

Rapport sur les connaissances, les attitudes et les comportements des pharmaciens concernant l'offre active de services de santé en français en Ontario : une étude quantitative par sondage

OBJECTIF ET CONTEXTE

L'offre active (OA) est une offre proactive de services dans la langue officielle de choix du patient, formulée avant toute demande et aidant à garantir la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité et la qualité des services (cadre AAAQ).

En Ontario, malgré la présence d'une importante population francophone, l'accès à des services pharmaceutiques en français reste limité. Les pharmaciens, souvent premiers points de contact, jouent un rôle clé dans l'accessibilité linguistique, mais peu d'études avaient évalué leur implication dans l'OA. Donc, l'étude explore les connaissances, les attitudes et les comportements des pharmaciens ontariens concernant l'OA de services en français grâce à la distribution d'un sondage mesurant l'état actuel de l'OA des services en français par les pharmaciens de l'Ontario.

RÉSULTATS CLÉS :

- Des pharmaciens qui ont répondu, 21,1 % étaient francophones ; 71,8 % exerçaient dans des zones à faible présence francophone (<10 %).
- Les pharmaciens francophones et ceux en milieu francophones ont des scores plus élevés pour toutes les dimensions, mais ils ont tout de même déclaré une connaissance limitée de l'AO et ont affiché des comportements d'AO peu fréquents.
- Il n'y avait pas de différence selon l'expérience ou la localisation géographique.
- **Connaissances limitées** : score moyen de 1,8/5
 - Seuls 20 % connaissaient l'OA ; 7,5 % en donnaient une définition correcte.
 - Plusieurs confusions avec les services reliés à l'OA.
- **Attitudes positives** : score moyen de 3,8/5
 - Importance accordée aux stratégies telles que des ressources et étiquettes bilingues et des services de consultation francophone.
 - Moins d'importance accordée aux stratégies proactives (ex. salutations bilingues).
- **Comportements peu fréquents** : score moyen de 2,0/5
 - Stratégies les plus courantes : matériel bilingue, recours à des collègues bilingues, question posée au patient sur la langue préférée.
 - Stratégies les moins courantes : salutations bilingues, questionnaires d'entrevues bilingues, demander des services d'interprètes francophones et porter une pièce d'identité indiquant la capacité d'offrir des services en français.

INTERPRÉTATIONS :

- La compréhension limitée de la nature proactive de l'OA est un frein important à sa mise en œuvre.
- Bien que les attitudes soient positives, le passage à l'action demeure limité, même pour les pharmaciens francophones, révélant un manque de formation et de stratégies pratiques.
- L'OA pourrait améliorer l'accès linguistique et la qualité des soins selon le cadre AAAQ, mais elle est encore sous-utilisée en pharmacie.

CONSIDÉRATIONS POLITIQUES :

- Renforcer la **formation** : intégrer l'OA dans les cursus universitaires et la formation continue pour tous les pharmaciens.
- **Institutionnaliser l'OA** : intégrer cette pratique dans les normes professionnelles et la planification en pharmacie.
- Créer des **environnements bilingues visibles** : signalisation, salutations et outils pour normaliser l'OA dès le premier contact.
- Soutenir les zones à faible présence francophone : développer des outils pratiques pour assurer une offre équitable.

Pour plus d'informations, voir : Timony, P., Leone, A., Caron, C., Giguère, P., Thabet, P., Gauthier, A., Waite, N. M., & Landry, C. (2025). Reporting on knowledge, attitudes, and behaviours of pharmacists regarding the active offer of French language health services in Ontario: A quantitative survey study. *Canadian pharmacists journal* : CPJ = Revue des pharmaciens du Canada : RPC, 158(3), 161–171.
<https://doi.org/10.1177/17151635241308874>

Pour toute question ou commentaire, veuillez contacter Patrick Timony (pe_timony@laurentian.ca).

Ce dossier a été élaboré en partenariat avec l'Initiative francophone de l'Unité de soutien SPOR de l'Ontario. Visitez-nous à l'adresse <https://savoirmontfort.ca/initiative-francophone/>.

Ce texte a été rédigé avec l'appui de l'outil ChatGPT d'OpenAI pour la synthèse et la rédaction du contenu scientifique.