

Barrières à la mise en œuvre de l'OFFRE ACTIVE des services de santé en français en Ontario : perspectives de professionnels formés

Manon Lafontaine^{1,2}, Patrick E. Timony^{1,2}, Alain Gauthier², Danielle Barbeau-Rodrigue³, Jonathan Bussièrès⁴

1. Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du Nord
2. Université Laurentienne
3. Université de l'EMNO
4. Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario

MISE EN CONTEXTE



L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique



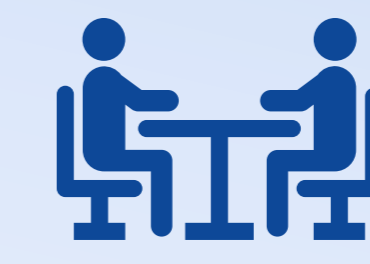
LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE FRANCOPHONE DU NORD DE L'ONTARIO

- La formation en offre active s'est avérée efficace pour améliorer les connaissances, les comportements et les attitudes des gens qui y ont participé.
- Toutefois, certains participants rapportent des barrières à l'offre active qui persistent malgré la formation reçue.

MÉTHODOLOGIE



Formation



Témoignages



Analyse thématique

LES BARRIÈRES À L'OFFRE ACTIVE

Résultats centraux de la recherche

Manque de soutien organisationnel



«Les nouveaux documents, bien, ça va être juste celui en anglais. Faut que j'aille chercher dans notre système, il y a bien des différents documents, puis c'est difficile de trouver en français, c'est pas évident.» (Participant 061810).

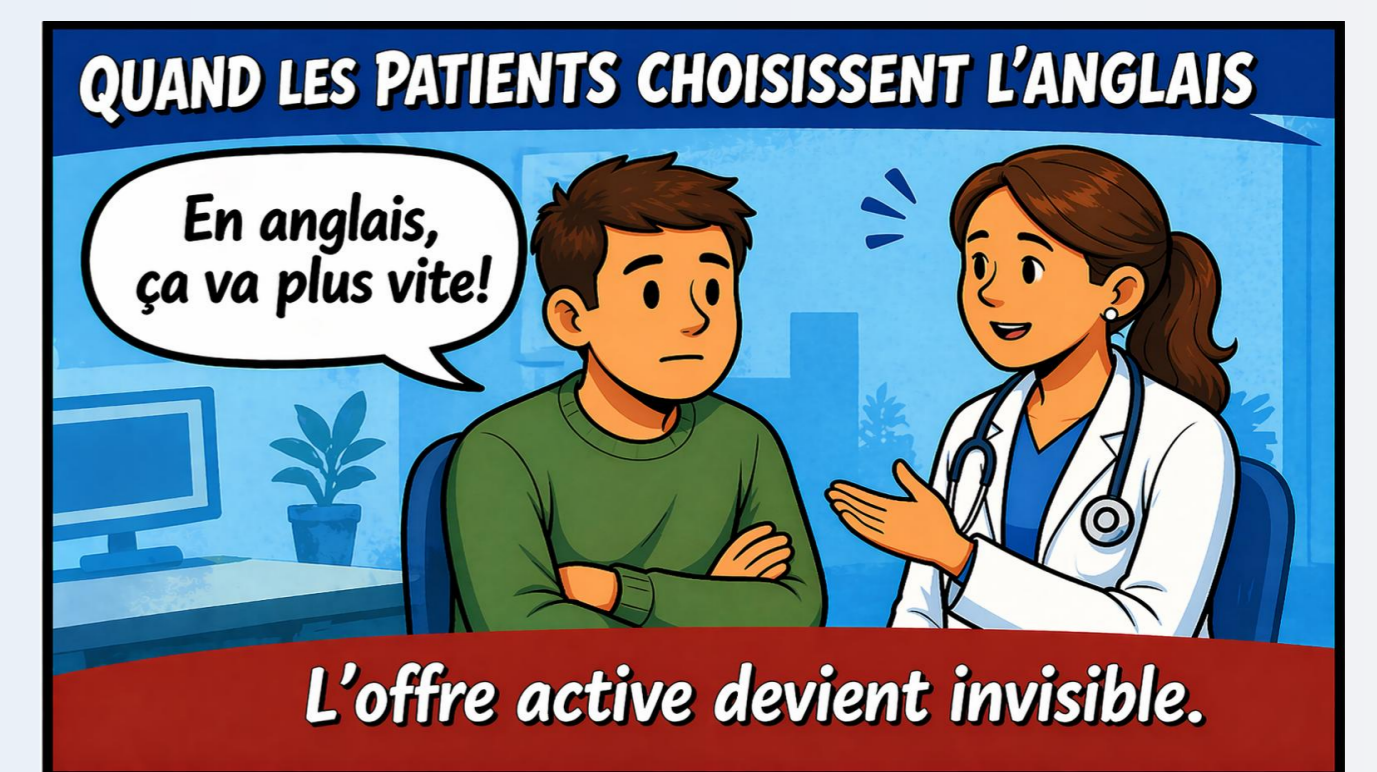


«Tout le monde a pris la formation, mais une fois que c'était fini bon bien, Ok, on l'a faite là, c'était comme la check box.» (Participant 061010)

Obstacles structurels



« La charge de travail des fois c'est juste, il y a trop à faire que prendre la démarche d'essayer d'offrir quelque chose en français. Ça prend beaucoup plus de Brainpower, puis de temps. » (Participant 061810).



“ these people had been actively offered throughout, and had been like, no, no, either [language] is fine. Again, people think they'll get English service faster, because there usually are barriers and delays on the French side ” (Participant 060610).

Barrières linguistiques et culturelles



“Hang on, my colleagues are listening to the way I speak, so all of a sudden, that discomfort level comes back. You're not only cognizant of the way you speak with your patients, but now you're also cognizant of other people. They're hearing me interact, and I don't know that I have a comfort level with that.” (Participant 051609).

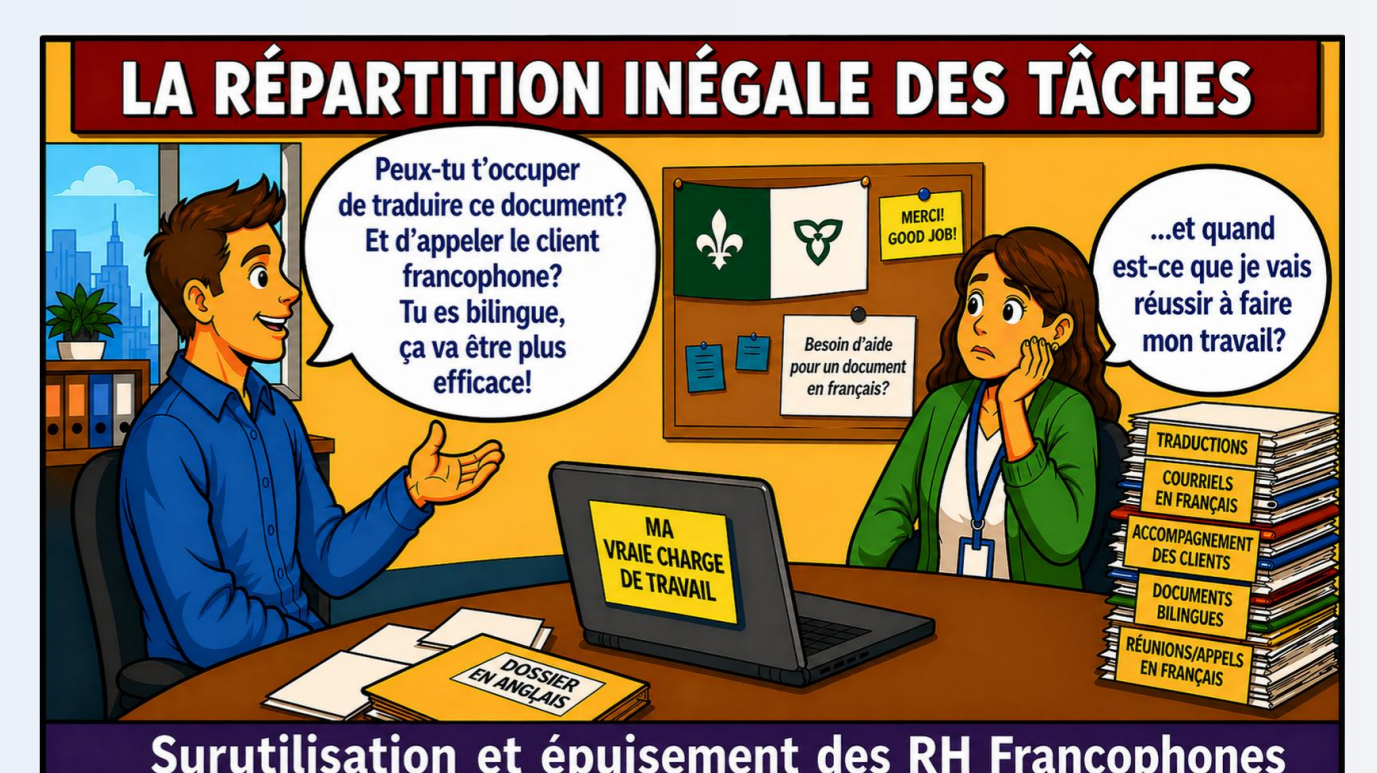


« Je pense comme francophones on est toujours la minorité. Les [fournisseurs de soins] se disent que bien ils vont comprendre en anglais, peu importe. » (Participant 061810)

Insuffisances liés aux ressources humaines



«Il y a souvent des positions bilingues qui vont être transformées en positions unilingues parce qu'ils ne sont pas capables d'engager quelqu'un, et ça, c'est frustrant.» (Participant 061010).



Mais juste le fait que je parle en français ça donne que j'en reçois plus (de dossiers). (Participant 061810)

Pour une offre active réussie, il faut:

Conclusion

- La mise en œuvre de l'offre active ne saurait reposer uniquement sur les épaules du personnel; elle relève d'une responsabilité partagée.
- Une formation seule n'est pas suffisante si on n'est pas appuyé par notre employeur et si la culture organisationnelle ne change pas.

Pour plus d'information: mx1_lafontaine@laurentian.ca
pe_timony@laurentian.ca

CONTRIBUTION FINANCIÈRE

COLLABORATEURS