



Société Santé
en français

Projet : Interprétation et accompagnement (INTACC)

COLLOQUE SCIENTIFIQUE, 28 FÉVRIER 2017, OTTAWA

LISE RICHARD

AGENTE DE PROJETS, SSF

Avec le financement de



Santé
Canada

Health
Canada

Société Santé en français (SSF)

- **La Société Santé en français** est un chef de file national qui assure, en étroite collaboration avec les réseaux Santé en français de chaque province et territoire, un meilleur accès à des programmes et services de santé en français de qualité pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des communautés francophones et acadienne vivant en milieu minoritaire.
- **La Société et les réseaux** contribuent activement à l'épanouissement en santé des communautés francophones et acadienne, vivant en milieu minoritaire, dans un système de santé équitable, respectueux de leurs valeurs culturelles, sociales et linguistiques.
- **La Société est financé par Santé Canada** depuis 2003 et en est en phase de développement de son 4e plan quinquennal (2018-2023)

Objectifs du projet INTACC

- **Santé Canada:** Identification de la place de l'interprétation et de l'accompagnement dans les services de santé en français;
- **SSF:** Le Mouvement de la santé en français dispose de données fiables et d'outils pour développer ou améliorer l'organisation des services d'interprétariat et d'accompagnement pour les communautés francophones et acadiennes vivant en situation minoritaire

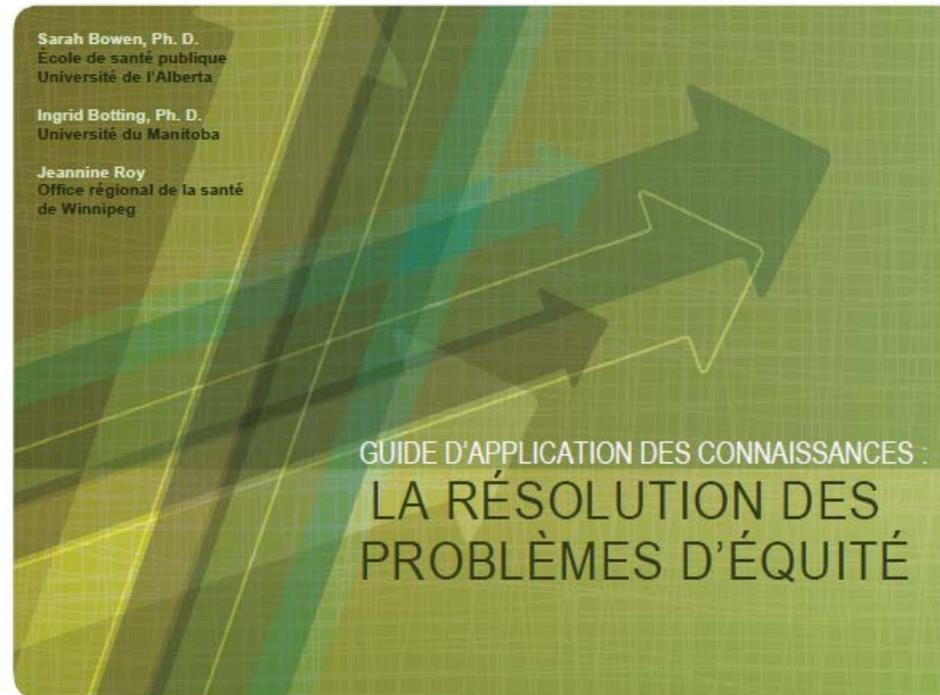
Extrant - Balises



Résumé

Ces balises ont été développés afin de guider les pourvoyeurs de services avec la compréhension des compétences, rôles, responsabilités et limites des services d'interpréariat et d'accompagnement, et étale les Principes éthiques de l'interprète.

Extrant - Traduction du guide d'application des connaissances*



* Traduit en français et distribué par la SSF avec la permission des auteurs.

Extrants – Études

- Revue de littérature;
- État de situation pancanadien;
- Recherche sur les services d'interprétation et d'accompagnement.

Extrants – six projets-pilotes

Fin mars 2016

- Réseau santé en français TNL
- Partenariat communauté en santé (Yukon)
- Centre de santé communautaire Chigamik (Sud de l'Ontario)

Fin mars 2017

- Accueil francophone de Thunder Bay (Nord de l'Ontario) – **Promoteur-ressource**
- Réseau santé en français de la Saskatchewan
- CANAVUA (Alberta)

La place de l'interprétation

- Une offre active de services de français par des professionnels de la santé pouvant s'exprimer en français demeure la solution idéale pour les communautés francophones et acadiennes en situation minoritaire au Canada;
- Les services d'interprétation sont une alternative temporaire importante pour les communautés francophones en situation minoritaires vivant dans des régions éloignées et dispersées qui n'ont pas encore accès à de tels services.

Accès aux services de santé et d'interprètes-accompagnateurs: l'expérience des communautés minoritaires francophones au Canada

Danielle de Moissac
Colloque sur la santé des CLOSM
Ottawa, Canada
Le 28 février 2017



Objectifs de recherche

De mieux comprendre...

- 1) l'expérience des francophones vivant dans les communautés minoritaires à faible densité de francophones au Canada
- 2) l'expérience des interprètes, des accompagnateurs et des navigateurs qui soutiennent les patients francophones dans ces communautés

...en ce qui a trait aux services en langue française dans le domaine des services sociaux et de la santé, en examinant plus spécifiquement l'offre active et les services d'interprétation, de navigation et d'accompagnement.

Methodologie

Méthodes

- Sondage de 21 questions (en ligne et papier)
- Entrevues téléphoniques semi-dirigées

Participants et recrutement

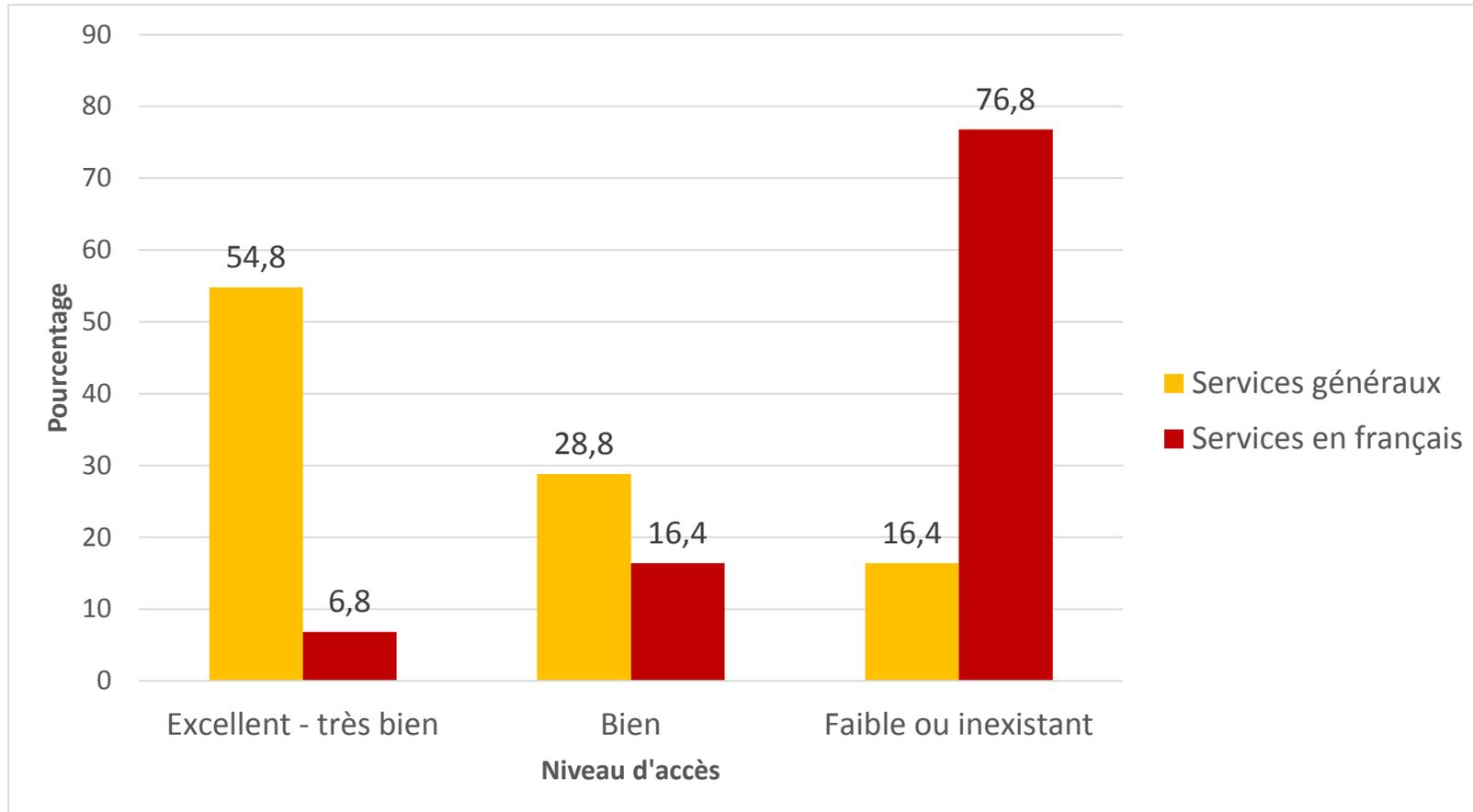
- Francophones, adultes vivant dans les 6 régions du projet INTACC (Terre-Neuve-et-Labrador, North Simcoe/Muskoka et Thunder Bay en Ontario, Saskatchewan, Alberta, Yukon)
- **Sondage:** Recrutement par l'entremise des organismes communautaires francophones
- **Entrevues:** Participants au sondage qui ont eu une expérience avec les services d'interprétation, d'accompagnement ou de navigation; interprètes, navigateurs et accompagnateurs

Profil des participants

297 participants au sondage

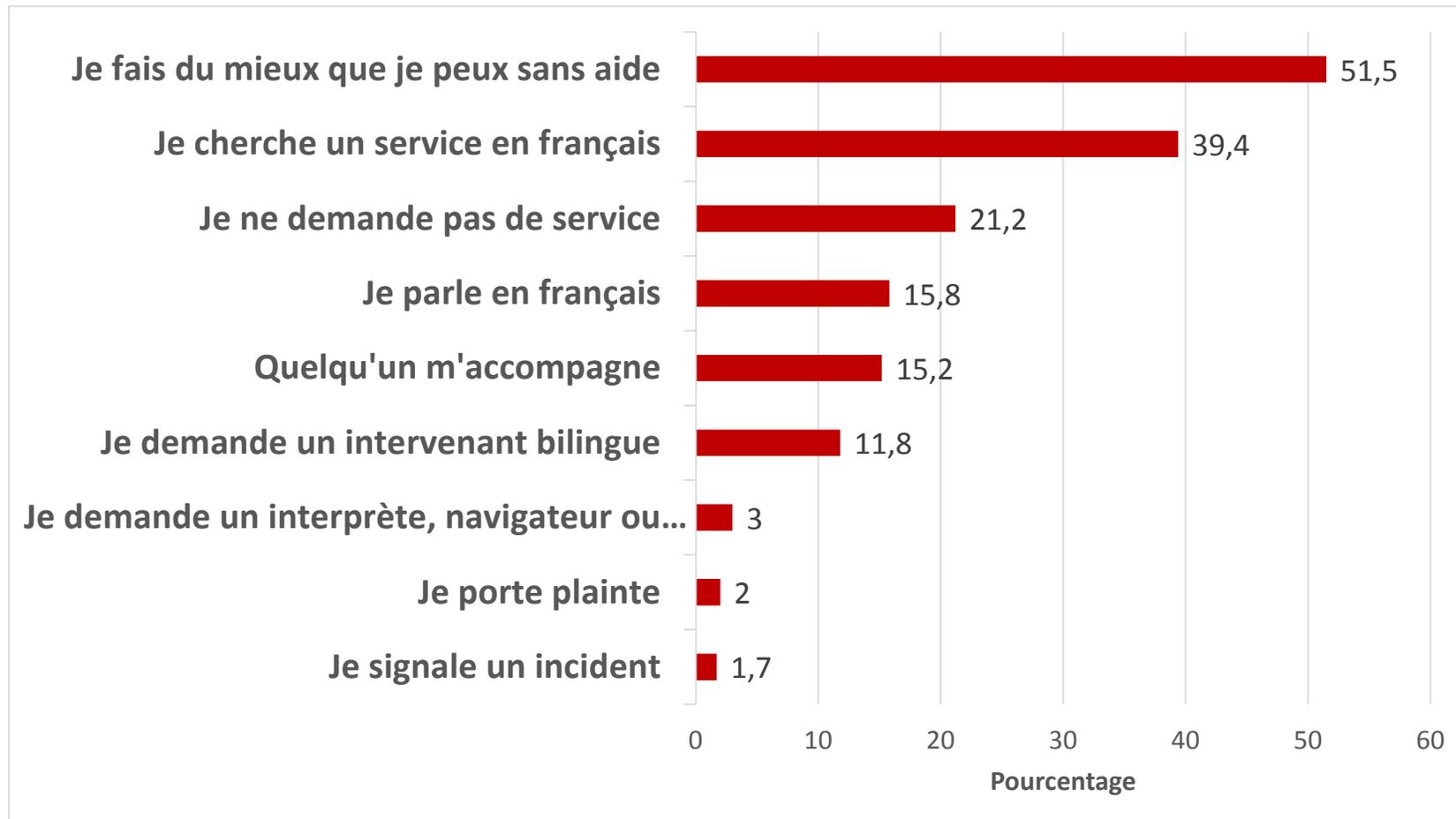
- 78,9 % femmes
- Écart d'âge: 19 à 84 ans
- Âge moyen: 42,1 ans
- 73 % sont mariés ou en union de fait
- 36 % Saskatchewan
- 63 % diplôme universitaire
- 55,9 % ont un revenu de 50 000 \$ et plus
- 68,4 % né au Canada
- 78 % ont le français comme langue maternelle
- 56 % rapportent pouvoir converser aisément en anglais lors d'une consultation médicale

Accès aux soins de santé

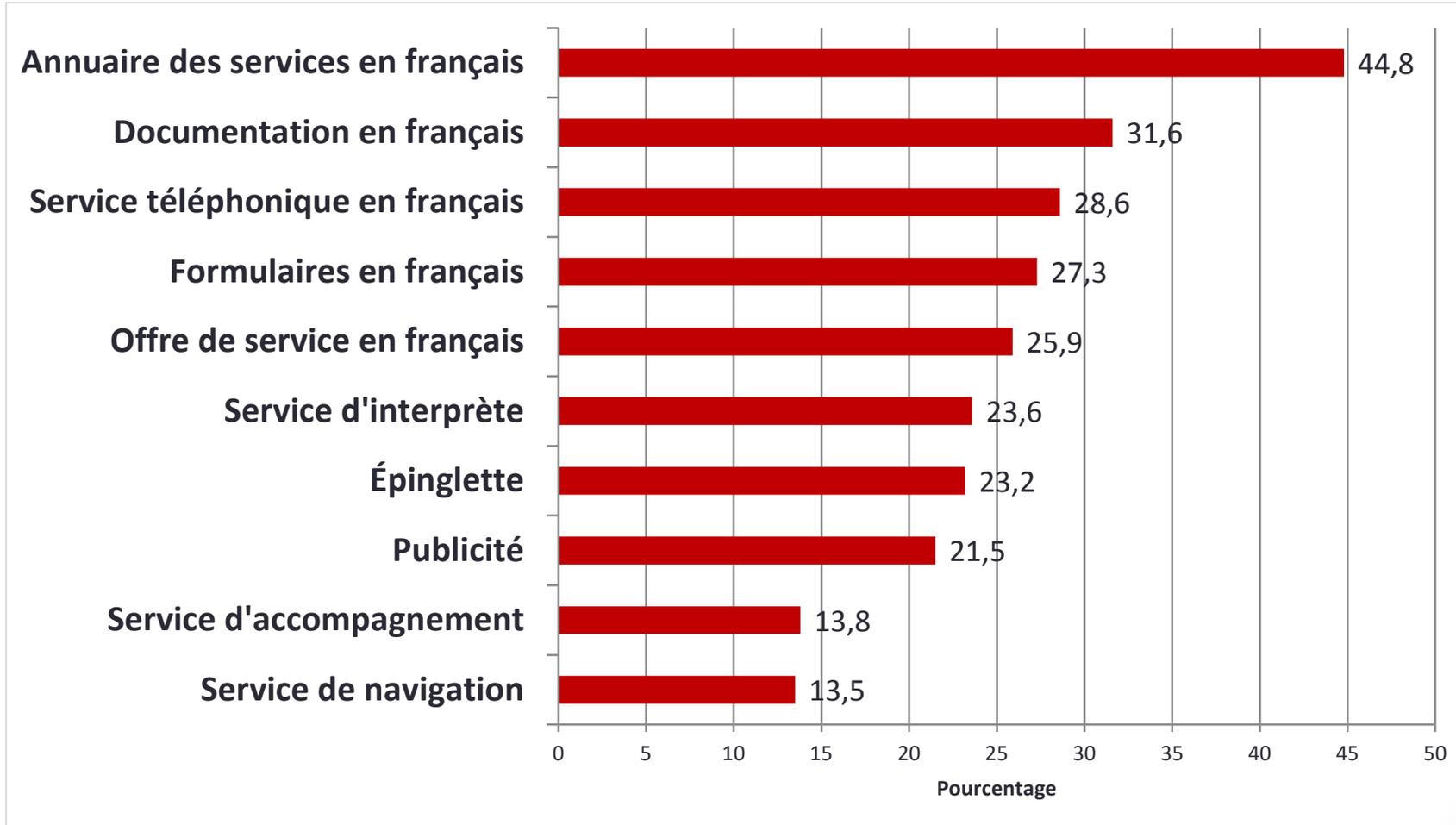


48,5 % des participants rapportent avoir un médecin de famille bilingue;
48,5 % ont reçu des soins d'un autre type de professionnel de la santé bilingue.

Actions prises pour accéder aux services en français



Facilitateurs d'accès



Barrières à l'accès



Importance de la langue dans le domaine de la santé

Pour qui ?

- Populations vulnérables
- Situations de vulnérabilité

Pourquoi ?

- Décrire symptômes (52,2 %)
- Comprendre directives orales (38 %)
- Recevoir appui émotionnel (36 %)

Quand ?

- Consultation avec un médecin de famille
- Situations urgentes et hospitalisations
- Consultations en santé mentale

Impact de la barrière linguistique sur l'accès aux soins et la qualité du service

Le malaise du patient est prolongé en raison

- d'examens supplémentaires
- d'un traitement inapproprié
- d'une attente prolongée pour un suivi
- des consignes mal suivies
- d'une consultation ultérieure pour le même problème de santé

Le patient est donc insatisfait de la qualité du service, jusqu'au moment où le fournisseur comprend bien ses besoins.

Rappel: 1 personne sur 5 n'aura pas recours à des services

Pratiques courantes en interprétation-accompagnement

- Peu de demande pour un service professionnel; perception de pénurie de ce service
- Plusieurs se fient sur des proches pour l'accompagnement ou des bénévoles communautaires
- Appui demandé par les aînés, personne qui vivent aux rural ou qui viennent d'ailleurs
- Grande appréciation pour ces services (appui émotionnel; communication aisée)

Défis associés aux pratiques courantes

- Hésitation associée à demander un proche
- Bénévolat: recrutement, coordination, formation en interprétariat, soutien organisationnel dans le système de santé
- Rôles et responsabilités multiples lors de la consultation médicale pour un interprète-accompagnateur

Conclusions

- 1) L'accès aux services en français importe pour les francophones, peu importe leur niveau de bilinguisme.
- 2) La barrière linguistique a un impact négatif sur l'accès aux soins et la qualité des services reçus
- 3) Une inégalité dans l'accès se fait sentir par les francophones minoritaires, tel qu'observé par des services limités, une pénurie de professionnels bilingues et l'absence d'offre active. Les services d'interprétation et d'accompagnement sont peu connus et peu utilisés.
- 4) Les services d'interprètes-accompagnateurs répondent à un réel besoin.

Recommandations

- 1) L'embauche de professionnels de la santé bilingues et la pratique de l'offre active demeurent prioritaires.
- 2) Un service combiné d'interprétation et d'accompagnement pourrait répondre aux besoins complexes de santé, de méconnaissance du système de santé et du besoin de soutien social des francophones vulnérables.
- 3) Les interprètes-accompagnateurs doivent recevoir une formation adéquate, une évaluation linguistique dans les deux langues et un soutien par des politiques et des pratiques organisationnelles (formation à distance, utilisation des technologies).

Remerciements

Participants de l'étude

Partenaires communautaires et réseaux régionaux de la SSF

(Réseau santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador, le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, le Centre de santé communautaire CHIGAMIK, le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario, l'Accueil francophone de Thunder Bay, le Réseau Santé en français de la Saskatchewan, Volontaires unis dans l'action au Canada - Alberta (CANAVUA) et le Partenariat communauté en santé du Yukon)

Comité de recherche

(Sarah Bowen, PhD, Yves Couturier, PhD et Anne Leis, PhD)

Société Santé en français

Bureau d'appui aux communautés de langue officielle
de Santé Canada