

Offre de services de réadaptation à des francophones bilingues: particularités, enjeux et recommandations

Présenté par: Valérie Fecteau, Cassandra
Lévesque et Florence Montgrain (étudiantes
en ergothérapie)

Plan de la présentation

- Mise en contexte
- Démarches de l'étude
- Résultats de l'étude
- Recommandations et pistes
- Conclusions



Mise en contexte

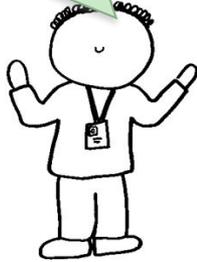
- Questions pour notre auditoire
- Plus de deux millions de Canadiens vivent en situation de langue minoritaire officielle (Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, 2019)



Mise en contexte

- Souvent, il y a une fausse illusion que les clients et clientes francophones qui parlent un peu l'anglais ont la capacité de communiquer de façon adéquate avec leur professionnel dans cette langue (Bowen, 2015; Kubina et collab., 2018)
- Qu'est qu'une discordance linguistique?

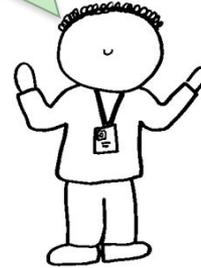
Before the reduction of your thumb dislocation, I can give you some pain killer.



Hum, est-ce que ces produits sont sur la liste des produits interdits?



I did not hear your answer. Do you accept the pain killer or not?



No, no, no pain killer.



K Sauvé-Schenk

Mise en contexte

- La communication dans le domaine de la santé est primordiale afin de créer une relation thérapeutique efficace entre le clinicien ou la clinicienne et le client ou la cliente (Markides, 2011).
- Vidéo- Mona Mercier



<http://cnfs.net/video/quand-la-sante-cest-aussi-la-languetemoignage-de-mona-mercier/>

Domaine de la réadaptation : les écrits

- **Discordance linguistique au Royaume- Uni (Taylor et Jones, 2014)**
 - Confusion de rôles
 - Éducation du client
 - Participation au programme
 - Établir les objectifs
- **Au Canada, trouvé une seule étude - réadaptation à domicile (Tardif et Dallaire, 2010)**
 - Services en français - favorise l'établissement d'une relation de confiance
 - Communication et perception de l'efficacité des traitements

Particularité des francophones en situation minoritaire au Canada

Défis particuliers - souvent plus âgés, en région éloigné

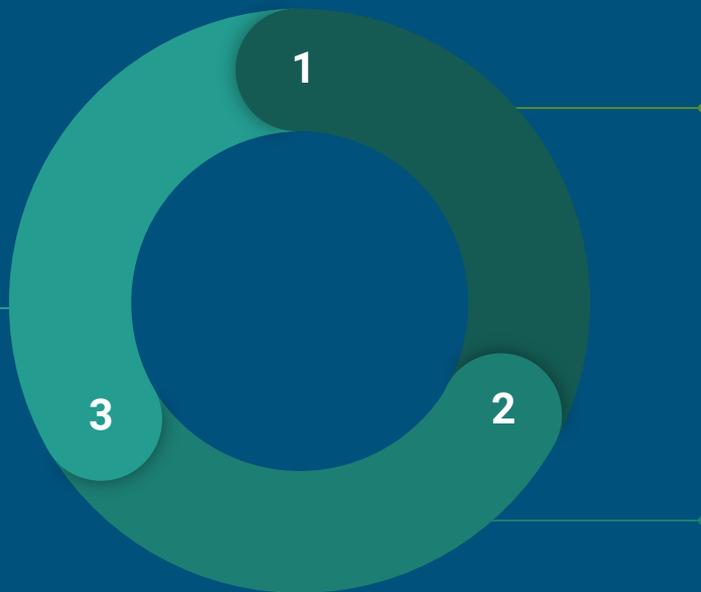
Minorité invisible

« Pour être honnête, je ne pense pas que [le professionnel anglophone] a même réalisé que c'était une barrière, parce que mon niveau d'anglais est quand même assez élevé donc [...] je pense qu'il était juste peut-être un peu plus confus. Il ne comprenait pas pourquoi j'avais très peu de mots pour expliquer quelque chose » (Manon)

Notre étude

En réadaptation

Peu d'étude dans le domaine de la réadaptation, où la communication est primordial



Pancanadienne

Explorer les expériences variées des francophones en situation minoritaire en réadaptation à travers le Canada

Discordance linguistique

Avec un professionnel anglophone dans un contexte de réadaptation, et client francophone

Question de recherche

Quelle est l'influence d'une discordance linguistique avec son professionnel de la réadaptation sur l'expérience de traitement des clients en situation de langue officielle minoritaire?

Méthodologie

Devis de recherche mixte

Questionnaire en ligne

- Recrutement par médias sociaux

Entrevue téléphonique

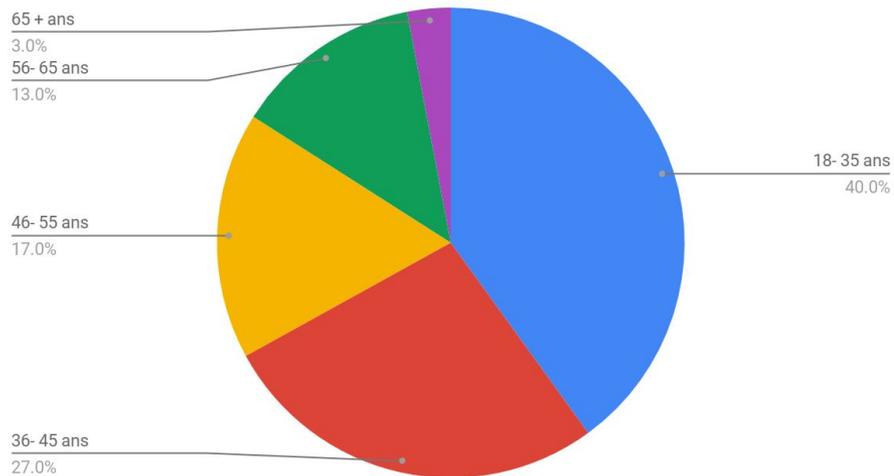
- Après avoir répondu au questionnaire, si intéressé de discuter d'avantage



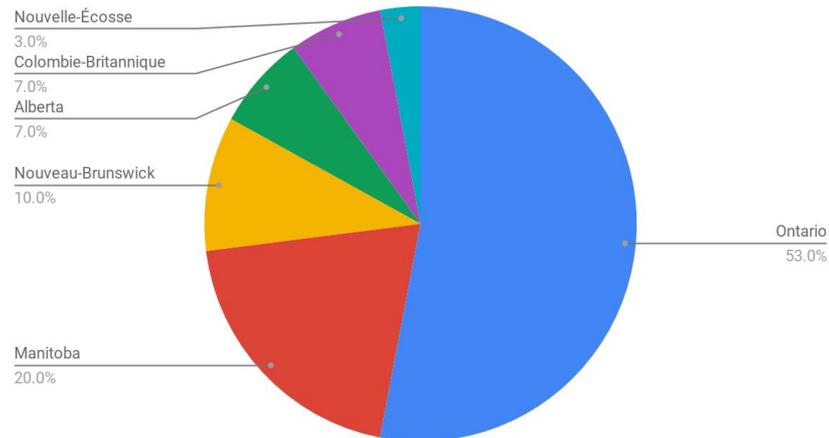
Résultats - Questionnaire

Données sociodémographiques: 30 répondants et répondantes

Tranche d'âge de nos participants



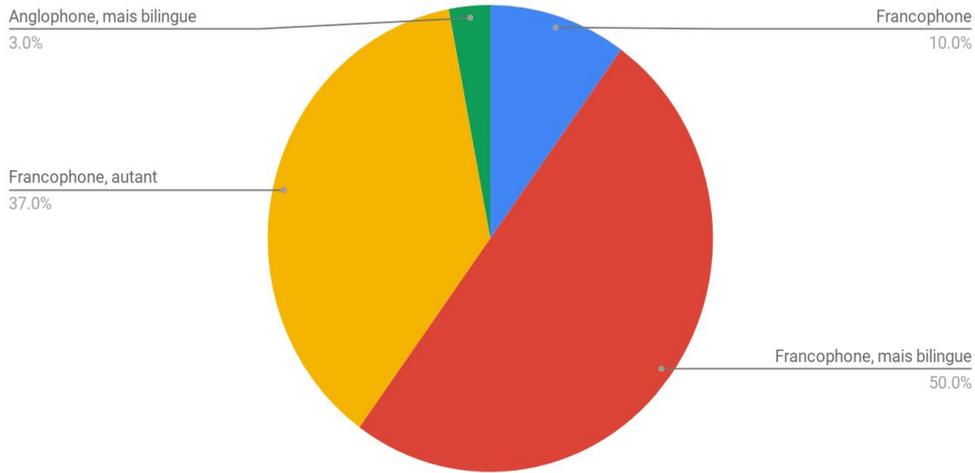
Province de résidence



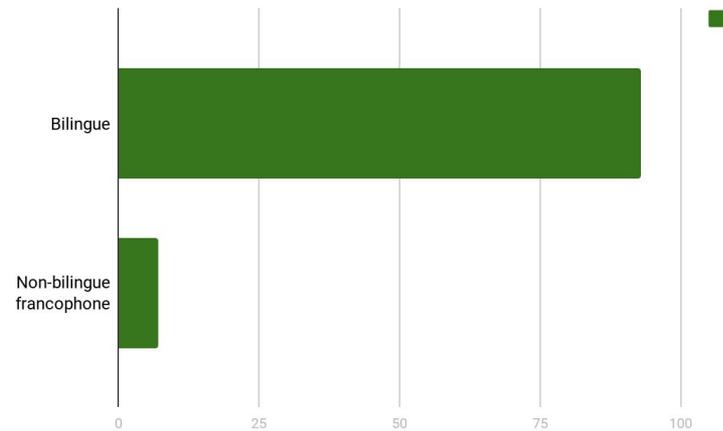
Résultats - Questionnaire

Perception de l'identité et capacité linguistique des répondants et répondantes

Identité linguistique du répondant

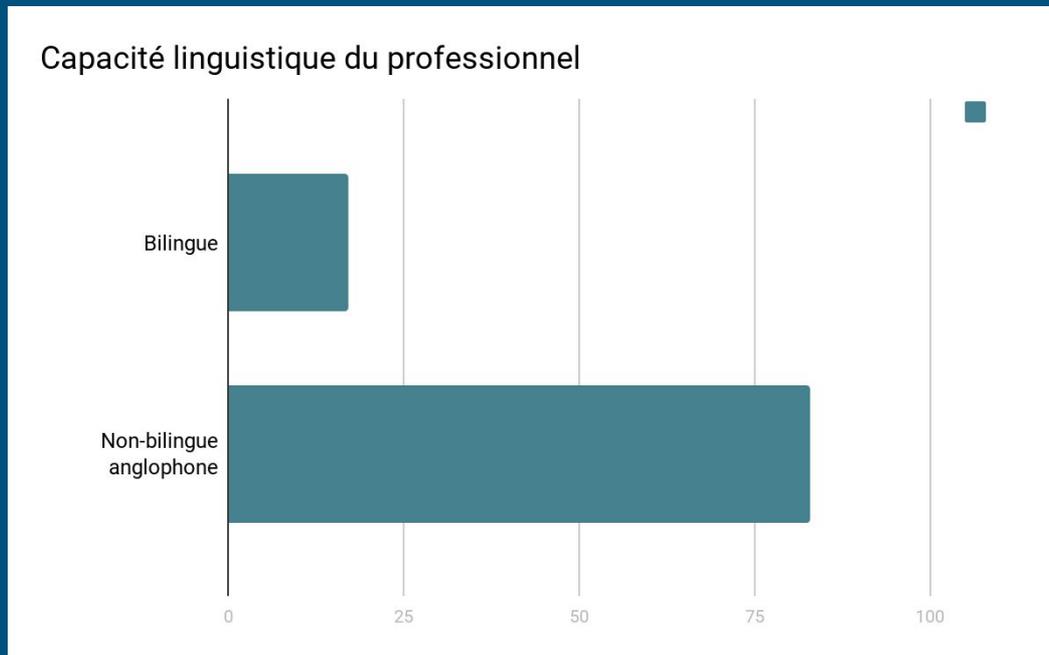


Capacité linguistique du répondant



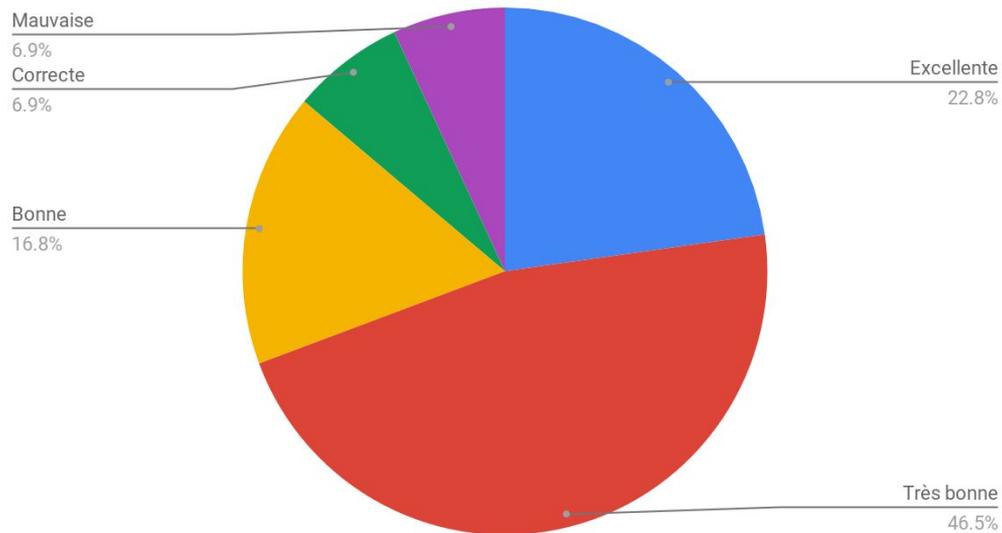
Résultats - Questionnaire

Perception de la capacité linguistique du professionnel de la réadaptation:

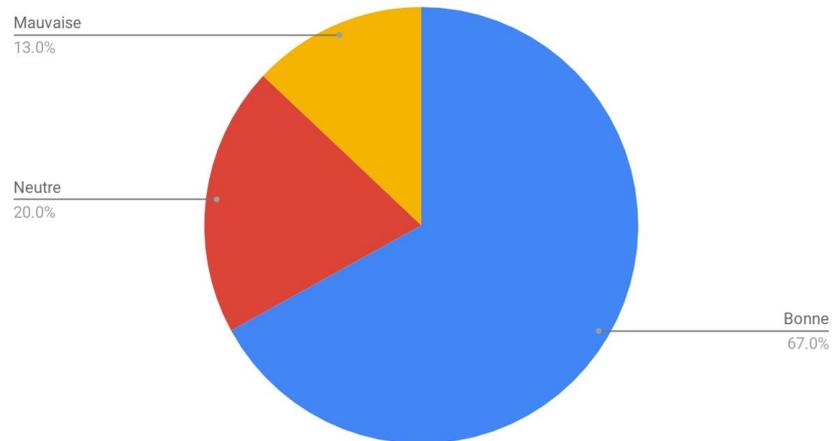


Résultats - Questionnaire

Perception de la communication par le répondant



Satisfaction



Résultats - Entrevues

- 8 entrevues téléphoniques... Un aperçu de nos répondants et répondantes:

Alice, ON **



Julie, AB



Louis, CB



Manon, NS



Anne, CB



Marie, AB



Jean, MB



Chloé, ON



Légende:
Bleu: santé
physique
Vert: santé
mentale
** Thérapeute
bilingue

Les noms sont
des pseudonymes

Résultats - Entrevues

Codage et regroupement par thème

1

Accès

Difficulté d'accès aux services de réadaptation dans la langue de son choix

2

Expression

Difficulté à s'exprimer dans sa langue seconde lors des traitements en réadaptation

3

Compréhension

Bonne compréhension mais défis sont ressortis au niveau des termes techniques reliés au domaine de la santé

4

Satisfaction

Globalement, satisfaits de leur relation avec leur professionnel de la réadaptation anglophone

Résultats - Entrevues

Accès

Rapidité:

« J'étais un peu dans une situation d'urgence et j'avais besoin des services le plus vite que possible pour mon problème de genou parce que j'ai complètement déchiré mon ligament ACL, donc j'avais besoin de voir un physiothérapeute et [la langue] ne me dérangeait pas, juste le fait que je voulais être vue de façon plus rapide. » (Alice)

État de santé:

« Je pense aussi que quand tu es dans un état psychologique de vulnérabilité, tu n'as même pas envie de commencer à dire "ah ouais mais nah nah nah". Non, tu veux juste de l'aide. [...] Tu y penses puis tu te dis "je n'ai vraiment pas le goût de m'embarquer dans essayer de trouver quelqu'un qui parle français puis expliquer le pourquoi du comment." [...] Si je fais juste dire "non c'est beau, je vais en prendre un en anglais", je sais que j'en ai un maintenant, demain. » (Julie)

Résultats - Entrevues

Accès

Services spécialisés:

« C'est seulement des services en anglais qui étaient disponibles parce que j'avais vraiment besoin d'un spécialiste. Et puis à ma connaissance, il n'y en avait pas de francophone pour cette opération-là. » (Jean)

Disponibilité:

« En Colombie-Britannique, c'est difficile de trouver un professionnel qui travaille en français, il n'y en a pas beaucoup. Donc c'est vraiment ça qui me limite. » (Anne)

« Dans ce contexte-là c'était comme "bon, "I guess" ça va être en anglais", mais tout le long je me disais "mon dieu, ça ne fait pas sens, qu'est-ce qu'il est en train d'arriver?" [...] Il y'a une personne qui ne parle pas la langue puis nous on doit tous se mettre à parler anglais. » (Julie)

Résultats - Entrevues

Expression

Effort requis:

« C'était juste un peu difficile de pouvoir exprimer les régions qui devaient être améliorées. Et c'était aussi un peu difficile de se retrouver dans cette situation-là où tu veux dire quelque chose, mais tu manques les mots ou les expressions ne sont pas les mêmes. » (Manon)

Émotions:

« Je dirais que des fois [je vis] de la frustration parce que tu sais des fois tu es là, tu pleures et [c'est] des situations vraiment difficiles, et là tu cherches tes mots en anglais et tu essaies de mettre des mots sur quelque chose que tu veux dire, mais tu as l'impression qu'en l'exprimant en anglais, tu ne seras jamais capable de mettre le mot juste sur ce que tu aurais dit dans ta langue première. » (Julie)

Résultats - Entrevues

Expression

Manque de confiance et peur du jugement:

« Moi c'est ça mes défis au quotidien. Chaque fois que je demande quelque chose, je me heurte à des jugements, je me heurte à des soupirs, je me heurte à des commentaires, et eux ne s'en rendent pas compte... moi on me fait répéter, on me dit des choses "vous êtes d'où?", "votre accent c'est d'où?" Constamment : à chaque jour, 15 fois par jour. » (Julie)

Résultats - Entrevues

Compréhension

Termes techniques:

« Parfois dans les termes que [la thérapeute] utilise, tu dois poser plus de questions pour avoir des précisions dans le vocabulaire qui est très technique, qui n'est pas des mots que j'utilise tous les jours dans mon anglais courant. »
(Julie)

Stratégies personnelles:

« Je suis assez débrouillarde alors si je ne comprends pas un mot je vais aller chercher ce que ça veut dire. »
(Marie)

Résultats - Entrevues

Compréhension

Non verbal:

« C'était surtout des choses qu'ils vont te montrer physiquement, [donc] comment faire l'exercice, je n'aurais même pas besoin de parler. J'aurais pu avoir un Russe ou un Chinois, "lève ta jambe de telle façon". Alors les physiothérapeutes que j'ai eus ont été très bons pour ça, de montrer physiquement comment faire l'exercice et puis comment me tenir. » (Jean)

Ressources et documents:

« Par contre, les services [en français] n'étaient pas disponibles. Donc, par exemple, j'aurais pu demander les documents écrits en français, mais dans la majorité des cas, pas tous les cas, mais dans la grande majorité il n'y en avait pas au moment. » (Chloé)



Résultats - Entrevues

Facteurs contribuant à la satisfaction

Satisfaction en raison de l'atteinte des résultats attendus:

« Je trouve que globalement, [mon expérience] est très positive parce que j'ai pu retrouver mon fonctionnement normal. » (Louis)

Satisfaction en raison de l'attitude du professionnel:

« Elle, [professionnelle anglophone] a vraiment pris le temps de tout m'expliquer au premier rendez-vous. On a pu faire un plan d'action et c'était à une clinique multidisciplinaire, donc elle m'a demandé mon accord si je voulais aussi voir une autre personne qui pouvait m'aider dans le dossier puisqu'ils travaillaient ensemble alors pour moi ça a été la meilleure expérience de physiothérapie. » (Marie)

Résultats - Entrevues

Facteurs contribuant à une satisfaction mitigée

Durée du traitement:

« [Avec mon professionnel anglophone] il fallait que je fasse plusieurs rendez-vous pour avoir éventuellement le même traitement qui aurait dû être fait dès le début. [...] Je me sens comme si j'ai moins vu le physio en français parce que c'était mieux centré sur le problème. » (Manon)

Réalité des francophones:

« Je ne pense pas que les professionnels anglophones qui travaillent avec des francophones sont au courant à quel point c'est un défi de vivre en tant que francophone en milieu minoritaire (...), Puis je pense que si tu n'es pas francophone [...] tu n'auras pas le même niveau de compréhension de la réalité. » (Julie)

Résultats - Entrevues

Facteurs pouvant limiter la satisfaction

Manque d'offre active par une professionnelle bilingue:

« Malgré mes tentatives d'avoir les services en français, elle continue de me parler en anglais. Elle savait que j'étais bilingue, par contre lorsqu'on a commencé nos séances, on a eu notre première rencontre en anglais malgré le fait que je disais des mots en français [...]. Elle réalisait que je parlais le français et elle continuait à parler en anglais. »
(Alice)

Ce que notre étude révèle

- Réalité des francophones bilingues en situation minoritaire
 - Discordance de langue et perception d'un impact sur la communication
 - Particulièrement l'expression et la compréhension
- Résilience
 - Stratégies personnelles, plaidoyer pour services, faire face aux défis
- Accès: confirme ce que l'on savait
 - Rapidité de services plutôt que services en français
 - Disponibilité
 - Services spécialisés

Recommandations

- Sensibiliser les professionnels de la réadaptation et leurs gestionnaires
 - Aux défis de communication des francophones bilingues
 - Même si bilingue fonctionnel dans la vie de tous les jours, peut quand même avoir certains défis dans un contexte de santé
 - À l'importance d'avoir des services en français
 - Particulièrement en santé mentale
- Faire connaître des pistes pour répondre aux besoins
 - Offre active
 - Ouverture et stratégies de communication

Pistes de solution

Offre active

- Offrir la possibilité d'obtenir un service en français

Ouverture et stratégies de communication

- Relation thérapeutique
 - Écoute, honnêteté, encouragements et sensibilité
- Prendre son temps
 - Explication claire et précise
- Utilisation du non verbal
- Lexiques de termes médicaux / ressources en français

Points à ne pas oublier...

- Même un client se considérant complètement bilingue pourrait faire face à des défis lorsqu'il reçoit des services dans sa deuxième langue
- Une discordance linguistique peut être présente même entre deux individus pouvant parler une langue commune
- Peu importe le domaine ou même la langue parlée, les stratégies présentées peuvent faciliter la communication

Questions ?



Remerciements

Professeures - Jacinthe Savard et Katrine Sauvé-Schenk

Consortium national de formation en santé - Volet Université d'Ottawa

Tous les participants et participantes de notre étude

Références

- Bouchard, L., Beaulieu, M. & Desmeules, M. (2012). L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité. *Reflète*, 18 (2), 38–65. <https://doi.org/10.7202/1013173ar>
- Bowen, S. (2015). Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins. Repéré à <http://santefrancais.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-tude-Barri-res-linguistiques.Pdf0>.
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. (2019). *Carte interactive*. <https://fcfa.ca/carte-interactive/>
- Kubina, L. A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S., Giasson, F., Ba, H., & Silverman, M. (2018). *Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'est ontarien et du Manitoba : Lignes directrices pour améliorer la continuité de services en français*. Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en contexte francophone minoritaire. https://santeenfrancais.com/sites/ccsmanitoba.ca/files/attachments/integral_services_sociaux_sante_pa_francophones_grefops_29mars2018.pdf
- Markides, M. (2011). The importance of good communication between patient and health professionals. *Journal of Pediatric Hematology/Oncology*, 33(2), S123-S125. doi: 10.1097/MPH.0b013e318230e1e5
- Tardif, C., & Dallaire, C. (2010). La satisfaction des patients francophones de l'Est de l'Ontario traités en réadaptation à domicile. *Francophonies d'Amérique*, (30), 61-88. <https://doi.org/10.7202/1005881ar>
- Taylor, E., & Jones, F. (2014). Lost in translation: exploring therapists' experiences of providing stroke rehabilitation across a language barrier. *Disability and Rehabilitation*, 36(25), 2127-2135. <https://doi.org/10.3109/09638288.2014.892636>