

Rapport sommaire : Consultations sur le renouvellement du Programme de contribution pour les langues officielles en santé

Contexte

En septembre 2016, Santé Canada a lancé une consultation sur le renouvellement du Programme de contribution pour les langues officielles en santé (PCLOS) qui a permis de revoir l'approche utilisée pour améliorer l'accès aux services de santé pour les communautés minoritaires francophones et anglophones au Canada.

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) représentent environ un million de Québécois pour qui l'anglais est la première langue officielle parlée, ainsi qu'un million de Canadiens dans les autres provinces et territoires pour qui le français est la première langue officielle.

Le PCLOS a été créé en 2003 pour aider à réduire les obstacles linguistiques et culturels aux services de santé pour les minorités francophones et anglophones du Canada. Le Programme fonctionne suit un cycle de cinq ans. Le cycle actuel se terminera en mars 2018. Le soutien est offert par l'entremise de fonds de contribution aux organismes intéressés dans chaque province et territoire à l'échelle du Québec et de la santé des régions administratives. Ces fonds sont dirigés vers les trois catégories suivantes de l'amélioration des services de santé : l'intégration du personnel de la santé dans les communautés minoritaires de langue officielle, le renforcement de la capacité de réseautage local de santé et des projets d'accès aux services de santé et de maintien en poste.

Le Programme est aligné avec le mandat de Santé Canada visant à aider les Canadiens et les Canadiennes à maintenir et à améliorer leur santé. Il contribue également à l'obligation du Ministère de veiller à ce que des mesures positives soient prises pour renforcer la vitalité des communautés minoritaires linguistiques anglaises et françaises au Canada et pour soutenir et aider leur développement, en accord avec l'engagement du gouvernement du Canada dans la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.



L'engagement des Canadiens

Une consultation en ligne a eu lieu du 13 septembre au 4 novembre 2016, qui visait les CLOSM, les chercheurs universitaires, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et la population canadienne dans son ensemble.

Un document de référence accompagnait la consultation en ligne afin de fournir des renseignements supplémentaires aux répondants sur les objectifs et la structure du Programme.

Santé Canada a reçu des commentaires de la part de 128 répondants provenant de divers horizons. Les types d'horizons dont il est question sont présentés dans le tableau suivant :

| Nombre de répondants au sondage selon leur type d'horizon : | |
|--|------------|
| Horizon : | Répondants |
| • Bénéficiaires du Programme | 42 |
| • Établissements d'enseignement postsecondaire | 19 |
| • Personnel de la santé | 13 |
| • Organisations du domaine des langues officielles | 12 |
| • Gouvernement provincial ou territorial | 4 |
| • Autres Canadiens | 38 |
| Total | 128 |

Les sections qui suivent présentent un résumé de ce que nous avons entendu et seront prises en considération pour de potentiels changements au Programme.

Rétroaction sur l'intégration du personnel de la santé dans les CLOSM

Pour améliorer l'accès aux services de santé dans les CLOSM, il est essentiel d'avoir un personnel de santé compétent dans la langue officielle minoritaire qui puisse comprendre et répondre efficacement aux besoins spécifiques des patients et des clients.

De nombreux répondants ont indiqué que la formation postsecondaire de langue française à l'extérieur du Québec est essentielle pour maintenir et augmenter l'offre de services de santé où on en a le plus besoin.

- Dans certains cas, les répondants ont noté que plus de programmes de formation sont nécessaires, soit parce que certains programmes n'existent pas actuellement en français à l'extérieur du Québec (par exemple, les programmes en pharmacie), soit parce qu'il n'existe pas de programmes de formation en langue française dans une province donnée (par exemple, la Saskatchewan).
- Plusieurs répondants ont souligné l'importance d'inclure dans les programmes de formation postsecondaires hors Québec un élément de formation sur l'offre active des services en français pour les patients et les clients des services de santé.

Les répondants des deux communautés linguistiques ont noté que l'appui de Santé Canada pour le développement de stages en langue française est un moyen important pour améliorer les services en français à l'extérieur du Québec, pour intégrer des étudiants anglophones au Québec et pour créer des liens qui mènent au recrutement des diplômés bilingues dans les lieux de stage.

De nombreux répondants au Québec appuient le Programme de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill.

- Les bourses dans le cadre du programme de l'Université McGill sont efficaces pour attirer le personnel de santé anglophone dans les régions éloignées (par exemple, Bas Saint-Laurent, Côte-Nord, Mauricie, Saguenay). Ceux-ci devraient être maintenus et élargis dans les régions où il existe peu de personnel bilingue.
- La formation en langue française pour les étudiants et les professionnels de la santé de langue anglaise est essentielle pour assurer leur intégration dans les régions du Québec.

Rétroaction sur les réseaux de santé

La présence de personnel de santé qualifié compétent dans la langue officielle minoritaire doit être complétée par le développement d'initiatives ou de stratégies de santé par des communautés travaillant en partenariat avec les autorités sanitaires. Les réseaux situés dans les communautés minoritaires francophones et anglophones sont en mesure d'engager les autorités locales et régionales de planification de la santé, afin d'assurer qu'ils répondent aux besoins des CLOSM et qu'ils intègrent des professionnels de la santé bilingues.

Chaque réseau de santé communautaire regroupe la communauté minoritaire francophone ou anglophone d'une région afin de mobiliser et tirer profit des établissements de santé, des installations et des fournisseurs de services et pour répondre aux besoins de santé de la communauté.

- Il existe 20 réseaux de santé anglophones à travers le Québec. Leurs activités sont coordonnées par un réseau à l'échelle de la province, le Community Health and Social Services Network (CHSSN).
- Il existe 16 réseaux de santé francophones dans toutes les autres provinces et territoires du Canada. L'Ontario et le Nouveau-Brunswick ont trois réseaux chacun, tandis qu'il existe un réseau dans chacune des 10 autres provinces et territoires. Les activités des réseaux sont coordonnées par un réseau national, la Société Santé en français (SSF).

Plus de 80 pour cent des répondants de la consultation ont présenté des commentaires en appui aux réseaux de santé et de leurs activités.

Communautés francophones

Les répondants qui ont appuyé la SSF et ses 16 réseaux à travers le Canada ont ajouté ce qui suit:

- «Le travail ainsi que les effets du travail des réseaux de santé sont tangibles. Que ce soit par la mise en place de nouveaux points de services ou encore différentes études de besoins, ou encore la désignation bilingue d'établissements de santé ou encore le travail au niveau de la variable linguistique, la santé mentale, les initiatives de prévention des maladies et de promotion de la santé, le cadre des ressources humaines ou encore le travail au niveau des normes avec Agrément Canada, l'ensemble des 16 réseaux de la SSF œuvrent en partenariat continu avec leurs partenaires provinciaux et territoriaux. »
- « Des partenariats ont été créés dans le but d'augmenter les soins de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire. Les réseaux de santé sont bien positionnés pour concerter et offrir un soutien aux organismes voulant favoriser l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services et programmes de santé des communautés francophones en situation minoritaire. »

Plusieurs répondants ont ajouté que l'initiative de réseautage devrait continuer et même être bonifiée afin de faire face à l'augmentation du coût de la vie depuis 2008.

Communautés d'expression anglaise

Pour les communautés anglophones, les répondants ont souligné dans quelle mesure les réseaux engagent les membres de la communauté à s'impliquer dans le maintien et l'amélioration de leur santé et leur accès aux services de santé et dans quelle mesure les réseaux ont réussi à tirer parti des capacités du système de santé provincial pour leurs membres, grâce à leur participation aux programmes d'accès régionaux et au financement fourni aux autorités sanitaires régionales par le biais de projets d'adaptation des services de santé dans le cadre de l'OLHCP.

- Les services d'information et de parrainage fournis par les réseaux sont très efficaces pour aider les anglophones à prendre conscience des services sociaux et de santé qui leur sont offerts en anglais et devraient continuer d'être financés.
- Les réseaux sont essentiels pour permettre aux communautés et à leurs représentants de communiquer efficacement avec les établissements de santé et de représenter les besoins des communautés anglophones. Ils devraient prendre de l'expansion dans les régions qui ne sont pas présentement couvertes.

Rétroaction sur les projets visant l'accès aux services de santé et le maintien en poste des professionnels

Le PCLOS appui des projets visant l'accès aux services de santé par des organisations, tels que des réseaux, des établissements de santé, des organismes gouvernementaux et des organisations non gouvernementales, permettant l'organisation et l'adaptation de services de santé nécessaires dans les CLOSM. Un financement est octroyé pour de nouvelles activités visant à encourager les professionnels de la santé bilingues à pratiquer dans les CLOSM; à impliquer les fournisseurs de services de santé de première ligne (tels que les pharmacies, les cabinets de médecins et les cliniques médicales) afin qu'ils offrent des services dans la deuxième langue officielle; et, à appuyer les stratégies de maintien en poste de ressources humaines en santé dans les CLOSM. Les projets répondant aux besoins en matière de santé qui sont propres aux facteurs démographiques des CLOSM (p. ex. interaction des aînés avec le système de santé, problèmes de santé mentale pour lesquels la langue représente un obstacle considérable, inclusion de la langue officielle du patient dans les dossiers de santé et les systèmes d'aide à la décision) sont également financés.

- Certains des projets sont des extensions importantes d'activités soutenues par les réseaux et les institutions de formation telles que l'élaboration d'outils de connaissances et d'information pour les communautés, l'intégration du personnel de santé au sein des CLOSM et l'amélioration de l'accès aux services de santé.
- D'autres projets sont conçus pour étendre la portée des réseaux et des établissements postsecondaires et pour engager de nouveaux partenariats en santé afin d'appuyer les services bilingues dans le système de santé.

Les répondants dans les deux communautés de langue officielle minoritaire ont exprimé le besoin d'intégrer davantage les étudiants postsecondaire bilingues en santé qui étudient dans la langue officielle majoritaire de leur province.

- Parmi les minorités francophones, les répondants ont souligné que les stratégies d'identification et de soutien des étudiants francophones dans les facultés de santé de langue anglaise, comme le projet

Franco Doc, permettrait d'augmenter le personnel de santé bilingue dans les communautés grâce à des initiatives ciblées de formation, de stage et de recrutement.

Communautés francophones

Pour les communautés francophones, il y avait trois thème-clés.

Le premier de ces thèmes-clés était le soutien au renforcement de l'offre active de services de santé en français dans les environnements communautaires.

- Plusieurs répondants ont suggéré que les collèges professionnels de la santé et les associations professionnelles devraient chercher à promouvoir les pratiques d'offre active parmi leurs membres.
- Un outil de formation à l'offre active intitulé *Coup d'œil sur la santé en français*, élaboré par le Réseau Santé Nouvelle-Écosse en partenariat avec la province et l'Université Sainte-Anne, a été souligné en tant que succès à être déployé par le soutien des représentants du gouvernement provincial.

Le deuxième thème-clé qui a été souligné avait trait au besoin de ressources humaines en santé bilingues. Plusieurs répondants se sont référés à l'initiative "Communauté accueillante" développée par deux des réseaux SSF afin de permettre une meilleure répartition des ressources humaines en santé francophones et bilingues nouvellement-formés parmi les fournisseurs afin de répondre efficacement aux besoins des communautés. La stratégie de l'initiative de la communauté accueillante implique :

- Identifier les étudiants francophones et bilingues;
- Développer le placement et les possibilités d'engagement communautaire avec l'aide communautaire francophone;
- Offrir des services et un soutien aux étudiants des collèges et des universités qui cherchent à pratiquer en français.
- Fournir des services de recrutement, d'intégration et de rétention aux professionnels de la santé bilingues établis dans des milieux minoritaires.

Le troisième thème-clé qui a été abordé portait sur la mise en œuvre de pratiques consistant à colliger les préférences linguistiques des patients dans le cadre des systèmes de santé provinciaux et territoriaux et à améliorer la collecte des identificateurs de langue dans les enquêtes sur la santé.

Plusieurs initiatives ont été proposées, dont les suivantes :

- Analyse pancanadienne des profils de santé francophones: « Santé Canada devrait appuyer des initiatives permettant d'avoir un meilleur portrait de la distribution des francophones pancanadien et les besoins en santé de ceux-ci ».
- Un portail de données sur les francophones à travers le Canada: « Santé Canada devrait créer un portail de données sur les francophones à travers le pays, leurs besoins en santé, les ressources francophones disponibles ».
- L'inclusion d'identificateurs de la langue personnelle dans les données du système de santé: « Le gouvernement fédéral devrait faire en sorte que les provinces soient obligées d'inclure une question sur la variable linguistique du citoyen lors du renouvellement de sa carte santé. Cette exigence peut être accompagnée d'aide financière pour mettre ce changement en place ».

Communautés d'expression anglaise

Plusieurs répondants des communautés québécoises appuient les initiatives de sensibilisation communautaire qui ont été mises à l'essai dans le cycle actuel du PCLOS :

- « Les résultats des projets pilotes financés par Santé Canada démontrent que les activités de sensibilisation parrainées par les réseaux de santé communautaires sont efficaces et rentables pour atteindre les clientèles anglophones qui sont isolées et vulnérables. Ce sont des initiatives conjointes des réseaux de santé communautaire et du système public. Le modèle de sensibilisation permet de rapprocher cette clientèle à des professionnels de la santé et des services sociaux appropriés. Il soutient également les professionnels dans le but de mieux adapter les services aux clientèles anglophones. »

Les répondants ont également parlé en bien du Programme communautaire d'éducation et de promotion de la santé du CHSSN qui diffuse sur une base mensuelle aux rassemblements de réseaux communautaires dans toute la province des vidéoconférences couvrant un large éventail d'informations sur des sujets liés à la santé. Les sessions sont organisées dans un format « déjeuner et apprentissage » ou « snack et chat » dans chaque réseau et sont généralement accompagnées d'un expert local sur le sujet de la discussion (p. ex., aidants naturels, anxiété, préoccupations des aînés, problèmes de santé).

Le saviez-vous?

En plus de fournir un financement de base à l'appui de 16 réseaux de santé francophones dans 12 provinces et territoires ainsi que 20 réseaux anglophones dans les régions sociosanitaires du Québec, Santé Canada a financé 66 projets de services de santé distincts au cours de la période 2013-2018. Plusieurs de ces projets sont des initiatives dans des communautés à travers le pays. Certains génèrent des recherches et développent des connaissances pour améliorer les services de santé maintenant et dans l'avenir. Par exemple :

- Le projet Franco Doc lancé par l'Association des facultés de médecine du Canada en janvier 2015 a identifié 734 étudiants en médecine francophone et francophile dans 14 facultés de médecine de langue anglaise dans 8 provinces à l'extérieur du Québec. L'intention est de soutenir ces étudiants dans leurs parcours académiques et professionnels, afin qu'ils soient prêts à offrir des services en français et en anglaise aux collectivités partout au Canada.
- Santé Î.-P.-É. a lancé sa nouvelle carte de santé bilingue en 2016-2017 qui identifie la préférence en matière de langue de service pour les résidents francophones de l'Î.-P.-É., favorisant ainsi l'offre de services dans sa langue préférée et contribuant à améliorer les résultats en matière de santé.
- Un soutien a également été accordé pour le lancement d'une nouvelle clinique de services de santé bilingue dans la région de Calgary.

Quelles sont les prochaines étapes?

Ce processus de consultation appuiera le renouvellement du PCLOS en avril 2018 et son amélioration continue par la suite.

Santé Canada continue de travailler dans le cadre d'un partenariat entre les ministères fédéraux afin de soutenir les communautés minoritaires anglophones et francophones au Canada et de favoriser l'utilisation de l'anglais et du français dans la société canadienne. Dans le cadre de ce partenariat, le PCLOS s'emploie à appuyer les initiatives de santé et de soins de santé qui se joignent aux activités des autres ministères pour assurer un soutien complet aux communautés.

Santé Canada aimerait entendre davantage les Canadiens et les communautés minoritaires linguistiques anglophones et francophones. Nous prévoyons continuer à nous engager et à nous consulter afin de veiller à ce que nos actions soient informées par les requêtes de ces collectivités et comment ils peuvent contribuer à l'amélioration des services de santé pour tous les Canadiens.