

## SANTÉ EN FRANÇAIS : DES CITOYENS ENGAGÉS POUR DE MEILLEURS SERVICES

MARIANNE ST-JACQUES, RÉSEAU DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE L'EST D'ONTARIO

**C**réé en 2012, le Comité des citoyens sur la santé en français dans le Sud-Est est composé de membres de la communauté francophone qui désirent s'impliquer afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français dans leur collectivité. Issus de différentes localités (de Kingston à Trenton et Belleville, en passant par Brockville et Kemptville) et de divers milieux professionnels (retraités, travailleurs sociaux, enseignants, militaires), ces citoyens ont accepté de partager leur expérience comme patient ou proche aidant afin d'identifier les enjeux liés aux services en français et de proposer des pistes de solution qui répondent à leurs besoins.

Formé à l'initiative du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau), en collaboration du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Sud-Est, le Comité des citoyens permet également aux francophones d'en apprendre davantage sur les rouages du système de santé et même de collaborer avec des organismes chargés d'offrir des services de santé.

Résidente de Kingston, Denise Moffatt est membre du Comité depuis au moins trois ans. Celle-ci a choisi de s'investir afin que son petit-fils, qui vit avec le syndrome d'Asperger, puisse avoir accès aux services dont il a besoin dans sa langue maternelle. Mme Moffatt est consciente de l'importance de recevoir des services de santé en français : « C'est primordial pour moi.

J'ai quelques problèmes de santé; ça change tout de pouvoir poser des questions et de recevoir des réponses dans ma langue. Cette communication avec le personnel médical me permet de mieux comprendre et de mieux appliquer les recommandations. (...) J'ai même accompagné une amie à ses traitements de chimiothérapie et rendez-vous médicaux car elle ne pouvait s'exprimer en anglais. C'est triste d'être dans un état grave et de ne pas recevoir de l'aide dans sa langue. »

Selon Mme Moffatt, le travail de collaboration mené par le Comité des citoyens a permis des avancées, notamment en matière de services hospitaliers. En effet, certains hôpitaux de la région de Kingston ont entrepris des démarches afin d'offrir davantage de services en français. De même, ceux-ci offrent désormais un service téléphonique dans plusieurs langues.

Par ailleurs, Mme Moffatt s'appuie sur son expérience au Comité des citoyens afin d'obtenir des services en français, à la fois pour elle et ses proches : « Maintenant, je n'hésite plus à demander des services en français. Je suis prête à attendre – même si cela est frustrant – pour les recevoir. Je suis assez engagée dans ma communauté et je suggère des noms de professionnels à ceux et celles qui ont des difficultés avec la langue. (...) J'ai trouvé : une gynécologue, une optométriste, une psychiatre, une travailleuse sociale et un chiropraticien qui parlent français. »

Membre du Comité depuis septembre 2015, François Sarazin peut témoigner de l'importance des services en français. Cet enseignant de Kemptville s'est d'abord engagé par conviction personnelle et professionnelle. Ce n'est toutefois qu'après avoir subi une blessure que celui-ci ait été confronté à la difficulté de trouver des soins dans sa langue : « Quand je me suis joint au Comité, c'était plus un exercice théorique. Je ne savais comment je pouvais y contribuer parce que je n'avais jamais vraiment eu recours aux services de santé. Depuis que j'ai subi une commotion cérébrale au travail, il y a quelques mois, c'est de plus en plus important pour moi. C'est très difficile, là où j'habite, d'obtenir des services de santé en français. En fait, je n'ai jamais pu en recevoir. »

Selon M. Sarazin, les barrières linguistiques ont un impact direct sur la qualité des soins reçus : « C'est plus facile pour moi de m'exprimer en français. Les définitions sont parfois différentes en anglais, par

exemple pour parler de nausées. J'ai souvent eu de la difficulté à bien les décrire. (...) L'expérience du patient est beaucoup plus facile quand il est traité dans sa propre langue, quand il est capable de communiquer ses symptômes avec clarté, et quand il se sent bien accueilli dans le milieu de la santé. Et comme je suis désormais un patient, je comprends mieux ces questions. »

M. Sarazin continue de participer au Comité des citoyens, où il partage sa perspective à titre de patient francophone auprès d'organisations qui souhaitent adopter des pratiques bilingues. Selon lui, c'est la pluralité des voix qui fait la force de ce groupe : « Le Comité est fait de gens qui ont un background différent. (...) En combinant nos points de vue, on est capable de donner un ensemble d'opinions qui est plus ou moins représentatif de la communauté servie par le Réseau. »

Enfin, le Comité demeure pour lui un lieu où il est possible de souligner les iniquités en matière d'accès aux services en français : « Je n'avais pas réalisé à quel point mon expérience à Kemptville est plus ou moins typique pour les gens qui habitent dans notre région. Ils ont souvent de la difficulté à obtenir des services, à moins d'aller dans de grands centres comme Kingston ou Ottawa. Moi, je suis né et j'ai grandi à Ottawa.

Je n'ai jamais eu de difficulté à obtenir des services en français. Mais depuis que j'ai déménagé dans des communautés moins bien servies en français, je vois de plus en plus l'importance de ces services, et le Réseau a vraiment mis cela en contexte pour moi. »

Pour en savoir plus sur le Comité des citoyens ou pour devenir membre, veuillez communiquer avec

Jeannine Proulx, agente de planification du Réseau : [jproulx@rssfe.on.ca](mailto:jproulx@rssfe.on.ca) ou 1-877-528-7565, poste 214.



Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario

# Tous ensemble pour des services de santé en français

## Devenez membre aujourd'hui !

[rssfe.on.ca/membres](http://rssfe.on.ca/membres)



@rssfe