

RÉSUMÉ DU RAPPORT DU SONDAGE RÉALISÉ DANS LE PÉRIMÈTRE DU RLISS DU CENTRE-TORONTO - 2019



1. INTRODUCTION

Reflet Salvéo a initié ces dernières années une vaste campagne d'engagement communautaire visant à mieux connaître la population francophone des trois RLISS qu'il conseille et à évaluer leurs besoins en matière de soins de santé. L'objectif ultime est de recommander aux RLISS des stratégies pertinentes fondées sur des données factuelles qui induiront la mise en place graduelle de l'offre active de services de santé linguistiquement et culturellement adaptés aux besoins des francophones.

Reflet Salvéo utilisera ce rapport comme un document d'appui auprès des différentes instances travaillant dans le domaine de la santé afin d'encourager la prise en compte de la lentille francophone dans l'offre de services de santé.

Le sondage réalisé auprès de 372 personnes répondait aux objectifs suivants :

- Mesurer la connaissance des francophones sur les 5 priorités suivantes : les soins primaires, les maladies chroniques, la santé mentale, les soins à domicile et en milieu communautaire et les soins de longue durée ;
- Évaluer leurs besoins et leur niveau de satisfaction en termes d'offre de services en français ; et
- Identifier les défis auxquels ils font face et proposer des pistes de solutions adaptées.

2. LA COMMUNAUTE FRANCOPHONE EN BREF

Profil sociodémographique :

- 60,5% des personnes ayant répondu au sondage sont des femmes.
- 75 % sont âgées entre 15 et 49 ans et 11% ont 65 ans ou plus.
- Communauté immigrante : 73% ont indiqué qu'elles ne sont pas nées au Canada.

Une population francophone attachée à sa langue et aux services en français :

- 77% des personnes interrogées préféreraient recevoir des services de santé en français.
- Près de 80% des francophones souhaiteraient être servis en français tout au long du continuum de soins.
- 68% éprouvent des difficultés à obtenir des services en français.
- 66% des personnes déclarent qu'elles n'ont pas pu recevoir leurs services de santé en français lorsqu'elles les ont demandés.

Des difficultés d'accessibilité aux services en français : temps d'attente trop long, indisponibilité d'un ou de plusieurs spécialistes, problème de navigation et d'orientation au sein du système de santé, absence d'aiguillage d'un fournisseur à l'autre, problème de langue, indisponibilité du service, statut migratoire.

RECOMMANDATIONS POUR LA COMMUNAUTÉ

- 1) **Revendiquer et faire valoir le droit** des francophones à obtenir des services en français.
- 2) **Demander ces services de santé en français.**

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Optimiser l'offre de services en français** et compléter l'offre actuelle de services dans le but d'accroître les synergies au profit de la population francophone grâce à l'appui et au leadership des RLISS.
- 2) **Appréhender les inégalités et iniquités en santé** en tenant compte des influences sociales et culturelles sur le comportement.

3. LES SOINS PRIMAIRES EN BREF

Des écarts dans l'accès à des soins primaires adéquats :

- 78,2% des francophones ont un médecin régulier contre 86,6% des non-francophones.
- 28% des personnes ayant répondu au sondage n'ont pas de fournisseurs de soins primaires (méconnaissance du système de

RÉSUMÉ DU RAPPORT DU SONDAGE RÉALISÉ DANS LE PÉRIMÈTRE DU RLISS DU CENTRE-TORONTO - 2019



santé), 27% ont un fournisseur francophone (médecin de famille ou infirmier(e) praticien(ne) francophone) et 45% anglophone. Cependant, il est important de souligner que les 45% ayant un fournisseur anglophone ne l'ont pas fait par choix, mais par obligation.

Des difficultés à comprendre et à naviguer le système de santé : Pour 68% du panel, les services de santé en français sont difficiles voire très difficiles à trouver.

Méconnaissance des services de santé existants : absence de cartographie des services de santé disponibles et d'identification des ressources humaines bilingues.

- 34% des personnes ont demandé leurs services en français et seuls 19% d'entre elles les ont obtenus.
- 16,5% n'ont pas réussi à obtenir des soins médicaux la dernière fois qu'ils en ont eu besoin (sans avoir recours aux urgences).

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Encourager le développement et le renforcement de la qualité des liens avec d'autres intervenants du système de santé et des services sociaux de l'Ontario :** développer un continuum de santé pour les francophones incluant les soins actifs, la santé mentale, les soins à domicile et en milieu communautaire, les soins de longue durée avec des partenaires issus d'autres secteurs.
- 2) **Inciter le développement de partenariats** entre des fournisseurs de services notamment dans le recrutement de professionnel(le)s de la santé, d'interprète(s), de traducteur(s) ou autre(s) pour minimiser les coûts et pallier l'absence de services.
- 3) **Impulser une stratégie** de collaboration avec les médecins en santé primaire et les organisations pour lesquelles ils livrent des

services, définir des mécanismes de coordination afin de faciliter le maillage entre les patients francophones et les médecins étant en mesure de les servir en français.

- 4) **Développer une stratégie de promotion des services** de santé disponibles en français, en accord avec les fournisseurs de services et de soins ainsi que les RLISS.
- 5) **Explorer la mise en place et l'application d'un protocole auprès des fournisseurs de services** pour qu'ils intègrent systématiquement la dimension linguistique et que celle-ci soit la première étape dans toutes demandes d'accès à des soins de santé en collaboration avec les RLISS.
- 6) **Accroître le nombre de postes** liés à l'aiguillage et à la navigation dans le système de santé en français.

4. LES MALADIES CHRONIQUES EN BREF

Niveau élevé de maladies chroniques : 23,6% des personnes ayant répondu au sondage vivent avec au moins une maladie chronique (asthme, diabète, VIH/Sida, hypertension, arthrite, autres).

Fort intérêt pour les services de promotion de la santé : 44,2% ont indiqué qu'elles seraient prêtes à participer à des ateliers en gestion des maladies chroniques.

Compréhension versus prévention des problèmes de santé et de leurs causes : 59,9% des personnes interrogées comprennent complètement ou très bien leurs problèmes de santé ainsi que leurs causes mais 47,5% ne savent que moyennement ou peu comment les prévenir.

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Rendre obligatoire la formation sur l'offre active** de soins de santé en français pour tous les professionnels œuvrant dans ce domaine.
- 2) **Favoriser la création d'équipes interdisciplinaires** afin d'éviter la fragmentation des services.

RÉSUMÉ DU RAPPORT DU SONDAGE RÉALISÉ DANS LE PÉRIMÈTRE DU RLISS DU CENTRE-TORONTO - 2019



- 3) **Encourager l'utilisation des nouvelles technologies** notamment la télé médecine (ONT) afin de palier à l'absence de continuum de services (exemple d'accord entre l'hôpital Montfort et le Centre Francophone de Toronto).
- 4) **Assurer l'adéquation** entre les besoins de la communauté francophones en services de santé et la quantité et les compétences des ressources humaines bilingues disponibles.
- 5) **Offrir des programmes accélérés et de mise à niveau** dans le domaine de la santé pour les professionnels de la santé ayant étudiés à l'étranger.

5. LA SANTÉ MENTALE EN BREF

La santé mentale et les francophones : 45,7% des répondants ont indiqué qu'ils avaient, dans leur entourage, des personnes souffrant de problème(s) de santé mentale (34% ont déclaré ne pas être certains ; seulement 18,3% ont répondu « non »).

Importance et intérêt des francophones autour de la problématique de la santé mentale : 61% des répondants ont indiqué qu'ils seraient prêts à participer à des ateliers en santé mentale.

Méconnaissance des ressources et organismes existants : 76% ignorent où trouver les organismes et/ou les ressources pour les personnes de leur entourage qui éprouvent des problèmes de santé mentale.

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Améliorer la qualité des services** à travers un continuum de services intégrés (accroître l'accessibilité aux ressources francophones en santé mentale et miser sur la formation continue sur la santé mentale et la diversité culturelle).
- 2) **Accroître la promotion, la prévention et l'éducation sur la santé mentale**¹ pour lutter contre la stigmatisation et la discrimination

et assurer un accès équitable aux services notamment pour les francophones.

- 3) **Créer une synergie entre les acteurs clés de la santé mentale** (réalisation de recherches sur les troubles mentaux et évaluer les indicateurs de santé).
- 4) **Mettre l'emphase sur la promotion de la santé mentale et une intervention précoce** peuvent réduire la pression exercée sur notre système de santé.
- 5) **Répandre les programmes existants des 36 services de santé mentale en français** qui sont destinés spécifiquement aux francophones pour développer un continuum de soins pour les francophones au RLISS du Centre Toronto.

6. LES SOINS A DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE EN BREF

Problèmes de navigation du système et méconnaissance de l'offre de services : les consultations communautaires réalisées ont fait état que l'immense majorité des francophones (patients ou aidants naturels) ignorent quels sont les services accessibles, comment y accéder et dans quelles circonstances ils y auraient droit.

Les soins à domicile et en milieu communautaire, un secteur grandissant : 16,3% des personnes interrogées ou un membre de leur entourage ont bénéficié de soins à domicile et en milieu communautaire. Les types de services reçus sont : « soin de santé ou soin du corps », « entretien ménager » ou « aide domestique diverse ». Parmi elles, seules 48,7% ont reçu leurs services en français (dû à l'indisponibilité des services ou à la méconnaissance de l'existence même de ceux-ci).

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Définir clairement les services disponibles** : la portée des services financés devrait être

¹<http://files.ctctcdn.com/ab4dfe24201/6235b143-f0c6-4775-9675-e7c5739f97f2.pdf>

RÉSUMÉ DU RAPPORT DU SONDAGE RÉALISÉ DANS LE PÉRIMÈTRE DU RLISS DU CENTRE-TORONTO - 2019



élargie afin de couvrir tout le continuum de soins : de la promotion de la santé à la prévention des maladies en passant par les soins en fin de vie.

- 2) **Offrir des approches efficaces de la prestation de services** : accroître l'offre de services via l'usage de : la télémédecine, la création d'un dossier médical électronique commun accessible à tous les membres de l'équipe de soins, la centralisation des services afin de réduire les chevauchements et de faciliter l'accès, ainsi que des stratégies visant à réduire les coûts administratifs.
- 3) **Accroître la responsabilisation en matière de rendement** : établir des normes, protocoles notamment pour la prise en compte de l'identité linguistique des patients. Ces données permettront d'orienter les efforts vers les besoins des patients et donc de mieux intégrer et coordonner les services.
- 4) **Des soins véritablement axés sur la famille** : les besoins des aidants naturels (qui sont bien souvent des membres de la famille) devraient être pris en considération dans l'évaluation (initiale et continue) et dans l'élaboration du programme de soins, de sorte que ces soignants soient bien soutenus dans leur action.

7. LES SOINS DE LONGUE DURÉE EN BREF

Problèmes de navigation du système et méconnaissance de la gamme de services : les consultations communautaires réalisées ont fait état que l'immense majorité des francophones ne savent pas quels sont les services accessibles et dans quelles circonstances. Certains d'entre eux, ignorent même leur existence.

Nombre de francophones faisant appel à ce type de services : 8,9% des personnes interrogées ou un membre de leur entourage résident dans un foyer de soins de longue durée.

Langue de réception des services : 50% les reçoivent en français pour la raison suivante : résident en France ou au Québec.

RECOMMANDATIONS POUR LES RLISS

- 1) **Générer des données probantes** (en collaboration avec les RLISS) et quantifier les besoins actuels et à venir en matière de SLD (plateforme OZi).
- 2) **Sensibiliser et responsabiliser les fournisseurs de services de soins de longue durée** afin qu'ils prennent en compte la lentille francophone dans leur offre et gamme de services.
- 3) **Profiter de l'annonce récente du Ministère** portant sur l'aménagement de 5 000 nouveaux lits de SLD d'ici 2022. Il entend également mettre en place 30 000 nouveaux lits au cours de la prochaine décennie. Les nouveaux lits de SLD répondront à des besoins culturels précis (les populations francophones et autochtones seront aussi une priorité).
- 4) **Encourager le recrutement de ressources humaines compétentes** en développant un programme de rétention et de renforcement des capacités.
- 5) **Créer des communautés en santé** grâce à l'amélioration de l'accès aux SLD et à la réduction des listes d'attente en encourageant la création de listes pour les francophones.