

Santé primaire en action
Communauté francophone de Labrador City,
Terre-Neuve - Labrador

Rapport final

Présenté au
Réseau de santé en français de TNL

La Société éducative de l'Î.-P.-É.
Wellington, Î.-P.-É.

17 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 l'exercice de planification entamé avec la communauté acadienne et francophone de la Péninsule de Port-au-Port, ainsi que celle de St. Jean, 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 Labrador City.

L'exercice avec la Péninsule de 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 à Labrador City, c'est-à-dire, le développement d'un plan d'action pour la communauté francophone de Labrador City, nous ne bénéficions pas d'une analyse détaillée qui pourrait nous guider davantage. Donc nous avons travaillé à partir des recommandations et de l'information concernant cette communauté qui sont présentées dans le rapport Préparer le Terrain (HRA - avril 2006). De plus, une mission exploratoire eut lieu du 14 au 17 mai 2008, suivie d'une autre mission en juin 2008. Ces deux missions avaient pour but de recueillir le plus d'information possible auprès de la communauté et des intervenants de la santé de Labrador City et de valider du même coup les informations recueillies et les recommandations suggérées dans l'étude HRA de 2006.

Voici la seule recommandation du rapport HRA touchant la région de Labrador City, suivie des recommandations pour les régions de Happy Valley – Goose Bay et de Southern Labrador et des recommandations de nature provinciale :

Recommandation #7 :

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.

- A) Que la Régie Labrador-Grenfell Regional Integrated Health Authority (Régie) essaye de recruter un médecin bilingue à l'hôpital de Labrador

City avec des privilèges hospitaliers. De plus, la Régie devrait augmenter la capacité bilingue des autres professionnels de la santé à cet hôpital en commençant avec le personnel infirmier dans les secteurs de soins prénataux et obstétriques et en santé mentale et en toxicomanie.

- B) Que la Régie essaye de négocier un accès amélioré aux services de Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Fermont pour certains soins de santé primaire non urgents : gestion des maladies chroniques, promotion de la santé (e.g. diabète, formation) physiothérapie, ergothérapie, soins ophtalmologiques. Certains groupes de clients, les enfants et les aînés surtout, devraient recevoir une attention particulière.
- C) Que la Régie essaye de négocier des améliorations à l'entente interprovinciale qui s'applique aux francophones, résidents de Labrador City, qui utilisent les services de soins de santé primaire au CSSS Fermont pour, surtout, enlever les éléments qui sont vus comme des non incitatifs. Ceci inclus un raccourcissement du temps d'attente, de rémunération des médecins du CSSS Fermont, une amélioration des taux de rémunération et une augmentation du nombre de services en soins de santé primaire en français fournis par le biais de l'entente.

Il est à noter, que suite aux consultations faites avec la communauté francophone de Labrador City en juin 2008, cette recommandation a été modifiée comme ceci : ... le raccourcissement du temps d'attente pour le CSSS de Fermont dans la rémunération des soins médicaux prescrits par les médecins du CSSS Fermont, une amélioration des taux de rémunération et une augmentation du nombre de services en soins de santé primaire fournis par le biais de l'entente.

- D) Que la Régie explore les possibilités de soutien financier aux francophones qui voyagent au CSSS Fermont pour avoir accès aux soins de santé primaire dans leur langue.

Il est à noter, que suite aux consultations faites avec la communauté francophone de Labrador City en juin 2008, cette recommandation a été modifiée comme suit : Que la Régie explore les possibilités de soutien financier aux francophones qui voyagent à l'extérieur de Labrador City et qui sont référés par le CSSS Fermont pour avoir accès aux soins de santé primaire dans leur langue.

- E) Que l'Association francophone du Labrador, Femmes francophones de l'Ouest du Labrador, la Régie et le CSSS Fermont promouvraient activement les options de soins en santé primaire en français à la

communauté francophone de Labrador City, et recueillent leurs opinions ainsi que leur rétroaction tant qu'à la portée et la qualité des services.

Région de Happy Valley – Goose Bay

Recommandation # 8 :

Qu'un niveau minimal approprié de services en raison de santé primaire soit introduit au Labrador Health Centre. Ce service consisterait en premier d'une infirmière praticienne bilingue pour être suivi d'un médecin de famille bilingue. Le poste de l'infirmière praticienne à l'urgence est présentement ouvert (avril 2006), alors ceci présente une opportunité d'en faire la publicité avec une préférence pour les postulants bilingues.

Southern Labrador

Recommandation #9 :

Que la Régie essaye de négocier des améliorations à l'entente interprovinciale qui s'applique aux résidents francophones du Sud du Labrador qui accèdent à leurs services de soins de santé primaire en français au Centre de Santé de la Basse-Côte-Nord. Ces améliorations consisteraient à enlever les « non incitatifs », voir à l'amélioration des délais de rémunération et à l'augmentation du nombre de services inclus dans l'entente.

Objectifs de la présente étude

L'engagement de la SOCEDIPE envers le Réseau de Santé en français consistait à offrir un soutien à la communauté francophone de Labrador City dans l'élaboration d'un plan d'action qui découlerait des recommandations élaborées dans le document Préparer le Terrain (avril 2006). Cette exercice ne répond pas à la **Recommandation #8** et à la **Recommandation #9** qui ciblent les enjeux de soins en santé primaire de Happy-Valley-Goose-Bay et Southern Labrador. Le plan d'action devra refléter le contexte actuel des services de santé primaire gérés par la Régie de Labrador Ouest ainsi que la réalité démographique de Labrador City et de la ville voisine de Fermont, au Québec. Le présent plan d'action pourra servir de modèle pour faire éventuellement avances les soins de santé primaire en français dans les deux autres communautés du Labrador, tel que mentionné dans les **Recommandations 8 et 9**.

Plan d'action

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

a) L'engagement de la Régie de Labrador Ouest dans le processus de développement de stratégies pour répondre aux besoins en santé primaire en français des résidents de la région de Labrador City;

La communauté acadienne et francophone de la Péninsule de 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. En ce qui concerne la communauté francophone de Labrador City et de la Régie de Labrador Ouest, il semblerait que nous en sommes seulement aux débuts des 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 Labrador City à l'intérieur des services de santé primaire livrés par la Régie de Labrador Ouest. 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 Labrador Ouest et la communauté francophone de Labrador City.

La structure organisationnelle et les mécanismes de liaison établis dans la Péninsule de 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 Labrador Ouest est très préoccupée par le dossier de la construction d'un nouvel hôpital. Pour cette raison, il fut impossible de rencontrer les responsables de la Régie. Toutefois, une rencontre avec la directrice générale de l'hôpital de Labrador City a permis de déceler une certaine ouverture des dirigeants de l'hôpital envers une stratégie communautaire renouvelée d'identification de besoins. L'hôpital est très intéressé à participer à un éventuel Comité consultatif local.

Une rencontre avec le directeur général du CSSS de Fermont a permis également de voir l'intérêt de cet établissement à participer au Comité consultatif local.

b) L'engagement de la communauté francophone de Labrador City à se mobiliser pour faire avancer le dossier des services de santé primaire en français;

La communauté francophone de Labrador City ne peut accéder à des services en santé primaire en français. Les besoins en santé primaire pour cette communauté n'ont pas été clairement énoncés par la communauté même, ni déposés auprès des dirigeants de la Régie. La Régie continue de fonctionner sans attention particulière à la communauté francophone de Labrador City.

Il est donc primordial que la communauté francophone de Labrador City prenne les moyens nécessaires pour s'organiser afin d'être en mesure de clarifier ses besoins en santé primaire. Le contexte actuel permet plus ou moins des échanges avec la Régie mais il 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.

La communauté francophone de Labrador City sera en mesure d'avoir des discussions plus productives avec la Régie tout en explorant les solutions possibles pour répondre aux besoins identifiés si elle se regroupe et voit à l'implantation d'un Comité consultatif local. Le partenariat avec les deux directions générales de l'hôpital de Labrador City et du CSSS de Fermont va certainement faciliter les démarches en ce sens. L'Association francophone du Labrador et Femmes francophones de l'Ouest du Labrador sont les deux organismes communautaires qui vont voir à l'implantation du Comité consultatif local.

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 en ce qui a trait aux 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, spécialement l'établissement d'ententes interprovinciales Québec et TNL sur les services de santé primaire en français. Tout récemment (25 avril 2008), le gouvernement du Québec et le gouvernement de TNL ont signé une entente de collaboration à plusieurs niveaux, notamment dans le domaine de la santé. Cette ouverture de collaboration est certes la bienvenue dans le processus actuel de rapprochement entre l'hôpital de Labrador City et le CSSS de Fermont.

Il est à noter que le rapport de HRA dans la **Recommandation #2** indique de façon plus précise le besoin d'installer des services en français pour minimiser le risque dans les établissements de soins. Le rapport par l'entremise de la **Recommandation #4** 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).

Il est à noter que le dossier des services de santé primaire dans la communauté francophone de Labrador City serait grandement avantaagé s'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 Labrador City se retrouvait, il n'y a pas si longtemps, dans un environnement peu réceptif à ses démarches de développement et d'accès de services en santé primaire. Le contexte actuel que l'on retrouve à la Régie de Labrador Ouest (construction d'un nouvel hôpital à Labrador City) est propice au développement de stratégies qui seraient susceptibles de faire avancer le dossier francophone. De plus, la signature récente d'une entente de collaboration bilatérale entre les provinces de Québec et de TNL permet certes d'entrevoir des jours heureux au niveau de la santé et des soins primaires en français à TNL.

Le Réseau de services en français de TNL, dans sa stratégie de priorisation des services de santé en français, a choisi la région de Labrador City dans ses efforts de revendication de services de santé primaire en français au Labrador. Ce choix fait en sorte que les deux autres régions du Labrador, Happy Valley – Goose Bay et Southern Labrador ne sont pas incluses, pour l'instant, dans la présente approche.

Un élément essentiel de la réussite de cet exercice est la communication continue entre la communauté francophone de Labrador City et la Régie de Labrador Ouest. Il est difficile de réussir une telle planification sans la

participation de tous les intervenants, surtout dans le contexte actuel. La mise sur pied d'un Comité consultatif local qui verrait au suivi du présent plan d'action sur les services de santé primaire en français est l'outil tout désigné pour faire avancer la cause des services de santé en français.

La communauté francophone de Labrador City va donc s'approprier ce plan d'action qui a été établi suite à plusieurs consultations auprès d'intervenants de la communauté et de professionnels de la santé.

Document de travail et de réflexion
Améliorer les services de santé primaire pour la communauté francophone de Labrador City

Annexe A

Objectif #1 : L'engagement de la communauté francophone de Labrador City

Établir un comité consultatif local (CCL) via l'Association francophone du Labrador et Femmes francophones de l'Ouest du Labrador afin d'assurer un mécanisme de liaison entre la population francophone de Labrador City et la Régie de l'Ouest du Labrador.

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>1.1 Identifier la composition du CCL.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Association francophone du Labrador - Femmes francophones de l'Ouest du Labrador - réseau associatif de la communauté francophone de Labrador City - représentant de l'hôpital de Labrador City - représentant du CSSS de Fermont - représentants de la communauté - intervenants municipaux - « Community Advisory Panel » (CAP) - autres 	<p>17 juin 2008</p>	<p>Directions générales de l'Association francophone du Labrador et Femmes francophones de l'Ouest du Labrador</p>	<p>Les directions générales de l'Association francophone du Labrador et Femmes francophones de l'Ouest du Labrador sont très intéressées à coordonner la mise sur pied du CCL; Les directions de l'hôpital de Labrador City et du CSSS de Fermont sont intéressées à y participer; Établir un</p>

			partenariat avec le CAP.
1.2 Établir les termes de référence du CCL par rapport à l'accès aux soins de santé primaire en français pour la communauté francophone de Labrador City. <ul style="list-style-type: none"> - se baser sur les termes de référence de la Péninsule de Port-au-Port - renforcer l'aspect accès dans ce document - refléter le contexte de la communauté - partager avec la Régie 	17 juin 2008		Le Coordonnateur du Réseau de santé en français de TNL fera parvenir au CCL les termes de référence de la Péninsule de Port-au-Port.
1.3 Établir un mandat clair pour le CCL. <ul style="list-style-type: none"> - le mandat de ce CCL sera différent de celui de la communauté de la Péninsule de Port-au-Port et celui de la communauté de St. Jean et devra refléter plus fortement la composante de l'accès aux services de santé primaire en français par les résidents de Labrador City et la modernisation de l'entente interprovinciale entre l'hôpital de Labrador City et le Centre de santé et services sociaux de Fermont au Québec. . 	17 juin 2008		Le coordonnateur du Réseau fera parvenir également le mandat du CCL de la Péninsule de Port-au-Port au CCL.
1.4 Convoquer une réunion publique pour former le CCL <ul style="list-style-type: none"> - Inviter la population de Labrador City à participer à une réunion publique les informant du mandat du CCL et du rôle de ce dernier dans l'identification et l'offre des soins de Santé primaires en français à l'hôpital de Labrador City et au CSSS de Fermont. 	17 juin 2008	Les Associations francophone du Labrador et Femmes francophones de l'Ouest du Labrador	Explorer un rapprochement entre l'hôpital de Labrador City et le CSSS de Fermont.

Objectif #2 : L'engagement de la Régie de Labrador Ouest

Assurer une amélioration de l'accès aux services en santé primaire pour les résidents de la communauté francophone de Labrador City.

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
<p>2.1 Communiquer clairement à l'hôpital de Labrador City et à la Régie de l'Ouest du Labrador le besoin de recruter un médecin bilingue ainsi que d'autres professionnels de la santé (infirmières aux services prénataux et obstétriques; professionnels en santé mentale et en toxicomanie pour pratiquer dans l'hôpital Captain William Jackman Memorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - fixer une rencontre pour avoir cette discussion avec la Régie - s'entendre sur lesquels des professionnels de la santé sont plus prioritaires dans l'exercice de recrutement - positionner l'élément d'installation de personnel bilingue comme étant un facteur de minimisation du risque et de protection contre les manques de confidentialité - positionner l'élément de personnel bilingue dans le processus de construction du nouvel hôpital à Labrador City - positionner la demande de personnel bilingue à l'hôpital de Labrador City dans le contexte de collaboration accrue avec le CSSS de Fermont. 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	<p>Le CCL s'assurera d'avoir des représentants de l'hôpital de Labrador City, de la Régie de l'Ouest du Labrador et du CSSS de Fermont dans ses démarches de communication.</p>
<p>2.2 Participer activement à l'exercice de recrutement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser les ressources du Réseau pour faciliter ce processus - développer et offrir des incitatifs conjointement avec la Régie - participer aux initiatives de recrutement de la Régie - se baser sur l'exercice de recrutement élaboré dans le plan d'action développé pour la Péninsule de Port-au-Port 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL</p>	<p>Le CCL identifiera des suggestions d'incitatifs pour faciliter le recrutement de professionnels de la santé bilingue.</p>
<p>2.3 Explorer le volet formation pour les professionnels qui sont déjà à l'emploi dans l'hôpital Captain William Jackman Memorial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - offrir des modules de formation linguistique sur place - offrir durant les heures de travail (flexibilité) - établir un partenariat avec le département des services en français de la province 	<p>Décembre 2008</p>	<p>CCL et la direction de l'hôpital de Labrador City</p>	<p>La directrice générale de l'hôpital est intéressée à l'offre de cours</p>

responsable de la formation linguistique des fonctionnaires			de français à son personnel, voir même à leur offrir du temps sur leurs heures de travail; Un partenariat est souhaité avec le Réseau, le CCL, le département des services en français et l'hôpital.
---	--	--	--

Objectif #3 : L'engagement du gouvernement de Terre-Neuve – Labrador

Assurer que la Régie de l'Ouest du Labrador prenne les démarches nécessaires pour améliorer l'accès aux services de santé au Centre de santé et de services sociaux (CSSS) à Fermont.

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
3.1 Re-communiquer à la Régie les éléments élaborés dans le rapport Préparer le Terrain (HRA - avril 2006) a) la négociation d'un accès amélioré aux services du CSSS surtout en matière de services en santé primaire avec attention particulière aux enfants et aux aînés b) la négociation d'amélioration à l'entente interprovinciale pour adresser le processus de remboursement aux médecins particulièrement en matière de temps et de rémunération et le type de services inclus dans l'entente - placer ces points à la table du CCCRLG (Comité consultation communautaire de la Régie Labrador Grenfeld) si nécessaire - offrir de l'assistance à la Régie à négocier dans la mesure du possible.	Décembre 2008	CCL	Les deux directions des centres de santé de Labrador City et de Fermont sont intéressées à discuter de partenariat en vue de faciliter l'offre de services de santé primaire en français pour les francophones de Labrador City.
3.2 Explorer le concept d'offrir de l'assistance financière aux francophones qui doivent se déplacer au CSSS Fermont pour obtenir des services en santé primaire en français. - re-communiquer cette recommandation du rapport HRA – avril 2006 - offrir de l'assistance à la Régie pour développer un processus de mise en œuvre de cette recommandation - explorer le potentiel d'un organisme à but non-lucratif pour offrir et administrer ce service suite au versement annuel d'un certain montant de la Régie	Décembre 2008	CCL	Ce concept doit être étudié davantage au sein du CCL.

Objectif #4 : Plan de communication

Développer conjointement une stratégie de communication et de promotion des services de santé primaire en français pour les résidents de Labrador City, tel qu'élaboré dans la Recommandation 7 du rapport HRA – avril 2006. **Les 4 partenaires dans cet exercice seraient l'Association francophone du Labrador, Femmes francophones de l'Ouest du Labrador, la Régie de l'Ouest du Labrador et le CSSS de Fermont.**

Activités principales et sous-activités	Échéancier	Responsable	Commentaires
4.1 Établir un sous comité ou un groupe de travail représentant les 4 partenaires pour préparer une stratégie de communication. <ul style="list-style-type: none">- identifier les membres- définir / cibler les besoins de communication par rapport aux options de services en santé primaire- s'assurer de développer un mécanisme de rétroaction par rapport aux besoins de services de santé exprimés par la communauté- planifier conjointement un forum annuel pour avoir cette discussion	Décembre 2008	CCL	Les personnes consultées sont tous d'avis qu'un processus de communication visant à rapprocher tous les intervenants est nécessaire et doit être envisagé.
4.2 Utiliser les moyens / mécanismes de communication propre à cette communauté pour promouvoir la présence des services de santé primaire en français. <ul style="list-style-type: none">- identifier des services de santé primaire et de services de santé en français qui pourraient être sujets d'une campagne de communication- identifier les moyens de livrer l'information (le Trait d'union du Nord, Francopain, le Gaboteur, entrevues, chroniques, dépliants, médias – voir le plan de travail de la Péninsule de Port-au-Port)- série de sessions d'information- toujours souligner la présence des 4 partenaires	Décembre 2008	CCL	Les services de santé primaire en français doivent être véhiculés dans les médias afin d'assurer une bonne visibilité au processus de communication établi.

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 du Labrador
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 Labrador City.

- 1. René Enguehard, coordonnateur du Réseau de santé en français de TNL, Saint John's;**
- 2. Ozette Simpson, directrice générale de l'hôpital Captain William Jackman Memorial, Labrador City;**
- 3. Charlotte Lessard, présidente de l'Association des femmes francophones de l'Ouest du Labrador et membre du Conseil d'administration du Réseau de santé en français de TNL, Labrador City;**
- 4. Mylaine Rousseau, directrice du Centre éducatif l'Envol, Labrador City;**
- 5. Marie-Josée Richard, directrice générale de l'Association des francophones du Labrador, Labrador City;**
- 6. Manon Bouchard, adjointe exécutive au département des ressources humaines au Centre de santé et des services sociaux de Fermont, Qc;**
- 7. Normand Ducharme, directeur général et Madame Chamberlain, directrice des services à la clientèle et directrice des soins infirmiers au CSSS de Fermont;**
- 8. Éric Cyr, journaliste au journal Le Trait d'union du Nord, Labrador City.**
- 9. Membres de la communauté : Francine Gagné**
- 10. Lise Boucher**
- 10. Roger Cayouette**
- 11. Roger Gagnon**
- 12. Sylvana Gagnon**
- 13. Julie Cayouette**
- 14. Idelta Cyr**
- 15. Ghislaine Gamache**
- 16. François Gamache**