en français, soit parce qu'ils se disent qu'ils peuvent très bien se débrouiller en anglais, que c'est plus facile de parler anglais que de revendiquer leurs droits de recevoir des services dans leur langue, par crainte de devoir attendre plus longtemps pour un service en français, par crainte de recevoir un service de moindre qualité.

*Avenues d'intervention* : Les personnes aînées sont au cœur de la problématique du manque de services linguistiquement adaptés. Dans une perspective collaborative, il est important de les engager dans le développement de solutions axées sur leurs besoins et sur l'accès à des services dans leur langue. Les participants au séminaire ont d'abord noté le besoin d'identifier les aînés francophones, dans la communauté ou dans les centres de soins de longue durée, pour contrer l'isolement que les francophones en situation minoritaire peuvent vivre. Les aînés francophones doivent également être sensibilisés non seulement en ce qui concerne leurs droits de recevoir des services dans leur langue, mais du fait que de recevoir des services dans sa langue est une question de sécurité.

## **Avantages économiques**

*Défis* : Les décisions sont souvent prises dans un contexte de contraintes budgétaires et d'efficacité économique.

*Avenues d'intervention* : Il est nécessaire d'obtenir plus de données sur les avantages économiques des services dans sa langue. De telles données pourraient contribuer à la justification du besoin d'accès à des services dans sa langue.

## **Services centrés sur le client**

*Défis* : Les participants ont noté que la personne n'est pas toujours mise au cœur des services offerts. Les documents ou formulaires fournis au client sont souvent rédigés dans un langage trop complexe pour permettre une bonne compréhension du contenu. Il y a aussi des défis d'intégration culturelle pour les francophones au sein du système de santé.

*Avenues d'intervention* : Les services centrés sur le client doivent tenir compte de la langue et de la culture, pas seulement de l'un ou de l'autre.

## **Leadership**

*Défis* : Les participants soulignent un manque de volonté politique pour l'amélioration de l'offre de services en français. Il y a plusieurs priorités rivales au sein du système de la santé et celle des services en français est rarement en haut de la liste. Il y a également absence de lois ou de réglementations dans certaines provinces canadiennes pour assurer l'accès à des services dans les deux langues officielles. Il y a souvent trop de consultation pas assez d'action. La consultation ne comporte pas de risque, alors que l'action peut toujours en comporter.

*Avenues d'intervention :*

Il faut intégrer la prestation de services en français dans la culture organisationnelle des organisations majoritairement anglophone, en faisant ressortir que c'est une question de qualité et de sécurité des soins pour les aînés francophones.

Il faut que la modernisation du système de santé tienne de compte du vieillissement.

**Autres défis**

Certains défis ont également été notés au niveau de la recherche. Par exemple, un participant constate que les recherches faites par et en Ontario sont difficilement transférables aux autres provinces, qui ne bénéficient pas de lois quant aux services en français et n'ont pas la même densité de francophones. Un autre participant souligne que les recherches faites dans l'Ouest du pays sont financées par des réseaux nationaux qui n'ont pas toujours une vision précise des réalités de l'Ouest.

Un autre participant souligne qu'il faut éviter d'isoler les dossiers aînés de l'ensemble des dossiers CLOSM.