

RAPPORT

Délégation du Yukon

Mission santé en français- Nord de l'Ontario

6-8 décembre 2016



Introduction

Ce document vise à rendre compte des activités, des constats dégagés par les membres de la délégation yukonnaise menée par le Partenariat communauté en santé lors de la tournée des bonnes pratiques qui s'est déroulée du 6-8 décembre 2016 dans le Nord de l'Ontario dans la région de Thunder Bay et de Sudbury.

Les objectifs de la mission

Dans le but de se doter d'une compréhension et de bases communes pour le développement de l'accès aux services en français au Yukon, le réseau Partenariat communauté en santé (PCS) a décidé d'organiser une mission exploratoire qui a comme objectifs de

- Se familiariser avec les bonnes pratiques pour la santé en français en milieu minoritaire, telles qu'identifiées par les partenaires et le réseau Société santé en français (SSF);
- Rencontrer des organismes de planification des services dans le domaine de la santé et des services sociaux pour voir comment elles planifient l'**organisation des services en français** sur leur territoire;
- Rencontrer des organismes du milieu francophone pour voir le rôle qu'elles jouent dans la **planification et l'organisation** des services.
- Rencontrer des organismes dispensateurs de services (hôpital et centre de santé communautaire) pour voir comment elles organisent **la livraison des services** à la communauté francophone du nord de l'Ontario.
- Dégager des **constats** qui permettraient de voir comment ces modèles de planification, d'organisation et de livraison de services pourraient s'adapter au contexte yukonnais.

La délégation

Hubert Gauthier	Consultant et accompagnateur
Régis St-Pierre	Président Partenariat communauté en santé (PCS)
Sandra St-Laurent	Direction, Partenariat communauté en santé (PCS)
Raquel B. De Queiroz	Registered Nurse Association/ Santé et des Affaires sociales
Sheila Thompson	Directrice, Ministère Santé et affaires sociales du Yukon ¹ / Remplacée par Julie Ménard dû à un empêchement

Le programme sommaire de la mission

Le lundi 5 décembre (déplacement départ de Whitehorse vers Thunder Bay)

Le mardi 6 décembre (Thunder Bay)

8h30	Rencontre des membres de la délégation pour mise à jour
10h	Rencontre avec l'Accueil Francophone de Thunder Bay (interprétation- accompagnement)- Angèle Brunelle, directrice
13h	Rencontre avec la direction et des représentants des services en français du Centre Régional des sciences de la santé de Thunder Bay. (Thunder Bay regional Health Sciences Center)– Jean Bartowiak, dg hôpital de Thunder Bay
15h	Rencontre avec le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario au centre francophone- Diane Quintas, directrice générale
16h30	Caucus de la délégation pour évaluation de la journée

Le mercredi le 7 décembre 2016 (Sudbury)

7h05	Départ pour Sudbury via Bearskin Airlines
10h15	Rencontre au Centre de Santé communautaire du Grand Sudbury. Rencontre avec M. Denis Constantineau du centre de santé communautaire.
13h	Rencontre à l'École de médecine du nord de l'Ontario (EMNO) Rencontre avec Danielle Barbeau Rodrigue
15h	Transfert vers les bureaux du RLISS (entité de planification santé). Rencontre avec Mme Monique Lapalme du Réseau local d'intégration des services de santé.
17h	Caucus de la délégation pour évaluation de la journée

Le jeudi 8 décembre (déplacement retour à Whitehorse)

Les rencontres

L'accueil Francophone de Thunder Bay

Voici les principaux éléments de la présentation de la Directrice générale¹. Les champs d'actions de L'accueil Francophone

- **Les services** : L'interprétation, l'accompagnement², de référence et de consultation relativement aux services de santé en français **à l'hôpital mais aussi en contexte non-hospitalier** (pharmacie, services sociaux, etc).
- **La représentation** : Promouvoir, faciliter et planifier la prestation efficace de services en français, en utilisant les stratégies privilégiées de représentation, de consultation et de participation active.
- **Les projets spéciaux** : Travailler indépendamment ou en concertation avec d'autres organismes à l'élaboration de divers projets touchant la santé pour optimiser les ressources disponibles.

Le financement de L'Accueil Francophone

- Le financement provient principalement du bureau des services en français du Ministère de la santé et des soins de longue durée.
- Tous les autres projets sont financés par diverses sources de financement tel que : La Fondation Trillium, Santé Canada, Secrétariat des personnes âgées de l'Ontario, Nouveaux Horizons, Entente Canada-Ontario.



Éléments clés

1. La **communication et dont la langue sont des compétences** pour permettre de donner des services de santé de qualité.
2. L'interprétation-accompagnement c'est plus que de la traduction pure et simple et ça demande une formation professionnelle (lexique médical, éthique, confidentialité, personnes vulnérables)
3. L'interprétation-accompagnement est un moyen de base qui démontre le besoin de service en français et une volonté des institutions à offrir des services de qualité.
4. Un organisme officiellement reconnu et financé par le gouvernement est un outil indispensable dans la chaîne de service de santé en français.
5. Les liens avec la communauté sont très importants.
6. La perception du service de l'Accueil par les professionnels de la santé est excellente
7. Malgré leurs petits nombres, (2.8% à Thunder Bay et 4% dans la grande région du nord) l'Accueil Francophone a démontré qu'elle a un impact sur les services de santé en français

¹ En annexe II

² Parfois appelée « navigation » (*navigator* en anglais)

Le Centre Régional des sciences de la santé de Thunder Bay (CRSSTB)

Nous avons rencontré la direction générale ainsi que des membres du conseil d'administration de l'hôpital. De plus des membres du comité des affaires francophones nous ont fait une présentation de leurs actions ainsi que des défis qu'ils ont à affronter. Nous avons complété notre rencontre par une visite de certains services de l'hôpital (urgence, cancer, etc).

Les services offerts

Le CRSSTB est un centre hospitalier spécialisé et surspécialisé, de courte durée, qui dessert toute la grande région du moyen nord de l'Ontario.

Services en français

Nous avons noté un important engagement du CRSSTB envers la communauté d'expression française. En effet l'hôpital a désigné 290 postes et à ce jour environ 70 sont comblés. Les défis de recrutement sont très importants et des efforts importants sont déployés pour réaliser l'objectif qu'il s'est fixé. Il est à noter que l'hôpital parraine aussi un projet sur l'offre active en son sein. Les services de l'Accueil francophone de Thunder Bay sont parfois utilisés pour accompagner les patients et patientes francophones en milieu hospitalier. Le défi est de faire connaître ce service à tous les départements.



Éléments clés

1. Les liens avec la communauté francophone de la région sont forts et outillants
2. La planification des services en français est essentielle.
3. L'engagement du Conseil d'administration et de la haute direction est un élément important de succès et une représentation francophone au sein du CA est clé.
4. Le recrutement de personnel bilingue est un défi constant.
5. Le comité des services en français (au niveau du personnel) permet une meilleure identification des besoins, une meilleure compréhension et mobilisation au sein du programme d'offre active en milieu de soins.
6. L'évaluation du progrès et la reddition de compte sur les services en français est un autre élément essentiel.

Le réseau du mieux-être francophone du nord de l'Ontario et instance de planification régionale

Le réseau du mieux être francophone du nord de l'Ontario, à l'instar des autres réseaux des services en français aux Canada, a comme mandat d'assurer un continuum de services de santé en français pour répondre aux besoins. Comme le réseau est membre de la Société santé en français- et l'un des 3 réseaux de l'Ontario- leur financement est donc partiellement celui de la SSF/Santé Canada, mais pas exclusivement étant donné ses responsabilités en planification auprès du RLISS régional (voir présentation Annexe III).

Instance de planification

Il y a quelques années, le réseau est devenu l'instance de planification pour le RLISS³ du nord de l'Ontario en 2006 ce qui lui confère des responsabilités importantes en matière de planification des services de santé en français pour sa région.

Le réseau assure donc le rôle de

- Liaison avec les instances gouvernementales provinciales (plans, orientations, etc)
- Liaison avec la communauté majoritaire pour qu'elle comprenne les enjeux et l'importance des services en français dans le domaine de la santé
- Liaison avec la communauté francophone pour s'assurer que les services développés répondent aux besoins

Éléments clé

1. L'importance de la relation avec la communauté francophone.
2. L'importance d'une bonne connaissance des besoins de la communauté appuyée des données probantes.
3. L'importance de faire travailler les professionnels de la santé ensemble pour qu'ils puissent trouver des solutions accessibles et applicables.
4. L'importance de la mise en place d'un processus claire pour assurer la mise en place de service à la communauté francophone.
5. L'importance d'avoir des ressources financières pour réaliser le travail.
6. L'importance d'avoir le « buy-in » des leaders institutionnels au plus haut niveau.
7. La reconnaissance de l'expertise du réseau à faire le pont entre les besoins et la planification de services

³ RLISS Réseaux locaux d'intégration des services de santé



Le Centre de Santé communautaire de Sudbury

Outre les services de bases offerts par la plupart des centres de santé communautaires, ce qui caractérise celui de Sudbury est l'important lien que ce centre a développé et maintient avec la communauté francophone de Sudbury. En effet le Centre est un lieu de rassemblement communautaire qui touche plusieurs aspects de la communauté. A titre d'exemple, nous avons noté les sessions d'art et culture, les repas communautaires, les rencontres de personnes âgées pour briser l'isolement, les ateliers de cuisine, les pièces de théâtre sur des thèmes de promotion de la santé, etc.

Une partie de la discussion a porté sur le mode de gouvernance du centre ainsi que sur les défis de triage lors de l'ouverture du centre (comment privilégier les familles francophones et exogames d'abord).

Le Centre se concentre beaucoup sur les facteurs sociaux **déterminants de la santé** pour guider son action et ses programmes.

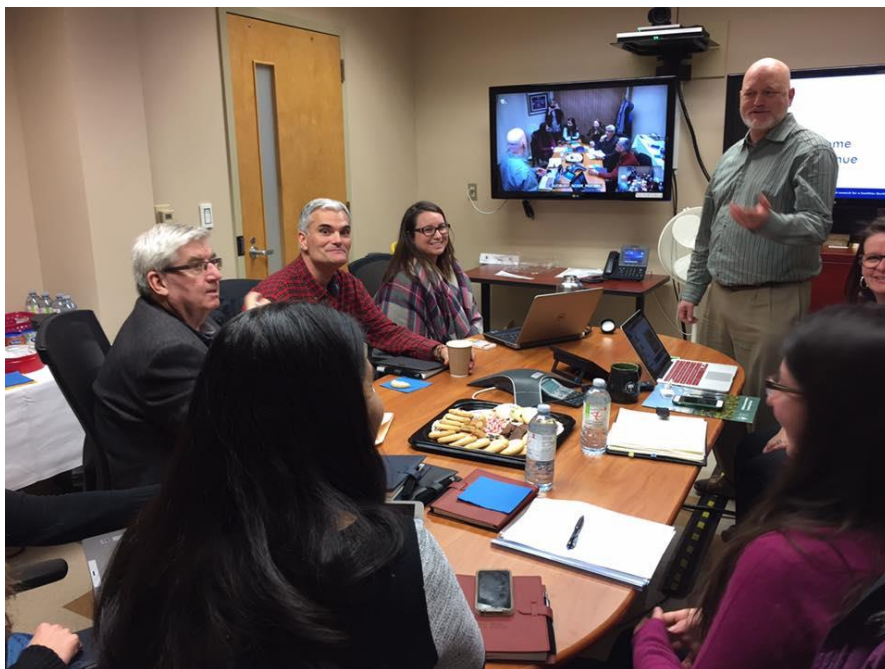


Éléments clé

1. L'importance du lien avec la communauté
2. L'importance de la mise en place d'un conseil d'administration fort et engagé
3. L'importance d'avoir un ou deux champions pour la mise en place d'un tel centre
4. L'importance d'avoir de recruter des professionnels et professionnelles qui endossent la mission et les valeurs du centre pour dispenser les services et ce, dès le départ car cela donne le ton à toute l'organisation pour le futur
5. L'importance de développer des critères d'accessibilité favorisant les francophones (et leur famille) pour s'assurer de répondre prioritairement à cette population
6. L'importance du lien communautaire pour bonifier l'offre de services à la francophonie
7. L'importance des mesures pour assurer la confidentialité dans la communauté francophone
8. L'importance, à long terme, d'avoir un modèle de financement viable
9. La gouvernance francophone (leadership) fait toute une différence.

L'école de médecine du Nord de l'Ontario

L'école a comme mission la formation de médecin pour le nord de l'Ontario en ayant une attention particulière pour les régions les plus éloignées, ainsi que les populations autochtones ainsi que les francophones. Les représentants de l'École nous ont présenté leurs programmes, leurs critères de sélection pour les étudiants.es en médecine familiale et les initiatives qu'ils développent avec les régions éloignées. Leur expérience démontre la nécessité de sensibiliser les jeunes dès le plus jeune âge. Pour ce faire, ils organisent un camp d'été pour les jeunes du secondaire afin qu'ils puissent se familiariser avec les différentes professions de la santé. Les professionnels de la santé formés font des stages en milieu autochtone.



Le bilinguisme est valorisé et les procédures de sélection pour le programme de formation médicale favorise les candidats et candidates qui possèdent le français. Des partenariats de places réservées pour la formation médicale ainsi que les camps d'été sont à l'essai pour des régions éloignées situées en-dehors de la province (ex : Terre-neuve et Labrador, Territoires du nord-ouest).



Éléments clés

1. La nécessité de faire de la sensibilisation auprès des jeunes et ça dès le plus jeune âge possible.
2. L'ouverture pour une entente éventuelle avec le Yukon qui viserait l'amélioration de l'accès à des médecins (stages, formation, etc)
3. La possibilité de prévoir des places pour le Yukon au camp d'été (pour les jeunes).

Le Réseau Local d'intégration de la santé de des services sociaux (RLISS)

Le RLISS est une instance para gouvernementale qui a comme mandat de planifier, organiser, financer, et évaluer les services de santé et les services sociaux sur son territoire.

Le RLISS travaille en étroite collaboration avec le réseau de santé et du mieux-être du nord de l'Ontario pour toute la planification des services de santé, en français. Le réseau joue donc le rôle « d'instance de planification » pour toute cette région auprès du RLISS quant aux besoins des francophones de la région.



Éléments clé

1. La nécessité pour le Réseau et l'instance de planification (RLISS) de travailler en étroite collaboration pour développer des services adéquats qui répondent aux besoins de la population de la région tout en s'inscrivant dans l'éventail des services offerts pour la grande région
2. L'importance pour le RLISS de travailler en fonction des besoins de la communauté et d'être très près de cette communauté.
3. En ce qui à trait aux services en français, on nous indique que les messages doivent partir du haut de la pyramide et ce, afin d'offrir plus de crédibilité à ceux qui ont la responsabilité de mettre en place de tels services (niveau régional, local). Il faut un mandat fort.

Conclusions et recommandations

La tournée a été fort instructive pour les partenaires et permet d'identifier des conditions gagnantes lorsqu'il s'agit de planifier et mettre en œuvre des services de santé en français dans un contexte minoritaire/ éloigné.

Malgré leur petit nombre, les exemples franco-ontariens du nord démontrent que beaucoup peut être fait et que ces services ont un impact positif sur la santé des communautés minoritaires.

Les échanges entre partenaires lors des visites ont démontré qu'il existait plusieurs parallèles entre le nord de l'Ontario et le territoire du Yukon notamment au niveau des populations et des défis d'intervenir en région éloignée avec des ressources limitées. Il est donc tout-à-fait réaliste d'imaginer que les pratiques répertoriées ici puissent inspirer le développement des services de santé en français au Yukon. Elles nous permettent d'identifier les conditions gagnantes suivantes :

Les conditions gagnantes

En termes de sensibilisation et de positionnement stratégique

Faire reconnaître que la langue est une compétence au même titre que les autres compétences techniques des professionnels et professionnelles de la santé;
Développer et faire connaître les valeurs qui sous-tendent le développement et la mise en œuvre de services de santé en français
L'importance de la sensibilisation jusqu'au niveau supérieur de l'organisation
Reconnaître qu'un centre de santé communautaire c'est beaucoup plus qu'une « clinique médicale ». C'est un moyen de briser l'isolement, faire la promotion des modes de vie sains, etc.
Reconnaître que si nous devons utiliser l'interprétation-accompagnement, ce doit se faire de façon professionnelle pour réduire les risques d'erreur. Le modèle d'interprétation-accompagnement est un modèle qui a plus de 30 ans d'expérience dans le Nord de l'Ontario et qui semble mieux répondre aux besoins qu'un simple service d'interprétation.

Les conditions gagnantes (suite)

En termes de planification

Connaître les besoins de la population francophone et développer les programmes de façon à répondre aux besoins identifiés
Accéder à des données fiables qui peuvent être partagées et utilisées par tous les partenaires
Développer des services en collaboration avec la communauté
Baser nos actions sur les déterminants de la santé
Mettre en place un processus clair pour arriver à des résultats tangibles et prévoir les mécanismes permettant d'assurer la reddition de compte
Développer des procédures, programmes, campagnes qui interpellent et favorisent la participation des francophones
Reconnaître que des ressources sont nécessaires pour réaliser des projets
Prévoir le temps nécessaire pour définir la gouvernance

En termes de partenariats et mobilisation

Créer et maintenir des groupes de travail ou groupes consultatifs selon le besoin pour permettre au gouvernement de travailler de façon étroite avec la communauté francophone minoritaire
Identifier et s'entourer de gens qui partagent et font la promotion de ces valeurs (membres de CA, ressources humaines offrant les services, gestionnaires, etc).
Recruter des champions et des championnes pour faire avancer les dossiers que ce soit dans la communauté, les institutions

Prochaines étapes

Voici quelques pistes d'action pour les partenaires, découlant de la tournée :

Diffuser les recommandations du présent rapport
Joindre l'Association canadienne des centres de santé communautaire
Explorer l'idée que le réseau PCS soit reconnu comme instance de planification pour les services de santé en français au Yukon et puisse travailler de concert avec le MSAS
Identifier le financement disponible pour mener une étude de faisabilité pour un centre de santé bilingue
Créer un comité de travail communauté-gouvernement autour du projet de centre de santé bilingue au Yukon
Explorer d'établir un partenariat avec l'Accueil francophone de Thunder Bay afin de mettre en œuvre un service d'interprétation-accompagnement pour la santé, au Yukon; Promouvoir MEDinterpret (app)
Développer une entente avec l'école de médecine du nord de l'Ontario (formation, stages, camps d'été).

ANNEXE I

Programme de visites détaillé

Le lundi 5 décembre

- Déplacement des participants vers Thunder Bay.
- Logement à Thunder Bay au Days Inn & Suites

Le mardi 6 décembre

8h15 – Départ de l'hôtel vers le Centre francophone,

8h30 à 9h45 – rencontre des membres de la délégation pour préciser les objectifs et revoir le programme.

10h à 11h 30 – Rencontre avec l'Accueil Francophone de Thunder Bay au Centre francophone.

11h30 à 12h45 – Diner

12h45 à 13h – Déplacement vers l'hôpital de Thunder Bay

13h à 14h30 – Rencontre avec la direction et des représentants des services en français du Centre Régional des sciences de la santé de Thunder Bay. (Thunder Bay regional Health Sciences Center)

14h30 à 14h 45 – déplacement vers le Centre Francophone

15h à 16h30 – Rencontre avec le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario au centre francophone

16h30 à 17h – Caucus de la délégation pour évaluation de la journée

18h à 21h – Souper

21h – Retour à l'hôtel

Programme de visites détaillé (suite)

Le mercredi le 7 décembre 2016

5h45 – départ pour aéroport

7h05 – départ pour Sudbury via Bearskin Airlines

9h15 – Arrivée à Sudbury et transfert vers l'hôtel Hampton Inn Sudbury,

10h15 à midi – Transfert vers le Centre de Santé communautaire du Grand Sudbury au 19 chemin Froot, Sudbury. Rencontre avec M. Denis Constantineau du centre de santé communautaire.

Midi à 13h – Diner

13h à 14h30 – Transfert vers l'École de médecine du nord de l'Ontario (EMNO) Rencontre avec Danielle Barbeau Rodrigue

15h à 16h30 – Transfert vers les bureaux du RLISS – au 40 rue Elm, bureau 247. Rencontre avec Mme Monique Lapalme du Réseau local d'intégration des services de santé.

Le jeudi 8 décembre

Voyage de retour

ANNEXE II

L'Accueil francophone de Thunder Bay

Voir document pdf de la présentation

(français /anglais)

ANNEXE III

Le Réseau pour le mieux-être et la santé du Nord de l'Ontario (et instance de planification locale pour les services en français)

Voir document pdf de la présentation (anglais)
