



## Les soins à domicile et en foyers de soins pour les personnes âgées francophones en Ontario : Exploration des convergences et divergences

Jacinthe Savard, Solange van Kemenade, Louise  
Bouchard, Katrine Sauvé-Schenk, Josée Benoît

Le 13 mai 2016

ACFAS Colloque 109 - Santé, langue et culture

Avec l'appui financier des



*Ce projet fait partie d'un projet plus large financé par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC).*

*Il a été mené*

- *dans le cadre de la Chaire de recherche de l'Université d'Ottawa et de l'Institut du savoir Montfort sur la santé des francophones de l'Ontario (2019-2024);*
- *en collaboration avec les Entités de planification de services de santé en français (EPSSF).*

# Équipe de recherche Université d'Ottawa

## • Chercheuses

- Jacinthe Savard, École des sciences de la réadaptation
- Louise Bouchard, École de sociologie et anthropologie
- Katrine Sauvé-Schenk, École de réadaptation

## • Associées de recherche

- Solange van Kemenade, Ph.D.
- Josée Benoît, Ph.D.



# Contexte – Population francophone

Selon Statistique Canada, recensement de 2021:

- 4,1 % de la population de l'Ontario avaient le français ou le français et l'anglais comme première langue officielle parlée.
- 21 % de cette population francophone se retrouve dans la tranche d'âge 65 et plus (123 600 personnes).
- Cette population vieillit plus rapidement que la population canadienne.

État des connaissances :

- Impact des barrières linguistiques sur la qualité et la sécurité des soins démontré dans plusieurs études.
- Peu d'études sur les soins de longue durée, à domicile ou en établissement.



# Contexte

## Les soins de longue durée

- Santé à domicile Ontario :
  - Gère les demandes d'admission en foyers de soins de longue durée (FSLD) et les demandes de soins à domicile (SAD).
  - Pour les SAD, elle sous-contracte souvent les services.





# Contexte

## Les services en français en Ontario

Loi sur les services en français (LSF):

- s'applique aux services des ministères et agences du gouvernement;
- pour les services de santé, s'applique aux fournisseurs de soins désignés.

Les autorités régionales peuvent identifier des fournisseurs appelés à travailler vers la désignation.

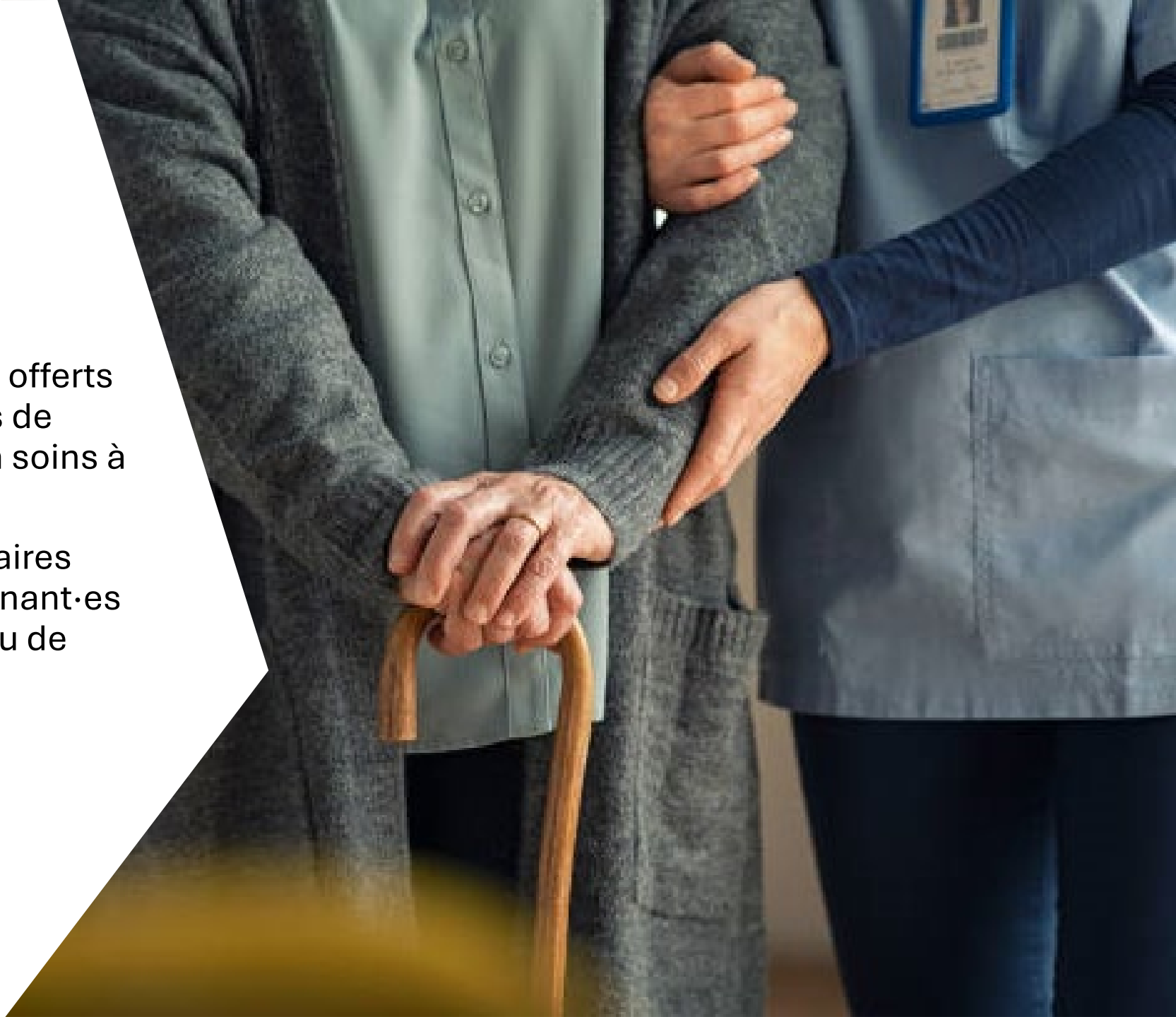
Dans notre étude, nous nous intéressons aux fournisseurs de soins suivants:

Foyers de soins de longue durée	Agences de soins et services à domicile
Foyers de soins à caractère francophone	Mandat francophone
Désignés	Désignées
Identifiés	Identifiées
Non identifiés	Non identifiées

# Objectifs de l'étude

L'objectif principal était de mieux comprendre l'expérience des soins offerts aux aîné.es francophones en foyers de soins de longue durée (FSLD) ou en soins à domicile (SAD) en Ontario.

- Selon la perspective de gestionnaires (fournisseurs de soins), d'intervenant·es et de résident·es/bénéficiaires ou de leurs proches aidant.es.



# Méthode

- Approche qualitative.
- Recrutement : échantillonnage raisonné.
- 90 entrevues semi-dirigées avec 4 catégories de participant·es.
- Approbation du Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'Université d'Ottawa.

## FSLD: janvier 2023 à juin 2024

Catégorie de participant·es	# entrevues
Gestionnaires	12
Intervenant·es	16
Résident·es et proches aidant·es	17
Personnes-ressources des <i>Entités de planification des services de santé en français</i>	5
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

## SAD: de septembre 2023 à juin 2024

Catégorie de participant·es	# entrevues
Gestionnaires	7
Intervenant·es	15
Bénéficiaires et proches aidant·es	18
Personnes-ressources des <i>Entités de planification des services de santé en français</i>	5
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# Thèmes abordés

- L'offre de services en français
- Les défis linguistiques
- Les stratégies pour les surmonter
- L'amélioration possible des services en français

## Analyses

- Analyse thématique de contenu;
- Divergences et convergences, selon:
  - catégories de participants;
  - statut linguistique de l'établissement ou de l'agence (caractère francophone, désigné, identifié, non identifié);
  - régions administratives (Ouest, Toronto, Centre, Est, Nord).



# Les FSLD représentés dans l'étude



21 FSLD dans différentes régions de l'Ontario



Statut linguistique selon la Loi sur les services en français

FSLD à caractère francophone (1)

FSLD désignés (6)

FSLD identifiés (6)

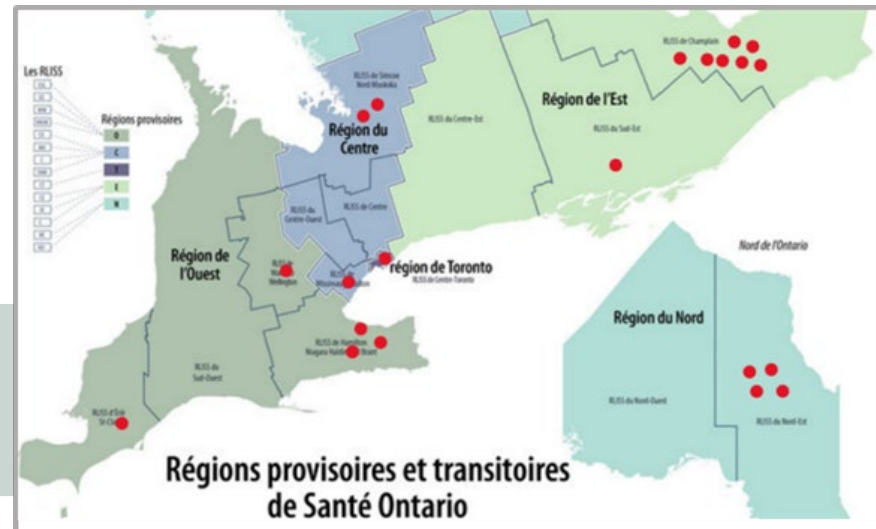
FSLD non identifiés (10)



Tailles diverses, allant de 25 à 350 lits



Présence de résident·es francophones en nombre variable



# Les agences de SAD représentées dans l'étude



22 agences dans différentes régions de l'Ontario



Statut linguistique selon la Loi sur les services en français

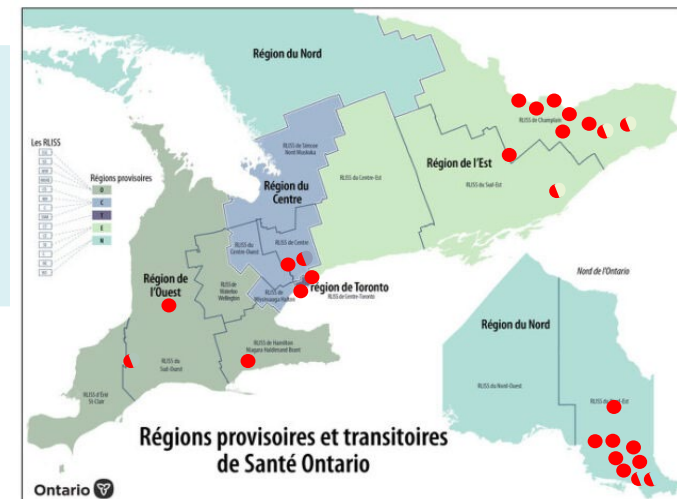
Désignées (14)

Identifiée (1)

Non identifiées (7)



Nombre de bénéficiaires francophones:  
pas de données précises



# Résultats

- ❖ Offre de services en français
- ❖ Défis linguistiques
- ❖ Stratégies pour les surmonter
- ❖ Amélioration possible des services en français

# Résultats - Offre de services en français

La majorité des personnes rencontrées a mentionné être très consciente de l'importance de recevoir des soins dans sa langue.

## FSLD

Et puis, surtout quand on a des patients qui ont un petit peu de démence, [...] d'entendre quelque chose dans leur langue ça leur donne tellement un sens de... C'est un sens de confiance puis une paix.

(G-4, D)

(Gestionnaire #4, FSLD désigné)

...they listen better if you can speak in their own language. It's a bonus. It's something that you can't even explain it. (Intervenante # 4, FSLD identifié)

It can be hard to provide that care with a language barrier in the middle of it. Especially for this population, because a lot of the work is quite intimate. So, residents will need to understand what you're doing, and a lot of the time that is walking them through it, and telling them what you're doing as you're doing it, and if there's a misunderstanding [...], then that can make that difficult.

(Intervenante #9, FSLD non identifié)

# Résultats - Offre de services en français

## SAD

Dans l'affaire de cuisine, les achats d'aliments, je suis correcte, je suis capable de me débrouiller [en anglais]. Mais dans les affaires de médecine [...] je veux être sûre que je transfère bien mes problèmes.

(Bénéficiaire #1, SAD)

Juste au niveau du confort, quand on est capable de s'exprimer dans notre langue habituelle, ça peut jouer beaucoup sur l'interaction [...]

Je pense que [...] le feedback verbal que la personne va te donner, sera peut-être influencé par la langue.

(Intervenant # 1, SAD)

# Résultats - Offre de services en français

Certains fournisseurs sont mieux outillés pour répondre aux besoins des francophones

## FSLD

- **Foyers désignés et ceux à caractère francophone**
  - Capacité plus élevée à offrir des services en français
  - Soutenue par un personnel majoritairement bilingue et une culture organisationnelle favorable à l'offre active.
  - Milieu de vie: activités culturelles francophones.\*
- **Identifiés**
  - L'offre de services en français est partielle;
  - Stratégies compensatoires mises en place, comme le jumelage du personnel bilingue avec des collègues unilingues.
- **Non identifiés**
  - Services majoritairement en anglais.
  - Offre occasionnelle de SEF (non planifiée).



## SAD

- **Fournisseurs désignés** ou ayant un **mandat francophone**
  - Mieux outillés pour fournir des services en français.
  - À mandant francophone:
    - tous les services en français.
  - Désignés:
    - cherchent à recruter du personnel bilingue en proportion des besoins;
    - allocation stratégique des ressources.
- **Agences non identifiées**
  - Favorisent le bilinguisme, sans en faire une priorité.

\*pas toujours dans les FSLD partiellement désignés

# Résultats – Accès à ces fournisseurs mieux outillés ?

## FSLD

Choix du foyer:

- parce qu’il offre des SEF;
- en raison de proximité géographique;
- seul disponible dans leur région.

Souvent pas le choix.

Donc non, [la langue n’était] pas une considération parce qu’il fallait choisir la première place. Comme, il fallait dire oui à n’importe quoi qu’ils nous donnaient. T’as pas de choix. Sinon, tu vas en bas de la liste.

(Proche # 7, FSLD non identifié)

## SAD

Les bénéficiaires ne choisissent pas l’agence qui offre les soins, elle est déterminée par Santé à domicile Ontario.

Si la plupart des bénéficiaires souhaitaient recevoir leurs services en français,

- seul un petit nombre le demande;
- quelques-uns ont reçu une offre active.

Non, ce n’était pas un des critères qu’on a soumis. Pour nous, c’était d’avoir le service rapidement. [...] Alors, on n’a pas insisté sur le français vu qu’on était bilingues.

(Proche #16, SAD)

...mais c’n’est pas à moi à demander. [...]. On est moins à l’aise quand on n’est pas dans sa langue, mais [...] je craindrais peut-être d’avoir du moins bon service. [...] Les gens, ça les dérange.

(Bénéficiaire #14, SAD)

# Résultats – Défis linguistiques

## Les défis rapportés par les gestionnaires et les intervenant·es

### FSLD

- **Foyers désignés et à caractère francophone**
  - difficultés reliées à la diversité des accents et à la fluidité du français parlé parmi le personnel;
  - défi lors d'absence du personnel bilingue.

...avec le manque de personnel, il faut utiliser beaucoup d'agences. Et puis avec les agences, on n'a pas le choix. On peut demander pour des francophones, mais il n'y en a presque pas.

(Gestionnaire # 4, FSLD désigné)

### SAD

- **Des défis similaires sont rapportés en SAD**
  - reliées à la diversité des cultures et des accents;
  - défi lors de congés du personnel bilingue ou en raison des pratiques de rotation du personnel.

...étant donné que souvent ce n'est pas la même infirmière qui sera toujours assignée au patient, parce qu'on a aussi des vacances, etc. Donc même si moi, par exemple, je suis bilingue et je vais voir un patient [...] moi, je peux lui parler français. Mais la prochaine infirmière, les chances sont qu'elle... qu'elle ne pourra pas parler français avec eux.

(Intervenante #14, SAD)

## FSLD

- **Identifiés et non identifiés**

- communication avec les personnes âgées francophones dont le déclin cognitif progresse, ce qui tend à réduire leur capacité à s'exprimer dans une langue seconde.

## TOUS

- **Information imprécise dans la référence**

So, it tells us exactly what languages they speak. So, none of them say just French. Most of them **speak English and French**. But, yeah, that's not to say that they wouldn't prefer to be talked to in French.

(Gestionnaire # 9, FSLD identifié)

Last week, we had a referral because on the referral it just says: "**Prefer French**". So, when we get that instruction [...] we assume that they're able to comprehend English, you know, but they just prefer someone who speaks French. So, we accepted the referral based on the understanding that the client does understand some English. But then, as it turned out, the client only speaks French. (Intervenante # 5, SAD)

# Résultats - barrières linguistiques - Bénéficiaires et proches aidantes

Les bénéficiaires et les proches rapportent divers cas d'incompréhension et d'absence de services en français:

## FSLD

Maman ne voulait pas se coucher ou elle ne voulait pas se mettre en pyjamas. [...] Maman ne comprenait pas qu'est-ce qui se passait

(Proche aidante # 2, FSLD désigné)

Alors des fois, je me plaignais [...] est-ce que vous pouvez, peut-être, mettre la télévision sur un film francophone ou la musique francophone ? Et la réponse était : les autres n'ont pas compris [...] Alors souvent, quand j'étais là, je changeais la station des fois et je mettais un concert en français. Et tout le monde aimait.

(Proche aidante # 9, FSLD non identifié)

## SAD

- Instructions écrites sur la façon de porter une écharpe pour immobiliser un bras.
- Jour d'expiration d'un met de la popote roulante (*Thursday* ça veut dire quoi).
- Life line qui ne répondent qu'en anglais.

# Résultats - Conséquences des barrières linguistiques

La présence de barrières linguistiques augmente le fardeau pour les aidant·es.

## FSLD

Ils ont dû m'appeler une couple de fois pour que je monte parce que Maman ne voulait pas se coucher ou elle ne voulait pas se mettre en pyjamas. [...] Eux avaient de la misère à s'exprimer. Bien, en anglais ils s'exprimaient comme il faut, puis Maman ne comprenait pas qu'est-ce qui se passait

(Proche aidante # 2, FSLD désigné)

## SAD

C'est juste que le temps du répit que j'ai, je ne peux pas partir parce qu'il y a un problème de communication entre les deux.

(Proche aidante #17, SAD)

- Parlant de sa mère qui devait avoir 2 bains par semaine mais refuse le 2<sup>e</sup>:

Je lui ai posé des questions, puis j'ai compris que c'était parce qu'elle (la préposée) était anglophone. Donc présentement, c'est moi qui lui donne son bain le dimanche parce qu'on n'peut pas avoir une autre personne en français.

(Proche aidante # 3, SAD)

# Résultats - Conséquences des barrières linguistiques

Les barrières linguistiques génèrent du stress, de l'angoisse et de la frustration chez les bénéficiaires et les intervenant·es.

## FSLD

- Difficulté à comprendre les résident·es en détresse et à apaiser la situation.
- Les frustrations risquent de devenir des problèmes de comportement, entraînant des évaluations inappropriées et de la surmédication.

..y a des fois qu'ils m'ont appelée pour une résidente qui était à la porte, fâchée. Elle veut sortir, sortir, sortir. Et puis elle ne veut pas écouter les personnes qui parlent anglais.

(Intervenante # 12, FSLD désigné)

## SAD

- Stress relié à l'incompréhension mutuelle:

Et ma cliente essaie d'exprimer à la personne qui lui donnait les soins que l'eau était trop chaude. Puis elle n'arrivait pas à s'exprimer et elle a commencé à crier. Puis là, [la préposée] pensait qu'elle lui criait après.

(Intervenante #12, SAD)

**Ces barrières peuvent mener au retrait de la demande de SAD.**

Je l'ai mentionné à notre *care coordinator*. J'ai dit tant qu'à avoir ça, puis ne pas être capable de parler [...]

(Proche aidante # 17, SAD, au sujet du répit)

# Résultats - Conséquences des barrières linguistiques

Les proches rapportent des inquiétudes quant à la possibilité de mauvaises évaluations.

## FSLD

Tu sais, c'est bien beau prendre sa pression puis son pouls, mais de leur demander des questions.

(Proche aidante # 1, FSLD désigné)

...quelques jours après, ils ont voulu passer une évaluation pour son comportement, comme c'n'était pas logique que ma mère se fâche. Et puis la dame qui s'occupe des comportements [...] elle est anglophone, puis là elle s'est présentée, puis elle fait l'évaluation en anglais. Ça n'a pas fonctionné...

(Proche aidante # 4, FSLD identifié)

- Une aidante a expliqué que ses parents avaient fait plusieurs chutes et elle se demandait comment les infirmières anglophones pouvaient bien évaluer la situation.
- Une autre parle d'une évaluation du comportement de sa mère qu'on ne pouvait faire qu'en anglais.

## SAD

- Des aidants s'inquiètent de la validité des évaluations cognitives passées en anglais.

# Résultats – Stratégies pour offrir des SEF ou surmonter les barrières linguistiques

## Certaines stratégies sont communes aux deux milieux de soins:

- validation de la langue de compétence du ou de la bénéficiaire/résident·e;
- recrutement de personnel bilingue;
- mesures incitatives pour le perfectionnement linguistique du personnel;
- interprétation informelle
- utilisation d'application de traduction (Google translate, DeepL, appareils bidirectionnels de traduction/interprétation);
- utilisation de langage non verbal/démonstration/images.

## D'autres sont plus spécifiques à un milieu:

### FSLD

- pairage de préposé·es (bilingue et non bilingue);
- pratique du français avec les résident·es;
- utilisation de cartes aide-mémoire;
- affichage des routines;
- présence d'écoliers, de stagiaires et de bénévoles bilingues.

### SAD

- allocation stratégique des ressources (territoire et domaine d'intervention);
- consultations virtuelles avec un·e intervenant·e francophone.

# Comment améliorer les services en français ?



LE RECRUTEMENT DE PLUS DE PERSONNEL BILINGUE ET MEILLEURE IDENTIFICATION DE CE PERSONNEL



PERFECTIONNEMENT LINGUISTIQUE DU PERSONNEL



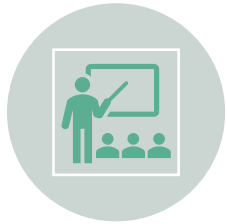
OFFRE ACTIVE – EFFORTS PLUS CONSTANTS



UN RÔLE PLUS ACTIF DES ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES DANS L'OFFRE DE SEF



BONNE CONNAISSANCE DE LA COMMUNAUTÉ



FORMATION SUR APPLICATIONS ET OUTILS TECHNOLOGIQUES



COORDONNATEURS/ COORDONNATRICES DE SOINS BILINGUES



RÉMUNÉRATION ÉQUITABLE



ACCROITRE LA RESPONSABILISATION DES AGENCES EN MATIÈRE DE SEF



MEILLEURE UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES – ÉCHANGE ENTRE AGENCES

## Obstacles à l'amélioration des services en français



Pénurie de personnel en général et de personnel bilingue en particulier



Temps et efforts pour offrir des SEF et priorités concurrentes



Nouvelle législation pour l'admission en FSLD



Manque de coordination, partenariats et collaborations



Lourdeur des processus pour obtenir la désignation

# Conclusion – points saillants



1. Nous avons rencontré des gestionnaires et des intervenant·es qui reconnaissent **l'importance de la langue pour les soins**.
2. Dans les milieux où il y a peu de services en français, les gestionnaires se disent prêts à mettre en œuvre certaines mesures pour améliorer cette offre.
3. Les **obstacles** mentionnés ralentissent la mise en œuvre de ces améliorations.
4. En outre, alors que la **désignation** est associée à une plus grande probabilité d'offrir régulièrement des services en français, c'est un processus lourd que tous ne souhaitent pas faire.



# Merci de votre écoute

# Merci à nos partenaires



Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario



Pour nous joindre: [grefops@uottawa.ca](mailto:grefops@uottawa.ca)

Pour obtenir les rapports:

<https://www.grefops.ca/rapports.html>



uOttawa