

Santé primaire en action

Plan d'action

Communauté et francophone de St. Jean, Terre-Neuve

Rapport final

La Société éducative de l'Î.-P.-É.

Wellington, Î.-P.-É.

11 juin, 2008

Historique

En avril 2008, La Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard (SOCEDIPE) fut embauchée par le Réseau de Santé en Français de Terre-Neuve et Labrador (RSFTNL) pour répliquer dans la mesure du possible à l'exercice de planification entamée avec la communauté acadienne et francophone de la Péninsule Port-au-Port, vis-à-vis des services de santé primaire en français. Cette planification aurait pour objectif le développement d'un plan d'action pour la communauté francophone de St. Jean, Terre-Neuve.

L'exercice avec la Péninsule Port-au-Port fut davantage facilité par l'étude approfondie des recommandations du document Préparer le Terrain (HRA - avril 2006) et dans un deuxième document intitulé Santé Primaire en Action (HRA - juin 2007).

Ce dernier document fournit une analyse plus détaillée des enjeux et du potentiel de développement des services de santé primaire en français pour les résidents de la Péninsule Port-au-Port.

Pour le travail en cours, c'est-à-dire, le développement d'un plan d'action pour la communauté francophone de St. Jean, nous ne bénéficions pas d'une analyse détaillée qui pourrait nous guider davantage. Donc nous avons tenté de travailler à partir des recommandations et de l'information concernant cette communauté qui sont présentées dans le rapport Préparer le Terrain (HRA - avril 2006). Une mission exploratoire eut lieu du 5 au 8 mai 2008 qui a permis de recueillir de l'information auprès des individus et organismes communautaires locaux. Une seconde mission de consultation s'est tenue du 9 au 12 juin 2008. Une réunion de consultation publique, tenue le 11 juin, a été le fait marquant de cette deuxième mission.

La seule recommandation présentée dans le rapport HRA (Avril 2006) touchant la région de St. Jean est la suivante :

Recommandation #11 :

Extrait du rapport : Préparer le Terrain – Plan d'action pour la prestation de soins de santé primaire en français.

Réseau de Santé Terre-Neuve et Labrador, 30 avril 2006.

Que l'Association communautaire francophone de St. Jean (ACFSJ) soit encouragée de recueillir et de fournir de l'information au Réseau de Santé de Terre-Neuve et du Labrador (RSTNL) sur les besoins en santé primaire de la

population francophone de la région de St. Jean et sur le lieu idéal de livraison de ces services.

Que cette information soit communiquée à la Régie de l'Est pour l'aider à créer un meilleur système de services de santé primaire en français.

Une initiative reliée serait d'explorer l'établissement d'une clinique dans un espace réservé à ces fins dans le Centre scolaire communautaire des Grands-Vents, et de distribuer le répertoire des professionnels de la santé aux fournisseurs de soins pour leur permettre de mieux diriger les patients francophones.

En plus de cette recommandation, l'information additionnelle retrouvée dans le rapport HRA concernant la communauté francophone de St. Jean fournit des éléments qui feront partie de la planification des services de santé primaire en français.

Objectifs des consultations faites à St. Jean

L'engagement de la SOCEDIPE envers le Réseau de Santé en français consistait à offrir un soutien à la communauté francophone de St. Jean, Terre-Neuve dans l'élaboration d'un plan d'action qui découlerait de la recommandation élaborée dans le document Préparer le Terrain (Avril 2006). Le plan d'action devra refléter le contexte actuel des services de santé primaire géré par la Régie de l'Est ainsi que la réalité démographique de St. Jean.

Plan d'action

Le plan d'action fut développé en tenant compte des éléments suivants :

a) L'engagement de la Régie de l'Est dans le processus de développement de stratégies pour adresser les besoins en santé primaire des résidents de la région métropolitaine de St. Jean;

Aussi bien que la communauté acadienne et francophone de la Péninsule Port-au-Port et la Régie de la côte Ouest semblaient se compléter mutuellement pour faire avancer le dossier de la santé primaire en général, il semblerait que la communauté francophone de St. Jean et la Régie de l'Est seraient seulement aux débuts de leurs discussions.

Par compte, la stratégie sur la santé primaire provinciale : *Moving Forward Together : Mobilizing Primary Health Care*, offre une occasion idéale de positionner les besoins des francophones de St. Jean à l'intérieur des services

de santé primaire livrés par la Régie. Le partenariat établi entre la Régie de la côte Ouest et la communauté acadienne et francophone de Port-au-Port peut servir de modèle pour la Régie de l'Est et la communauté francophone de St. Jean.

La structure organisationnelle et les mécanismes de liaison établis dans la Péninsule Port-au-Port peuvent également devenir les éléments de base pour l'exercice en cours. Il suffirait d'y apporter des modifications contextuelles pour refléter la démographie du milieu.

Nous reconnaissons aussi que la Régie de l'Est est très préoccupée par des dossiers majeurs tels que les impacts des interventions radiologiques qui ont récemment obligée la Régie de s'engager dans une révision majeure des cas affectés. Nous avons pu tout de même rencontré la gestionnaire des services bilingues à la Régie de l'Est afin d'avoir les vues de la Régie sur les services de santé primaires en français dans la région métropolitaine de St. Jean. Il y a une ouverture certaine de la Régie envers les services de santé primaire en français. Toutefois, il faut que la communauté soit organisée et fasse des approches structurées auprès de la régie. La suggestion d'établir un Comité consultatif local a été très bien reçue par la Régie. D'ailleurs, la gestionnaire des services bilingues s'est portée très intéressée à y faire partie.

Un document contenant des questions très spécifiques (ci-joint en annexe à la fin du document), a été remis à la gestionnaire des services bilingues de la Régie de l'Est afin d'avoir des réponses très précises à des problématiques soulevées lors des consultation préliminaires dans la communauté. La Régie fera connaître au réseau de santé en français de TNL ses réponses au document.

b) L'engagement de la communauté acadienne et francophone de St. Jean à se mobiliser pour faire avancer le dossier des services de santé primaire en français;

La communauté francophone de St. Jean peut accéder à toute une gamme de services en santé primaire, cela dû au caractère métropolitain de la région. Par compte, les services en français sont plus ou moins présents dans la liste de services offerts par la Régie.

Les besoins en santé primaire pour cette communauté n'ont pas été clairement énoncés par la communauté même, ni déposés avec les dirigeants de la Régie, alors la Régie continue de fonctionner sans attention particulière à la communauté francophone de St. Jean.

Il est donc primordial que la communauté francophone de St. Jean soit concertée et prenne les moyens nécessaires pour s'organiser afin d'être en mesure de clarifier ses besoins en santé primaire. Le contexte actuel d'ouverture de la Régie, malgré le contexte de scandales, fournit à la communauté francophone une occasion de faire une introspection organisationnelle pour ainsi arriver à cibler plus clairement ses besoins en matière de santé.

Le présent plan d'action est certes l'outil que la communauté francophone de St. Jean utilisera dans ses démarches auprès de la Régie afin d'établir un partenariat solide avec la Régie.

c) L'engagement du gouvernement provincial de Terre-Neuve et Labrador envers la francophonie Terre-Neuvienne, surtout en ce qui a trait aux services de santé primaire en français.

Le rapport HRA (avril 2006) note à plusieurs reprises l'absence de cadre législatif et politique pour ce qui traite de services en français. Ces éléments solidifieraient grandement les droits d'accès des francophones aux services dans leur langue et faciliteraient la tâche des Régies et des groupes communautaires dans l'avancement du dossier des services de santé primaire en français. Une rencontre a eu lieu avec la responsable des politiques au ministère de la Santé au sujet de l'ouverture du ministère de la Santé (et du gouvernement provincial) à la prestation de services de santé primaire en français dans la région de St. Jean. Le gouvernement provincial n'est pas très engagé actuellement aux services de santé primaire en français, surtout dans la région de St. Jean. Il y a une plus grande ouverture pour la région de la Péninsule de Port-au-Port. Pour la région de St- Jean, le travail du Comité consultatif local, allié à celui du Réseau de santé en français de TNL et à celui de la Régie de l'Est va certes contribuer à favoriser une plus grande ouverture du ministère de la santé. Des démarches régulières devront être faites afin d'informer et d'impliquer le ministère de la Santé comme partenaire dans les démarches de services de santé primaire en français dans la région de St. Jean.

Il est à noter que le rapport de HRA (Avril 2006), il y a des recommandations de nature provinciale qui peuvent alimenter les discussions et les partenariats à venir entre la communauté, la Régie de l'Est et le gouvernement provincial. Ainsi, la **Recommandation #2** indique de façon plus précise le besoin d'installer des services en français pour minimiser le risque dans les établissements de soin. La **Recommandation #4**, quant à elle, indique

aussi le potentiel et les moyens d'intégrer une capacité francophone au sein du ministère de la Santé et au sein des Régies. La **Recommandation #6** indique le besoin d'intégrer les services en français dans la planification stratégique et opérationnelle des Régies. La **Recommandation #12** reflète la maximisation des ententes sur les services en français qui sont en place et qui pourraient alimenter un plan d'affaires et un plan de transition pour les services en français, une formation et une planification du niveau des ressources humaines, le recrutement des professionnels de la santé bilingues. Finalement, la **Recommandation #13** suggère que le ministère de la Santé et les Régies adoptent le plan d'action élaboré dans le Rapport HRA (avril 2006).

Selon les informations disponibles à ce jour, il est difficile d'affirmer si le gouvernement provincial a accepté officiellement la recommandation # 13. Une vérification des dossiers au bureau du Réseau de santé en français de TNL sera effectuée par le coordonnateur afin de voir à cela.

Il est à noter que le dossier des services de santé primaire dans les communautés francophones de St. Jean serait grandement avantage si il était encadré par une politique gouvernementale sur les services de santé en français, ce qui n'est pas le cas pour l'instant.

Conclusion

La communauté francophone de St. Jean, Terre-Neuve, se retrouve dans un environnement peu réceptif à ses démarches de développement et d'accès de services en santé primaire auprès du gouvernement provincial. Le contexte actuel qu'on retrouve dans la Régie de l'Est n'est pas propice au développement de stratégies qui seraient susceptibles de faire avancer le dossier francophone.

Par contre, il existe une certaine ouverture au département des services bilingues de la Régie de l'Est à vouloir établir un partenariat solide afin de faire front commun face au gouvernement provincial. Cette opportunité permettra une analyse interne vis-à-vis le leadership de ce dossier et le temps permet aussi de faire une analyse plus complète des besoins en santé primaire de cette communauté. Une fois ce travail complété, la communauté peut dessiner son modèle idéal d'une équipe de santé primaire et est plus en mesure de présenter un portrait plus précis à la Régie.

La recommandation # 13, à savoir l'implantation d'une clinique bilingue au Centre scolaire et communautaire des Grands-Vents semble avoir l'intérêt de plusieurs membres de la communauté de St. Jean. Cette recommandation

sera certes au cour des délibérations du Comité consultatif local au cours des prochains mois.

Un élément essentiel de la réussite de cet exercice est donc la communication continue entre la communauté francophone de St. Jean et la Régie de l'Est. Il est impossible de réussir une telle planification sans la participation de tous les intervenants, surtout dans le contexte actuel.

La communauté francophone de St. Jean va donc s'appropriier du plan d'action ci-inclus qui a été établi suite à une mission exploratoire et une rencontre publique. La communauté et ses représentants vont s'occuper à sa mise en œuvre.



Document de travail et de réflexion

Améliorer les services de santé primaire pour la communauté francophone de St-Jean de TNL

Annexe A

Objectif #1 : L'engagement de la communauté francophone de St. Jean

Établir un comité consultatif local (CCL) afin d'assurer un mécanisme de liaison entre la population francophone de St Jean et la Régie de l'Est.

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>1.1 Identifier la composition du CCL</p> <ul style="list-style-type: none">- composition du CCL à être déterminée par l'ACFSJ avec représentation de chaque organisme.- peut aussi inclure les professionnels de la santé de la communauté de St. Jean- membres de la communauté- intervenants municipaux- syndicats- autres	12 juin 2008	Présidente de l'ACFSJ	Suite à une rencontre avec des représentants de l'ACFSJ et de d'autres organismes, il fut décidé que l'ACFSJ prendrait l'initiative de convoquer les gens à une réunion publique en juin afin de former le CCL; Identification d'un ou d'une championne qui va faire avancer le dossier au nom de la

			communauté francophone de St. Jean.
1.2 Établir les termes de références du CCL par rapport aux soins de santé primaire en français pour la communauté francophone de St. Jean. <ul style="list-style-type: none"> - l'ACFSJ, en collaboration avec le RSFTNL utilisera le document du CCL de la Péninsule de Port-au-Port comme base - réviser et adapter le document pour refléter le contexte de la communauté - partager à la Régie 	12 juin 2008	CCL	Le Coordonnateur du Réseau de santé en français de TNL fera parvenir au CCL les termes de référence de la Péninsule Port-au-Port.
1.3 Établir un mandat clair pour le CCL <ul style="list-style-type: none"> - se baser sur le mandat de la Péninsule Port-au-Port - adapter au contexte de la communauté de St-Jean 	12 juin 2008	CCL	Le coordonnateur du Réseau fera parvenir également le mandat du CCL de la Péninsule Port-au-Port au CCL.
1.4 Assurer une représentation du CCL au sein du Comité Consultatif Communautaire de la Régie de l'Est. <ul style="list-style-type: none"> - fixer une rencontre avec la Régie de l'Est - informer la Régie de l'établissement du CCL et de son mandat - partager les termes de référence du CCL avec la Régie - inviter la Régie à faire partie du CCL - demander d'avoir un ou deux représentants de la Régie de l'Est. - identifier les mécanismes de communication possibles entre la Régie et le CCL 	Octobre 2008	CCL	

<p>1.5 Clarifier les rôles et les responsabilités du CCL par rapport aux responsabilités de la Régie quand il s'agit de besoin de santé de la communauté, du recrutement, du développement professionnel, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - à être déterminer après la rencontre avec la Régie - identifier ce que la communauté peut faire - identifier les ressources de la communauté e.g. Réseau-liens avec la SSF, etc. - offre active à la Régie - incorporer ce qui est possible dans le plan d'action du CCL 	<p>Octobre 2008</p>	<p>CCL</p>	
--	---------------------	------------	--

Objectif #2 : L'engagement de la Régie de santé de l'Est

Préciser les besoins en santé primaire de la communauté francophone de St. Jean

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>2.1 Communiquer clairement à la communauté ce qu'on veut dire par santé primaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - engager la Régie dans cet exercice : e.g. - publier les annonces bilingues <ul style="list-style-type: none"> - fournir leur information sur ce qui décrit la santé primaire - série d'articles dans le Gaboteur - série d'articles dans le journal anglophone - série d'articles sur le portail de la FFTNL - série d'articles dans les bulletins paroissiaux - réunions communautaires - radio communautaire (à venir en 2009) - autres moyens 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	
<p>2.2 Définir et clarifier davantage les besoins en santé primaire pour la communauté francophone de St. Jean</p> <p>Prendre les moyens nécessaires pour arriver à préciser les besoins surtout faire la révision de documents déjà existants;</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du RDÉE - forum communautaire 2008 - profils de la communauté francophone de St-Jean - rapport de la firme H.R.A., avril 2006 - rencontre publique du CCL, juin 2008 - plan d'action développé par les consultants de l'Î.-P.-É. - répertoire des services de santé en français (bottin) - plan stratégique 2006-2010 de l'ACFSJ 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	

<p>2.3 Communiquer ces besoins à la Régie</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser le mécanisme de liaison CCL/CCC pour assurer une bonne compréhension des besoins identifiés au niveau de la Régie - établir des partenariats avec : le RSFTNL, l'ACFTNL, la FFTNL, la Fédération des parents, Franco jeunes, le RDÉE, Patrimoine canadien, le Bureau des services en français - utiliser ce réseau pour communiquer les besoins identifiés 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	
--	--------------------------	------------	--

Objectif #3 : L'engagement du gouvernement provincial de TNL

Explorer le développement du concept qui va mieux répondre aux besoins de santé primaire de la communauté francophone de St. Jean

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>3.1 Identifier les services de santé primaire qui répondraient mieux aux besoins identifiés par la communauté.</p> <ul style="list-style-type: none">- utiliser l'étalage de besoins identifiés dans l'exercice élaboré par l'objectif #2 pour arriver à cibler ces services- développer l'idée de regrouper ces services en équipe dans une clinique bilingue offrant des services de santé primaire en français	Décembre 2008	CCL	Le CCL déterminera les services de santé primaire en français importants à livrer selon les besoins des partenaires et de la communauté francophone en général; Le CCL déterminera les services de santé primaire en français d'une équipe multidisciplinaire bilingue.
<p>3.2 Avec la Régie, identifier la composition d'une équipe multidisciplinaire bilingue qui pourrait répondre aux besoins et livrer des services en français.</p> <ul style="list-style-type: none">- cibler les ressources bilingues/francophones potentielles qui pourraient offrir des services en français- engager la Régie à réaffecter les ressources identifiées à la création de cette équipe- explorer le potentiel d'une infirmière praticienne au sein de l'équipe- assurer des moyens efficaces pour favoriser l'accès aux services en santé primaire en français- explorer la faisabilité d'intégrer des services de santé en français dans une clinique déjà existante – Projet de plusieurs cliniques dans le quartier de Major Path.	Décembre 2008	CCL	

<p>3.3 Identifier un lieu pour l'installation d'une clinique bilingue des services en santé primaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - explorer l'idée d'une clinique bilingue au Centre scolaire communautaire des Grands vents offrant des services de santé dans la langue du client - approcher Patrimoine canadien et le Bureau des services en français pour du financement éventuel d'une étude de besoin d'une clinique de soins de santé primaire offerts dans la langue du client au Centre scolaire communautaire des Grands vents 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	
<p>3.4 Avec la Régie, déterminer le fonctionnement de cette équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> - le CCL, avec l'appui de ses partenaires, fera des demandes auprès du CCC de la Régie de l'Est pour établir un plan d'action réaliste - le CCL étudie le modèle de la Péninsule de Port-au-Port afin de voir s'il n'y a pas de similitudes dans l'approche - explorer le concept de guichet unique, de « navigator » - négocier avec la Régie des efforts pour la mise en place de gestionnaire bilingue parmi ceux qui sont responsables de la clinique - assurer un leadership favorable à la langue et la culture à l'intérieur de l'équipe – déterminants de la santé 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	

Objectif #4 : Stratégie de communication du plan d'action de santé primaire en français à St. Jean

Assurer un accès aux services de santé primaire en français à St. Jean Terre-Neuve.

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>4.1 Développer une stratégie de communication avec but de faire connaître la présence de personnel bilingue qui travaille présentement dans le système de santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le répertoire des services de santé en français - distribuer le répertoire de fournisseurs à la communauté francophone de St. Jean - encourager la Régie à distribuer le répertoire de fournisseurs à tous les intervenants en santé de St. Jean - développer des macarons avec une appellation visuelle « Je parle français » - faire des démarches auprès de la Régie de l'Est afin qu'elle utilise de tels macarons pour son personnel bilingue - encourager la Régie à placer des enseignes dans les établissements où il y a du personnel en santé bilingue - utiliser le Gaboteur ou autre moyen de rejoindre les francophones pour promouvoir la demande d'accès aux services de santé primaire parmi la communauté des francophones de Terre-Neuve 	Mars 2009	CCL	
<p>4.2 Faciliter de la formation pour le personnel en soins de santé primaire qui possède une connaissance du français</p> <ul style="list-style-type: none"> - le CCL fait des démarches auprès de la Régie de l'Est afin que les professionnels de la santé puissent suivre des cours de français offerts par le Bureau des services en français <ul style="list-style-type: none"> a) organiser de la formation linguistique continue sur place et à distance pour les intervenants en santé primaire bilingue b) négocier avec la Régie pour offrir cette formation durant les heures de travail c) encourager le personnel bilingue qui oeuvrent dans les soins de santé primaire d'offrir des sessions de formation en français auprès de la communauté 	Mars 2009	CCL	

<p>francophone de St. Jean (sujets tels que prévention des chutes, promotion de la santé chez les aînés, etc.) Ceci pourrait faire partie de leur formation et servirait à partager de l'information sur la santé primaire avec la communauté en même temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> - voir à des conditions flexibles afin d'augmenter la rétention - offrir des sessions d'information communautaire en français sur des thèmes tels les chutes, la nutrition 			
<p>4.3 Explorer le concept des traducteurs/accompagnateurs qui sont souvent appelés à accompagner les gens qui ne parlent pas l'anglais et qui demandent des services de santé primaire dans la région de St. Jean.</p> <ul style="list-style-type: none"> - le CCL fait une demande auprès de la Régie de l'Est pour formaliser l'approche d'interprétation simultanée utilisée auprès des patients ne parlant pas l'anglais <ul style="list-style-type: none"> a) développer et formaliser une formation auprès de ces gens b) assurer que la Régie fasse tous les efforts pour encourager les fournisseurs de soins de santé dans le système parlant français de s'identifier lors d'une intervention requérant un traducteur - voir à des normes de qualité dans la formation des interprètes bénévoles <ul style="list-style-type: none"> a) assurer autant que possible que l'accompagnateur ait une formation en santé b) assurer que ces personnes aient et connaissent le répertoire de fournisseurs de santé en français à St. Jean 	Mars 2009	CCL	

Annexe B

Autres documents consultés

Moving Forward Together: Mobilizing Primary health Care

A Framework for Primary health Care Renewal in Newfoundland and Labrador
September 2003
Department of Health and Community Services

Préparer le terrain

Plan d'action pour la livraison des soins de santé primaires en français, Réseau de santé Terre-Neuve et Labrador, Avril, 2006, HRA

Primary Health in Action

Enhancing Primary Health Care Delivery for the Francophone Community of the Port-au-Port Peninsula, HRA, June 2007.

Répertoire des fournisseurs de services de santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador

Réseau Santé en français Terre-Neuve-et-Labrador

Profil Communautaire 2007

Communauté acadienne et francophone de la région métropolitaine de St.-John's
Équipe du RDÉE TNL

Annexe C

Liste de personnes consultées sur le plan stratégique pour l'amélioration des services de santé primaire en français dans la ville de St. Jean.

- 1. René Enguehard, coordonnateur du Réseau de santé en français de TNL;**
- 2. Jeff Butt, directeur des Services en français, ministère des Affaires intergouvernementales de TNL;**
- 3. Fiorentina Stroia, agente de développement, Services en français, ministère des Affaires intergouvernementales de TNL;**
- 4. Wanda Legge, sous ministre adjointe, ministère de la Santé et des services communautaires de TNL;**
- 5. Louise Guérin, directrice de l'école des Grands vents;**
- 6. Pascal Blanchard, agent de développement au RDÉE, TNL;**
- 7. Frédérique Weiland, agente de développement au RDÉE TNL;**
- 8. Rose Verge, présidente, Association communautaire francophone de Saint Jean;**
- 9. Françoise Girard, membre du Conseil d'administration de l'Association communautaire francophone de Saint Jean;**
- 10. Jeannette Planchat, membre du Conseil d'administration de l'Association communautaire francophone de Saint Jean;**
- 11. Marie-Claude Thibodeau, directrice générale de la Fédération des parents francophones de TNL;**
- 12. Suzan Banoud-Baddour, membre du Conseil d'administration du Réseau de santé en français de TNL;**
- 13. James Prouse, agent de programme, Patrimoine canadien, TNL.**
- 14. Mette Bieges, ACFSJ;**
- 15. Jeanne Perlin, ACFSJ.**
- 16. Louise Mesbah, ACFSJ;**
- 17. Manon Laverrière;**
- 18. Josée Dalton, RDÉE TNL.**