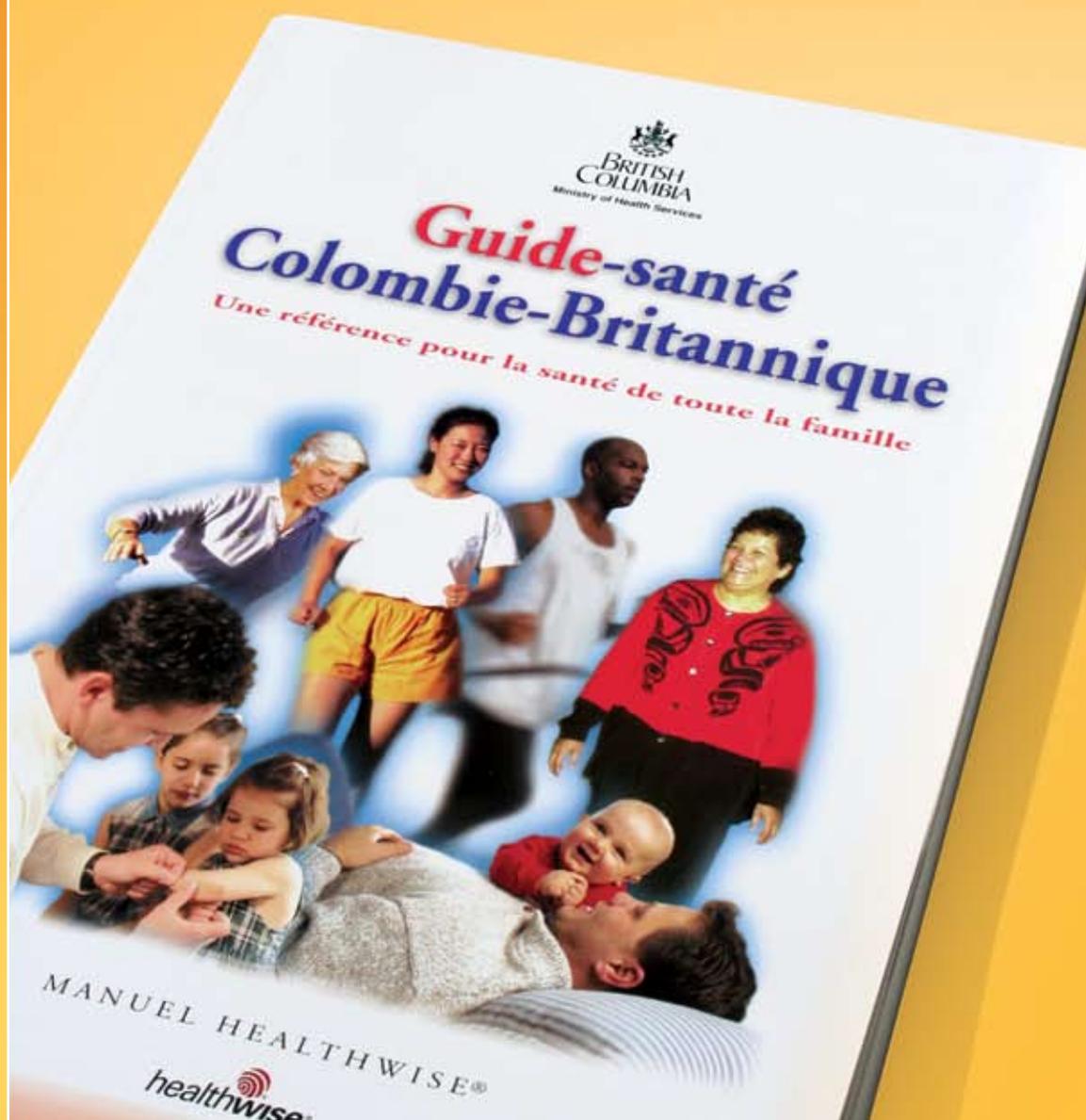


# RAPPORT FINAL DU PROJET SPÉCIAL

*Guide-santé Colombie-Britannique*

La composante francophone du programme BC HealthGuide

31 mars 2006





[www.resosante.ca](http://www.resosante.ca)

**RésoSanté Colombie-Britannique** est un réseau provincial de la santé en français qui rassemble des professionnels de la santé et des représentants issus des établissements et régions de santé, des gouvernements provincial et fédéral, des institutions de formation et de la communauté francophone.

Inspiré des valeurs de respect, diversité, équité, et accessibilité, et dans un esprit de partenariat et de dialogue, RésoSanté supporte le développement, l'accès intégré et la pérennité des services de santé en français à travers la Colombie-Britannique. Notre réseau propose, élabore et appuie la mise en œuvre de stratégies; fait la promotion des services de santé en français; assure un partage d'information; sensibilise et implique la population francophone; et propose et facilite la recherche dans le domaine de la santé en français en Colombie-Britannique.



**BCHealthGuide**

[www.bchealthguide.org](http://www.bchealthguide.org) &  
[www.bchealthguide.org/healthguidefrench.stm](http://www.bchealthguide.org/healthguidefrench.stm)

**Le programme BC HealthGuide**, qui fournit des renseignements et des conseils sûrs et fiables sur la santé, aide les Britanno-Colombiens à mieux comprendre et gérer leur santé. Ce programme d'autogestion de la santé offert par le ministère de la santé de la Colombie-Britannique est disponible 24 heures sur 24 et comprend le manuel *Guide-santé Colombie-Britannique*, la ligne d'aide téléphonique BC NurseLine, les fiches santé BC HealthFiles et le site Internet BC HealthGuide Online.



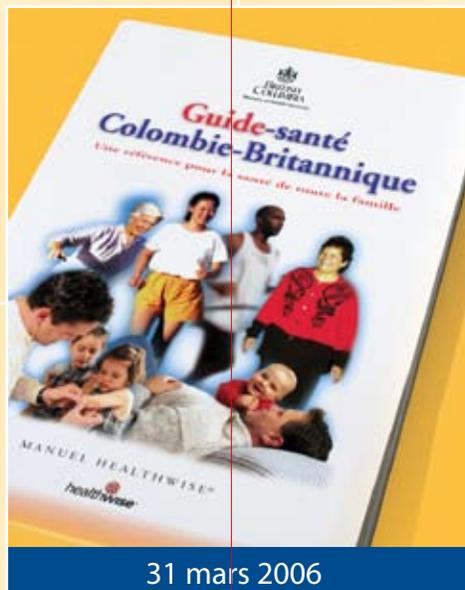
[www.francosante.org](http://www.francosante.org)

**Partenariat communauté en santé ou PCS** est le réseau de la santé en français du Yukon. Le mandat du PCS consiste à développer une vision commune de la prestation de soins de santé et des services sociaux en français pour la communauté franco-yukonnaise.

PCS regroupe les principaux acteurs en santé issus des cinq secteurs suivants : Professionnels et professionnelles de la santé, gestionnaires d'établissement de soins, représentants et représentantes de communauté, décideurs politiques et établissement et organismes de formation.



**RAPPORT FINAL DU PROJET SPÉCIAL**  
*Guide-santé Colombie-Britannique*  
La composante francophone du programme BC HealthGuide



31 mars 2006



Promoteur du projet : **RésoSanté Colombie-Britannique**

Partenaire principal : **Programme BC HealthGuide du BC Ministry of Health**

Partenaire associé : **Partenariat Communauté en santé** (Réseau de santé francophone du Yukon)

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| 1. SOMMAIRE .....   | 1  |
| 2. CONTEXTE.....  | 2  |
| 3. RÉUSSITE DU PROJET : RÉSULTATS ATTENDUS ET RÉSULTATS RÉELS ..... | 3  |
| 4. PARTICIPATION PAR POPULATION-CIBLE .....                         | 4  |
| 5. PARTENARIATS ET COLLABORATION INTERSECTORIELLE .....             | 5  |
| 6. DIFFUSION .....  | 6  |
| 7. RÉUSSITES ET LEÇONS RETENUES.....                                | 8  |
| 8. VIABILITÉ .....  | 9  |
| 9. CONTRIBUTION À LA COMMUNAUTÉ MINORITAIRE FRANCOPHONE .....       | 10 |
| 10. ÉVALUATION.....   | 11 |
| 11. RECOMMANDATIONS.....  | 18 |
| REMERCIEMENTS   |    |



# RAPPORT FINAL DU PROJET SPÉCIAL

## Guide-santé Colombie-Britannique

La composante francophone du programme BC HealthGuide

# 1

## 1. Sommaire

Selon le recensement de 2001, même si 270 000 Britanno-Colombiens peuvent parler français, la communauté francophone en Colombie-Britannique ne regroupe environ que 64 000 personnes, soit 1,6 % de la population. Plus de 50 % des francophones de C.-B. vivent dans la vallée du Bas-Fraser (le Grand Vancouver) et dans le Grand Victoria. La communauté francophone de Colombie-Britannique peut compter sur un vaste réseau d'organismes communautaires œuvrant dans divers secteurs d'activités humaines. On trouve des associations et des centres communautaires desservant la population francophone dans presque toutes les régions de la province (p. ex., Vancouver, Victoria, Nanaimo, Kelowna, Campbell River, Kamloops, Powell River ou Prince George). Le recensement de 2001 révèle également qu'environ 3 600 professionnels de la santé francophones travaillent en C.-B.

Dans le recensement de 2001, on note d'autre part que 985 francophones habitent le Yukon, soit 3,4 % de la population de tout le territoire. Concentrés essentiellement en milieu urbain, 75,6 % de ces francophones habitent Whitehorse, la capitale du territoire. L'isolement sur le plan géographique constitue toutefois un problème sérieux pour les francophones.

**L'objectif** du projet « *Guide-santé Colombie-Britannique* — la composante francophone du programme BC HealthGuide » consistait à publier et à distribuer la version française du BC HealthGuide dans quelque 24 000 foyers francophones en Colombie-Britannique et au Yukon. Le projet visait aussi à promouvoir l'utilisation du programme BC HealthGuide auprès du public francophone et des professionnels de la santé de C.-B. Le *Guide-santé Colombie-Britannique* est un manuel pratique et facile à lire qui traite des questions et des préoccupations de santé courantes telles que les soins préventifs et les possibilités de soins à domicile. Il explique aussi clairement, à l'aide de conseils, à quel moment il est souhaitable de chercher de l'aide auprès de professionnels de la santé. Les autres composantes du programme BC HealthGuide sont la ligne d'aide BC NurseLine, les fiches BC HealthFiles et le site Internet BC HealthGuide OnLine.

Le travail de distribution et de promotion et les **activités** d'éducation dans le cadre du projet comprenaient des envois postaux ciblés du guide et du matériel promotionnel le concernant; des annonces publicitaires, des communiqués et la publication d'articles dans des sites Web et dans les médias (destinés au grand public, aux professionnels et à la communauté francophone); la distribution secondaire, par l'intermédiaire d'associations et d'institutions francophones; des stands d'exposition dans des événements publics ou réservés aux professionnels; et des ateliers pour le public et les professionnels de la santé francophones.

Ce projet a permis d'en arriver aux **résultats** suivants :

- 350 exemplaires du *Guide-santé* version Yukon ont été distribués;
- 12 100 exemplaires du *Guide-santé* version C.-B. ont été distribués;
- pour les francophones, une meilleure connaissance du programme BC HealthGuide et un meilleur accès à des renseignements fiables sur la santé;
- une meilleure connaissance, par les utilisateurs francophones, des moyens de faire face aux facteurs de risques et aux conditions susceptibles d'affecter leur santé;
- une utilisation légèrement accrue de la BC NurseLine par la communauté francophone, avec pour conséquence un meilleur accès aux services de soins de santé primaires;
- des partenariats positifs entre les agences gouvernementales fédérales et provinciales et la communauté francophone;
- une amélioration de soins de santé primaires pour les francophones;
- l'engagement du BC Ministry of Health à dispenser de façon continue la portion francophone du programme;
- la poursuite du rôle consultatif de RésoSanté pour les activités de promotion futures et les ajustements aux grandes composantes du programme.

## 2. Contexte

Le projet « *Guide-santé Colombie-Britannique – la composante francophone du programme BC HealthGuide* » a été mis sur pied par RésoSanté Colombie-Britannique, en collaboration avec Partenariat Communauté en santé (PCS Yukon) et avec le BC Ministry of Health. Parmi les autres collaborateurs d'importance, mentionnons le Programme des Affaires francophones de Colombie-Britannique et Patrimoine Canada. Parmi les membres de RésoSanté, on retrouve des représentants de quatre organismes communautaires francophones, six régies de santé et un établissement de santé bilingue, les ministères de la Santé fédéral et provincial, un établissement d'enseignement et quatre professionnels de la santé francophones.

À la suite d'un mandat que lui ont confié ses membres en 2001, d'un sondage provincial<sup>1</sup> sur les besoins en santé et les priorités des francophones et d'un symposium sur la santé en 2002, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique a mis sur pied une table sectorielle sur les services de santé en français dans la province, laquelle est devenue par la suite RésoSanté Colombie-Britannique. En 2003, RésoSanté, l'un des 17 réseaux du genre financé par la Société Santé en français, a présidé à la création de projets, comme le présent projet, conçus pour améliorer l'accès à des services de santé en français intégrés aux initiatives entreprises dans le cadre de la réforme des soins de santé présentement en cours à l'échelle de la province. Le projet *Guide-santé* devait aussi être cohérent avec les résultats du sondage et avec un processus de planification qui avait permis d'identifier les priorités à court et à long terme pour la prestation de services de santé en français en Colombie-Britannique. L'une de ces priorités était la traduction du *Guide-santé Colombie-Britannique*, qui fait partie du programme BC HealthGuide du BC Ministry of Health (ministère de la santé), conçu pour renseigner le public, promouvoir la prévention des maladies et l'initiative personnelle et réduire les pressions sur le système de santé.

Au même moment, le BC Ministry of Health explorait avec le ministère de la santé du Yukon la possibilité d'offrir à la population du territoire une version adaptée du *Guide-santé Colombie-Britannique*, en anglais. Avec le Partenariat Communauté en santé, la communauté francophone avait travaillé à sensibiliser les gouvernements (pour reconnaître les besoins des francophones en matière de santé) et les francophones eux-mêmes

(à utiliser les services de santé disponibles en français). Une étude sur les besoins en santé<sup>2</sup> a permis de constater que plus de 60 % des francophones du Yukon considéraient que la promotion de la santé et la prévention des maladies étaient importantes et que plus de 78 % d'entre eux estimaient que les services d'accueil et de renvoi en consultation étaient importants ou très importants. Ces données ont servi de base au projet multijuridictionnel de *Guide-santé en français*.

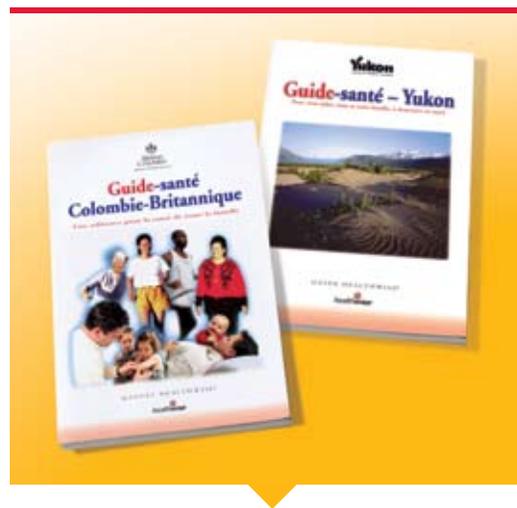
Le programme BC HealthGuide est respecté et reconnu pour sa grande qualité. Il a été en nomination pour le Prix d'innovation en gestion 2003 de l'Institut d'administration publique du Canada. À l'origine, ce programme regroupait :

- Le *Guide-santé Colombie-Britannique*, un manuel de 400 pages publié et distribué en 2001 dans 1,6 million de foyers en Colombie-Britannique contenant les réponses à des questions relatives à plus de 190 préoccupations en matière de santé et de l'information sur la prévention, les soins à domicile et les urgences, des conseils sur le moment où faire appel à un professionnel de la santé et sur de bonnes habitudes de vie.
- La BC NurseLine, une ligne d'aide confidentielle en activité jour et nuit, qui peut compter sur des infirmières ou infirmiers autorisés spécialement formés pour fournir aide et conseils et promouvoir une approche intégrée en matière de soins de santé pour la gestion de maladies graves ou chroniques et pour appuyer un accès universel aux soins de santé dans les régions rurales, nordiques ou éloignées. Le BC HealthGuide encourage les résidents à avoir recours à la BC NurseLine, car cette ligne téléphonique peut les renseigner en français grâce à un service d'interprète et fournit des liens directs vers des diététistes, des pharmaciens et des services d'urgence, si nécessaire.
- Le BC HealthGuide OnLine vient s'ajouter aux informations du Guide et propose plus de 35 000 pages ayant subi une révision médicale et touchant en détail 2 500 sujets et états de santé.
- Les BC HealthFiles, une série de plus de 170 fiches que l'on peut consulter en ligne ou obtenir en version imprimée dans les unités de santé publiques et dans le cadre des programmes de santé et sécurité régionaux et provinciaux.

1. « Besoins et priorités en matière d'accès aux services de santé en français en Colombie-Britannique : Qu'en pensent les francophones ? » La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 2002.

2. « Besoins en santé de la population francophone du Yukon et proposition d'un modèle », Marielle Beaulieu, Whitehorse, mars 2003.

Le BC Ministry of Health, qui a produit et distribué le *Guide-santé Colombie-Britannique* en vertu d'un contrat de licence avec Healthwise Incorporated, basée aux États-Unis, a mené les négociations nécessaires pour la parution du *Guide-santé* en français. Le programme des Affaires francophones de la C.-B. a ensuite négocié auprès de Patrimoine Canada une contribution financière pour payer les coûts d'impression. Par la suite, le projet a été élargi afin d'étendre la distribution de la version française du guide aux 24 000 francophones de C.-B. et du Yukon. En Colombie-Britannique, le projet incluait aussi la promotion d'autres composantes du programme BC HealthGuide, y compris les BC HealthFiles traduites, la ligne BC NurseLine avec service d'interprète et le BC HealthGuide OnLine, offert en anglais seulement. Ce projet est passé au centre des efforts de sensibilisation et d'éducation de RésoSanté et est aussi un élément clé des efforts considérables déployés pour en arriver à une transition vers des services de santé en français accessibles de façon continue en C.-B.



- 500 exemplaires du *Guide-santé* version Yukon imprimés et 350 distribués à ce jour<sup>3</sup>
- 23 800 exemplaires du *Guide-santé* version C.-B. imprimés et 12 100 distribués à ce jour<sup>4</sup>
- Une distribution tel que prévu aux unités de soins de santé, aux bibliothèques, aux centres communautaires et aux associations francophones
- Une meilleure connaissance du programme BC HealthGuide et un meilleur accès à des renseignements fiables sur la santé pour les francophones
- Une plus grande sensibilisation des professionnels de la santé aux avantages du BC HealthGuide et de son approche sûre en matière d'autogestion de la santé
- Une meilleure connaissance par les utilisateurs francophones des moyens de faire face aux risques pour la santé et aux conditions affectant leur santé
- Une légèrement plus grande utilisation de la ligne BC NurseLine par la communauté francophone, avec pour conséquence un meilleur accès aux services de soins de santé primaires
- Des partenariats positifs entre les agences gouvernementales fédérales et provinciales et la communauté francophone
- Des soins de santé primaires améliorés pour les francophones

# 3

## 3. Réussite du projet : résultats attendus et résultats réels

Le projet a nécessité l'impression et la distribution de la version française du BC HealthGuide, intitulée *Guide-santé Colombie-Britannique*, et de son équivalent pour le Yukon, le *Guide-santé Yukon*. Il a aussi exigé des efforts de promotion des composantes du programme BC HealthGuide en C.-B.

Les objectifs du projet étaient les suivants :

- Imprimer, livrer et distribuer 500 *Guide-santé Yukon*
- Imprimer et distribuer 23 500 *Guide-santé Colombie-Britannique*
- Assurer la promotion du *Guide-santé* tant en C.-B. qu'au Yukon
- Évaluer la composante francophone du programme BC HealthGuide

Les résultats obtenus correspondent aux attentes, sauf en ce qui a trait au nombre de guides distribués. Le projet a donné lieu aux réalisations suivantes :

3. Consultez également la section 8, traitant de la viabilité.

4. Consultez également la section 8, traitant de la viabilité.

La stratégie de distribution pour la C.-B. était fondée sur la disponibilité d'un certain nombre de listes d'envois provenant d'organismes communautaires qui pourraient être fusionnées, puis transformées en une seule et même liste de francophones dans la province vers laquelle l'envoi initial du guide pourrait être effectué. Toutefois, la loi relative à la protection de la vie privée est entrée en vigueur avant que le projet soit financé et la stratégie a été modifiée. On a alors choisi de faire appel à des associations de francophones, à des institutions et à certains professionnels de la santé qui ont été recrutés pour devenir « partenaires de distribution » et utiliser tous les moyens à leur disposition pour joindre les gens de leurs communautés. On a eu recours à une stratégie similaire au Yukon. Même si cette collaboration a été fructueuse et positive pour la communauté francophone, elle nous a permis d'apprendre qu'au-delà des cercles francophones officiels, la population francophone de C.-B. n'est pas facile à identifier et à joindre. Cela a eu pour effet de nous empêcher d'atteindre nos objectifs de distribution. Au Yukon, la période de distribution a été raccourcie parce que la distribution des guides en français a été repoussée jusqu'en mars 2005, moment où les guides en anglais ont été eux aussi disponibles.

Dans le cadre d'une importante stratégie d'éducation et de promotion utilisée en C.-B., on a planifié 15 ateliers aux communautés francophones et 5 ateliers aux professionnels de la santé sur le *Guide-santé* en français et sur d'autres éléments du programme BC HealthGuide. Identifier les populations francophones représentait un défi de taille, mais faire la même chose pour les professionnels de la santé francophones a été encore plus difficile. En tout, 27 ateliers ont été offerts en Colombie-Britannique. Quatre ont été annulés, faute d'intérêt de la part des gens. En fin de compte, 21 ateliers publics et deux ateliers pour les professionnels de la santé ont eu lieu, et ont réuni au total 195 participants. La stratégie a été élargie au Yukon, où trois ateliers ont été dispensés pour un total de huit participants, dans le cadre d'une tournée des communautés situées à l'extérieur de Whitehorse, capitale et principale ville du pays.

Notre collaboration avec le BC Ministry of Health a eu des résultats aussi imprévus que positifs. Le dernier chapitre de notre *Guide-santé* a été mis à jour et le projet s'est

chargé d'en assurer la traduction en français, l'impression et la distribution avec chaque exemplaire du guide. Le ministère a aussi traduit une brochure sur la sécurité des patients, qui a été imprimée en français et distribuée avec d'autre matériel pertinent et avec du matériel promotionnel. Enfin, 166 des 195 fiches BC HealthFiles ont été traduites en collaboration avec un autre projet en soins de santé primaires pour les francophones (le projet « En français ? Improving Access to Health Care for Francophones in British Columbia » de la Provincial Health Services Authority) et nous avons été en mesure de promouvoir leur disponibilité par le biais du projet *Guide-santé*. Ces éléments ont contribué à rendre le contenu du programme BC HealthGuide en français encore plus complet. Le projet a également contribué à sensibiliser encore davantage les professionnels de la santé sur les défis posés par l'accès à des services de santé pour les francophones en Colombie-Britannique.

## 4. Participation par population-cible

# 4

Les partenaires de distribution représentant la communauté francophone ont contribué dans une large mesure à la participation de la population visée par le projet.

Tel que mentionné précédemment, RésoSanté est largement représenté dans la communauté francophone, notamment à travers les organismes et groupements suivants :

- La Boussole, un centre communautaire et un organisme d'aide pour les francophones défavorisés de Vancouver
- La division des services aux étudiants du Conseil scolaire francophone, l'arrondissement scolaire francophone public de C.-B.
- Réseau-Femmes Colombie-Britannique, un réseau francophone de femmes de C.-B. offrant une ligne d'aide
- La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, qui représente la majorité des organismes francophones de C.-B.

5. « Besoins et priorités en matière d'accès aux services de santé en français en Colombie-Britannique : qu'en pensent les francophones ? » La Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 2002. Sondage réalisé à l'aide de 350 questionnaires sur 4 000 envoyés (11 %). Pour les détails, rendez-vous au [www.resosante.ca/main/recherche.htm](http://www.resosante.ca/main/recherche.htm).

Ces groupes ont utilisé leur expertise et leur connaissance des besoins de la communauté francophone pour la création d'un plan stratégique visant à améliorer l'accès à des services de santé en français en C.-B. et, plus spécifiquement, pour l'élaboration d'un projet susceptible de répondre à ces besoins. Pour ce faire, ils ont pris en compte les résultats d'un sondage provincial<sup>5</sup> sur les besoins et les priorités en matière de services de santé en français et ceux d'un forum qui a réuni quelque 50 participants représentant les fournisseurs de services de santé, les groupes communautaires et le gouvernement. L'une des grandes priorités identifiées était la traduction du BC HealthGuide et l'accès à une ligne infosanté en français.

Ces groupes ont collaboré à la conception du projet et, en compagnie de 15 autres groupements que nous remercions sur la couverture intérieure arrièrè, ont agi comme partenaires de distribution pour la diffusion du *Guide-santé Colombie-Britannique* et de matériel promotionnel. Par leurs efforts pour joindre la population francophone, ils ont joué un rôle déterminant au moment d'assurer l'accès au *Guide-santé*. Pour plus de détails, consultez la section Distribution du présent rapport.

Au Yukon, la réponse à la fois positive et nombreuse de la population visée a conduit à une participation active de leur part dans la planification, la mise en œuvre, l'évaluation et la diffusion du projet. De nombreuses personnes au sein de la communauté ont rempli des cartons de commentaires, ont participé à un groupe de discussion pour l'évaluation du projet et à des ateliers. Les associations et les établissements sont devenus partenaires de distribution, et se sont chargés de distribuer les guides dans leur voisinage, leurs lieux de travail et dans le cadre de leurs projets.

Un groupe de mise en œuvre comprenant du personnel et des gestionnaires du programme BC HealthGuide et de RésoSanté a supervisé le projet et favorisé une communication ouverte et aisée, tant pour la consultation que pour la résolution des problèmes. Plusieurs rencontres informelles ont eu lieu, tant sous forme de téléconférence qu'en personne. Le partenariat avec un programme officiel du BC Ministry of Health a permis au projet de bénéficier de communications de haute qualité, de matériel promotionnel et d'encore plus de crédibilité auprès du public francophone et des professionnels de la santé.

Les médias locaux, tant anglophones que francophones, ont aussi joué un grand rôle en termes de soutien, ce qui comptait beaucoup au moment de joindre les francophones qui ne participent à aucune activité dans leur communauté et qui n'en fréquentent pas non plus les institutions. De nombreux bénévoles, tant des individus que des membres de groupes communautaires, ont accepté de faire circuler l'information, en distribuant par exemple des aimants pour le frigo à des amis âgés plus isolés.

On a aussi assisté à un autre effort de groupe important : plusieurs des projets appuyés par RésoSanté et par la Société Santé en français<sup>6</sup> ont permis de multiplier leur impact sur le plan individuel en collaborant à la distribution des *Guide-santé* aux francophones avec lesquels ils sont entrés en contact et en amorçant, par exemple, la traduction du matériel des fiches BC HealthFiles.

La collaboration la plus digne de mention est toutefois celle qui s'est installée entre les partenaires de distribution. En effet, quelque 19 associations et institutions francophones en C.-B. et 8 au Yukon se sont engagées à devenir partenaires de distribution et ont utilisé tous les moyens dont elles disposaient pour joindre leurs communautés afin de leur transmettre de l'information sur le *Guide-santé* et sur les autres composantes du programme BC HealthGuide en C.-B. Parmi les stratégies utilisées par ces partenaires, mentionnons la pose d'affiches, la mise en place, à partir de leur site Web, d'hyperliens pour obtenir des renseignements sur le *Guide-santé*, la tenue d'ateliers, la distribution de guides à leurs bureaux, dans le cadre d'événements spéciaux ou d'expositions, dans

## 5. Partenariats et collaboration intersectorielle

L'ampleur de la collaboration des partenaires, y compris le personnel du BC Ministry of Health, du programme BC HealthGuide, des associations francophones et d'autres organismes communautaires regroupés par RésoSanté pour ce projet, a constitué en soi un succès appréciable.

6. Ces projets étaient : le projet de la régie Provincial Health Services Authority intitulé « En français? Improving Access to Health Care for Francophones in British Columbia », le projet de la régie Vancouver Coastal Health intitulé « Improving Access to Primary Health Care for Francophones in Vancouver Coastal Health » et le projet en santé de la population réalisé sur l'île de Vancouver et intitulé « Comment mieux informer les francophones de l'île de Vancouver en matière de santé ».

des envois postaux ou avec la distribution d'autres matériels à leurs membres. Ces partenaires ont aussi fait la promotion du programme BC HealthGuide en plaçant des annonces dans leurs bulletins et en y publiant des articles à ce propos.

Enfin, le projet est devenu une occasion pour RésoSanté de mettre de l'avant son mandat de réseautage et de partage de l'information. Un représentant de RésoSanté a assisté à la plupart des ateliers en vue de créer des liens, d'accroître la visibilité de l'organisme auprès d'une communauté francophone plus large et de rassembler plus de renseignements sur les besoins et les priorités de la communauté en matière de santé. La présence de RésoSanté a permis d'échanger de l'information sur les autres initiatives visant à améliorer l'accès à des services de santé en français et de répondre aux questions qui allaient au-delà de la seule portée du programme BC HealthGuide.

# 6

## 6. Diffusion

L'objectif du projet consistait à publier et à distribuer le *Guide-santé*, version française de BC HealthGuide, dans les foyers francophones de C.-B. et du Yukon et de promouvoir l'utilisation du programme BC HealthGuide auprès du public et des professionnels de la santé francophones de Colombie-Britannique. La distribution de ce guide a donc été l'un des éléments clés du projet. Parmi les activités prévues, mentionnons :

- L'impression du *Guide-santé* version C.B. et version Yukon et l'envoi de 500 exemplaires au Yukon.
- La traduction, l'adaptation, l'impression et la distribution de matériel promotionnel (brochures, cartes d'appel et aimants pour le frigo) remis avec le *Guide-santé* dans des envois postaux ou au cours d'événements spéciaux.
- La conception et la production d'une bannière et d'affiches pour des conférences, des présentations, des expositions et des événements.
- La préparation d'activités de communication pour le lancement de la distribution du *Guide-santé*.

- L'identification de professionnels de la santé, d'organismes et d'institutions francophones intéressés au développement de partenariats de distribution.
- L'utilisation d'événements publics pour faciliter la distribution du *Guide-santé*.
- La traduction et l'adaptation du matériel d'animation d'ateliers pour les professionnels de la santé et le grand public et la formation des formateurs
- La communication avec le grand public et les professionnels de la santé pour les informer de l'horaire des ateliers.
- L'organisation et la tenue de 5 ateliers à l'intention des professionnels de la santé et de 15 ateliers communautaires en C.-B.
- La mise à jour des sites Web du programme BC HealthGuide et de RésoSanté afin de mettre en valeur la composante en français du programme.
- L'adaptation du plan d'évaluation existant du BC HealthGuide afin d'y inclure l'évaluation de la composante en français.

Le *Guide-santé* Colombie-Britannique a été lancé en juin 2004 par le BC Ministry of Health et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, fédération qui représente la communauté francophone en Colombie-Britannique. En C.-B., les activités de distribution, de promotion et d'éducation ont débuté à l'automne 2004. Même si le *Guide-santé* Yukon a été lancé en octobre 2004, sa distribution a été retardée jusqu'en mars 2005, moment où le guide en anglais a aussi été rendu disponible. Dans les deux cas, les partenaires de distribution ont joué un rôle clé dans la stratégie de diffusion.



## Distribution

En C.-B., 19 organismes communautaires et institutions francophones et une poignée de professionnels de la santé se sont chargés de distribuer environ 5 300 exemplaires du *Guide-santé* et le matériel promotionnel correspondant à leurs membres ou à leurs clients par le biais d'envois postaux ou dans le cadre d'événements, ainsi qu'à leurs bureaux. Quelques exemples d'initiatives :

- Le Conseil scolaire francophone a facilité l'installation d'affiches dans les écoles francophones et la distribution de 2 800 exemplaires du guide au personnel et aux familles des enfants fréquentant les écoles francophones.
- La Fédération des parents francophones de la Colombie-Britannique a facilité la distribution d'affiches dans toutes les garderies et les centres préscolaires francophones, a publié des annonces publicitaires dans ses deux bulletins (distribués à 4 000 exemplaires) et a inclus un exemplaire du guide et du matériel promotionnel dans ses trousseaux de bienvenue pour les nouveaux-nés (100) et les maternelles (450). On a eu recours à une stratégie similaire au Yukon, où 50 exemplaires du *Guide-santé* ont été insérés dans les trousseaux destinés aux nouveaux parents.



Parmi les autres stratégies de distribution mises en œuvre, mentionnons :

- Envois ciblés du *Guide-santé* Colombie-Britannique aux organismes communautaires francophones (38); aux professionnels de la santé et à leurs organismes (291); aux départements de santé et aux régies de la santé (137 emplacements, 1 200 exemplaires); aux bibliothèques publiques (254); aux écoles (voir ci-dessus); aux membres du parlement de C.-B. et au parlement canadien ainsi qu'aux sénateurs (124); et à toute personne qui en faisait la demande.
- Envoi ciblé de matériel promotionnel de C.-B. à 950 professionnels de la santé dans le cadre du projet de la régie de santé Provincial Health Services Authority intitulé « En français ? Improving Access to Health Care for Francophones in British Columbia ».
- Au Yukon, les guides ont surtout été distribués en personne à des événements et aux participants de programmes santé, aux membres des centres communautaires, aux employés des partenaires de distribution, aux enfants dans les écoles ou dans les garderies.

## Promotion

Des publicités, des annonces et des articles publiés dans les bulletins d'information, les sites Web et les médias (public, professionnels et associations francophones). Quelques exemples :

- Des annonces ont été publiées dans *The Vancouver Sun*, *The Province* et dans *L'Express du Pacifique*, ainsi que dans des journaux locaux et régionaux.
- Une annonce a paru dans le programme du Festival du sucre d'érable de Nanaimo (tirage : 61 000 exemplaires).
- Des articles ont été publiés dans les bulletins d'information d'associations professionnelles telles que le BC College of Pharmacists, le BC College of Family Physicians et les six régies de santé de C.-B.
- Un courriel de lancement a été envoyé aux 2 117 membres et non-membres de la BC Pharmacy Association (a suscité les demandes de quatre pharmaciens).

Mise en place d'un stand d'information à des événements communautaires et professionnels, lors de la présentation de conférences et de réunions, par exemple :

- au Festival du sucre d'érable, qui accueille environ 10 000 visiteurs chaque année à Nanaimo;
- au Tot and Preschool Health Fest de Coquitlam, en C.B., et à la Wholistic Health Fair de Whitehorse, au Yukon;
- au Word on the Street Festival (Foire de la lecture) et à la Foire multiculturelle de la santé de Vancouver;
- aux conférences de l'Association provinciale des professeurs d'immersion et du Programme francophone (APPIPC) et de la Registered Nurses Association of BC (RNABC).

## Éducation à la santé

Tenue d'ateliers destinés au public francophone et aux professionnels de la santé de C.-B. et du Yukon (26 ateliers en tout, pour 203 participants). Une reliure spéciale, des cahiers de travail pour les participants et la marche à suivre des ateliers ont été traduits et adaptés de l'anglais, puis utilisés pour la formation de huit animateurs en C.-B. et de six animateurs au Yukon, lesquels ont dispensé des ateliers conçus pour stimuler l'utilisation du programme BC HealthGuide afin de :

- permettre aux professionnels de la santé d'aider les personnes qui bénéficient de soins de santé à se montrer plus actives et plus engagées dans leur santé;
- permettre à ces personnes de consolider les partenariats établis avec leur fournisseur de soins;
- améliorer la qualité des soins auto-administrés à domicile.

## 7. Réussites et leçons retenues

Dans l'ensemble, l'évaluation a démontré que les stratégies de distribution du *Guide-santé* ont été bien pensées et ont connu du succès. Elles ont permis de joindre la part de francophones qui ont des liens solides avec les institutions (p. ex., les écoles) et aux organismes de leur communauté et ceux qui le sont moins, par l'intermédiaire des bureaux de médecins, des pharmaciens, des foires et des événements ciblant précisément les francophones aussi bien que les groupes d'autres communautés culturelles.

Toutefois, tel que mentionné précédemment, identifier les francophones dans les communautés et dans les milieux de travail a posé un défi considérable, surtout en C.-B. Cela a eu pour effet de compliquer le recrutement de participants pour les ateliers. Nous avons par exemple été déçus du fait que, malgré tous les efforts que nous avons déployés pour travailler avec la communauté francophone et pour faire de la publicité à l'interne et dans les journaux, le tout a attiré moins de participants que ce à quoi nous nous attendions, ce qui, dans certains cas, a forcé l'annulation d'ateliers. Nous n'avons pas non plus atteint nos objectifs pour la distribution des *Guides-santé*.

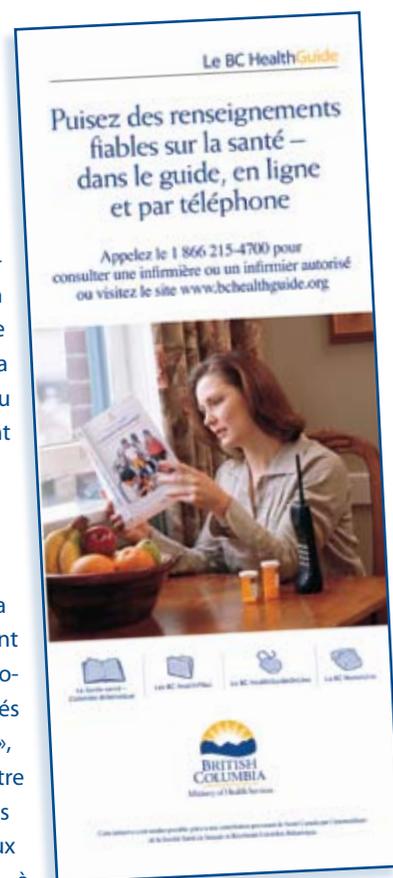
*Nous estimons toutefois que la tenue d'un total de 26 ateliers éducatifs, au cours desquels 93 % des participants ont affirmé qu'ils allaient utiliser le Guide-santé à la maison ou pour aider d'autres personnes, et 97 % d'entre eux projetaient être plus actifs dans les décisions liées aux soins de santé, constitue un succès.*

L'une des plus grandes réussites du projet a été le degré de collaboration des partenaires (particulièrement les partenaires de distribution et le ministère de la santé) mentionnés précédemment. En C.-B. comme au Yukon,

cette collaboration a été essentielle pour joindre une part aussi importante de la population francophone que celle que nous avons jointe.

Même si la qualité du programme et l'association avec le BC Ministry of Health ont été des atouts et que la possibilité de créer des ressources en français a été grandement appréciée, prendre en charge le processus administratif inhérent à une importante bureaucratie telle que celle du BC Ministry of Health a posé un défi de taille. Le BC HealthGuide demeure un programme du BC Ministry of Health. Le ministère s'est réservé le droit d'approuver tout matériel de communication (p. ex. les publicités, articles et annonces) de même que la traduction et la mise en pages du matériel promotionnel et du matériel de formation. L'adaptation du matériel aux besoins des francophones a été limitée parce qu'elle devait se conformer à la grille et au contenu de l'anglais. Malgré une très grande collaboration des représentants du ministère, le processus a demandé beaucoup de temps et a suscité bien des frustrations. Parmi celles-ci, l'impossibilité de modifier la façon dont le matériel en français était présenté en version imprimée et dans le site Web du BC HealthGuide. Cela a eu pour effet de limiter l'accès au contenu dans certains cas, dont voici quelques exemples :

- L'index du *Guide-santé*. L'index a été traduit et conçu différemment de la version anglaise. Il contient la liste des maladies et problèmes de santé regroupés sous le titre « problèmes », ou « douleur » au lieu d'être consignés en fonction des parties du corps – cheveux ou poitrine, par exemple –, à partir de laquelle l'internaute peut explorer le sujet. De plus, les termes employés ne sont pas nécessairement compréhensibles au grand public. Si un internaute souhaite par exemple en savoir plus sur les douleurs à



la poitrine, il lui suffit d'aller sous « Chest pain » dans l'index de la version anglaise. Dans la version française, il n'y a pas d'entrée pour « poitrine ». L'internaute trouvera plutôt l'information recherchée sous « Douleur thoracique ». En anglais, cela donnerait thoracic pain, mais l'internaute doit connaître la signification de ce terme plus technique. Ce problème a été souligné par les participants à l'étape de l'évaluation du projet.

- Les fiches BC HealthFiles. Le BC Ministry of Health fait de la publicité vantant l'accessibilité de copies papier de ces fiches dans les unités de services de santé, mais le matériel en français n'a pas encore été distribué et n'est pas disponible en version papier. Il existe un index bien conçu dans la version anglaise. La version française des BC HealthFiles apparaît en ordre numérique seulement. Enfin, il est possible d'utiliser un moteur de recherche pour trouver la fiche traitant d'un sujet précis. Même si le même moteur de recherche peut fournir des résultats dans les deux langues, ce n'est pas mentionné dans le site Web, ce qui fait que les francophones n'en sont pas informés.



Il est important de souligner deux *pratiques exemplaires*. Tel que mentionné précédemment, des liens ont été créés avec bon nombre de projets en soins de santé primaires pour les francophones, par exemple avec le projet de la Provincial Health Services Authority intitulé « En français ? Improving Access to Health Care for Fran-

cophones in British Columbia », avec le projet de la région Vancouver Coastal Health intitulé « Improving Access to Primary Health Care for Francophones in Vancouver Coastal Health » et avec un projet des résidents de l'île de Van-

couver intitulé « Comment mieux informer les francophones de l'île de Vancouver en matière de santé ». Cette pratique a permis de maximiser les possibilités de promotion des composantes en français du programme BC HealthGuide. Au même moment, un représentant de RésoSanté a assisté à la plupart des ateliers sur le *Guide-santé* en C.-B. et a échangé des renseignements sur ces projets, sur les nouvelles ressources et les nouveaux services. Il a aussi répondu aux questions des participants qui allaient au-delà des seuls objectifs des ateliers. Ce sont là de bons exemples de synergies créées entre les projets pour générer le plus grand impact possible.



## 8. Viabilité

Les programmes d'autogestion en matière de santé sont une priorité pour le BC Ministry of Health. Le programme BC HealthGuide est au cœur de cette approche. Le fait qu'une large part de ce programme soit dispensée en français vient reconnaître le besoin de notre communauté pour des services de santé en français.

- Les exemplaires du *Guide-santé* et le matériel promotionnel restants après le 31 mars 2006 continuent d'être entreposés par le gouvernement de C.-B. et seront disponibles par les canaux de distribution du Ministry of Health.

8

Les partenaires de distribution ont été avisés du changement au protocole de distribution. Le ministère dispose d'une liste de partenaires et d'événements. Au Yukon, les guides et le matériel promotionnel continuent d'être distribués.

- Lorsque le guide en français sera mis à jour (d'ici 5 ans), les leçons tirées au fil du projet pourront être utilisées pour améliorer le guide et le rendre plus convivial pour les francophones.
- Sans diriger ni devenir responsable de l'information concernant le programme BC HealthGuide, RésoSanté continuera de faciliter les liens vers les partenaires de distribution et d'encourager la distribution et l'utilisation du *Guide-santé Colombie-Britannique*.
- RésoSanté continuera d'agir à titre de conseiller pour de futures activités promotionnelles et pour les ajustements à apporter aux principales composantes du programme.

constitue également une ressource pratique pour les professionnels de la santé. On le trouve dans les foyers francophones de Colombie-Britannique et du Yukon, où il peut être consulté à toute heure du jour, sept jours sur sept. Quant aux fiches BC HealthFiles, offertes en français dans Internet, elles peuvent être téléchargées si nécessaire pour obtenir de l'aide ou en complément à l'information offerte dans le *Guide-santé*.

Le *Guide-santé* encourage les gens de C.-B. à utiliser la ligne d'aide BC NurseLine, qui fournit des renseignements et des conseils sur la santé jour et nuit, tous les jours. Cette ligne d'aide peut offrir de l'information en français, grâce à un service d'interprétation, et peut mettre ses utilisateurs en contact avec des diététistes, des pharmaciens et des services d'urgence, lorsque nécessaire. On y offre aussi un service de renvoi en consultation vers des centres de soins de santé primaires à heures d'ouverture prolongées. Présentement, on ne trouve que quatre pharmacies ouvertes jour et nuit, tous les jours de la semaine, dans la vallée du Bas-Fraser. La ligne d'aide BC NurseLine appuie un accès universel aux soins de santé dans les régions rurales, nordiques ou éloignées de la province.

### ***Contribution à l'amélioration de la santé des francophones de la C.-B. et du Yukon***

Dans l'ensemble, les francophones consultés au moment de l'évaluation estiment que les composantes du programme sont utiles :

- pour les aider dans leurs activités d'autogestion de la santé en faisant la promotion de la santé et en les aidant, ainsi que leur famille, à faire face à des problèmes de santé courants, et ce, grâce à la lecture du *Guide-santé*;
- pour décider s'il est nécessaire de faire appel à un professionnel de la santé, soit en utilisant la ligne BC NurseLine, en prenant rendez-vous avec leur médecin ou en se rendant au service des urgences de leur hôpital local.

## 9

### **9. Contribution à la communauté minoritaire francophone**

L'accès en français à un programme de qualité en auto-gestion de la santé tel que le programme BC HealthGuide, considéré comme une priorité par le ministère de la santé, vient souligner l'importance pour tous les francophones, même s'ils sont minoritaires, de bénéficier d'un accès à des soins de santé de qualité en C.-B.

Le projet a fourni et continue de fournir un service complet à la population francophone de C.-B. et du Yukon et améliore l'accès à des services de santé jour et nuit, sept jours par semaine. En plus d'être sensibilisés aux problèmes de santé les plus courants, dont 80 % peuvent être aisément traités à la maison, les utilisateurs du *Guide-santé* sont mieux préparés pour les visites à des professionnels de la santé lorsque c'est nécessaire. Le *Guide-santé*, facile à lire, fournit des renseignements fiables fondés sur de l'information médicale provenant de publications spécialisées et grand public réputées. Son contenu a été révisé par des médecins, des infirmières, des pharmaciens et d'autres professionnels de la santé. Ce guide

Le *Guide-santé* est perçu comme une bonne source de renseignements **généraux** sur la plupart des sujets touchant la santé. D'autres lectures sont toutefois nécessaires pour disposer d'une information plus approfondie ou pour en savoir plus sur un sujet abordé dans le guide.

Les francophones affirment aussi garder le *Guide-santé* à la maison, à portée de la main, sur une étagère dans la plupart des cas. Le guide les aide à avoir un meilleur accès à de l'information qu'ils perçoivent comme étant fiable et digne de confiance. Le format et la présentation du guide sont pratiques et le texte qu'il contient est facile à comprendre, concis et va droit au but; on le perçoit comme un outil qui améliore l'accès à des services de santé jour et nuit, tous les jours de la semaine.



évaluation complète du programme BC HealthGuide. Le tout a fourni un moyen unique et rentable d'établir l'utilisation de la BC NurseLine, en particulier par les populations francophones, avant la promotion et la distribution des guides en français. Des stratégies précises ont été utilisées pour évaluer les effets des stratégies de promotion et de distribution sur le degré de sensibilisation et l'utilisation des composantes du programme BC HealthGuide, et pour évaluer la satisfaction du public et des professionnels de la santé francophones.

### **Stratégies et processus d'évaluation**

Parmi les stratégies d'évaluation, on retrouvait des groupes de discussion composés de francophones provenant du public et du milieu des professionnels de la santé, des entrevues auprès d'informateurs et d'intervenants clés, et un travail de modélisation et d'analyse des données administratives du programme BC HealthGuide (BCHG). Le tableau de la page suivante présente un résumé de la collecte de données effectuée en vue de l'évaluation.

# 10

## **10. Évaluation<sup>7</sup>**

L'équipe QUILTS (*Quality Improvement in Telecare, Literacy and Self Help/Qualité dans l'amélioration des télésoins, de la documentation et de l'autogestion de la santé*) a évalué l'efficacité et les effets du *Guide-santé Colombie-Britannique* pendant que se tenait l'actuelle

évaluation. Le tableau de la page suivante présente un résumé de la collecte de données effectuée en vue de l'évaluation.

### **Les groupes de discussion et les entrevues ont exploré :**

- La disponibilité et l'accessibilité du *Guide-santé Colombie-Britannique*
- Le degré de sensibilisation de la communauté visée concernant l'existence du *Guide-santé*
- Le taux de satisfaction de l'utilisateur
- Le degré d'amélioration des connaissances de l'utilisateur
- Le degré de confiance envers les renseignements transmis dans le *Guide-santé*
- Le degré de pertinence de l'usage des services en santé par le lecteur du *Guide-santé*
- Le degré d'utilisation par le lecteur des autres composantes du programme disponibles en français – ligne d'aide BC NurseLine, certaines fiches BC HealthFiles et le site Web.

<sup>7</sup> Un rapport d'évaluation plus complet sera publié en juin 2006.

| Points évalués  | Méthode de collecte des données et types de répondants   |
|---|--|
| <b>Stratégie de distribution, nombre d'exemplaires du <i>Guide-santé</i> et quantité de matériel promotionnel distribué</b>   | <p>On a amassé de la documentation sur le nombre d'exemplaires du <i>Guide-santé</i> C.-B. distribué et sur les modèles de distribution, notamment en ce qui a trait aux partenaires, à leur façon d'effectuer la distribution, aux événements pendant lesquels le guide était distribué et aux commandes effectuées par des individus ou des groupes.</p>   |
| <b>Degré de réussite de la campagne de communication pour accroître l'utilisation de la ligne BC NurseLine et du site Web du programme</b>  | <p>On a amassé de la documentation sur le nombre d'utilisateurs francophones de la ligne BC NurseLine ayant demandé et utilisé le service d'interprétation CanTalk avant et après la promotion et la distribution du <i>Guide-santé</i> C.-B. Des totaux mensuels ont été calculés pour les mois de janvier 2002 à mars 2006.</p> <p>On a aussi calculé le nombre de téléchargements de documents des fiches BC HealthFiles à partir du site Web.</p>  |
| <b>Succès et défis à relever pour atteindre les objectifs en matière de distribution et de promotion</b>  | <p>Des entrevues avec les informateurs clés ont été effectuées auprès de la gestionnaire du projet et du promoteur (2 participants). Un groupe de discussion a été mis sur pied avec chaque animateur d'ateliers (4) et avec le personnel ayant assuré la formation des animateurs (2).</p>  |
| <b>Degré de satisfaction apporté par le <i>Guide-Santé</i> C.-B. et les autres composantes du programme BCHG</b><br><br><b>Impacts perçus sur la santé</b><br><br><b>Impact perçu sur l'utilisation des services de santé</b> | <p>Des groupes de discussion composés de francophones ont été formés dans les communautés un peu partout en C.-B. La majorité des participants avait reçu un exemplaire du <i>Guide-santé</i>, une minorité avait participé à un atelier portant sur le guide et un petit nombre (1 à 2 personnes par groupe) n'avait pas reçu le guide.</p> <p>Au total, 153 personnes ont participé aux groupes de discussion en C.-B. Ces groupes se sont réunis à Vancouver (3); en banlieue de Vancouver (2), dans l'intérieur/l'Okanagan (2); sur l'île de Vancouver, à Victoria (1) et à Nanaimo (1); sur la côte du Pacifique en C.-B., à Powell River (1); au nord de la C.-B., à Prince George (1) et à Kitimat (1), et dans l'est de la province, à Nelson (1). On a pris soin d'inviter des représentants de tous les segments de la population : hommes et femmes, adultes de tous âges, parents, minorités visibles, nouveaux immigrants, personnes à faible revenu ou à revenu élevé et sans-abri. Un groupe de discussion de 12 participants a eu lieu au Yukon.</p> |
|   | <p>Des entrevues avec les informateurs clés ont eu lieu auprès de 15 médecins de famille et autres professionnels de la santé desservant des Britanno-Colombiens francophones : dentistes (2), infirmières (2), diététistes (2), ergothérapeute (1); physiothérapeute (1); professionnel en santé mentale (1); naturopathe (1).</p> <p>Trois professionnels de la santé ont été interviewés au Yukon. Les médecins francophones du Yukon étaient absents au moment des entrevues et n'ont pu être joints.</p>  |

## Résultats de l'évaluation

(a)

### (a) Quoi ?

#### Avons-nous accompli ce que nous avions prévu de faire ?

Dans l'ensemble, l'évaluation a démontré que les stratégies de distribution du *Guide-santé* ont été bien pensées et ont connu du succès. Elles ont permis de joindre la part de francophones qui ont des liens solides avec les institutions (p. ex., les écoles) et aux organismes de leur communauté et ceux qui le sont moins, par l'intermédiaire des bureaux de médecins, des pharmaciens, des foires et des événements ciblant précisément les francophones aussi bien que les groupes d'autres communautés culturelles.

On s'attendait à ce qu'avec le temps, le bouche-à-oreille assuré par les utilisateurs du *Guide-santé* ferait son œuvre et permettrait de joindre les gens ayant moins de contacts avec les institutions de la communauté francophone. Les participants aux groupes de discussion ont spontanément mentionné qu'ils demandaient des exemplaires supplémentaires du guide pour les remettre à des parents, qu'ils avaient entendu parler du guide par des amis et qu'ils ont dit à d'autres personnes comment se le procurer en visitant le site Web. Nous avons donc la preuve que le bouche-à-oreille commence à faire son œuvre.

*Un sous-groupe de participants, particulièrement des parents, ont aussi noté que les aimants constituaient un aide-mémoire fort utile et facile à repérer sur le frigo lorsqu'ils avaient besoin d'appeler la ligne d'aide BC NurseLine ou de consulter le site Internet.*

Un sous-ensemble de participants des groupes de discussion de l'évaluation a mentionné avoir participé à des ateliers portant sur le *Guide-santé*. Ces personnes étaient parmi les plus informées de tous les groupes et avaient consulté le guide sur de nombreux sujets touchant la santé. Certains avaient aidé d'autres personnes en leur parlant du guide et de la façon de l'utiliser. Même si cer-

tains participants aux groupes de discussion n'ayant pas assisté aux ateliers étaient tout de même bien renseignés, avaient lu le guide et s'en étaient servi, leur degré de connaissance était loin d'être uniforme, alors qu'il l'était – et qu'il était supérieur – chez ceux qui avaient participé à l'atelier.

Les groupes de discussion pour l'évaluation et les entrevues constituaient des moyens non intentionnels de joindre le public et les professionnels francophones. Ils ont permis d'accroître le degré de connaissances des participants concernant les composantes du programme BC HealthGuide (p. ex., les fiches BC HealthFiles, le site Internet) et ont aussi permis de susciter de l'intérêt. Par conséquent, plusieurs personnes ont manifesté leur intention d'utiliser ces composantes à l'avenir. Plusieurs médecins et autres professionnels de la santé ont même commandé des exemplaires du Guide-santé en français.

### (b) Pourquoi ?

#### Qu'avons-nous appris sur ce qui marche et sur ce qui ne marche pas ?

##### *Stratégies de distribution*

**Ce qui a fonctionné.** Le degré de collaboration entre les partenaires – y compris le personnel du Ministry of Health, celui du programme BC HealthGuide, les associations francophones, les autres associations communautaires, le coordonnateur de RésoSanté et la gestionnaire de projet – a été l'un des grands succès observés. Parmi les principaux événements soutenus par ces partenariats, on retrouvait deux événements de lancement. Le partenariat avec le personnel du Ministry of Health et la programmation du guide dans d'autres langues ont ajouté de la crédibilité auprès du public francophone, qui s'est dit satisfait de ce que la province appuie les initiatives en soins de santé qui se font en français et essaie d'améliorer l'accès aux services et le soutien en promotion et en autogestion de la santé. Les gens du Ministry of Health se montraient en général très réceptifs aux demandes et ont offert leur soutien au moment opportun.

(b)

Les médias locaux anglophones ont également collaboré avec enthousiasme et le tout s'est avéré important pour joindre les francophones qui ne prennent part à aucune activité communautaire ou dans des institutions francophones. De plus, plusieurs bénévoles, tant individuels qu'appartenant à un groupe, se sont entendus pour faire circuler l'information, agir comme multiplicateurs et distribuer des aimants pour le frigo aux amis plus âgés qui sont isolés, par exemple. Un autre effort important est venu d'un autre groupe : plusieurs des projets soutenus par RésoSanté et par la Société Santé en français ont été en mesure de multiplier l'impact qu'ils avaient individuellement en distribuant le *Guide-santé* aux francophones avec qui ils entraient en contact et en lançant la traduction des fiches Health File, par exemple.

**Ce qui n'a pas fonctionné.** Le défi qui reste à relever consiste à trouver comment rendre le guide plus accessible par le biais de points de distribution dans la communauté qui ne soient pas spécifiquement liés avec les communautés francophones, mais qui sont quand même fréquentés par des francophones, comme les bibliothèques, les pharmacies, les cabinets de médecins et les salles d'urgence des hôpitaux. Plusieurs participants aux groupes de discussion ont mentionné que ces lieux constitueraient des points de distribution utiles où trouver brochures, guides et aimants pour le frigo. Des démarches en ce sens ont été amorcées en s'adressant à quelques pharmaciens et à des bibliothèques, mais plus de travail encore reste à faire pour informer le public francophone que le guide est distribué dans un endroit précis et que les autres composantes du programme, telles que le site Web, sont disponibles en français. De même, s'assurer que plus de médecins et de professionnels gardent des exemplaires du *Guide-santé* dans leur bureau pour les distribuer aux résidents francophones de C.-B. et sachent où s'adresser pour obtenir des exemplaires supplémentaires ne sera possible que si le ministère s'efforce davantage d'assurer le développement de stratégies de communication et de publicité continues à cet effet.

### *Ateliers de formation à l'utilisation du Guide-santé et d'autres composantes du programme BC HealthGuide*

**Ce qui a fonctionné.** Les ateliers ont été bien reçus et plus de 90 % des participants ont affiché un haut degré de satisfaction. Quant aux effets possibles de la promo-

tion de la santé dans le cadre des ateliers, 93 % des participants ont affirmé qu'ils allaient utiliser le *Guide-santé* à la maison ou pour aider d'autres personnes, et 97 % d'entre eux projetaient être plus actifs dans les décisions liées aux soins de santé.

De façon générale, les participants se sont dits heureux du fait que plus de renseignements et plus de services de santé étaient désormais disponibles en français et qu'il y avait également davantage d'événements éducatifs tels que ces ateliers. Quelques participants ont formulé des suggestions visant à apporter des améliorations; ils suggéraient notamment plus de publicité pour les ateliers, plus d'ateliers et que ceux-ci visent tous les groupes d'âge. De même, certains participants ont estimé qu'on n'allouait pas suffisamment de temps et que les ateliers devraient durer plus longtemps, soit deux heures au lieu de 90 minutes.

**Ce qui n'a pas fonctionné.** Le recrutement de participants pour les ateliers n'a pas été chose facile. Il est possible que les gens n'aient pas réellement compris les avantages potentiels liés à la participation à un tel atelier. Compte tenu du succès obtenu lors du recrutement de participants aux groupes de discussion pour l'évaluation du projet, auxquels une petite somme était versée, on devrait prévoir un petit budget pour le transport et les frais de garde en vue de stimuler la participation à l'avenir. Former plus d'animateurs au sein du personnel des organismes communautaires pourrait également constituer une bonne stratégie pour assurer la viabilité des ateliers. Les organismes pourraient ensuite offrir des ateliers ponctuels dans le cadre de leur travail au quotidien et pourraient recruter des participants à l'échelle locale, par le bouche-à-oreille, en se concentrant sur les personnes qui ont particulièrement besoin de mieux comprendre le guide, peut-être pendant une période où ils sont susceptibles de se montrer plus réceptifs, à la suite d'un diagnostic de maladie chronique ou après être devenus parents.

### **(c) Et puis ?**

#### **Avons-nous fait oeuvre utile ?**

La population francophone a exprimé un besoin constant d'un accès à des services et à des renseignements sur la santé disponibles en français en Colombie-Britanni-



que et au Yukon. Ces personnes ont fait valoir que cela était d'autant plus important lorsqu'elles devaient faire face à un problème de santé, avec tout le stress que cela comporte, et que même ceux qui parlent aussi l'anglais peuvent éprouver de la difficulté à s'exprimer clairement en de telles circonstances.

Les parents de jeunes enfants, en particulier, ont noté que le *Guide-santé* leur a été très utile et qu'il les a aidés à prendre des décisions sur le traitement approprié à amorcer en présence de certains symptômes ou problèmes de santé particuliers. Bien des parents d'enfants d'âge scolaire ont mentionné qu'ils auraient aimé recevoir le *Guide-santé* plus tôt, lorsque leurs enfants étaient encore bébés. Le guide leur aurait alors été bien plus utile. Il leur aurait peut-être aussi épargné bien des visites aux urgences.

Plusieurs participants ont mentionné que l'utilisation du *Guide-santé* pour la prise de décision en vue de consulter ou non un médecin ou de se rendre aux urgences avait aidé certains d'entre eux à éviter des visites inutiles et qu'ils se sentaient heureux d'avoir pris de telles décisions.

Une autre caractéristique fort utile de la version française du *Guide-santé* est qu'il fournit un lexique de termes médicaux en français et qu'en comparant des exemplaires en anglais et en français du guide, les utilisateurs peuvent trouver le même mot dans les deux langues.

De façon générale, le *Guide-santé* a été considéré comme un ouvrage fournissant un bon survol de base de plusieurs sujets, qu'il ne traite toutefois pas en profondeur de quelque façon que ce soit. Les professionnels autant que les gens du public ont estimé qu'il était utile pour la population en général. Les professionnels ont invité leurs patients à en consulter des sections précises, susceptibles d'être utiles dans leur cas; plusieurs disposent d'exemplaires du guide qu'ils peuvent distribuer au besoin.



## (d) Et maintenant ?

### Que changerions-nous si c'était à refaire ?

#### *Guide-santé*

La plupart des participants aux groupes de discussion avaient entendu parler du guide et s'en étaient servi. Plusieurs répondants ont formulé les suggestions éclairées décrites ci-dessous. Elles sont fondées sur leurs premières expériences avec le guide et visent son amélioration.

- Ajouter à l'index des sections liées aux parties du corps afin qu'il soit plus facile de savoir où chercher en cas de problème de santé ou de douleur associés à une partie du corps en particulier.
- Réviser le lexique des termes médicaux et lui ajouter des termes simples utilisés dans le français parlé afin de rendre cet index plus convivial et plus accessible, surtout en situation de crise, lorsqu'on cherche des réponses immédiates.
- Ajouter de l'information sur la nutrition de l'enfant ou des bébés à divers âges.
- Réviser la section sur les médecines douces, car ces modes de thérapies sont utilisés par un grand nombre de résidents de la Colombie-Britannique. Plus spécifiquement, ajouter des définitions et des renseignements supplémentaires sur des praticiens alternatifs (naturopathie, acupuncture, par exemple) fournis par des ordres professionnels.
- Ajouter des renseignements sur les remèdes naturels et sur les médicaments alternatifs qui supposent l'absorption de vitamines ou de nutriments contenus dans divers aliments. Ces renseignements devraient être fiables et complets et s'appuyer sur des preuves scientifiques. On a jugé que le guide n'allait pas suffisamment en profondeur sur ces sujets et qu'à ce titre, son contenu informatif n'était pas complet.
- Ajouter plus de renseignements sur les médicaments.

#### *Ligne d'aide BC NurseLine*

Les répondants ont noté plusieurs problèmes d'accès aux services de la ligne d'aide BC NurseLine en français.

- Même si de nombreuses personnes ayant utilisé la ligne d'aide ont mentionné avoir un accent français lorsqu'elles parlent en anglais, on ne leur a jamais demandé si elles seraient intéressées à recevoir des services dans une autre langue que l'anglais.
- Plusieurs répondants ayant demandé des services en français se sont fait répondre que ces services n'étaient pas disponibles.
- Les personnes qui en ont fait la demande et qui se sont fait offrir des services en français devaient attendre au moins 15 minutes avant de recevoir une réponse. Certaines personnes ont raccroché après 15 minutes et tous considèrent que ce temps d'attente est inacceptable, puisqu'elles appelaient pour obtenir de l'aide pour des problèmes pressants.

- Plusieurs parents sentaient que l’infirmière semblait incapable de fournir de l’aide sur des questions de santé et les dirigeait systématiquement vers les urgences d’un hôpital ou vers un médecin, en disant qu’elle ne pouvait pas l’aider sans avoir vu l’enfant. On a conseillé à l’un des parents de se rendre aux urgences, où il a attendu pendant quatre heures avec un enfant fiévreux, pour finalement se faire dire de lui donner du jus d’orange.
- Dans l’ensemble, plusieurs répondants ont estimé que ce service d’infirmière en ligne n’était pas très utile et n’était pas en mesure de leur offrir des conseils précis et que les réponses demeuraient trop générales.
- Les personnes qui ont attendu longtemps avant de pouvoir parler à un interprète ont avoué ne pas l’avoir demandé à leur appel subséquent ou ont dit qu’elles ne le demanderaient pas à l’avenir, parce que l’attente est trop longue.

La plupart des répondants n’avaient jamais entendu parler de cette composante du programme. Cela semble aussi évident lorsque l’on passe en revue l’utilisation des services d’interprète offerts par la BC NurseLine. L’année précédant le lancement, de juin 2003 à mai 2004, le service d’interprétation a été utilisé 19 fois, avec des totaux mensuels variant de 0 à 4 fois. Dans l’année suivant le lancement, ce nombre est passé à 20, avec des totaux mensuels s’échelonnant de 0 à 5. Il y a eu plus de demandes la deuxième année suivant le lancement : de juin 2005 au 28 février 2006, au cours de la distribution des Guides-santé et des macarons aimantés, on a noté 45 appels avec interprètes, avec un minimum d’un appel par mois et un maximum de neuf. Néanmoins, ces données ne sont pas très élevées compte tenu de la taille de la population francophone. Si la rapidité du lien vers l’interprète s’améliorait, et si les services d’interprétation étaient offerts de façon plus constante ou s’ils étaient suggérés par l’infirmière, on en ferait probablement un plus grand usage.



8. Une série de fiches BC HealthFiles offrant des conseils de santé pour les voyageurs est maintenant disponible.

### Site Internet du programme BC HealthGuide

Très peu de participants avaient entendu parler du site Internet. Lorsqu’on leur a montré des pages du site Web et qu’on leur a expliqué comment avoir accès aux pages en français, tous les répondants ont affirmé que le titre, « Santé multiculturelle », était inapproprié et que jamais ils n’auraient songé à visiter cette section du site pour trouver de l’information en français. Aucun des participants n’était parvenu à trouver des pages en français de lui-même. On a suggéré à l’unanimité d’ajouter un onglet à la page d’accueil avec la mention « autres langues », qui conduirait à un menu déroulant dressant la liste de toutes les versions du site disponibles.

Une majorité de participants ont jugé qu’un lexique français-anglais des termes médicaux et des noms de maladies constituerait un ajout intéressant au guide comme au site Web. Ce lexique aiderait les gens à savoir quels termes utiliser avec un médecin anglophone, à mieux comprendre les propos du médecin ou le sens de la documentation qu’il pourrait leur remettre. Le lexique devrait aussi comprendre des termes propres à la pharmacie.

### Fiches BC HealthFiles

Très peu de gens au sein de la population et très peu de professionnels avaient entendu parler des fiches BC HealthFiles. Certaines de ces fiches et la liste des sujets qui y sont abordés ont été distribuées au cours des groupes de discussion. Les participants ont suggéré l’ajout de certains sujets :

- La grippe aviaire et d’autres sujets touchant l’actualité en raison des pandémies en développement ou des maladies récemment découvertes. Cela serait utile entre deux parutions du guide, pour l’enrichir de données pertinentes de façon ponctuelle.
- Les maladies tropicales pour les voyageurs ou pour les personnes originaires d’autres pays où ils auraient pu être exposés à de telles maladies et où de l’information n’était pas disponible.<sup>8</sup>
- Des renseignements sur les maladies de peau et sur la prévention pour les nouveaux arrivants qui commencent à s’adapter au climat du Canada ou de la Colombie-Britannique.

- Des renseignements sur les médecines douces et sur les thérapies alternatives, jusqu'à ce qu'ils puissent être ajoutés dans une nouvelle section du *Guide-santé*.
- Plus de renseignements sur les problèmes de santé mentale et la santé mentale en général.

### *Composantes supplémentaires susceptibles d'être utiles*

Lorsqu'on leur a dit que certaines vidéos étaient offertes en persan, les répondants ont déclaré qu'il serait également utile de les avoir en français. Le personnel de groupes communautaires, des parents ou des amis pourraient aussi les proposer aux personnes peu alphabétisées, qui pourraient y trouver de l'information.

On a aussi suggéré la réalisation de capsules d'information de cinq minutes à diffuser sur les ondes de la SRC, à la radio et à la télévision. Ces capsules fourniraient régulièrement des mises à jour sur le programme BC HealthGuide en général et des renseignements sur divers sujets, tirés du *Guide-santé* et des fiches BC HealthFiles. Elles fourniraient l'essentiel de l'information à l'intention des personnes peu alphabétisées particulièrement, et indiqueraient comment accéder au site Web, repérer les pages en français et commander le guide.

### *Stratégies de communication*

Les participants au groupe de discussion ont formulé plusieurs suggestions quant aux moyens de faire connaître les composantes en français du programme BC HealthGuide. Parmi celles-ci :

- S'assurer que le *Guide-santé* est disponible dans toutes les pharmacies, les cabinets de médecins, les cliniques jeunesse, les cliniques des régies de la santé et qu'ils sont bien en vue dans les bibliothèques municipales; et s'assurer que tous les bibliothécaires savent qu'un guide en français est disponible et peuvent expliquer comment commander leurs propres exemplaires aux personnes qui souhaitent en obtenir un. Offrir des brochures en français sur le programme BC HealthGuide dans toutes les salles d'urgence des hôpitaux. Offrir des macarons aimantés concernant le programme dans les endroits

mentionnés précédemment et dans les écoles, au moins une fois par année, aux nouveaux étudiants et aux nouveaux parents.

- Mettre sur pied une campagne de sensibilisation ciblant les écoles du Conseil scolaire francophone, les écoles et les programmes d'immersion française de niveau élémentaire et secondaire.
- Utiliser les bulletins d'information des écoles et leur ajouter de petits extraits du guide concernant le programme.
- Installer des liens vers les pages en français du site du BC HealthGuide dans d'autres sites Web en français.
- Avoir recours à de l'affichage sur les panneaux extérieurs et sur les autobus.
- Mettre sur pied une campagne de sensibilisation sur la disponibilité du *Guide-santé* et des fiches BC HealthFiles en français auprès des professionnels de la santé et des médecins.
- Offrir le *Guide-santé* dans des lieux fréquentés par les nouveaux immigrants, tels que les aéroports et les consulats des pays membres de la francophonie, ou qui sont connus comme ayant le français comme langue seconde. Et de façon générale, faire de la publicité auprès des organismes qui viennent en aide aux nouveaux arrivants.
- Utiliser les locaux du Collège Éducacentre pour distribuer de l'information de façon continue.
- Utiliser le réseau français de la SRC et le RDI pour passer le mot, en utilisant par exemple les capsules communautaires gratuites *Le Lien* pour présenter des messages.
- Tenir un plus grand nombre d'ateliers, particulièrement dans des lieux où se rassemblent les immigrants ou les gens d'autres cultures dont le français est la langue seconde.
- Contacter les églises ayant des fidèles francophones ou des chefs de communautés ethniques francophones afin qu'ils distribuent des brochures et des exemplaires du *Guide-santé*.
- Continuer de distribuer le *Guide-santé*, des brochures et des aimants pour le frigo dans des stands lors d'événements communautaires.



## (e) Et après ?

### Comment comptons-nous utiliser les résultats de l'évaluation dans un but d'apprentissage continu ?

Les constatations de cette évaluation peuvent influencer les activités de communication en vue d'informer la population que tiendra RésoSanté à l'avenir et pour déterminer quels nouveaux partenaires pourraient être approchés pour travailler à l'objectif commun d'améliorer la santé des francophones de C.-B. Ces données peuvent aussi être utilisées pour proposer les modifications et améliorations appropriées aux composantes du programme BC HealthGuide, dont les questionnaires du programme du Ministry of Health pourraient tenir compte lorsqu'ils réviseront leurs services à l'avenir.

## 11. Recommandations

En conséquence, RésoSanté recommande un meilleur accès en français aux composantes du programme BC HealthGuide, notamment :

- Des stratégies de communication améliorées, tel que mentionné précédemment, et de plus grands efforts de visibilité afin de promouvoir la disponibilité de matériel en français lorsque des activités de communication ou de promotion importantes sont organisées pour le programme BC HealthGuide en général. Il serait possible d'y parvenir par un plus grand usage du matériel en français existant ou en créant et en distribuant un feuillet en français, que l'on offrirait à côté du matériel en anglais, lors d'expositions et d'événements spéciaux.
- Un contenu amélioré, un index révisé et un lexique bilingue dans la prochaine version du *Guide-santé*.
- Une amélioration de la navigation dans le site Web du programme BC HealthGuide pour accéder plus facilement aux pages en français.
- Des améliorations au contenu et un meilleur accès aux fiches BC HealthFiles en français. Le BC Ministry of Health assure déjà la publicité annonçant la disponibilité en format papier de fiches BC HealthFiles dans les unités de services

de santé et dans les départements de santé. On pourrait aussi imprimer des fiches BC HealthFiles en français pour les distribuer au grand public ou les envoyer dans des endroits publics tels que les unités de soins de santé, les bibliothèques, les écoles et les bureaux de médecins. Des améliorations à l'index des fiches BC HealthFiles traduites afin qu'il soit similaire à l'anglais dans le site Web du BC HealthGuide seraient souhaitables. De plus, le moteur de recherche alphabétique pour les fiches offertes dans le site devrait faire l'objet d'une meilleure promotion. Il n'y a présentement aucune mention indiquant qu'il est possible d'effectuer une telle recherche, même si le moteur de recherche en anglais le permet.

- Une amélioration de l'accès en français à la ligne d'aide BC NurseLine. On a noté que le service en français n'était pas disponible ou ne l'était pas au bon moment. Comme première étape, le message enregistré destiné aux utilisateurs pourrait être aussi proposé en français.

D'autres occasions d'élargir et d'améliorer les composantes en français du programme BC HealthGuide pourraient se présenter. Nous soulignons particulièrement les points suivants.

- Le *Guide-santé* dans d'autres provinces et territoires. La Saskatchewan pourrait se montrer intéressée par le matériel en français du BC HealthGuide. Des discussions sont en cours avec RésoSanté et avec le BC Ministry of Health.
- Le *Guide-santé* Colombie-Britannique dans le programme d'enseignement des écoles francophones de C.-B. Conformément à l'élaboration possible de modules dans les écoles sur le *Guide-santé* en anglais dans le cadre du nouveau programme d'enseignement en éducation à la santé, des discussions sont en cours afin d'explorer la possibilité de créer des modules parallèles en français.
- La poursuite de la série d'ateliers au Yukon et en C.-B., dans le cadre des efforts de promotion continue et des activités éducatives du BC Ministry of Health.

## Remerciements

Le projet « *Guide-santé Colombie-Britannique* – la composante francophone du programme BC HealthGuide » a pu voir le jour grâce aux efforts et à la participation de plusieurs personnes et de plusieurs groupes.

Nous souhaitons exprimer notre gratitude à notre principal partenaire, le programme BC HealthGuide du BC Ministry of Health, qui nous a donné la permission d'adapter le programme BC HealthGuide et qui nous a aidé pour l'impression et la distribution du *Guide-santé* et du matériel promotionnel en français. Nous tenons à remercier les personnes suivantes pour leur aide : Lori Halls, Kevin Brown, Marg Bechard, Donna Woodland, Nadeen Johansen et Joanna Morrow.

Le Programme des Affaires francophones de la C.-B. a réussi à obtenir des fonds pour l'impression du guide et a aussi soutenu l'élaboration des autres composantes du programme. Merci à Louise Goulet et à Vincent Portal pour leur persévérance et leur esprit d'initiative.

Nous avons aussi bénéficié de l'assistance inestimable de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), qui nous a aidés à créer des liens avec ses organismes membres et à recruter des partenaires de distribution. Leur soutien sur le plan administratif a également été essentiel. Merci à Yseult Friolet et à son équipe.

Les partenaires de distribution – principalement des organismes membres de la FFCB – ont joué, dans leurs efforts pour joindre les populations francophones, un rôle déterminant pour assurer l'accessibilité du guide en français :

- Association des francophones de Nanaimo
- Association des francophones des Kootenays Ouest
- Association des francophones et francophiles du Nord-Ouest
- Association des juristes d'expression française de la C.-B.
- Association francophone de Campbell River
- Association francophone de Kamloops
- Association francophone de la Vallée de Comox
- Association francophone de Surrey
- Association provinciale des professeurs d'immersion et du programme francophone
- Centre culturel français de l'Okanagan
- Centre culturel francophone de Vancouver
- Centre intégration pour les immigrants africains
- Cercle des Canadiens-Français de Prince George

- Club Bon Accueil de Powell River
- Conseil scolaire francophone
- Éducentre
- Fédération des parents francophones de C.-B.
- La Boussole
- Réseau-Femmes Colombie-Britannique
- Scouts francophones de la C.-B.
- Société de développement économique de la C.-B.
- Société francophone de Victoria
- Théâtre La Seizième

Merci également à ces associations et institutions du Yukon :

- L'Association franco-yukonaise
- Le Service d'orientation et de formation des adultes (SOFA)
- Les Essentielles
- Hôpital général de Whitehorse
- Clinique de santé publique de Whitehorse
- Yukon College, Health and Public Safety
- Yukon Ministry of Health and Social Services

L'évaluation du projet a été effectuée de façon professionnelle par le biais de *QUILTS Collaboration (Quality Improvement in Telecare, Literacy and Self Help/Qualité dans l'amélioration des télésoins, de la documentation et de l'autogestion de la santé)*. Merci à Danielle Papineau, notre évaluatrice.

Ce projet n'aurait pu voir le jour sans la clairvoyance, l'encadrement et la diligence dont a fait preuve Résosanté Colombie-Britannique et Partenariat Communauté en santé (PCS), son réseau frère, au Yukon. Merci aux conseils d'administration de ces deux réseaux et à leurs administrateurs : Yves Trudel, de Résosanté, et Sandra St-Laurent, de PCS.

Enfin, tous les bons projets ont toujours à leur tête une personne à leur mesure. Pour celui-ci, nous avons eu l'immense privilège de pouvoir compter sur une gestionnaire de projet passionnée, en la personne d'Hélène Cameron, qui a réuni les gens et les ressources qui ont permis de le concrétiser.

# RAPPORT FINAL

## DU PROJET SPÉCIAL

*Guide-santé Colombie-Britannique*

La composante francophone du programme BC HealthGuide

### **RÉSOSANTÉ COLOMBIE-BRITANNIQUE**

1575, 7<sup>e</sup> Avenue Ouest, Vancouver C.-B. V6J 1S1

Téléphone : (604) 629-1000

Courriel : [info@resosante.ca](mailto:info@resosante.ca)

Site Internet : [www.resosante.ca](http://www.resosante.ca)

