



Rapport présentant les discussions tenues avec les représentants de la santé lors de la phase II portant sur l'interprétariat et l'accompagnement en français et les suivis qui en découlent.

Rédigé par :



Le 4 février 2016

Réalisé grâce au soutien financier de Santé Canada par l'entremise de la Société Santé en français



Santé
Canada

Health
Canada



Société Santé
en français



© Tous droits réservés, Centre de leadership et d'évaluation inc.
2445, BOULEVARD ST-LAURENT, BUREAU B-120, OTTAWA (ONTARIO) K1G 6C3
TÉL. : 613.747.7021 SANS FRAIS : 1.800.372.5508 TÉLÉC. : 613.747.7277

LeCLE.com

Table des matières

1.	Introduction	2
2.	Contexte	3
3.	Notes prises durant les consultations auprès des régies régionales.....	4
	A. Régie de Labrador-Grenfell	4
	B. Régie de l'Ouest	6
	C. Régie de l'Est	8
4.	Conclusion et constats	9
5.	Annexe I : Cartes décrivant les régions du Labrador, de l'Ouest et de l'Est ..	10
6.	Annexe II : Statistiques de la communauté franco-terre-neuvienne-et-labradorienne	13
7.	Annexe III : Exemple de sondage.....	14
8.	Annexe IV : Résultats des sondages pour les régions du Labrador, de l'Ouest et de l'Est.	16

1. Introduction

Dans le cadre du projet INTACC, certaines communautés francophones au Canada désirent porter un regard sur l'état de la situation en ce qui a trait aux services d'interprétation et d'accompagnement en santé. Selon des études internationales, il est bien établi que les barrières linguistiques posent un grand risque quant à l'accessibilité aux soins de santé, à leur qualité et à leur sécurité.

À cet effet, les services d'interprétariat et de navigation en français dans le domaine de la santé sont perçus comme étant une solution possible pour améliorer l'accès aux services de santé en français, la solution optimale étant tout de même l'accès direct à des professionnels de la santé bilingues.

Le Réseau santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (RSFTNL) mène présentement un projet visant un meilleur accès aux services de santé d'interprétariat et de navigation en français dans le domaine de la santé. Ce projet est réalisé grâce à la contribution financière de Santé Canada par l'entremise de la Société Santé en français.

Pour réaliser ce projet, le RSFTNL a engagé le Centre de leadership et d'évaluation (CLÉ) afin de mener une première consultation qui visait à faire un portrait de la situation à Terre-Neuve-et-Labrador (TNL) et d'identifier des constats. Les rencontres organisées par la responsable du RSFTNL ont été tenues du 23 février au 12 mars 2015 et une dernière communication a été réalisée le 18 mars. Les résultats de ces consultations, inscrites dans un premier rapport, ont d'abord servi d'appui à la responsable du RSFTNL en vue de sa participation à une rencontre nationale qui se tenait à Edmonton les 24 et 25 mars 2015.

Par la suite, le RSFTNL a procédé à une 2^e phase d'intervention durant laquelle il a été possible de gérer des sondages régionaux auprès de la communauté franco-terre-neuvienne-et-labradorienne et de collecter des témoignages par vidéos. Les résultats de ces sondages et des extraits des vidéos ont été présentés lors des rencontres avec les Régies de la santé de Labrador-Grenfell, de l'Ouest et de l'Est de TNL entre le 2 et 5 décembre 2015. En plus, un modèle à succès de livraison de services d'Interprétation leur a été présenté. Ces rencontres ont eu lieu à Labrador City, Corner Brook et St-Jean. Y participaient Roxanne Leduc, responsable du RSFTNL, Angèle Brunelle, directrice de l'organisme *Accueil francophone* basé à Thunder Bay et Pierre Bourbeau du CLÉ. Les représentants des régies seront mentionnés dans la prochaine partie où se trouve un résumé des discussions et en dernière partie, les suivis qui en découlent.

2. Contexte

Le nombre de francophones (réponses uniques et multiples) à Terre-Neuve-et-Labrador est passé de 2 225 en 2006 à 3 015 en 2011 ce qui représente une évolution de 36 %. En comparaison, la population totale de Terre-Neuve-et-Labrador a évolué de 2 % passant de 500 610 à 509 950 personnes. Ceci veut dire que la communauté franco-terre-neuvienne-et-labradorienne a évolué 18 fois plus que la population totale ce qui fait que son poids démographique est passé de 0,4% à 0,6%. Les franco-terre-neuviens-et-labradoriens représentent donc maintenant plus de 1/2 % de la population.

Certaines régions ont vu leur population francophone se développer de façon extraordinaire comme la Péninsule de Burin et la Côte Sud de Terre-Neuve qui ont connu respectivement des bonds de 1 100% et de 200%. Toutes les régions de recensement ont constaté des augmentations de leur population francophone à l'exception de la Péninsule de Port-au-Port et du Labrador Sud (voir statistiques en annexe).

En plus des données linguistiques donnant du poids aux démarches que le RSFTNL désire entreprendre afin d'améliorer les services d'interprétation et d'accompagnement en français dans le domaine de la santé, le contexte politique provincial quant à lui, a donné tout dernièrement un coup de main par l'adoption en octobre 2015 d'une nouvelle politique en matière de services en français pour la province.

C'est pourquoi les constats qui tiendront compte des gestes de bonne volonté qui ont été réalisés jusqu'à présent et de la situation particulière de proximité avec St-Pierre et Miquelon et le Québec – ceci amenant des francophones unilingues à utiliser le système de santé de Terre-Neuve-et-Labrador – proposeront des démarches faisant valoir les risques associés à des services non appropriés ou mal interprétés et feront référence au principe de qualité de service et aux facteurs déterminants de la santé. Dans ces deux derniers éléments, la langue de service est un facteur important. L'étude *"Pour des services de santé linguistiquement et culturellement adaptés"* réalisée par la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) et la Société Santé en français offre des pistes intéressantes à ce sujet.

3. Notes prises durant les consultations auprès des régies régionales

Pour nourrir cette deuxième phase du projet, il a été choisi de rencontrer des gestionnaires des régies de la santé de Labrador-Grenfell, de l'Ouest et de l'Est de TNL qui agissent dans le domaine de la santé qui ont une influence sur la livraison de services d'interprétation et d'accompagnement. Les résultats des trois consultations seront présentés par ordre chronologique.

A. Régie de Labrador-Grenfell

À cette rencontre, tenue le 2 décembre dans les locaux du nouvel hôpital de Labrador City, participaient à titre de représentantes :

- Ozette Simpson, Directrice des opérations, Hôpital de Labrador City;
- Mme Barbara Molgaard Blake, Vice-présidente, ressources humaines et information et directrice des opérations (Sud);
- Suzan Bourgeois, Directrice régionale, dossiers médicaux, région Labrador-Grenfell.

Sous la régie de Labrador-Grenfell, il y a trois hôpitaux (Labrador City avec 275 employés, Goose Bay avec 300 à 400 employés et St-Anthony avec 300 à 400 employés également). En plus, il y a 3 centres de santé et 14 cliniques communautaires.

Pour cette région, le service d'interprétation demeure offert sur une base généralement informelle. Pour une première fois, une demande d'interprétation a été faite de la part d'un touriste francophone à l'hôpital de St-Anthony. C'est Mme Molgaard Blake qui a assuré l'interprétation dans ce cas précis. Pour ce qui est de Labrador City, l'hôpital a une entente avec Lise Boucher afin de pouvoir offrir un service d'interprétation et d'accompagnement. Jusqu'à présent, ce système fonctionne bien.

Pour la région du Labrador, 16 francophones ont répondu au sondage. Plusieurs méthodes de distribution (site web, organisme francophone, école, rencontres communautaires) ont été utilisées pour favoriser la participation. Voici ce qui ressort principalement du sondage :

- 75 % d'entre eux et elles préfèrent se faire servir en français;
- 50 % d'entre eux et elles utilisent souvent à occasionnellement les services en français disponibles;
- 83,3 % utiliseraient les services en français s'ils étaient plus disponibles;
- les lieux de préférence pour développer les services en français sont l'urgence et l'hôpital.

Les extraits de vidéos mettaient surtout l'accent à propos de l'importance de l'offre directe en français qui permet d'établir la confiance, de diminuer les risques et d'exprimer plus facilement les sentiments. Dans un témoignage, il a été soulevé que l'interprétation rend la personne inconfortable puisqu'il s'agit d'une situation très personnelle. Cette personne préfère aller à Fermont.

La présentation du modèle de services d'interprétation de l'Accueil francophone a permis de générer des discussions au sujet de la progression de l'utilisation des services d'interprétation dans la région de Thunder Bay, l'appréciation de ce service par les francophones et les professionnels de la santé et de présenter notamment le guide d'interprétation et son application mobile.

Pour des suggestions d'amélioration, il est mentionné quelques possibilités :

- à l'exemple de la région de l'Est, explorer comment offrir de la formation linguistique aux employés. Par exemple, considérer les moments les plus opportuns, la structure et les coûts inhérents;
- établir une façon de pouvoir identifier le personnel bilingue et le personnel apprenant le français; épinglette, ruban, autres;
- promouvoir le service d'interprétation et les services en français disponibles ainsi que les progrès connus lorsqu'une nouvelle personne bilingue est embauchée;
- recruter de façon plus proactive, selon les besoins et lorsque cela est possible, du personnel pouvant s'exprimer en français. Ceci a été fait notamment afin de trouver une travailleuse sociale bilingue;
- promouvoir en collaboration avec le RSFTNL le Passeport Santé;
- explorer la possibilité de créer un comité francophone d'abord à l'hôpital de Labrador City qui se rencontrerait aux deux mois;
- voir à assurer une relève en interprétation puisque le service formel repose uniquement sur une personne et que celle-ci prend de l'âge;
- mettre en œuvre une utilisation plus systématique de l'application mobile en interprétation développée par l'Accueil francophone.

B. Régie de l'Ouest

À cette rencontre, tenue le 3 décembre dans les locaux de l'hôpital de Corner Brook, participaient à titre de représentantes et représentants :

- Darla King: directrice régionale des services médicaux;
- Anne Lynch: directrice régionale de la planification et de la recherche;
- Rick Ash: directeur régional des services de santé communautaire;
- Michelle House: vice-présidente des services à la population et des ressources humaines;
- Sandra Maddigan: directrice régionale du développement professionnel;
- Carol Anne Wight: directrice régionale de la santé mentale, des dépendances et des services de réhabilitation;
- Tara Pye: directrice par intérim des communications;
- Paulette Lavers: directrice des services de santé.

Au sujet du personnel de la santé dans cette région, l'hôpital de Corner Brook, Western Memorial Hospital, et celui de Stephenville, Sir Roddick Hospital, regroupent respectivement entre 1 500 et 1 800 employés et entre 500 et 600 employés. La régie de l'Ouest comporte deux hôpitaux, quatre centres de santé, 30 cliniques, 16 services d'ambulance et deux institutions de soins de longue durée. Pour cette région, l'interprétation demeure informelle et aucune donnée enregistrée n'existe.

Pour la région de l'Ouest, 16 francophones ont répondu au sondage. Plusieurs méthodes de distribution (site web, organisme francophone, école, rencontres communautaires) ont été utilisées pour favoriser la participation. Voici ce qui ressort principalement du sondage :

- 56,25 % d'entre eux et elles préfèrent se faire servir en français;
- 6,25 % d'entre eux et elles utilisent occasionnellement les services en français disponibles puisque 93,75 % des répondants perçoivent qu'il n'existe pas de services en français et ne savent pas s'il en existe;
- 56,25% utiliseraient les services en français s'ils étaient plus disponibles;
- les lieux de préférence pour développer les services en français sont les cliniques étant donné leur proximité et ensuite l'hôpital.

Les extraits vidéos mettaient surtout l'accent sur l'importance de l'offre directe en français qui permet d'établir la confiance, de diminuer les risques, d'exprimer plus facilement ses sentiments. Ces témoignages soulignaient notamment la motivation des professionnels de la santé unilingues anglophones à apprendre le français afin de mieux desservir la clientèle francophone. Dans un témoignage, il a été soulevé une inquiétude pour l'interprétation informelle puisque la personne qui rend ce service déménagera bientôt.

La présentation du modèle de services d'interprétation de l'Accueil francophone a permis de générer des discussions au sujet de la progression de l'utilisation des services d'interprétation dans la région de Thunder Bay, l'appréciation de ce service par les francophones et les professionnels de la santé et de présenter notamment le guide d'interprétation et son application mobile.

Pour des suggestions d'amélioration, il est mentionné quelques possibilités :

- explorer comment offrir de la formation linguistique aux employés. Par exemple, considérer les moments les plus opportuns, la structure, les coûts inhérents et la collaboration possible avec l'Université. Explorer également ce qui est disponible sur le web en tant que démarche autonome;
- établir une façon de pouvoir identifier le personnel bilingue et le personnel apprenant le français; épinglette, ruban, autres. À ce sujet, il faudra être clair quant aux attentes envers les professionnels (exemple; ce n'est pas une tâche supplémentaire) et aux suivis de mise à jour de la liste du personnel bilingue;
- promouvoir en collaboration avec le RSFTNL le Passeport Santé;
- travailler en collaboration avec leurs comités consultatifs communautaires et explorer la possibilité d'y avoir une représentation francophone au sein de leurs comités;
- explorer la possibilité de créer un comité francophone d'abord à l'hôpital de Stephenville qui se rencontrerait aux deux mois;
- établir une collaboration entre le RSFTNL, l'Association régionale de la côte ouest (ARCO) et la Régie de l'Ouest dès janvier 2016 relativement au sondage à venir de leur part qui visera à obtenir des commentaires à propos des services de la Régie;
- mettre en œuvre une utilisation plus systématique de l'application mobile en interprétation développée par l'Accueil francophone;
- profiter de la construction du nouvel hôpital de Corner Brook pour développer l'affichage bilingue.

C. Régie de l'Est

À cette rencontre, tenue le 4 décembre dans les locaux du Centre scolaire et communautaire des Grands-Vents participaient à titre de représentantes :

- Mme Debbie Molloy, vice-présidente par intérim aux ressources humaines pour la régie de l'Est;
- Mme Sharon Dominic, coordonnatrice des services bilingues pour le Health Sciences Centre.

La régie de l'Est comprend environ 13 000 employé(e)s, dont 75 % sont dans la région de St-Jean et dont entre 3 000 à 4 000 travaillent au Health Science. La région regroupe notamment neuf hôpitaux – cinq à St-Jean, et un à Burin, Bonavista, Clarendville et Carbonear.

Pour la région de l'Est, 40 francophones et 16 anglophones ont répondu au sondage. Plusieurs méthodes de distribution (site web, organismes francophones, école, rencontres communautaires) ont été utilisées pour favoriser la participation. Voici ce qui ressort principalement du sondage;

- 65 % d'entre eux et elles préfèrent se faire servir en français;
- 40 % d'entre eux et elles utilisent souvent à occasionnellement les services en français disponibles;
- 76,67 % utiliseraient les services en français s'ils étaient plus disponibles;
- les lieux de préférence pour développer les services en français sont l'urgence en premier lieu et ensuite les hôpitaux;
- pour les anglophones qui ont répondu au sondage, il est intéressant de lire qu'ils voient en l'offre de services en français un bénéfice pour les familles et un renforcement pour la communauté franco-terre-neuvienne-et-labradorienne.

La présentation du modèle de services d'interprétation de l'Accueil francophone a permis de générer des discussions au sujet de la progression de l'utilisation des services d'interprétation dans la région de Thunder Bay, l'appréciation de ce service par les francophones et les professionnels de la santé et de présenter notamment le guide d'interprétation et son application mobile.

Pour des suggestions d'amélioration, il est mentionné quelques possibilités :

- promouvoir les services d'interprétation et des services en français disponibles;
- développer l'affichage et la signalisation bilingues;
- explorer comment offrir de la formation linguistique aux employés par de nouveaux moyens. Par exemple, considérer les moments les plus opportuns, la structure, la collaboration avec

l'Université. Explorer également ce qui est disponible sur le web en tant que démarche autonome. Il y aurait le potentiel de former en français de 300 à 400 personnes;

- établir une identification du personnel bilingue et du personnel apprenant le français; épinglette, ruban, autres. À ce sujet, il faudra être clair quant aux attentes envers les professionnels (ce n'est pas une tâche supplémentaire) et aux suivis de mise à jour de la liste des professionnels bilingues;
- promouvoir en collaboration avec le RSFTNL le Passeport Santé;
- apporter une attention aux populations desservies, notamment les francophones et les autochtones dans les communications et non seulement aux clientèles (âges et sexes);
- améliorer les communications et la sensibilisation interdépartementale;
- sensibiliser la communauté francophone grâce à une collaboration entre le Health Science et le RSFTNL au sujet de l'utilisation des services en français;
- mieux promouvoir les services existants;
- mettre en œuvre une utilisation plus systématique du guide d'interprétation élaboré par l'*Accueil francophone*.

4. Conclusion et constats

À la lumière des suggestions d'amélioration ressortant des trois rencontres régionales, il apparaît clair qu'il existe des similarités et des convergences en ce qui concerne les points suivants, qui ne sont pas mis en ordre de priorité :

- la formation linguistique des professionnels de la santé;
- la promotion plus dynamique des services existants;
- le développement de l'affichage bilingue;
- l'identification des professionnels de la santé bilingue;
- la promotion du Passeport Santé;
- la collaboration avec le RSFTNL et les organismes francophones;
- la mise en œuvre de l'utilisation plus systématique de l'application mobile en interprétation développé par l'*Accueil francophone*.

Puisqu'il existe des collaborations et de la concertation entre les régies régionales de la santé qui sont en bout de piste redevables au ministère de la Santé, il est proposé d'amener ces éléments au niveau provincial par le comité directeur du RSFTNL.

5. Annexe I : Cartes décrivant les régions du Labrador, de l'Ouest et de l'Est

Labrador-Grenfell Health Regional Map





Western Health Regional Map

Hospitals, Health Centres, Clinics and/or Offices, Ambulance Service, and Long Term Care Centres



Eastern Health Regional Map



6. Annexe II : Statistiques de la communauté franco-terre-neuvienne-et-labradorienne

	TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR (totalité de la province)		
	2011	2006	Évolution
Population totale	509 950	500 610	2%
Langue maternelle (français)			
Français uniquement	2 480	1 885	32%
Français et anglais	465	295	58%
Français et langues non officielle	45	30	50%
Français, anglais et langue non officielle	25	15	67%
Total français langue maternelle	3 015	2 225	36%
Pourcentage Francophones / Population totale	0.59%	0.44%	

	Division No 1 (Péninsule d'Avalon)		Division No 2 (Péninsule de Burin)		Division No 3 (Côte Sud de TL)		Division No 4 (Inclu péninsule de Port-au-Port)					
	2011	2006	Évolution	2011	2006	Évolution	2011	2006	Évolution			
Population totale	262 410	248 418	6%	21 351	22 298	-4%	16 306	17 686	-8%			
Langue maternelle (français)												
Français uniquement	990	600	65%	105	-	40	15	167%	450	545	-17%	
Français et anglais	245	130	88%	5	10	-50%	5	-	75	75	0%	
Français et langues non officielle	25	30	-17%	10	-	-	-	-	5	-	-	
Français, anglais et langue non officielle	20	15	33%	-	-	-	-	-	-	-	-	
Total français langue maternelle	1 280	775	65%	120	10	1100%	45	15	200%	530	620	-15%
Pourcentage Francophones / Population totale	0.49%	0.31%		0.56%	0.04%	0.28%	0.08%		2.54%	2.93%		

Population totale	
Langue maternelle (français)	
Français uniquement	
Français et anglais	
Français et langues non officielle	
Français, anglais et langue non officielle	
Total français langue maternelle	
Pourcentage Francophones / Population totale	

	Division No 5 (Inclu Corner Brook & Deer Lake)		Division No 6 (Centre de TL)		Division No 7 (Inclu la péninsule de Bonaville)		Division No 8 (Côte Nord - Inclu îles Fogo)				
	2011	2006	Évolution	2011	2006	Évolution	2011	2006	Évolution		
Population totale	41 004	40 805	0%	37 304	36 208	3%	34 686	35 501	-2%		
Langue maternelle (français)											
Français uniquement	150	110	36%	135	115	17%	90	80	13%		
Français et anglais	40	10	300%	25	15	67%	15	-	10	10	0%
Français et langues non officielle	-	-	-	5	-	-	-	-	5	-	-
Français, anglais et langue non officielle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total français langue maternelle	190	120	58%	165	130	27%	105	80	31%		
Pourcentage Francophones / Population totale	0.46%	0.29%		0.44%	0.36%	0.30%	0.23%		0.43%	0.14%	

Population totale	
Langue maternelle (français)	
Français uniquement	
Français et anglais	
Français et langues non officielle	
Français, anglais et langue non officielle	
Total français langue maternelle	
Pourcentage Francophones / Population totale	

	Division No 9 (Péninsule Nord)		Division No 10 (Labrador Sud - Inclu Lab. City, HV-68 & l'Anse-au-Clair)		Division No 11 (Côte Nord du Labrador)		
	2011	2006	Évolution	2011	2006	Évolution	
Population totale	16 786	18 084	-7%	24 111	23 950	1%	
Langue maternelle (français)							
Français uniquement	25	25	0%	335	340	-1%	
Français et anglais	5	-	-	45	55	-18%	
Français et langues non officielle	-	-	-	5	-	-	
Français, anglais et langue non officielle	-	-	-	-	-	-	
Total français langue maternelle	30	25	20%	385	395	-3%	
Pourcentage Francophones / Population totale	0.18%	0.14%		1.60%	1.65%	0.19%	0.00%

Sources: Statistiques Canada, recensement 2011

7. Annexe III : Exemple de sondage



SONDAGE

Les services de santé en français à Terre-Neuve-et-Labrador

1. Dans quelle région habitez-vous ?

- Saint-Jean
- Péninsule de Port-au-Port
- Labrador

2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- 18-25 ans
- 26-30 ans
- 31-45 ans
- 45-50 ans
- Plus de 50 ans

3. Avez-vous des enfants de moins de 18 ans vivant chez vous ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez combien :

4. Quelle est la langue dans laquelle vous vous sentez le plus à l'aise ?

- Français
- Anglais
- Je me sens à l'aise autant en français qu'en anglais
- Autre. Veuillez préciser

5. Dans quelle langue préférez-vous vous faire servir pour obtenir des services dans le domaine de la santé ?

- Français
- Anglais

6. Des services de santé en français sont-ils accessibles près de chez vous ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez lesquels :

7. Si des services sont disponibles dans votre région, les utilisez-vous ?

- Oui, souvent
- Oui, occasionnellement
- Oui, mais rarement
- Non. Précisez pourquoi :

8. Pour les personnes ayant répondu non à la question 6, si ces services étaient disponibles, les utiliseriez-vous ?

- Oui
- Non

9. D'après vous, quels sont les avantages d'avoir un service en français lorsque l'on se fait soigner ?

- Une meilleure compréhension (un risque d'erreur réduit)
- Aisance/confort
- Permet de s'exprimer plus facilement (description des symptômes par exemple)
- Aucun avantage
- Autre. Veuillez préciser :

10. Par ordre de préférence, quels seraient les lieux où vous voudriez avoir un service en français ?

Hôpitaux (examens, consultations...)

Urgences de l'hôpital

Pharmacies

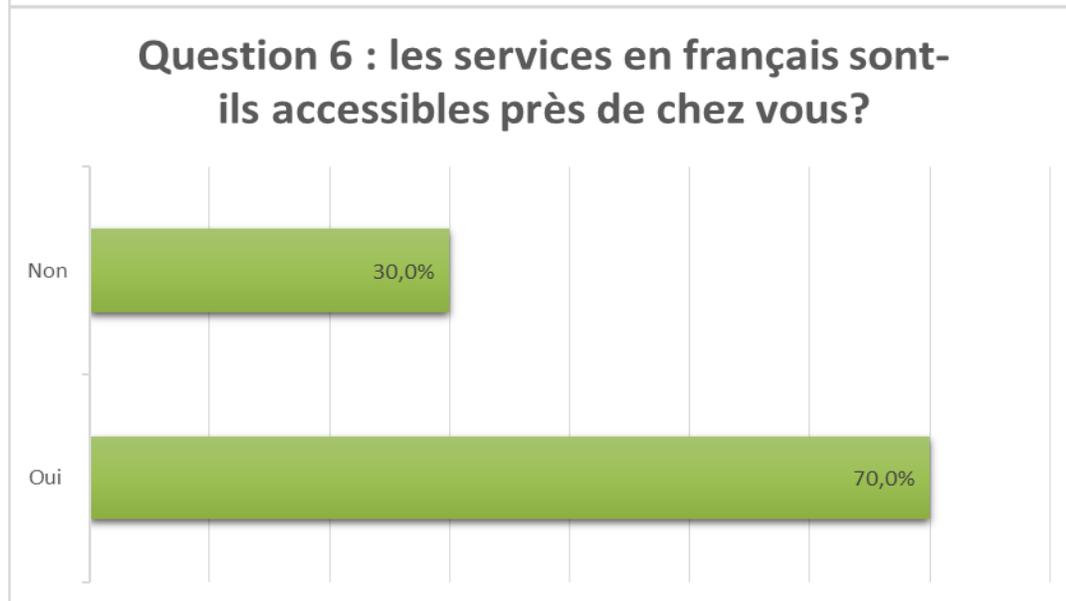
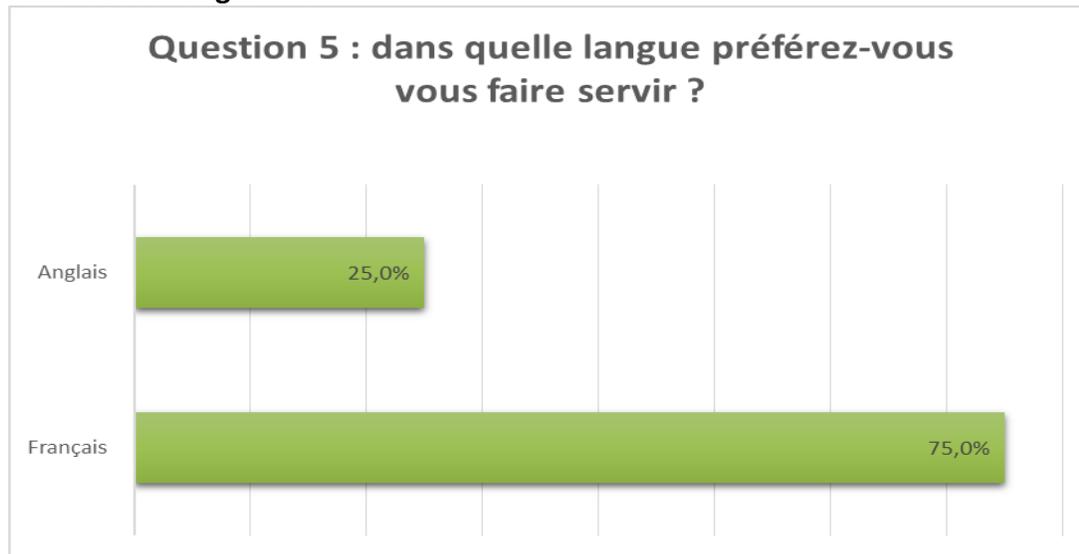
Cliniques

Autres. Précisez :

8. Annexe IV : Résultats des sondages pour les régions du Labrador, de l'Ouest et de l'Est.

Labrador

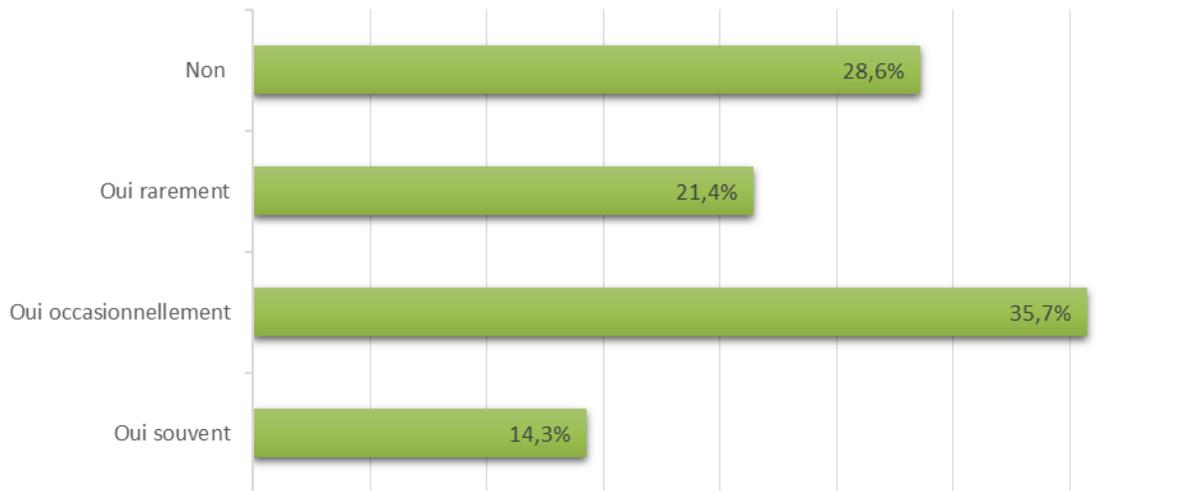
Total des sondages : 16



Services cités :

- Fermont (9)
- Traducteur à l'hôpital de Labrador city (3)
- Personnels bilingues (1)

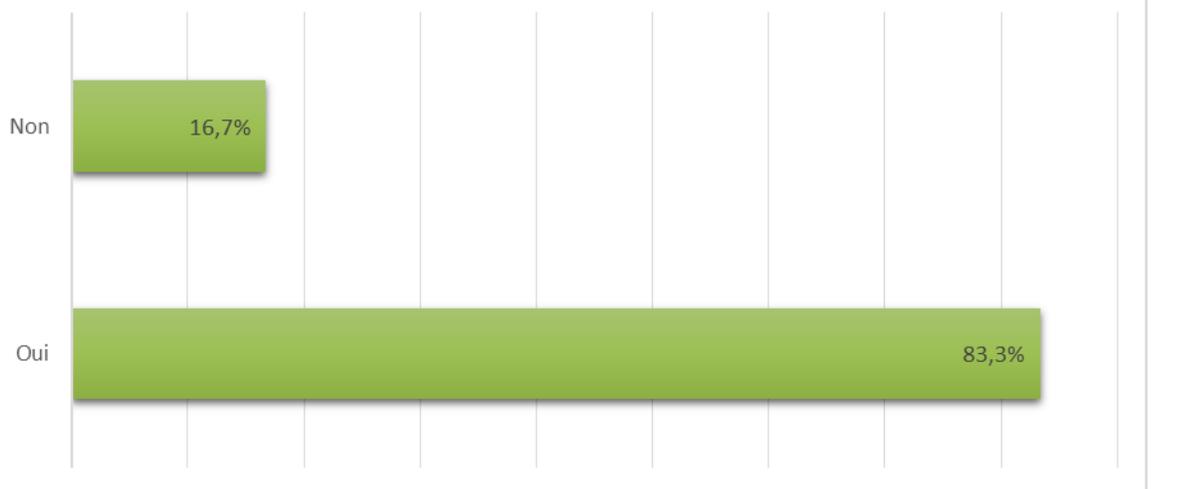
Question 7 : si les services sont disponibles, les utilisez-vous ?



Pourquoi ne les utilisez-vous pas (raisons données par les enquêtés) ?

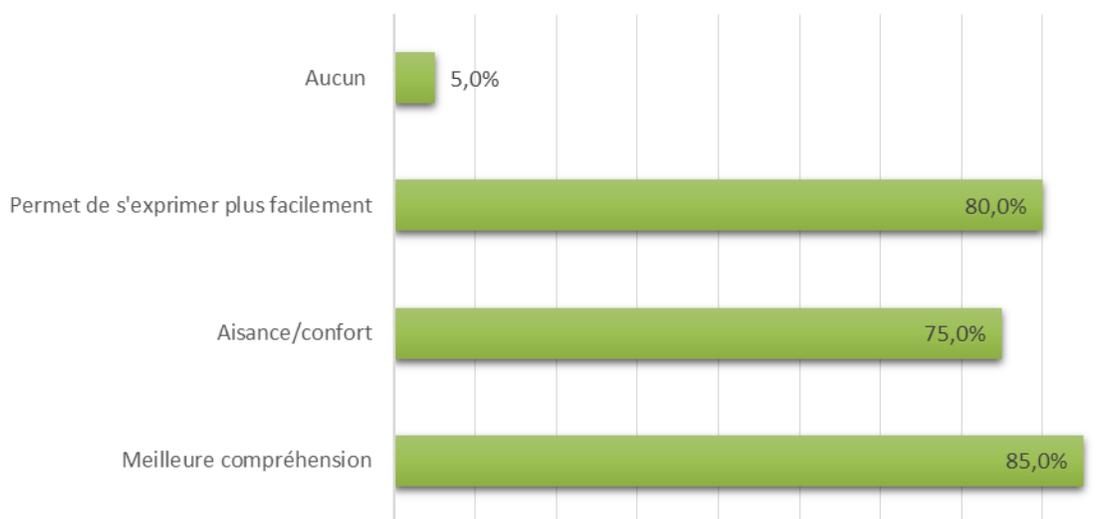
- Confortable en anglais (2)
- Distance (2)
- Le Québec n'est pas ma province (1)
- Services en anglais dans sa ville donc on va à Fermont (1)

Question 8 : si vous avez répondu non* à la question 6 - Si les services en français seraient disponibles, les utiliseriez-vous ?

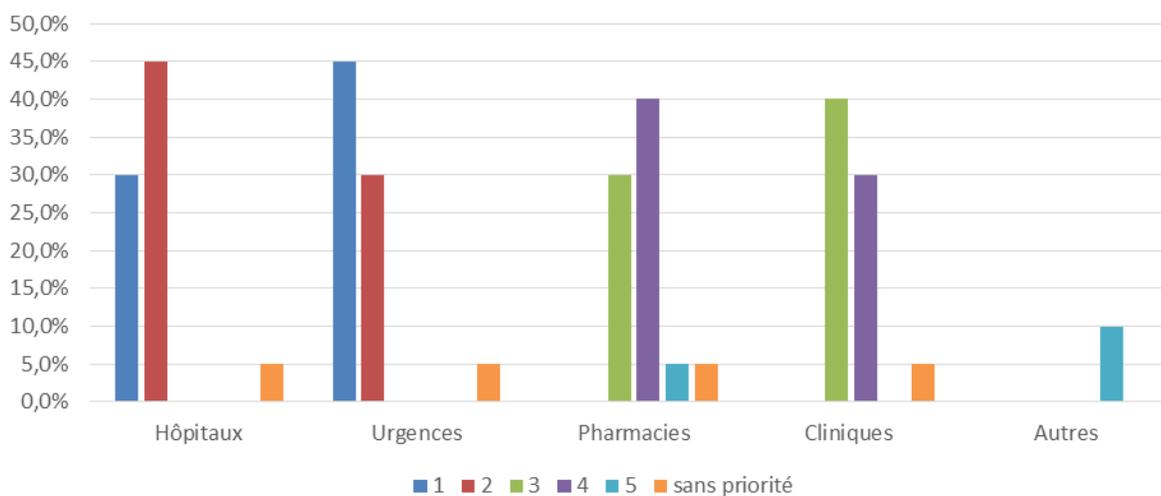


*Nous avons aussi inclut dans notre analyse les personnes ayant choisi la réponse « Je ne sais pas » à la question 6 car nous pensons qu'il est aussi intéressant de savoir si ces personnes, informés sur les services en français, les utiliseraient.

Question 9 : quels sont les avantages d'un service en français ?



Question 10 : par ordre de préférence, quels sont les lieux où vous voudriez avoir un service en français ?



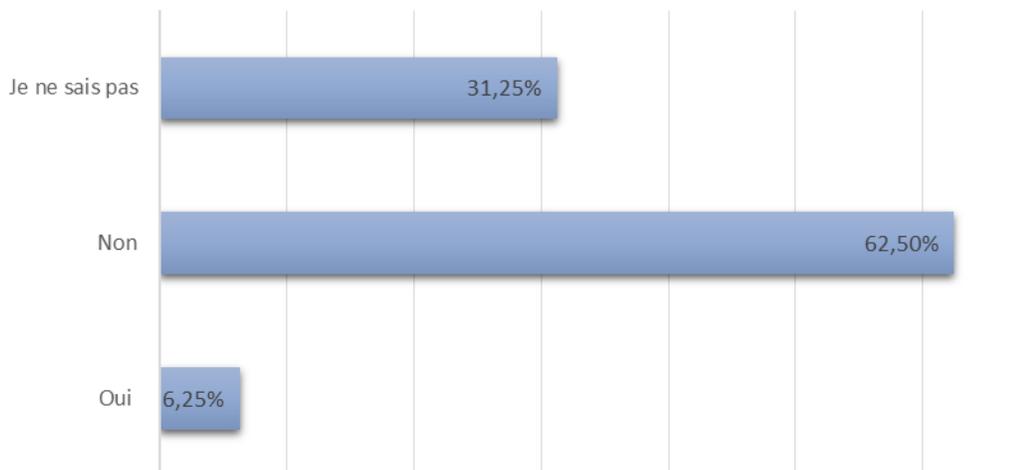
Péninsule de Port-au-Port

Total des sondages : 16

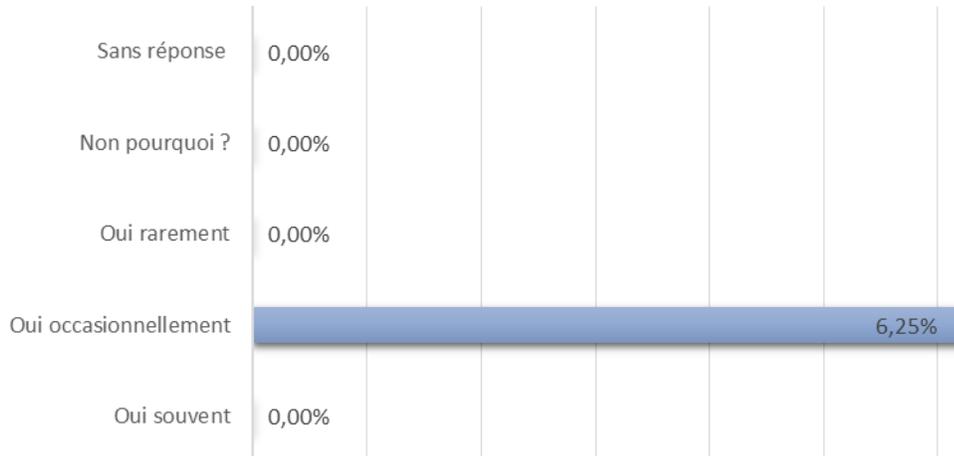
Question 5 : dans quelle langue préférez-vous vous faire servir ?



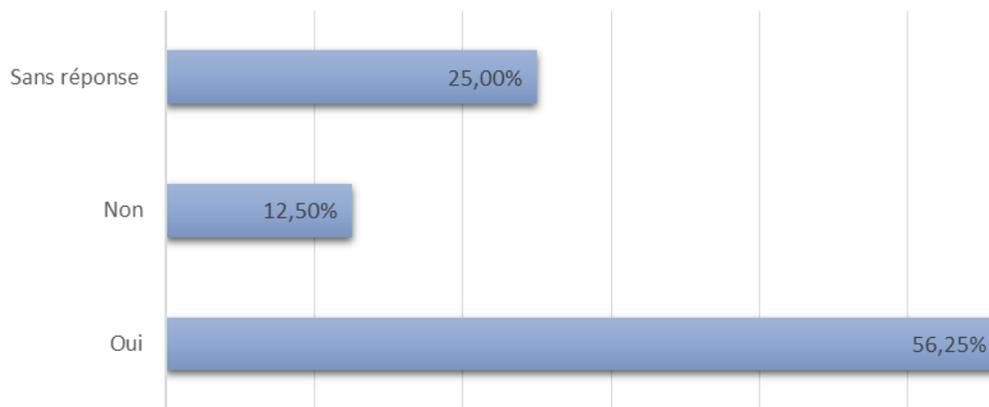
Question 6 : les services en français sont-ils accessibles près de chez vous ?



Question 7 : si les services sont disponibles, les utilisez-vous ?

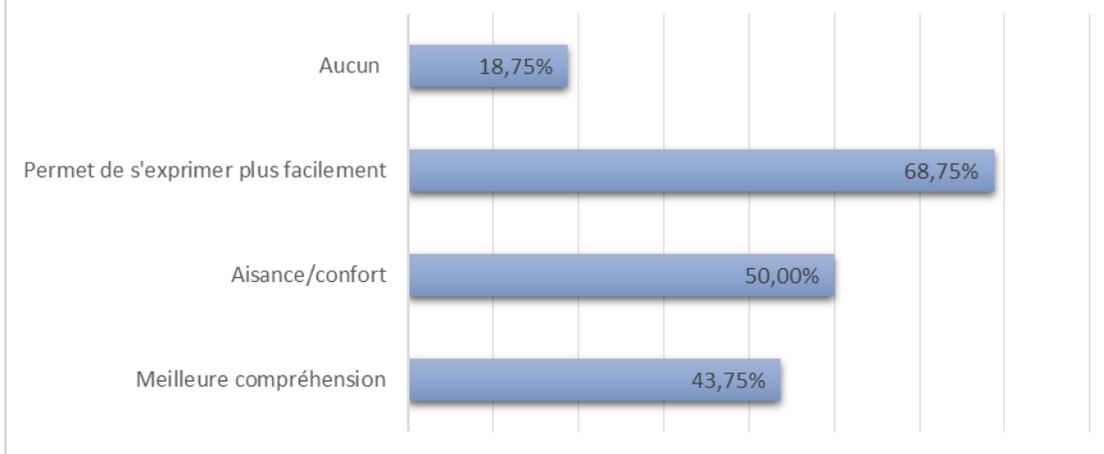


Question 8 : si vous avez répondu non* à la question 6 - Si les services en français seraient disponibles, les utiliseriez-vous ?

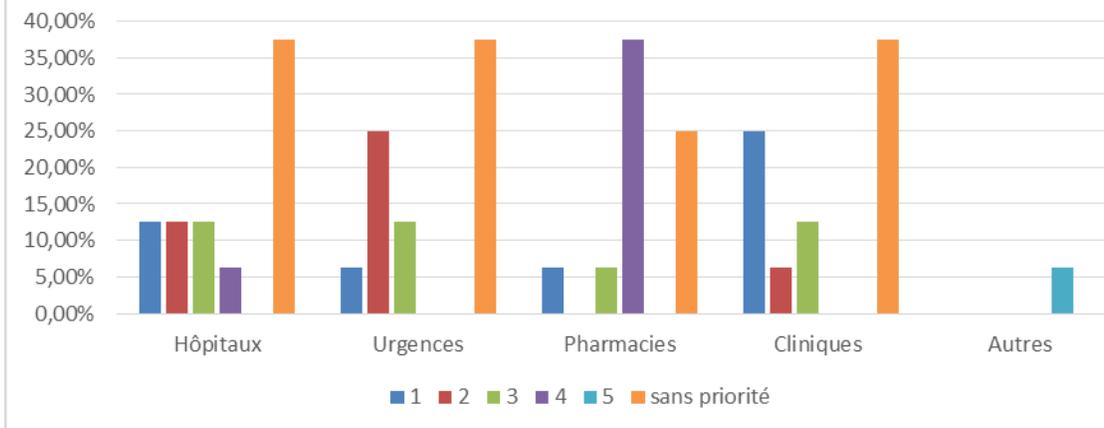


**Nous avons aussi inclut dans notre analyse les personnes ayant choisi la réponse « Je ne sais pas » à la question 6 car nous pensons qu'il est aussi intéressant de savoir si ces personnes, informés sur les services en français, les utiliseraient.*

Question 9 : quels sont les avantages d'un service en français ?



Question 10 : par ordre de préférence, quels sont les lieux où vous voudriez avoir un service en français ?



Autres lieux cités :

- Services d'infirmières (1)
- Information sujet santé mentale et physique (1)
- Ligne téléphonique médicale (1)

SAINT-JEAN

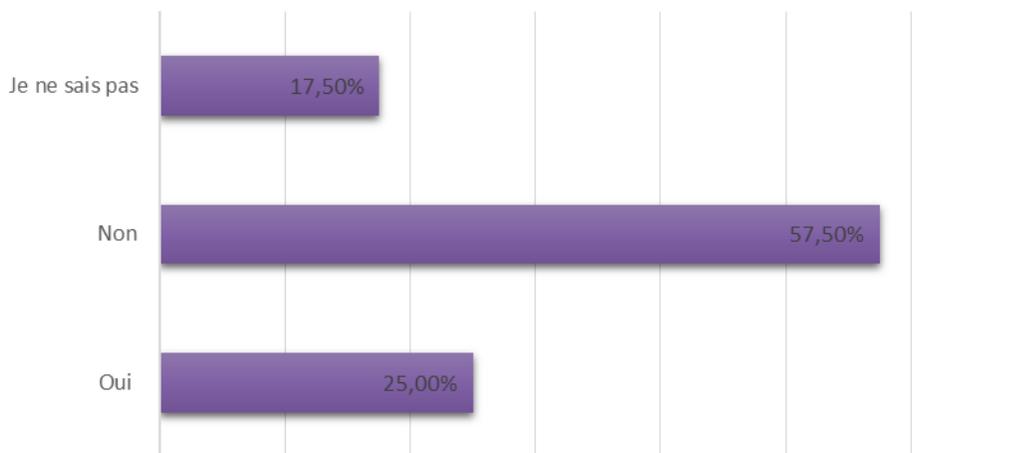
Total des sondages francophones : 40

Total des sondages anglophones : 16

Question 5 : dans quelle langue préférez-vous vous faire servir ?



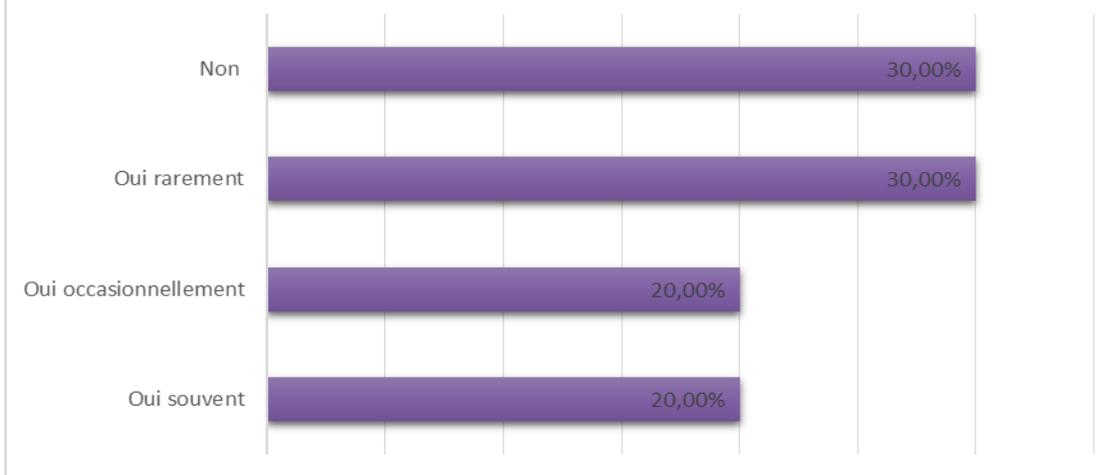
Question 6 : les services en français sont-ils accessibles près de chez vous ?



Services cités :

- Dentiste francophone (4)
- Optométriste (2)
- Docteur de famille (1)
- Service interprétation Eastern Health (1)
- Allergologue (1)

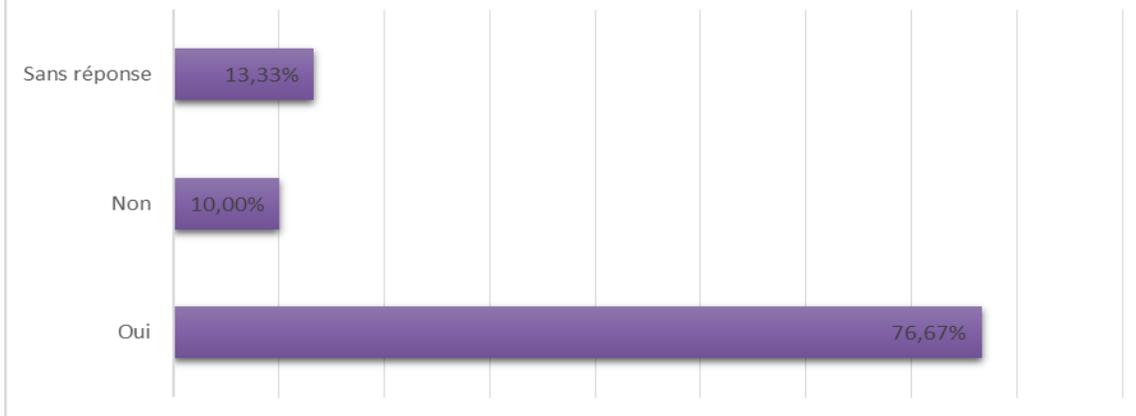
Question 7 : si les services sont disponibles, les utilisez-vous ?



Pourquoi ne les utilisez-vous pas (raisons données par les enquêtés) ?

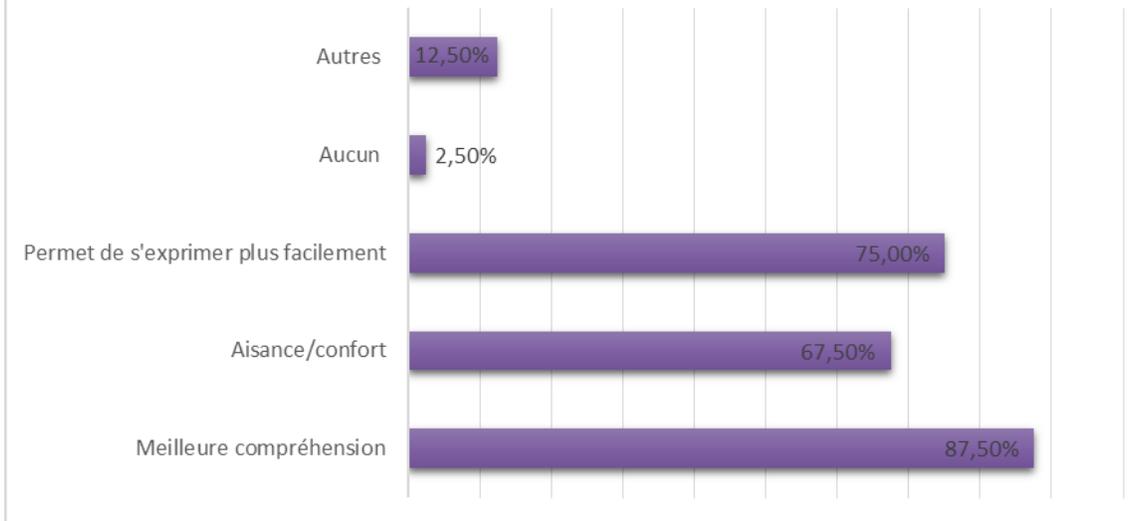
- Je ne les connais pas (3)
- Je préfère les services en anglais (3)
- Il n'y a pas de services en français (2)
- Je n'ai pas cherché (1)
- Je n'ai pas eu l'occasion (1)
- J'ai un médecin de famille anglophone (1)
- J'accorde plus d'importance à la qualité et au prix (1)

Question 8 : si vous avez répondu non* à la question 6 - Si les services en français seraient disponibles, les utiliseriez-vous ?



*Nous avons aussi inclut dans notre analyse les personnes ayant choisi la réponse « Je ne sais pas » à la question 6 car nous pensons qu'il est aussi intéressant de savoir si ces personnes, informés sur les services en français, les utiliseraient.

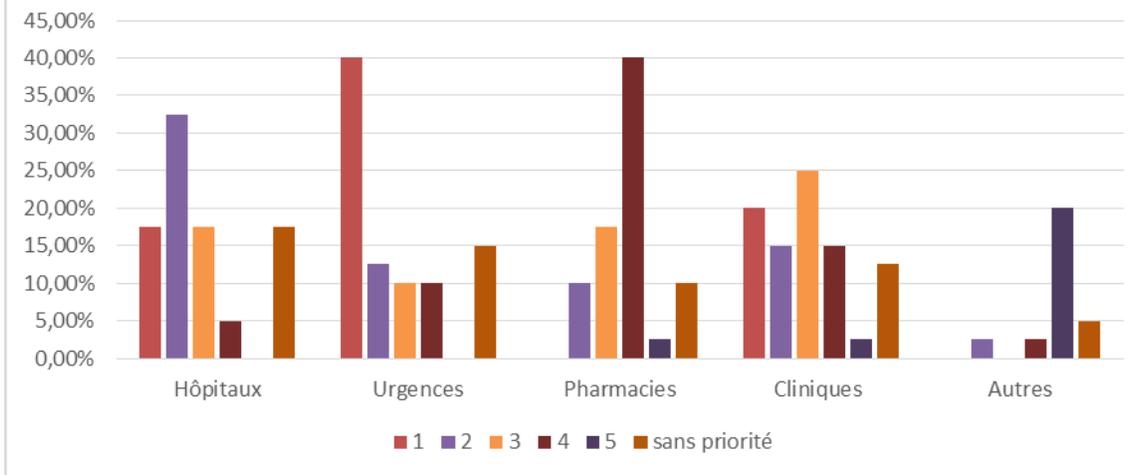
Question 9 : quels sont les avantages d'un service en français ?



Autres avantages cités :

- Beaucoup avantages pour les unilingues francophones (2)
- Crucial pour service en santé mentale (1)
- Les personnes ne vont pas voir le médecin car pas de services en français (1)
- Il n'y a besoin de traduire les dossiers médicaux (1)

Question 10 : par ordre de préférence, quels sont les lieux où vous voudriez avoir un service en français ?



Sans réponse : 2

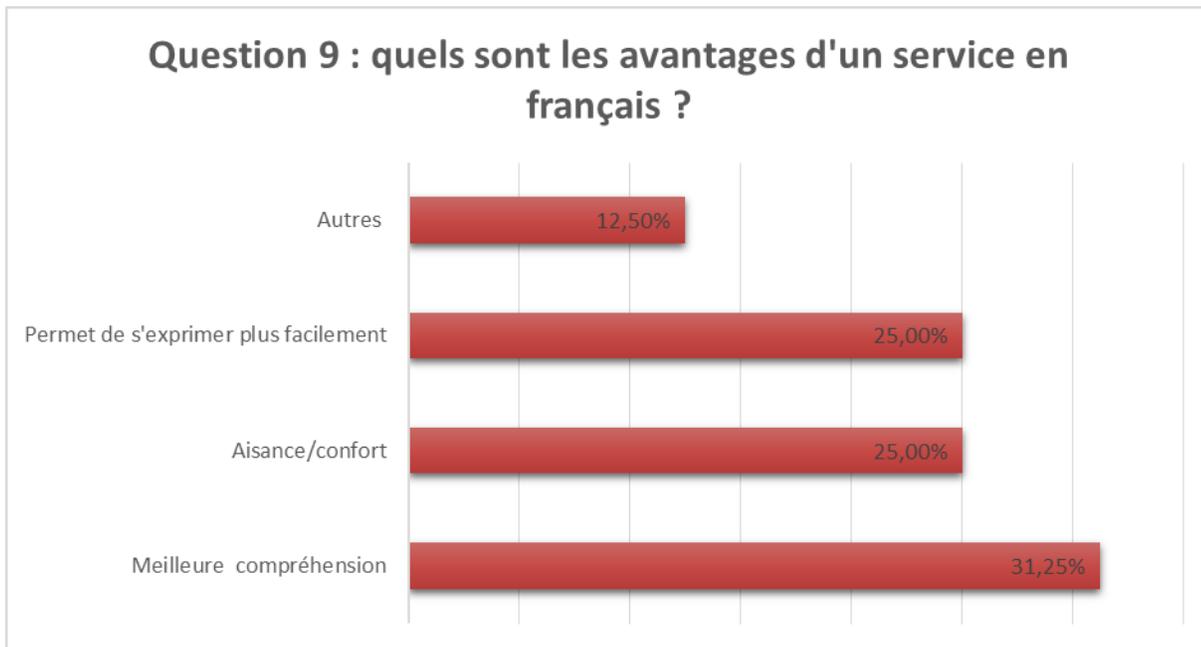
Autres lieux cités :

- Médecin généraliste (3)
- Restaurants cafétéria (1)
- Programmes (1)
- Dentiste (1)
- Physiothérapeute (1)
- Évaluation du développement des enfants (1)
- Santé communautaire (1)

À Saint-Jean, certains enquêtés, on remplit le questionnaire en anglais. Nous avons été surpris de constater :

- 47 % des répondants anglophones donnent des avantages aux services en français dans le système de santé

Ce dernier graphique présente les résultats de la question 9 tirée du sondage réalisé auprès des anglophones



Autres avantages cités :

- Bénéfique pour conjoint et enfants (2)
- Renforce la communauté francophone (1)