

# **Recension des écrits :**

## **La télémédecine et son impact sur l'offre active des services de santé**

**Préparée par :**

**Marie-Dominique Antoine**

(Candidate au doctorat, Département de communication Université d'Ottawa)

**Sylvie Grosjean**

(Professeure titulaire, Département de communication, Université d'Ottawa)



**Collège des chaires de recherche  
sur le monde francophone  
de l'Université d'Ottawa**

**Chaire de recherche  
en francophonie internationale  
sur les technologies numériques  
en santé**

**Pour :**

Secrétariat National du Consortium National de Formation en Santé (CNFS)

Association des collèges et universités de la francophonie canadienne

Décembre 2023

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1- MÉTHODE UTILISÉE POUR LA RECENSION .....</b>	<b>4</b>
1.1. CRITÈRES D'INCLUSION .....	4
1.2. CRITÈRES D'EXCLUSION .....	5
<b>2. RÉSULTATS.....</b>	<b>5</b>
2.1. LA DIVERSITÉ DES PRATIQUES D'OFFRE ACTIVE EN CONTEXTE DE SOINS VIRTUELS DANS LES PROVINCES CANADIENNES .....	5
2.1.1. <i>La télémédecine dans un contexte canadien</i> .....	5
2.1.2. <i>La télémédecine : une multiplicité d'offres de services</i> .....	7
2.1.3. <i>L'offre de services aux communautés francophones en situation minoritaire</i> .....	8
2.2. LES OBSTACLES À L'OFFRE ACTIVE DANS LE CONTEXTE DE LA TÉLÉMÉDECINE .....	9
2.2.1. <i>Manque de visibilité des services de télémédecine offerts en français sur les portails de soins virtuels ..</i>	10
2.2.2. <i>Indisponibilité des ressources ou services en français.....</i>	11
2.2.3. <i>Absence de proactivité et délégation de la responsabilité vers les patients.....</i>	12
2.2.4. <i>Privatisation des services de télémédecine et inégalité d'accès .....</i>	13
2.2.5. <i>Absence de normes partagées .....</i>	13
<b>3. DISCUSSION .....</b>	<b>14</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCES .....</b>	<b>18</b>
<b>FICHIERS SUPPLÉMENTAIRES.....</b>	<b>22</b>
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 1: STRATÉGIE DE RECHERCHE .....	22
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 2A : SOMMAIRE - PUBLICATIONS.....	24
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 2B : SOMMAIRE – PUBLICATIONS (LITTÉRATURE GRISE) .....	28
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 3 – APERÇU DES SERVICES DE SOINS VIRTUELS ACCESSIBLES DANS DIFFÉRENTES PROVINCES CANADIENNES ..	39
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 4 : TABLEAU SYNTHÈSE DES PRINCIPALES BARRIÈRES À L'OFFRE ACTIVE EN TÉLÉMÉDECINE .....	40
FICHIER SUPPLÉMENTAIRE 5 : PROVINCES CANADIENNES ET DISPONIBILITÉ DE LA LANGUE DE SERVICES POUR LES SOINS VIRTUELS .....	41

## INTRODUCTION

La télémédecine, considérée comme une avancée majeure dans le domaine de la santé, s'est rapidement imposée comme un pilier essentiel de la prestation des soins médicaux (ICIS, 2023). Avant la pandémie, seulement 4 % des consultations médicales étaient effectuées à distance, mais depuis le début de la crise sanitaire, cette méthode a connu une croissance fulgurante, représentant désormais jusqu'à 60 % des consultations (Inforoute Santé du Canada, 2023). En Ontario, le nombre d'événements virtuels a dépassé le million en 2022, marquant ainsi un record par rapport aux années précédentes (Ontario Telemedicine Network, 2023). La télémédecine, qui repose sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, englobe la fourniture de services médicaux à distance, incluant la sauvegarde et la transmission d'informations médicales (Falk, 2021). Cette transition vers ce mode de soins vient offrir aux communautés confrontées à des difficultés d'accès aux soins, la possibilité de consultations à distance (Falk, 2021). Toutefois, il est crucial de reconnaître que l'utilisation de ce mode de prestation de soins peut défavoriser certaines populations, telles que celles vivant dans des zones rurales disposant d'un accès limité à Internet et aux infrastructures de communication (ICIS, 2023), les personnes âgées, les individus à faible revenu, ainsi que ceux confrontés à des barrières linguistiques (Brual, et al., 2023). Ce qui accentue les risques d'inégalités dans l'accès aux soins.

Dans le contexte canadien, marqué par une diversité linguistique et culturelle, la télémédecine offre de nouvelles perspectives pour l'offre active de services de santé, en particulier pour les francophones en situation minoritaire. L'offre active consiste à inviter proactivement les usagers à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix, avant même qu'ils ne fassent leur demande de services (De Moissac, Savard, Savard, Giasson, & Kubina, 2020). Dans cette optique, notre recension de littérature se propose d'examiner trois thèmes essentiels : premièrement, l'impact de la télémédecine sur l'offre active de services aux francophones en situation minoritaire dans différentes provinces. Deuxièmement, elle abordera les usages et les enjeux de la télémédecine pour ces communautés. Enfin, elle analysera la disponibilité et l'accessibilité des services de télémédecine en français, en mettant en lumière les obstacles, les facteurs d'amélioration et les stratégies provinciales visant à favoriser l'offre active de soins de santé en français. Nos objectifs sont (1) de brosser un portrait de la diversité des pratiques d'offre active en contexte de soins

virtuels dans les provinces canadiennes et (2) d'identifier les obstacles entravant l'offre active dans le contexte de la télémédecine.

## 1- MÉTHODE UTILISÉE POUR LA RECENSION

Pour cette revue de littérature, une approche narrative (Greenhalgh, Thorne, & Malterud, 2018; Saracci, Mahamat, & Jacquériorz, 2019) a été adoptée, se basant sur des publications parues entre 2020 et 2023. La stratégie de recherche a intégré des termes généraux et des expressions en langage naturel liés aux concepts étudiés : "télémédecine", "offre active de services", "francophone minoritaire" et "Canada". Les termes "télémédecine", "offre active de services" et "francophone minoritaire" ont été combinés à l'aide de l'opérateur "et", tandis que les variantes et termes connexes ont été regroupés en utilisant l'opérateur "ou" au sein de ces concepts. Trois méthodes de recherche ont été employées pour collecter les informations. D'abord, des recherches ont été menées sur Google Scholar et dans la bibliothèque de l'Université d'Ottawa pour identifier des études pertinentes et explorer leurs références. Ensuite, cinq bases de données ont été consultées : Medline (Ovid), PubMed, ProQuest Nursing and Allied Health, Web of Science et PsychInfo. Enfin, une recherche dans la littérature grise a été réalisée via Google pour examiner les sites web gouvernementaux, les sites internet des hôpitaux dans les provinces canadiennes, ainsi que les associations de médecins au Canada et les groupes communautaires des provinces. La stratégie de recherche détaillée est présentée dans le fichier supplémentaire 1.

Pour l'organisation des données, Microsoft Excel a été utilisé, car une gestion efficace des données constitue une étape clé dans l'analyse (Dey, 1993). Chaque problématique identifiée a été attribuée à une colonne distincte, avec deux feuilles de calcul distinctes pour les données empiriques et la littérature grise. Cette structuration a favorisé la clarté et la lisibilité du document (Linneberg & Korsgaard, 2019).

### 1.1. Critères d'inclusion

Les articles inclus devaient être publiés en français ou en anglais entre le 1er janvier 2020 et le 15 octobre 2023, provenant de n'importe quelle province canadienne. Tous types de recherches

empiriques et de documents de littérature grise sur la télémédecine et l'offre active de services de santé aux francophones au Canada ont été inclus s'ils répondaient aux critères suivants : 1) examiner la télémédecine et la prestation de services aux francophones dans une province canadienne ; 2) mentionner au moins une utilisation de la télémédecine auprès des francophones, un défi lié à la prestation de télémédecine aux francophones ; 3) rapporter au moins une stratégie provinciale visant à adapter les services de télémédecine pour offrir activement des soins aux francophones.

## **1.2. Critères d'exclusion**

Les publications ont été exclues si elles ne répondaient pas aux critères suivants : 1) ne traitaient pas spécifiquement de la télémédecine, 2) n'évoquaient pas l'offre de services aux francophones, 3) n'étaient pas spécifiques au Canada, 4) n'étaient pas rédigées en français ou en anglais.

## **2. RÉSULTATS**

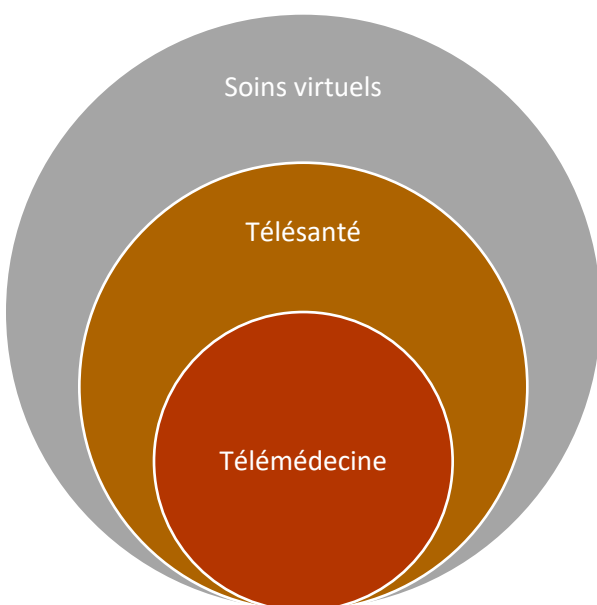
La recherche initiale a généré 45 publications empiriques. Après l'élimination des doublons et l'examen des titres, 24 résumés ont été étudiés, parmi lesquels 4 ont été retenus pour une analyse approfondie. De plus, 14 publications et rapports provinciaux ont été consultés, dont 12 ont fourni des résultats pertinents pour notre étude. La consultation des sites Internet des hôpitaux, des associations de médecins et des groupes communautaires dans les provinces canadiennes nous a permis de collecter 21 fiches d'information supplémentaires. Au total, 37 publications sont incluses dans cette revue (voir fichiers supplémentaires 2a et 2b).

### **2.1. La diversité des pratiques d'offre active en contexte de soins virtuels dans les provinces canadiennes**

#### ***2.1.1. La télémédecine dans un contexte canadien***

Les recherches compilées dans cette revue de littérature portent principalement sur l'usage de la télémédecine, qui implique toute forme d'interaction à distance entre les patients et les

professionnels de la santé, faisant usage de divers modes de communication ou technologies de l'information (ICIS, 2023). Ces soins peuvent être administrés de manière synchrone ou asynchrone à travers des modalités telles que le téléphone, la vidéo, la messagerie sécurisée, et la surveillance à distance (Santé Canada, 2021). Un site spécifique de télémédecine comprend des services de réception, d'envoi ou les deux, au sein d'une institution régie par une RRS (Réseau de santé régional) (Gnb.ca, 2022).



**Soins virtuels** : interaction entre patients et prestataire de soins ayant lieu à distance et visant à améliorer la qualité et l'efficacité des soins

**Télémédecine** mode d'exercice de la médecine selon lequel le dispensateur de soins utilise des TIC pour dispenser des soins de santé aux patients.

[Source ICIS, 2022]

Les soins virtuels sont accessibles dans plusieurs provinces canadiennes, offrant ainsi des options diversifiées aux résidents. En Colombie-Britannique, des services tels que Health Link BC et BCDiabetes Virtual Consults proposent des consultations vidéo accessibles via navigateur. L'Alberta offre des services via Telehealth - Alberta Health Services et WELL Health VirtualClinics+, couvrant les consultations pour les détenteurs d'une carte santé valide en Colombie-Britannique, en Ontario et en Alberta, avec des options payantes pour les autres provinces. Le Manitoba, avec Doctors Manitoba et Get Maple, offre des consultations virtuelles, bien que la province ne prenne pas en charge ces soins. En Nouvelle-Écosse, Virtual Care Nova Scotia est accessible aux résidents inscrits au Registre des patients nécessitant un médecin de famille. En Ontario, Tia Santé, OTN, Get Maple Ontario offrent des consultations virtuelles pour les résidents. Au Québec, Tia Santé et Get Maple Québec sont disponibles pour les titulaires de carte d'assurance-maladie. Chaque province et territoire propose des options spécifiques, souvent

avec des régimes de couverture différents pour les soins virtuels (consultez le fichier supplémentaire 3 – Aperçu des soins virtuels par province pour plus de détails).

### ***2.1.2. La télémédecine : une multiplicité d'offres de services***

En 2020, la pandémie de la COVID-19 a accéléré le déploiement des soins virtuels au Canada, bien que cette approche ne soit pas nouvelle. Selon une étude menée en 2021 par Inforoute Santé du Canada sur la santé numérique, 73 % des Canadiens ont eu au moins une interaction médicale de manière virtuelle depuis le début de la pandémie (ICIS, 2022). Entre mars 2020 et juin 2021, la part moyenne des consultations et des visites chez les médecins de famille réalisées en mode virtuel se situait entre 27 % et 57 % dans cinq provinces : l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique (ICIS, 2022). À partir de mars 2023, les services de soins virtuels à l'Île-du-Prince-Édouard ont facilité avec succès environ 25 000 rencontres de soins virtuels (Health PEI, 2023). Les différentes provinces canadiennes ont œuvré pour assurer la disponibilité et l'accessibilité des soins virtuels, autant pour les patients que pour les professionnels de la santé. En 2021, l'Ontario comptait déjà plus de 90 portails de soins virtuels, développés par ses nombreux hôpitaux (Falk, 2021). Cette province, pionnière en matière de télémédecine au Canada, a enregistré 471 000 consultations virtuelles, soit dix fois le nombre mensuel de consultations avant la pandémie (Dorion, 2022). Actuellement, au Manitoba, environ 4 500 patients sont vus virtuellement par mois (Qdoc.ca, 2023). La province compte plus de 195 sites de Télésanté (Soins Communs Manitoba, 2023). Le Réseau universitaire de santé de Toronto (University Health Network), regroupant 10 grands hôpitaux de la ville, offre l'accès au "monUHN," un site Web sécurisé permettant aux patients d'accéder à leurs informations médicales et de planifier des rendez-vous virtuels via le Réseau Télémédecine Ontario (RTO). Au Manitoba, le portail QDoc a été créé pour faciliter l'accès aux professionnels de la santé. L'objectif est d'assurer qu'un patient qui clique sur le bouton "Voir un médecin maintenant" soit connecté dans les 5 minutes suivantes (Qdoc.ca, 2023). Toutefois, le Manitoba ne couvre pas les soins de santé virtuels, et des régimes privés offrent une telle couverture, avec des coûts de consultations variables selon le type et la durée de la consultation (FRDJ, 2023).

Les services de santé de l'Alberta ont également connu une augmentation de l'utilisation des soins virtuels depuis mars 2020. La consultation téléphonique, par vidéo, par courrier électronique ou messagerie sécurisée est offerte ainsi que des services de conseil via téléconsultation. Des hôpitaux virtuels à domicile ont été instaurés, notamment à Edmonton et dans la région, tels que le South Health Campus et au Rocky General Hospital (Government of Alberta, 2023). Virtual Care Nova Scotia a été introduit en Nouvelle-Écosse pour les résidents inscrits au Registre des patients nécessitant un médecin de famille, visant à élargir l'accès aux soins primaires. Cependant, malgré cette initiative, les soins virtuels ne sont pas couverts par le Régime d'assurance-maladie de la Nouvelle-Écosse, laissant principalement la responsabilité de ces services au secteur privé (FRDJ, 2023).

### *2.1.3. L'offre de services aux communautés francophones en situation minoritaire*

La littérature étudiée met en lumière la situation des francophones en situation minoritaire, représentant près d'un million de personnes au Canada, soit environ 4,4 % de la population (Lonergan, et al., 2021). Dans le contexte de l'accès équitable aux soins virtuels, le rapport de Santé Canada de 2021 souligne l'engagement à éliminer les différences évitables entre les groupes de personnes, garantissant un accès égalitaire aux soins de santé, indépendamment de la localisation géographique, de la langue ou de la tradition culturelle (Association Médicale Canadienne, 2021). Des recherches ont montré que l'offre active de services en français a un impact significatif sur la demande de services au sein des communautés francophones en situation minoritaire, démontrant une corrélation entre une offre accrue en français et une augmentation de la demande (Bélanger, Mayer-Crittenden, Mainguy, & Coutu, 2018).

À cet égard, plusieurs provinces ont pris des mesures pour assurer la disponibilité de services en français. Par exemple, le plan stratégique pluriannuel sur les services en français du Manitoba (2018-2023) propose une offre active de services en français, selon les exigences de la Politique sur les services en langue française du gouvernement. En effet, le Manitoba ainsi que l'Ontario bénéficient d'un soutien législatif pour la prestation de services en français (De Moissac, Savard, Savard, Giasson, & Kubina, 2020). L'amélioration de l'accès équitable aux soins de santé et la garantie d'expériences de santé positives sont au cœur de la vision des Équipes Santé Ontario



(ESO), chargées de fournir des services répondant aux besoins de toutes les communautés, y compris les francophones (Gouvernement de l'Ontario, 2019). Ce qui implique de reconnaître la valeur des services de santé en français et de s'assurer qu'ils sont intégrés de manière appropriée dans un système de soins centré sur la personne pour tous les Ontariens (McMaster Health Forum, 2021).

Néanmoins, des préoccupations subsistent quant à l'offre active de services en français. L'offre active, définie comme un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de manière proactive, doit être visible, audible, et facilement accessible. Elle devrait garantir un accueil et des services francophones automatiques, instantanés et sans délai, et être disponible tout au long du parcours du patient, depuis son admission jusqu'à la continuité des soins (Bouchard, Savard, & Renaud, 2022). Ces services doivent respecter le principe d'équité, offrir une qualité comparable à celle offerte en anglais, être adaptés linguistiquement et culturellement aux besoins des communautés francophones, et s'inscrire dans une approche globale centrée sur la personne (Société Santé en Français, 2022). De Moissac et collègues (2020) expliquent que l'accès à des services de santé en français s'inscrit dans un processus très large, puisqu'au-delà de l'accueil dans les deux langues officielles, les services de santé en français doivent être assurés dans tout le continuum des soins, en tout temps.

## **2.2. Les obstacles à l'offre active dans le contexte de la télémédecine**

La télémédecine, selon Dorion (2022), offre une opportunité significative pour accroître la disponibilité des services de santé en français aux communautés francophones et acadiennes en situation minoritaire (CFASM). Elle pourrait ainsi être un levier pour répondre aux défis des disparités territoriales et d'isolement, réduire les listes d'attente, améliorer l'accessibilité aux soins de santé en français, et combler le manque de professionnels capables d'offrir des services en français aux CFASM. Cependant, cette solution prometteuse soulève divers enjeux cruciaux, notamment en termes d'équité d'accès. Les inégalités d'accès aux soins virtuels sont marquées au sein de certaines populations, influencées par des facteurs variés tels que l'âge, la géographie, la langue, le revenu, l'éducation et le genre. Notre revue narrative a permis d'identifier cinq obstacles majeurs à l'offre active aux francophones en situation minoritaire au Canada : (1) le manque de visibilité des services de télémédecine offerts en français sur les portails de soins virtuels (2)

l'indisponibilité de ressources ou services en français (3) l'absence de proactivité et le renvoi de la responsabilité vers les patients; (4) la privatisation des services de télémédecine; (5) l'absence de normes partagées.

### *2.2.1. Manque de visibilité des services de télémédecine offerts en français sur les portails de soins virtuels*

Au niveau de la langue, il est impératif que les prestataires de soins de santé puissent évaluer attentivement les besoins et les préférences linguistiques de leurs patients, offrant ainsi un modèle de communication adapté (Falk, 2021). Cependant, au-delà des compétences linguistiques des professionnels de la santé, l'accès à des technologies conçues et développées en français demeure un défi majeur. Ceci concerne non seulement la prestation des soins, mais également l'interface technologique des services de santé numériques destinés à la communauté francophone, comme souligné dans l'enquête de Grosjean et collègues (2024). Au Manitoba et au Yukon, bien que des efforts soient faits pour promouvoir l'offre active en français, des instructions et des informations sur les portails de soins virtuels ne sont disponibles qu'en anglais (Yukon, 2023; MB Telehealth, 2023). En Alberta, la page des soins virtuels n'est disponible qu'en anglais (Alberta Health Services, 2023). Ces lacunes dans la mise en visibilité et l'accessibilité aux services en français ont été identifiées dans plusieurs provinces (voir fichier supplémentaire 4). Un exemple illustratif est le plan de santé numérique pour l'Ontario, qui ne comporte aucune cible ou exigence spécifique concernant les services de santé numériques en français pour la communauté francophone, comme constaté dans le rapport du Réseau des services de santé en français de l'Est (Réseau de Santé Virtuel de l'Est de l'Ontario, 2022).

L'existence d'un onglet de langue permettant de générer des pages en français ne garantit pas l'offre active de services dans cette langue (Voir fichier supplémentaire 5). Il arrive que des indications à l'intention des francophones soient en anglais seulement, limitant l'accès « To get service in another language, simply state the language. » (British Columbia, 2023). Ces constats permettent de révéler une absence de prise en compte dans le design des interfaces de portails web de l'offre active. Aucune norme ne semble exister. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour placer l'accès des francophones au cœur des préoccupations, car il semble actuellement être une considération secondaire.

### *2.2.2. Indisponibilité des ressources ou services en français*

De Moissac (2020) met en lumière les défis persistants dans la prestation des services en français pour les communautés en situation minoritaire. Le manque de personnel bilingue, un soutien limité pour une offre active et des stratégies de recrutement spécifiques entravent cette accessibilité. Le manque de professionnels pratiquant en français affecte tous les domaines de la santé, qu'il s'agisse de soins en personne ou virtuels, comme observé au Nouveau-Brunswick où les médecins spécialistes francophones sont peu nombreux malgré une forte population francophone (Santé Canada, 2021).

Il en est de même pour la documentation mise à la disposition des patients qui porte souvent la mention « disponible en anglais seulement » dans plusieurs centres médicaux, y compris à l'Île du Prince Édouard; « Vous pouvez également télécharger la liste des préparatifs en prévision du rendez-vous virtuel (en anglais seulement) et la fiche de conseils à suivre pendant et après le rendez-vous virtuel (en anglais seulement). » (Île du Prince Édouard, 2023). Même lorsque les informations sur les portails de soins virtuels sont disponibles en français, certains documents connexes ne le sont pas, accentuant la difficulté pour les patients francophones (Yukon, 2023). Par exemple, bien que la page des soins virtuels de l'hôpital d'Ottawa offre des conseils pour le bon déroulement de la télévisite en français, il n'y a pas de mention quant au choix de langue de service (L'Hôpital d'Ottawa, 2023). Au Unity Health de Toronto, il est possible de faire une demande de service en français, mais cela renvoie à une offre de service d'un interprète « Puis-je prendre un rendez-vous virtuel aux urgences si je ne parle pas anglais ? Oui, des services d'interprétation sont disponibles. Si vous préférez parler au prestataire de soins dans une langue autre que l'anglais, nous pouvons mettre à votre disposition gratuitement un interprète. » (Unity Health Toronto, 2023). De ce fait, la responsabilité de demander des services en français incombe souvent aux patients, ce qui limite l'offre active de ces services (Yukon, 2023). Ces défis soulignent la nécessité de passer d'une simple traduction de documents à une offre réelle et systématique de services en français dans le domaine de la télémédecine, afin de répondre aux besoins et aux droits linguistiques des francophones en situation minoritaire.

### *2.2.3. Absence de proactivité et délégation de la responsabilité vers les patients*

Les pratiques bilingues dans certaines organisations ne sont souvent pas suivies d'une offre réelle de services en français, générant une frustration parmi les utilisateurs (De Moissac, Savard, Savard, Giasson, & Kubina, 2020). « La barrière du 'Hello, Bonjour' n'est pas toujours franchie » (il n'y a pas de service en français qui suit la formule de salutation bilingue) (Yukon, 2023). « Les services en ligne sont parfois non disponibles en français » (Yukon, 2023). La notion d'offre active est interprétée de différentes manières se limitant le plus souvent à la présence d'un onglet de langue sur les portails ou à une demande d'interprètes. Certaines provinces, telles que l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique, ont instauré des services de traduction ou d'interprétation pour faciliter l'accès aux services en français. Toutefois, il est souvent nécessaire de spécifier explicitement la demande de services en français. Au Unity Health Services de Toronto, « des services d'interprétation sont disponibles pour toutes les visites virtuelles. Informez votre équipe soignante avant votre rendez-vous si vous avez besoin d'un interprète. » (Unity Health Network, 2023). « On vous encourage à demander s'il est possible d'être servi en français ... Les services sont disponibles en français plus souvent qu'on ne le croit. La Régie offre aussi des services d'interprétation à de nombreux sites si des services en français ne sont pas disponibles. » (Nova Scotia, 2023). Cependant, la page de soins virtuels est disponible en anglais seulement (Nova Scotia Health, 2023).

En Colombie-Britannique, même si plusieurs ressources pour les patients ont été traduites en français, le patient initialement mis en contact avec un conseiller en santé anglophone lorsqu'il compose le 8-1-1, doit préciser la langue de son choix pour bénéficier d'un interprète. « Si vous avez besoin d'un service en français, assurez-vous de sélectionner la langue de votre choix dans le menu des paramètres (paramètres -> langues -> régler tout sur français) de votre compte avant de soumettre votre demande de consultation. » (British Columbia, 2023). Cette démarche est similaire dans d'autres régions, nécessitant une sélection linguistique préalable pour accéder aux services en français, soulignant ainsi un besoin de clarification et de simplification de l'accès aux soins virtuels pour les francophones.

En outre, les francophones en contexte minoritaire ne sollicitent pas habituellement ces services, soulevant ainsi des questions quant à la reconnaissance et à la demande des soins de santé en français (Dorion, 2022). En effet, une étude portant sur l'utilisation des soins virtuels chez les

immigrants adultes en Ontario durant la pandémie de COVID-19 révèle que ceux ne parlant que le français ont moins recours à ces services (Brual, et al., 2023). Les services de santé en français ne sont pas toujours bien connus ni des usagers ni des intervenants, et l'offre active n'est pas toujours pratiquée couramment, ce qui limite la détection des personnes préférant des services en français (De Moissac, Savard, Savard, Giasson, & Kubina, 2020). Le rapport synthèse du Yukon sur les services et les communications en français fait état d'une rareté d'initiative concernant l'offre active et la promotion des services en français, souvent laissée à l'initiative des utilisateurs. La formule de salutation bilingue n'est pas toujours utilisée, et bien que la documentation en français soit disponible, elle n'est pas systématiquement offerte. L'offre active devrait être constante, notamment pour les services transactionnels, avec une spécification claire du type de service offert en français (Yukon, 2023).

#### ***2.2.4. Privatisation des services de télémédecine et inégalité d'accès***

La privatisation des services de télémédecine peut accroître les inégalités d'accès. Ces offres de services ne sont pas soumises à des exigences claires quant à l'offre active. Par conséquent, les soins virtuels à but lucratif pourraient à l'avenir créer de nouvelles formes d'iniquité pour la population francophone minoritaire qui risque d'être confrontée à un accès inégal aux soins dans sa langue (CMFC, 2022; Hardcastle & Ogbogu, 2020).

#### ***2.2.5. Absence de normes partagées***

L'absence de normes partagées définissant des pratiques à valoriser au niveau canadien crée également une barrière à l'offre active et par conséquent à l'accès de services de télémédecine en français. Des stratégies visant à améliorer l'accessibilité des services de télémédecine en français offrent diverses perspectives dans la littérature. Certaines initiatives, telles que l'utilisation du journal *L'Aurore boréale* et la publicité dans les médias anglophones au Yukon, sont privilégiées pour informer davantage les patients sur les services disponibles en français (Yukon, 2023). Cependant, un défi majeur réside dans le manque d'organisation à la base des services de santé en français. De Moissac (2020) souligne que les systèmes actuels ne semblent pas prêts pour une coordination ou une intégration complète, nécessitant ainsi un niveau supérieur de planification et

d'efforts coordonnés. À cet égard, l'étude propose l'élaboration de stratégies distinctes pour le recrutement de prestataires de soins de santé bilingues et la formation d'interprètes dans les communautés de langues officielles en situation de minorité.

Par ailleurs, le groupe de recherche de Santé Canada (2021) recommande que les permis d'exercer donnent aux francophones un accès virtuel à un spécialiste francophone dans une autre province, offrant ainsi une alternative à la consultation avec un spécialiste anglophone dans leur province d'origine, et vice versa. Cette initiative permettrait, par exemple, à un patient francophone du Nouveau-Brunswick de consulter des spécialistes québécois, selon ses besoins.

Pour la recherche future, Lonergan (2021) propose de prendre en compte les particularités régionales des communautés francophones minoritaires à travers le Canada, étant donné que la notion de minorité linguistique et l'accès aux services peuvent varier considérablement d'une région à l'autre. D'autres aspects sont également à explorer davantage, notamment les études sur les populations immigrantes francophones, les régions à faible densité de francophones, les impacts de l'absence de services dans la langue maternelle et les moyens de faciliter l'intégration de changements organisationnels pour augmenter l'offre de services en français, tout en tenant compte des limites des ressources disponibles (Bouchard, Savard, & Renaud, 2022).

### 3. DISCUSSION

La pandémie de la COVID-19 a considérablement accéléré le déploiement des soins virtuels, incitant différentes provinces à rendre ces services accessibles. Des portails de soins virtuels ont été développés, accompagnés de brochures décrivant les avantages et les modalités d'accès à ces services pour les patients. Toutefois, ces ressources ne sont pas toujours disponibles en français, et il arrive que les professionnels de la santé ne proposent pas de services en français. L'offre active de services en français sous-tend une invitation ouverte au public à utiliser l'une des deux langues officielles du Canada lorsqu'il utilise des services fédéraux (Commissariat aux langues officielles, 2017). Cette situation soulève des questions quant à l'impact de la télémédecine sur l'offre active des services de santé aux francophones en milieu minoritaire au Canada.

Les publications empiriques, les sites web des ministères et les rapports provinciaux examinés offrent un aperçu de l'utilisation croissante de la télémédecine et des mesures prises depuis l'avènement accéléré des systèmes pendant la pandémie de la COVID-19. Des avancées

significatives ont été observées dans diverses provinces telles que le Nouveau-Brunswick, la Colombie-Britannique, l'Ontario, le Manitoba et le territoire du Yukon. Cependant, des discussions sur l'équité des soins virtuels mettent en lumière les défis auxquels font face les francophones en situation minoritaire au Canada lorsqu'il s'agit d'accéder à la télémédecine en français.

Bien que les services de santé et d'invalidité au Canada soient tenus de servir les patients et les familles dans les deux langues officielles, nos résultats démontrent que des lacunes persistent. Les familles francophones vivant à l'extérieur du Québec ne bénéficient pas du même traitement que les anglophones, principalement en raison de la barrière linguistique (MacEachern, 2021). En dépit des efforts déployés dans diverses provinces et territoires, certains portails de soins virtuels sont uniquement disponibles en anglais, tels qu'en Alberta, au Manitoba, ou Terre-Neuve et Labrador, tandis que d'autres signalent simplement que les services sont disponibles en français ou que des services d'interprétation peuvent être demandés. Ceci va à l'encontre du principe de l'offre active, qui vise à contrer les effets de la minorisation et à améliorer les services pour les populations francophones (Bouchard, Beaulieu, & Desmeules, 2012). De plus, « l'interprétation est perçue comme gênante. Elle rend l'interaction bizarre et non naturelle. Elle ralentit le processus (Yukon, 2023).

L'étude de De Moissac (2020) identifie plusieurs obstacles similaires à ceux relevés dans des recherches antérieures. Les contraintes financières, le manque de personnel bilingue et les ressources limitées pour la traduction et l'interprétation entravent significativement la prestation de services de santé dans les deux langues officielles, affectant l'équité d'accès aux soins. Il est crucial de relever ces défis pour garantir un accès équitable à des services de qualité pour tous les Canadiens, quelle que soit leur langue.

Bien que la distance puisse affecter la relation patient-professionnel de la santé (Antoine, Cherba, Grosjean, Boët, & Waldolf, 2023), l'impact de la réception de services virtuels en français ne se limite pas à cette seule dimension. En effet, la situation en ligne semble similaire à celle des emplacements physiques, où la disponibilité des services en français se limite souvent à une simple représentation symbolique via des pancartes, onglets de langue, demandes d'interprétation plutôt qu'à une mise en œuvre complète et pratique. Cette situation est critiquée par les usagers (De Moissac, Savard, Savard, Giasson, & Kubina, 2020). Le document du Yukon "Synthèse des résultats de la consultation sur les services et les communications en français : prochaines étapes"

souligne les difficultés associées à des services non disponibles en français et à l'interprétation, perçue comme artificielle et peu naturelle, affectant la qualité de l'interaction (Yukon, 2023). « Recevoir un service au moyen de l'interprétation n'est pas équivalent à une interaction personnalisée. Les services médicaux demandent une interaction plus personnelle. » (Yukon, 2023).

La situation présente une diversité de pratiques d'une province à l'autre, certaines étant proactives tandis que d'autres sont basées sur la demande. Il existe une fragmentation des services en français pour les francophones, souvent réduits à un simple bouton de conversion de l'anglais au français ou à une simple mention sur une pancarte dans certains hôpitaux. Il est possible que la notion d'offre active en français soit interprétée de différentes manières, se limitant le plus souvent à la présence d'un onglet de langue ou à une demande d'interprète. Il pourrait être bénéfique de mettre en place des normes nationales plus claires concernant l'offre active des services en français, de manière à ce qu'elle dépasse la simple traduction ou la demande d'interprète. Il serait également utile d'éduquer davantage les prestataires de soins de santé sur la valeur de l'offre active en français et sur la manière de la mettre en pratique. Cela pourrait se traduire par une meilleure sensibilisation et une offre proactive de services en français, plutôt que de simplement répondre à la demande des patients.

En résumé, notre revue narrative a permis d'identifier cinq obstacles majeurs à l'offre active (voir figure 1) : (1) le manque de visibilité des services de télémédecine offerts en français sur les portails de soins virtuels (2) l'indisponibilité de ressources ou services en français (3) l'absence de proactivité et le renvoi de la responsabilité vers les patients; (4) la privatisation des services de télémédecine; (5) l'absence de normes partagées. Ainsi, l'impact de la télémédecine sur l'offre active reste mitigé, malgré le potentiel que peut offrir ce mode de prestation de soins. Les recommandations issues de la littérature analysée mettent en avant des initiatives telles que le recrutement de professionnels de la santé bilingues, la promotion active des services en français, et l'accent sur la conception d'interfaces respectant les critères de l'offre active. Nos résultats pointent la nécessité d'une action continue et concertée pour garantir des soins de santé virtuels accessibles et de qualité pour tous, indépendamment de la langue parlée. Il est crucial d'établir des normes nationales claires en ce qui concerne l'offre active en contexte de soins virtuels; notamment dans un contexte de privatisation des services de télémédecine.



## 5 obstacles majeurs à l'offre active



La notion d'offre active est interprétée de différentes manières, se limitant le plus souvent à la présence d'un onglet "langue" sur les portails ou à une demande d'interprète.



Services d'interprétation disponibles pour les visites virtuelles, mais c'est aux patients d'en informer l'équipe soignante avant le rendez-vous (Unity Health Toronto, 2023).

La brochure "télévisite" de l'hôpital d'Ottawa est disponible en français, mais aucune mention quant au choix de la langue pour la visite virtuelle (TOH, Soins virtuels).

Les soins virtuels à but lucratif menacent de créer un système inéquitable et la population francophone minoritaire risquent d'être confrontées à un accès inégal au soins dans sa langue (CMFC, 2022; Hardcastle et Ogbogu, 2020)

Figure 1 – Cinq obstacles majeurs à l'offre active en contexte de télémédecine

## CONCLUSION

Dans l'ensemble, cette recension des écrits offre un aperçu approfondi de l'impact de la télémédecine sur l'offre active des services destinés aux communautés francophones en situation minoritaire au Canada. Elle examine la diversité des services disponibles, les défis auxquels ces communautés font face et les moyens nécessaires pour garantir une accessibilité équitable à des soins de qualité en français. Des efforts considérables sont déployés dans diverses provinces et territoires canadiens, tels que le Nouveau-Brunswick, la Colombie-Britannique, l'Ontario, le Manitoba et le territoire du Yukon, pour rendre les services de santé virtuels accessibles aux communautés francophones. Cependant, notre analyse révèle des incohérences persistantes entre les exigences minimales et la mise en pratique effective de l'offre active. Il est crucial d'établir

des normes nationales claires, d'éduquer les prestataires de soins sur l'importance de l'offre active pour garantir une mise en œuvre adéquate, et d'informer la population francophone. Les résultats de cette étude ont des implications importantes pour la formation et la recherche en matière d'offre active, en intégrant spécifiquement les soins virtuels. Ils mettent en lumière les lacunes actuelles et soulignent la nécessité d'actions concrètes pour garantir une accessibilité équitable à ces nouveaux modes de prestations de soins.

## REFERENCES

- Alberta Health Services. (2023). *Virtual Health*. Retrieved from <https://www.albertahealthservices.ca/vh/Page17094.aspx>
- Antoine, M., Cherba, M., Grosjean, S., Boët, S., & Waldolf, R. (2023). Scoping Review of Challenges and Existing Tools: How to Support Patient-Provider Communication During Telemedicine Consultations? *University of Ottawa Journal of Medicine*, 12(1), 25-33.
- Association Médicale Canadienne. (2021). *Sondage national des médecins du Canada 2021*. Inforoute Santé du Canada.
- Bélanger, R., Mayer-Crittenden, C., Mainguy, J., & Coutu, A. (2018). Enquête sur l'offre active pour les services auxiliaires de santé du Nord-Est de l'Ontario. *Revue d'intervention sociale et communautaire*, 24(2).
- Bouchard, L., Beaulieu, M., & Desmeules, M. (2012). L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité. *Revue d'intervention sociale et communautaire*, 18(2), 38-65.
- Bouchard, L., Savard, J., & Renaud, A. (2022). État des connaissances sur la santé et les services de santé aux aînés francophones en contexte linguistique minoritaire. 28(2), 66–91.
- British Columbia. (2023). Retrieved from <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/home>
- British Columbia. (2023). *Healthlinkbc*. Retrieved from [healthlinkbc.ca](https://healthlinkbc.ca)
- Bruel, J., Chu, C., Fang, J., Fleury, C., Stamenova, V., Bhattacharyya, O., & Tadrus, M. (2023). Virtual care use among older immigrant adults in Ontario, Canada during the COVID-19 pandemic: A repeated cross-sectional analysis. *PLOS Digital Health*, 2(8).
- Collège des médecins de famille du Canada. (2022). *Rapport annuel du CMFC 2022–2023*. Retrieved from <https://www.cfpc.ca/fr/rapport-annuel-du-cmfc-2022-2023>

- Commissariat aux langues officielles. (2017). *Rapport Annuel 2017-2018*. Retrieved from <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/publications/rapports-annuels/2017/rapport-annuel-2017-2018>
- De Moissac, D., Savard, J., Savard, S., Giasson, F., & Kubina, L.-A. (2020). Management strategies to improve French language service coordination and continuity for official language Francophone seniors in Canada. *Healthcare Management Forum*, 33(6), 271-276.
- Dey, I. (1993). *Qualitative Data Analysis: A User Friendly Guide for Social Science*. London: Routledge.
- Dorion, M. (2022). *La télémédecine et ses enjeux : un levier pour rehausser l'accès à des services en français dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire (CFASM)*. Retrieved from <https://www.santefrancais.ca/ressource-ssf/la-telemedecine-et-ses-enjeux-un-levier-pour-rehausser-laces-des-services-en-francais-dans-les-communautes-francophones-et-acadienne-en-situation-minoritaire-cfasm/>
- Falk, W. (2021). *L'état des soins virtuels au canada à la troisième vague de la pandémie de covid-19: Diagnostic précoce et recommandations en matière de politique*. Santé Canada.
- FRDJ. (2023). *Accès aux soins de santé virtuels*. Retrieved from <https://www.frdj.ca/defense-dinterets/sante-virtuels/>
- Gnb.ca. (2022, Octobre 20). *Manuel des médecins du Nouveau-Brunswick*. Retrieved from [https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/fr/Medecins/manual\\_des\\_medecins\\_du\\_nouveau-brunswick.pdf](https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/fr/Medecins/manual_des_medecins_du_nouveau-brunswick.pdf)
- Gouvernement de l'Ontario. (2019). *Équipes Santé Ontario : Le document d'orientation sur les équipes Santé Ontario à l'intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé*. Retrieved from [https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/guidance\\_doc\\_fr.pdf](https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/guidance_doc_fr.pdf)
- Government of Alberta. (2023). *My health Alberta*. Retrieved from [myhealth.alberta.ca](https://myhealth.alberta.ca)
- Greenhalgh, T., Thorne, S., & Malterud, K. (2018). Time to challenge the spurious hierarchy of systematic over narrative reviews? *European Journal of Clinical Investigation*, 48(6).
- Grosjean, S., Giguère, L., Lessard, L., & Dionne, E. (sous presse). L'usage de technologies de santé pour accéder à des soins virtuels: une enquête exploratoire pour mieux comprendre les besoins et attentes des francophones de l'Ontario. *Revue Minorités linguistiques*.

- Hardcastle, L., & Ogbogu, U. (2020). Virtual care: Enhancing access or harming care? *Canadian College of Health Leaders*, 33(6).
- Health PEI. (2023, November). *Health PEI : Annual report 2022-2023*. Retrieved from [https://princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/hpei\\_annual\\_report\\_2022-2023.pdf](https://princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/hpei_annual_report_2022-2023.pdf)
- Ile du Prince Édouard. (2023). *Se préparer à une visite de soins virtuelle*. Retrieved from <https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-i-p-e/se-preparer-a-visite-soins-virtuelle>
- Inforoute Santé du Canada. (2023). *Sondage canadien sur la santé numérique 2021 : Consultations virtuelles*. Retrieved from Inforoute Santé du Canada: [https://regards.infoway-inforoute.ca/consultations\\_virtuelles/](https://regards.infoway-inforoute.ca/consultations_virtuelles/)
- Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). (2022). *Les soins virtuels au Canada: Renforcement des données et de l'information*. Institut canadien d'information sur la santé.
- Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). (2023). *L'élargissement des soins virtuels au Canada : Nouvelles données et informations*. Retrieved from [cihi.ca: https://www.cihi.ca/sites/default/files/document/expansion-of-virtual-care-in-canada-report-fr.pdf](https://www.cihi.ca/sites/default/files/document/expansion-of-virtual-care-in-canada-report-fr.pdf)
- L'Hôpital d'Ottawa. (2023). *Soins virtuels : Conseils pour assurer le bon déroulement de votre télévisite*. Retrieved from <https://www.ottawahospital.on.ca/fr/avenir-en-sante/soins-virtuels-conseils-pour-assurer-le-bon-deroulement-de-votre-televisite/>
- Linneberg, M., & Korsgaard, S. (2019). Coding qualitative data: a synthesis guiding the novice. *Qualitative Research Journal*, 19(3), 259-270.
- Lonergan, M., Lafontaine, M.-F., Gosselin, D., Guérin, E., Gosselin, J., Joanisse, M., . . . Grenier, J. (2021). La psychothérapie par visioconférence pour l'insomnie chez les francophones en situation minoritaire: un protocole expérimental à cas unique à mesures répétées. *Science et Comportement*.
- MacEachern, K. (2021). an institutional ethnographic analysis of the organization of french healthcare and disability services for francophones in canada. *Thesis*.
- MB Telehealth. (2023). *MBTelehealth*. Retrieved from <https://mbtelehealth.ca/>

- McMaster Health Forum. (2021). *Des ressources pour soutenir l'engagement et le partenariat avec les patients, les familles et les aidants*. Retrieved from <https://mcmasterforum.org/fr/rise/accedez-aux-ressources/des-ressources-pour-soutenir-l-engagement-et-le-partenariat-avec-les-patients-les-familles-et-les-aidants>
- Nova Scotia. (2023). *Nova Scotia Health Authority*. Retrieved from <https://novascotia.ca/dhw/nsha/>
- Nova Scotia Health. (2023). *Virtual Care*. Retrieved from <https://www.nshealth.ca/virtual-care>
- Ontario Telemedicine Network. (2023). *Améliorer l'accès aux soins et le rendre plus rapide et plus pratique*. Retrieved from <https://otn.ca/fr/>
- Qdoc.ca. (2023). *Qdoc Virtual Healthcare*. Retrieved from <https://qdoc.ca/>
- Réseau de Santé Virtuel de l'Est de l'Ontario. (2022). *Réseau Annuel 2022-2023*. Retrieved from [https://www.rssf.e.on.ca/upload-ck/RA\\_mag\\_23.pdf](https://www.rssf.e.on.ca/upload-ck/RA_mag_23.pdf)
- Santé Canada. (2021). *Rapport de synthèse sur le Sommet fédéral-provincial-territorial sur les soins virtuels*. Santé Canada.
- Saracci, C., Mahamat, M., & Jacquérior, F. (2019). How to write a narrative literature review article ? *Revue Medicale Suisse*, 15(664), 1694-1698.
- Société Santé en Français. (2022). *Projet pour la santé en français*. Retrieved from <https://www.santefrancais.ca/projets/>
- Soins Communs Manitoba. (2023). *Santé en Français*. Retrieved from <https://soinscommunsmb.ca/services/sante-en-francais/>
- Unity Health Network. (2023). *Virtual Visits at UHN*. Retrieved from [https://www.uhn.ca/PatientsFamilies/Virtual\\_Care](https://www.uhn.ca/PatientsFamilies/Virtual_Care)
- Unity Health Toronto. (2023). *How do I prepare for my virtual visit?* Retrieved from <https://unityhealth.to/virtual-care/#how-do-i-prepare-for-my-virtual-appointment>
- Yukon. (2023). *Synthèse des résultats Services en français : Explorons les prochaines étapes*. Retrieved from [https://yukon.ca/sites/yukon.ca/files/flsd/flsd-rapport-synthese-services-et-communications-en-francais\\_1.pdf](https://yukon.ca/sites/yukon.ca/files/flsd/flsd-rapport-synthese-services-et-communications-en-francais_1.pdf)

## FICHIERS SUPPLÉMENTAIRES

### Fichier supplémentaire 1: Stratégie de recherche

Mots clés : Télémédecine, Consultation à distance, Téléconsultation, Télésoins, Télé santé, E-santé, Vidéo consultation, E-consultation, Consultation en ligne, Santé à distance, Visioconférence médicale, Télésurveillance médicale, Services en français, Services francophone, Communication en français, Consultation en français

Question de recherche
Quel est l'impact de la télémédecine sur l'offre active des services de santé aux francophones en milieu minoritaire au Canada?

Principaux concepts				
Identifier les principaux concepts du sujet de recherche.				
1. Télémédecine	2. offre active de services en français	3. communautés francophones en situation minoritaire	4. Barrières à l'accès aux services	4. Stratégies provinciales

Stratégie de recherche				
		AND	AND	AND
	Concept 1	Concept 2	Concept 3	Concept 4
	Télémédecine	Offre active de services en français	Barrières à l'accès aux services	Stratégies provinciales
OR	Télémédecine	Services en français	Barrières	Stratégies
OR	Consultation à distance	Services francophone	Obstacles à l'accès	Plans
OR	Téléconsultation	Offre bilingue	Difficultés d'accès	Politiques
OR	Télésoins	Communication en français	Enjeux	Planifications
OR	Télé santé	Support en français	Défis	
OR	E-santé	Assistance en français		
OR	Santé numérique	Consultation en français		
OR	Vidéo consultation	Conseil en français		
OR	E-consultation			
OR	Consultation en ligne			
OR	Santé à distance			
OR	Visioconférence médicale			

*Source: Rielsing, A.M. (2002). Learning to Learn. New York NY: Neal-Schuman Publishers.*

#### Database platform

Medline (Ovid), PubMed, ProQuest Nursing and Allied Health, Web of Science, et PsychInfo.

#### Sites

Association de médecins  
 Services santé en français  
 Site santé des provinces  
 Réseau santé  
 Groupes communautaires (provinces)  
 Rapports provinciaux  
 Rapports publiques

#### Health System list

- [Île-du-Prince-Édouard - Department of Health and Wellness](#)
- [Nouvelle-Écosse - Department of Health and Wellness](#)
- [Nouveau-Brunswick - ministère de la Santé](#)
- [Québec - ministère de la Santé et des Services sociaux](#)
- [Ontario - ministère de la Santé et des Soins de longue durée](#)
- [Manitoba - Santé Manitoba](#)
- [Saskatchewan - Saskatchewan Health](#)
- [Alberta - Alberta Health and Wellness](#)
- [Colombie-Britannique - Ministry of Health Services](#)
- [Yukon - ministère de la Santé et des Affaires sociales](#)
- [Territoires du Nord-Ouest - ministère de la Santé et des Services sociaux](#)
- [Nunavut - ministère de la Santé et des Services sociaux](#)

#### List top 10 Canadian hospitals

- Toronto General Hospital - Toronto, Ontario
- St. Michael's Hospital - Toronto, Ontario
- **McGill University Health Centre - Montreal, Quebec**
- Sunnybrook Health Sciences Centre - Toronto, Ontario
- Vancouver General Hospital - Vancouver, British Columbia
- Mount Sinai Hospital - Toronto, Ontario
- Ottawa Hospital - Ottawa, Ontario
- St. Boniface Hospital - Winnipeg, Manitoba
- Foothills Medical Centre - Calgary, Alberta
- Royal Victoria Regional Health Centre - Barrie, Ontario

## Fichier supplémentaire 2a : Sommaire - publications

Citation	Objectifs/ questions de recherche	Méthodes (qual/quantitative/ mixte, enquêtes, entretiens, etc.)	Participants	L'offre de services dans les provinces	Disponibilité et accessibilité de services de télémédecine en français	Barrières à l'accès et facteurs/conditions améliorant l'accès
<p>Bouchard, Louise, et al. « État des connaissances sur la santé et les services de santé aux aînés francophones en contexte linguistique minoritaire. » <i>Reflète</i>, volume 28, numéro 1, printemps 2022, p. 66–91. <a href="https://doi.org/10.7202/1100220ar">https://doi.org/10.7202/1100220ar</a></p>	<p>Qu'est-ce que la recherche nous a appris sur la santé et l'accès aux services de santé des aînés francophones en situation minoritaire ?</p>	<p>Bilan qualitatif</p>	<p>42 documents, dont 35 articles, deux chapitres de livres, quatre rapports et une thèse couvrant la période temporelle de 2000 à 2021. La revue compte 18 études qualitatives, 17 quantitatives et sept études reposent sur un devis mixte. Vingt-sept publications sont en français et 15 en anglais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les services disponibles en français ne sont pas toujours bien connus, ni des usagers, ni des intervenants.</li> <li>▪ L'offre active n'est pas toujours pratique courante, ce qui limite le repérage des personnes qui préféreraient des services en français.</li> <li>▪ Le pairage d'intervenants et d'usagers francophones n'est pas nécessairement généralisé.</li> <li>▪ Les usagers déplorent aussi des pratiques d'affichage bilingue qui, dans certaines organisations, ne sont pas suivies</li> </ul>		



				d'une réelle offre de services en français.		
De Moissac D, Savard J, Savard S, Giasson F, Kubina L-A. Management strategies to improve French language service coordination and continuity for official language Francophone seniors in Canada. Healthcare Management Forum. 2020;33(6):271-276. doi:10.1177/0840470420931115	What organizational structures or mechanisms are currently in place or should be developed to support integration and continuity of FLS in health and social services for these seniors throughout their health trajectory?	Interviews	46 participants were from Ontario and 16 from Manitoba	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ current practices in FLS integration reflect liaison (informal relationships between providers within existing systems) rather than coordination or full integration, which requires a higher level of planning and coordinated efforts.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barriers to FLS delivery are consistent with previous research.</li> <li>▪ Financial constraints, shortage of bilingual staff, and limited resources for translation and interpretation services are significant barriers.</li> </ul>
Lonergan, Michelle; Lafontaine, Marie-France; Gosselin, Dominique; Guérin, Eva; Gosselin, Julie; Joannis, Mélanie; Greenman, Paul; Chomienne, Marie-Hélène; Grenier, Jean. Science et Comportement. 2021;31(1):35-47 <a href="https://www.science-et-comportement.uqam.ca/AnciensNumeros/V31/Article_024_2021.pdf">https://www.science-et-comportement.uqam.ca/AnciensNumeros/V31/Article_024_2021.pdf</a> .	Dresser un portrait de l'évolution du client en traitement et se rapprocher davantage de la réalité du terrain	Entrevue	Six (6) femmes et un (1) homme francophones en situation minoritaire			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La recherche future pourrait aussi prendre en compte les spécificités régionales des communautés francophones en situation minoritaire à travers le Canada, car la notion de minorité linguistique et d'accès aux services dans ce contexte peut</li> </ul>

						varier d'une région à l'autre.
Falk, Will. The state of virtual care in Canada as of wave three of the COVID-19 pandemic: An early diagnostic and policy recommendations. 2021. <i>https://publications.gc.ca/collections/col-lection_2021/sc-hc/H22-4-26-2021-fra.pdf</i>						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Colombie-Britannique a mis en œuvre le soutien virtuel en temps réel pour les résidents et les fournisseurs de soins de santé dans les collectivités rurales, éloignées et autochtones... accès Zoom 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7</li> <li>▪ En Ontario, plusieurs hôpitaux ont ouvert des services d'urgence virtuels.</li> </ul>
Ashcroft, Rachelle; Dahrouge, Simone; Lam, Simon; Saluja, Kiran. <i>University of Toronto</i> . 2021	To examine patient experience with virtual (telephone and video) encounters in primary healthcare in Ontario and make recommendations to inform its broader adoption.	Survey				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ The use of video always poses a risk of challenges related to the technology. There was also slightly higher perception of threat to Privacy and Confidentiality with that modality.</li> </ul>
Brual J, Chu C, Fang J, Fleury C, Stamenova V, Bhattacharyya O, et al. Virtual care use among older immigrant adults in Ontario, Canada during the COVID-	Describe virtual care use in older immigrant populations in Ontario overall, as well as across various immigrant sub-groups.	Visits were identified weekly from January 2018 to March 2021 among various older adult immigrant populations	Immigrants aged 65 years and older before and during the COVID-19 pandemic			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Immigrants who were not fluent in English had lower use compared to those who were fluent.</li> </ul>

<p>19 pandemic: A repeated cross-sectional analysis. PLOS Digit Health. 2023;2(8): e0000092. <a href="https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000092">https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000092</a>.</p>						
<p>Institut Canadien d'information sur la santé. L'élargissement des soins virtuels au Canada Nouvelles données et informations. 2023. <a href="https://www.cihi.ca/sites/default/files/document/expansion-of-virtual-care-in-canada-report-fr.pdf">https://www.cihi.ca/sites/default/files/document/expansion-of-virtual-care-in-canada-report-fr.pdf</a></p>	<p>Les provinces et les territoires peuvent utiliser cette information pour apprendre de leurs expériences respectives afin d'offrir des soins virtuels sûrs et équitables dans le futur.</p>	<p>Étude de cas</p>				<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il est essentiel de jeter les bases de normes de données si l'on veut faciliter la mesure de la performance des systèmes de santé et garantir l'interopérabilité à l'intérieur des systèmes de santé et entre eux.</li> </ul>

## Fichier supplémentaire 2b : Sommaire – publications (littérature grise)

SOURCE	ANNÉE	URL	TITRE	SOUS-TITRE	CITATION	NOTES
Health PEI	2023	<a href="https://princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/hpei_annual_report_2022-2023.pdf">https://princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/hpei_annual_report_2022-2023.pdf</a>	Reports publications & statistics	Health PEI annual report 2022-2023	As of March 2023, virtual care services have successfully facilitated approximately 25,000 virtual care encounters, including virtual visits, ensuring convenient and accessible healthcare to Islanders.	Document en anglais.
Health PEI	2022	<a href="https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/resultats_de_la_enquete_sur_les_soins_de_sante_virtuels_2022.pdf">https://www.princeedwardisland.ca/sites/default/files/publications/resultats_de_la_enquete_sur_les_soins_de_sante_virtuels_2022.pdf</a>	Expérience des Insulaires avec les soins virtuels		Parmi les principaux avantages des soins virtuels on note l'accès plus rapide ou facile aux soins, l'économie de temps et l'évitement des maladies transmissibles. La moitié des utilisateurs qui ont répondu au sondage n'ont éprouvé aucune difficulté lors de l'utilisation des soins virtuels, mais certains ont signalé des problèmes tels que le refus de leur demande de visite virtuelle, des problèmes d'accès, <b>la nécessité d'améliorer la communication</b> , la pertinence de la visite virtuelle, etc.	Aucune indication sur la langue de service.
Health PEI	2023	<a href="https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-i-p-e/options-soins-virtuels-a-li-p-e">https://www.princeedwardisland.ca/fr/information/sante-i-p-e/options-soins-virtuels-a-li-p-e</a>	Options de soins virtuels à l'Î.-P.-É		Pour les consulter rapidement, vous pouvez également télécharger la liste des préparatifs en prévision du rendez-vous virtuel (en anglais seulement) et la fiche de conseils à suivre pendant et après le rendez-vous virtuel (en anglais seulement).  Liens en français: - Soins de santé virtuels offerts aux Insulaires n'ayant pas de fournisseur de soins primaires (Maple) - Utiliser Zoom pour les soins de	Pas de mention langue de service - certains documents en anglais seulement.

					<p>santé virtuels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se préparer à une visite de soins virtuelle</li> <li>- Obtenir du soutien technique : Bureau d'assistance virtuel</li> </ul>	
Nouvelle Écosse	2021	<a href="https://novascotia.ca/dhw/fr/">https://novascotia.ca/dhw/fr/</a>	Plan de services en français 2021-2022	Mesures prévues pour améliorer ou maintenir nos services en français 2021-2022	<p>En créant la Loi sur les services en français et en élaborant les règlements qui en découlent, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a montré son engagement aux Acadiens et aux francophones de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>Services en français de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse: On vous encourage à demander s'il est possible d'être servi en français lorsque vous vous présentez à un hôpital ou un point de service de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse (Nova Scotia Health Authority). <b>Les services sont disponibles en français plus souvent qu'on ne le croit. La Régie offre aussi des services d'interprétation à de nombreux sites si des services en français ne sont pas disponibles.</b> Elle offre également des dépliants informatifs sur la santé et les soins de santé sur son site Web.</p>	Services en français pas spécifiquement relié à la télémédecine. Il faut demander services - pas indiqué si possible que ce ne soit pas disponible.
Nouvelle Écosse		<a href="https://811.novascotia.ca">https://811.novascotia.ca</a>	811 tele-triage Helpful link - French language services	Répertoire des professionnels	Le service 811 vous permet d'obtenir des conseils et des renseignements fiables sur la santé en français au téléphone, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Composer le 811 ou le 1-866-770-7763 et une infirmière autorisée prendra votre appel, évaluera l'urgence des symptômes ou de l'état de santé de	

					la personne et vous avisera des prochaines étapes à suivre, par exemple les autosoins appropriés, la consultation d'un médecin de famille ou autre fournisseur de soins de santé ou la visite à un service d'urgence. Tous les appels sont confidentiels et gratuits et il n'est pas nécessaire d'avoir une carte santé de la Nouvelle-Écosse. Le site Web du service 811 offre aussi des renseignements en français sur de nombreux problèmes de santé.	
Nouvelle Écosse	2021	<a href="https://novascotia.ca/dhw/publications/VC_evaluation_report.pdf">https://novascotia.ca/dhw/publications/VC_evaluation_report.pdf</a>	Virtual Care as a Protective Measure in Nova Scotia's COVID-19 Response		<p>Overall, more than 9 out of 10 Nova Scotia physicians surveyed reported that they intend to continue using virtual care after the pandemic. Recent national polling by Canada Health Infoway found that patients are satisfied with the virtual care they received but when asked their preference for the next visit type, almost half wanted it to be in-person. This suggests that virtual care is a valued option among patients, but they want it to be a choice in their pathway to care.</p> <p>Scotia patients are amenable to engaging with health services online. Since December 2020, on average about three-quarters of people signed up for this service, but since mid-February this sign up rate has increased to 82%. Of those, 84% have gone on to access their negative result on the website.</p>	Document en anglais. Pas de mention de la langue de service.

Nouveau Brunswick Canada Santé	2022	<a href="https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/fr/Medecins/manual_des_medecins_du_nouveau-brunswick.pdf">https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/h-s/pdf/fr/Medecins/manual_des_medecins_du_nouveau-brunswick.pdf</a>	Manuel des médecins du Nouveau Brunswick		Un service de santé fourni par un médecin à un patient à partir d'un emplacement de télésanté par l'entremise de la technologie vidéo, y compris la sauvegarde et la retransmission d'images. Le patient doit être sur place au site d'envoi et le médecin au site de réception au moment de la capture des images vidéo. La technologie vidéo s'entend de l'enregistrement, de la reproduction et de la diffusion d'images visuelles. Un système de sauvegarde et de retransmission se caractérise par sa capacité à capturer et à sauvegarder des données sous forme de texte, de fichier audio, d'images statiques et d'images vidéo, et à les retransmettre afin d'obtenir l'analyse et l'avis d'un médecin.	
Nouveau Brunswick Canada Santé		<a href="https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/promo/access-aux-soins-de-sante/tele-soins.html">https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/promo/access-aux-soins-de-sante/tele-soins.html</a>	Télé-Soins 811		Télé-Soins est une ligne d'information et de conseils sur la santé, gratuite et confidentielle accessible à toute la population du Nouveau-Brunswick. Composez le 811, à toute heure du jour ou de la nuit, pour parler à des orientateurs de l'accueil et à des infirmières immatriculées bilingues qui vous aideront à trouver de l'information et des services sur la santé et avec qui discuter de vos symptômes pour déterminer s'il est préférable de rencontrer un fournisseur de soins de santé ou non. Télé-Soins 811 ne remplace pas le service 9-1-1 ni le service d'urgence de votre région en cas de préoccupations urgentes.	Choix de langue disponible.

Nouveau Brunswick Canada Santé	2022	<a href="https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/promo/acces-aux-soins-de-sante.html">https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/corporate/promo/acces-aux-soins-de-sante.html</a>	Accès aux soins de santé	Cliniques sans rendez-vous et virtuelles	Le gouvernement provincial s'est associé à <b>eVisitNB</b> pour offrir à la population du Nouveau-Brunswick des services de soins de santé virtuels en ligne. Les patients peuvent communiquer avec un fournisseur de soins de santé : par téléphone, par vidéo, par messagerie instantanée. eVisitNB - <a href="https://fr.evisitnb.ca/before-you-book">https://fr.evisitnb.ca/before-you-book</a> <b>Si vous avez besoin d'un service en français, assurez-vous de sélectionner la langue de votre choix</b> dans le menu des paramètres (paramètres -> langues -> régler tout sur français) de votre compte avant de soumettre votre demande de consultation.	
Québec - Ministère de la santé et des services sociaux	2023	<a href="https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/telesante/services-cliniques-en-telesante">https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/telesante/services-cliniques-en-telesante</a>	Services cliniques en télésanté		Portail du Réseau québécois de la télésanté Les patients peuvent consulter la page Services cliniques en télésanté. Les professionnels de la santé peuvent consulter la page Services cliniques en télésanté.	Services en français.
Ontario - Ministère de la Santé Ministère des Soins de longue durée	2023	<a href="https://www.ontario.ca/fr/page/publication-des-plans-d-activites-et-rapports-annuels-de-2021-2022-ministere-de-la-sante">https://www.ontario.ca/fr/page/publication-des-plans-d-activites-et-rapports-annuels-de-2021-2022-ministere-de-la-sante</a>	Publication des plans d'activités et rapports annuels de 2021-2022 : ministère de la Santé  Solutions numériques pour la santé	-	Des initiatives telles que la surveillance à distance des patients, les soins d'urgence virtuels, la transition chirurgicale virtuelle et les modèles de soins primaires intégrés continueront d'offrir un accès sûr et pratique aux services de soins de santé.	NOTE TIRÉE - RAPPORT YUKON Un service centralisé (comme Services Ontario) avec un bassin de personnel bilingue pourrait bien fonctionner.



Toronto General hospital	2023	<a href="https://www.uhn.ca/corporate/AboutUHN/Website/Pages/translation-disclaimer.aspx?referrer=/patientsfamilies/myuhn">https://www.uhn.ca/corporate/AboutUHN/Website/Pages/translation-disclaimer.aspx?referrer=/patientsfamilies/myuhn</a>	Interprètes et services de traduction à l'UHN	-	<p><b>Des services d'interprétation sont disponibles pour toutes les visites virtuelles.</b> Informez votre équipe soignante avant votre rendez-vous si vous avez besoin d'un interprète.</p> <p>Site Web du Réseau Télémédecine Ontario: <a href="https://otn.ca">https://otn.ca</a>          Brochure Microsoft Teams: Visites virtuelles à l'UHN avec Microsoft Teams : un guide rapide.</p>	
Unity health Toronto	2023	<a href="https://unityhealth.to/virtual-care/#how-do-i-prepare-for-my-virtual-appointment">https://unityhealth.to/virtual-care/#how-do-i-prepare-for-my-virtual-appointment</a>	Virtual Care	-	<p>UHN Page traduite - google translate.          Puis-je prendre un rendez-vous virtuel aux urgences si je ne parle pas anglais ?          Oui, des services d'interprétation sont disponibles. <b>Si vous préférez parler au prestataire de soins dans une langue autre que l'anglais, nous pouvons mettre à votre disposition gratuitement un interprète.</b>  <b>Checklist for a successful virtual care appointment – Sunnybrook Health Sciences Centre</b>  <b>ENGLISH ONLY</b></p>	Information en anglais seulement.
Hôpital d'Ottawa		<a href="https://www.ottawahospital.on.ca/wp-content/uploads/2020/06/E-Visit-Patient-Instructions-20200528-Fr-WCAG.pdf">https://www.ottawahospital.on.ca/wp-content/uploads/2020/06/E-Visit-Patient-Instructions-20200528-Fr-WCAG.pdf</a>	Télévisite–Lancer une visite par vidéo Directives pour le patient	-		Information fournie en français, mais technique. Pas d'information en lien avec la langue de la visite.

Colombie Britannique	2020	<a href="https://www.healthlinkbc.ca/virtual-physician">https://www.healthlinkbc.ca/virtual-physician</a>	Virtual Physicians at HealthLink BC		<p>We have translated a number of resources into French so B.C.'s French community will have easy-to-understand, trusted health information at their fingertips.</p> <p>After dialing 8-1-1, you will be connected with an English speaking health service navigator. To get service in another language, simply state the language.</p>	Pas d'option pour le français.
Colombie Britannique		<a href="https://www.healthlinkbc.ca/health-topics/understanding-virtual-care-telemedicine">https://www.healthlinkbc.ca/health-topics/understanding-virtual-care-telemedicine</a>	Understanding Virtual Care (Telemedicine)			Pas d'option pour le français.
Santé Manitoba		<a href="https://www.gov.mb.ca/health/stroke/pdf/mss.fr.pdf">https://www.gov.mb.ca/health/stroke/pdf/mss.fr.pdf</a>			La TéléAVC est une application de télémédecine d'urgence accessible tous les jours, 24 h sur 24, qui donne aux médecins urgentistes un accès immédiat à des neurologues spécialisés dans les soins de l'AVC pouvant prendre en charge l'évaluation et le traitement des patients touchés par un AVC	
Santé Manitoba		<a href="https://www.gov.mb.ca/health/documents/fls_plan.fr.pdf">https://www.gov.mb.ca/health/documents/fls_plan.fr.pdf</a>	Plan stratégique pluriannuel sur les services en français de santé, aînés et vie active Manitoba (2018-2023)		Le plan stratégique pluriannuel sur les services en français de santé aîné et vie active Manitoba (2018-2023) propose une offre active de services en français, selon les exigences de la Politique sur les services en langue française du gouvernement.	

Santé Manitoba	2023	<a href="https://soinscommu.nsmb.ca/services/sante-numerique/telesante-manitoba/">https://soinscommu.nsmb.ca/services/sante-numerique/telesante-manitoba/</a>	Télesanté Manitoba		Il existe dans la province plus de 195 sites de Télé Santé.	En anglais seulement.
Santé Manitoba	2023	<a href="https://misericordia.mb.ca/programs/phcc/telecare/">https://misericordia.mb.ca/programs/phcc/telecare/</a>	TeleCARE TéléSOINS Manitoba		A free, confidential telephone service that connects Manitobans with a registered nurse to prevent and self-manage any chronic disease.	Pas de traduction de page ou mention langue de service.
Saskatchewan		<a href="https://publications.saskatchewan.ca/#/products/104905">https://publications.saskatchewan.ca/#/products/104905</a>	CMA virtual playbook		Guide sur les soins virtuels à l'intention des médecins du Canada - En français	
Saskatchewan		<a href="https://www.saskatchewan.ca/residents/health/accessing-health-care-services/saskatchewan-virtual-visit">https://www.saskatchewan.ca/residents/health/accessing-health-care-services/saskatchewan-virtual-visit</a>	Saskatchewan Virtual Visit		Le site Web de la visite virtuelle de la Saskatchewan, vous trouverez des informations destinées aux prestataires de soins de santé, aux patients et au grand public.	Pas d'option pour le français.
Alberta	2023	<a href="https://www.albertahealthservices.ca/vh/Page17094.aspx">https://www.albertahealthservices.ca/vh/Page17094.aspx</a>	Virtual Health	Delivering Quality Virtual Care — Anytime, Anywhere	We offer a number of translated resources in some of the more common languages in Alberta.  For professionals: Interpretation services available if I provide Telemedicine and Virtual Care to my patients? Yes, there are varieties of ways of using interpretation services vi	Les informations générales sont accessibles en anglais sous l'onglet "langue". La page des soins virtuels n'est disponible qu'en anglais.
Terre-Neuve et Labrador		<a href="https://www.santefrancais.ca/reseaux/terre-neuve-et-labrador/">https://www.santefrancais.ca/reseaux/terre-neuve-et-labrador/</a>			Chapeauté par la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador voue son existence à un objectif global qui est l'obtention de services de santé en français	

					pour la communauté francophone et acadienne de Terre-Neuve-et-Labrador.	
Terre-Neuve et Labrador	2022	<a href="https://www.canada.ca/fr/sante-canada/organisation/transparence/ententes-en-matiere-de-sante/accord-bilateral-priorites-pancanadiennes-matiere-de-soins-virtuels-covid-19/terre-neuve-labrador-plan-action.html">https://www.canada.ca/fr/sante-canada/organisation/transparence/ententes-en-matiere-de-sante/accord-bilateral-priorites-pancanadiennes-matiere-de-soins-virtuels-covid-19/terre-neuve-labrador-plan-action.html</a>	Accord bilatéral Canada – Terre-Neuve-et-Labrador sur les soins virtuels : plan d’action		<p>Depuis plus de 30 ans, les soins virtuels contribuent grandement à améliorer la prestation de services de santé équitables offerts aux citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador. Toutefois, ils ne se sont jamais autant répandus et on n'y a jamais autant recouru comme depuis l'avènement de la pandémie mondiale de COVID-19.</p> <p>Dans le cadre de l'Accord bilatéral sur les soins virtuels, le Plan d'action de Terre-Neuve-et-Labrador porte sur trois principales initiatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expansion, maintien et évaluation des services de soins virtuels</li> <li>- Élaboration d'une stratégie provinciale de soins virtuels</li> <li>- Expansion des services de soins de santé virtuels</li> </ul>	
Terre-Neuve et Labrador	2023	<a href="https://virtualcarenl.ca/">https://virtualcarenl.ca/</a>	Virtual Care Services in Newfoundland and Labrador		The NLHS benefits from a number of virtual health services that improve access and quality of care for patients, care providers and administrators. As a patient, you may interact with different virtual health services depending on your situation and the type of care you need.	Page en anglais seulement.

Yukon	2023	<a href="https://yukon.ca/sites/yukon.ca/files/flsd/flsd-rapport-synthese-services-et-communications-en-francais_1.pdf">https://yukon.ca/sites/yukon.ca/files/flsd/flsd-rapport-synthese-services-et-communications-en-francais_1.pdf</a>	<p>Synthèse des résultats de la consultation sur les services et les communications en français : prochaines étapes</p>	<p>Livraison des services en français</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services en ligne sont parfois non disponibles en français.</li> <li>• L'interprétation est perçue comme gênante. Elle rend l'interaction bizarre et non naturelle. Elle ralentit le processus.</li> <li>• Recevoir un service au moyen de l'interprétation n'est pas équivalent à une interaction personnalisée. Les services médicaux demandent une interaction plus personnelle.</li> </ul> <p>Offre active et promotion des services en français</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'offre active est rarement faite. Même lorsqu'elle est faite, la peur de devoir attendre plus longtemps pour un service en français peut décourager à « accepter » l'offre.</li> <li>• La responsabilité est présentement sur l'utilisateur ou l'utilisatrice qui doit demander le service.</li> <li>• La barrière du « Hello, Bonjour » n'est pas toujours franchie (il n'y a pas de service en français qui suit la formule de salutation bilingue).</li> <li>• La documentation papier, même si elle est disponible en français, n'est pas systématiquement offerte.</li> <li>• L'offre active devrait être faite en tout temps aux bureaux principaux, tant au téléphone qu'en personne. Il est important que l'offre active soit faite pour les services transactionnels car ils sont la base.</li> <li>• Il serait bien de préciser le service auquel on peut s'attendre lorsque l'offre active est faite.</li> <li>• L'utilisation du journal l'Aurore</li> </ul>	
-------	------	---	---	--	--

					boréale pour promouvoir les services en français est un moyen apprécié. Il pourrait aussi y avoir de la publicité en français dans les médias anglophones pour promouvoir les services en français de façon encore plus large.	
Yukon	2023	<a href="https://yukon.ca/fr/health-and-wellness/care-services/how-check-your-telehealth-appointment-doctor">https://yukon.ca/fr/health-and-wellness/care-services/how-check-your-telehealth-appointment-doctor</a>	Connexion à l'application de consultation médicale virtuelle		Si vous avez besoin d'aide, envoyez un message à Doxy.me.  Télécharger les instructions (en anglais)	
Territoires du Nord-Ouest - ministère de la Santé et des Services sociaux		<a href="https://www.nthssa.ca/fr/services/soins-virtuels-tno">https://www.nthssa.ca/fr/services/soins-virtuels-tno</a>	Soins virtuels TNO		Téléphone Telemerge Zoom for Healthcare (Comment utiliser Zoom Meetings) (en anglais seulement)	
Nunavut department of health		<a href="https://gov.nu.ca/fr/sante/information/telesante">https://gov.nu.ca/fr/sante/information/telesante</a>	Télesanté		Les Nunavummiut peuvent accéder aux services de Télesanté pour se mettre en relation avec d'autres établissements de santé communautaires au Nunavut et avec d'autres juridictions telles que les Territoires du Nord-Ouest, l'Alberta, le Manitoba et l'Ontario.	Page en français - pas indiqué si services en français

### Fichier supplémentaire 3 – Aperçu des services de soins virtuels accessibles dans différentes provinces canadiennes :

Ce tableau met en évidence les services de soins virtuels disponibles dans chaque province et territoire. Les "✓" indiquent la disponibilité du service dans la province respective. Certains services sont disponibles dans plusieurs provinces, comme WELL Health VirtualClinics+, Tia Santé et Get Maple, et sont marqués en conséquence.

Services de Soins Virtuels	BC	Alberta	Manitoba	Saskatchewan	Ontario	Québec	Terre-Neuve et Labrador	Nouvelle Écosse	Nouveau Brunswick	Ile du Prince Édouard	Territoires du Nord-Ouest	Yukon	Nunavut
Health Link BC	✓												
BCDiabetes Virtual Consults	✓												
WELL Health VirtualClinics+	✓	✓			✓								
Viva Care Telehealth	✓												
Tia Santé	✓	✓	✓		✓	✓		✓					
Get Maple	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
AHS Virtual Health		✓											
Doctors Manitoba			✓										
Lumeca				✓									
OTN					✓								
Appletree Medical Group					✓								
Télémédecine – Croix Bleue						✓							
Virtual Care NL							✓						
Medicuro							✓						
eVisitNB									✓				
NWT Virtual Care											✓		

Source : FRDJ.ca <https://www.frdj.ca/defense-dinterets/sante-virtuels/>

**Fichier supplémentaire 4 : Tableau synthèse des principales barrières à l'offre active en télémédecine**

<b>Manque de visibilité</b>	<b>Indisponibilité des ressources ou services en français</b>	<b>Absence de proactivité</b>	<b>Privatisation des services</b>	<b>Absence de normes</b>
Le manque de visibilité des services de télémédecine offerts en français sur les portails de soins virtuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de personnel bilingue</li> <li>• Peu de stratégies de recrutement et de rétention spécifiquement destinées au personnel bilingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'absence de proactivité dans l'offre renvoie la responsabilité aux patients</li> <li>• Le pairage d'intervenants et usagers francophones n'est pas généralisé</li> </ul>	La privatisation des services de télémédecine peut accroître les iniquités d'accès	L'absence de normes partagées définissant des pratiques à valoriser au niveau canadien
<i>Beaucoup de patients ne sont pas au courant qu'ils ont la possibilité de recevoir des soins en français (Yukon.ca, 2023)</i>	<i>La page offrant des conseils pour le bon déroulement de la télévisite de l'hôpital d'Ottawa est disponible en français mais aucune mention quant au choix de la langue pour la visite virtuelle (ottawahospital.on.ca)</i>	<i>Service d'interprétation disponible pour les visites virtuelles mais c'est au patient d'en informer l'équipe soignante avant le rendez-vous - Unity Toronto (unityhealth.to/virtual-care)</i>	<i>Les soins virtuels à but lucratif menacent de créer un système inéquitable et la population francophone minoritaire risquent d'être confrontés à un accès inégal aux soins dans sa langue (CMFC, 2022; Hardcastle et Ogbogu, 2020)</i>	<i>Les systèmes actuels ne semblent pas prêts pour une coordination ou une intégration complète, qui nécessite un niveau plus élevé de planification et d'efforts coordonnés (De Moissac, 2020).</i>



## Fichier supplémentaire 5 : Provinces Canadiennes et disponibilité de la langue de services pour les soins virtuels

Province	Source	Onglet traduction	Offre interprète	Notes
Alberta	albertahealthservices.ca	Non	-	Informations générales accessibles en anglais sous l'onglet "langue". La page des soins virtuels n'est disponible qu'en anglais. Option d'interprétation disponible dans la page des professionnels seulement.
Colombie Britannique	Healthlink.ca	Non	Oui	Pour obtenir un service dans une autre langue, il faut mentionner la langue voulue.
Ile du Prince Édouard	Princeedwardisland.ca	Oui	-	Pas de mention langue de service - certains documents en anglais seulement.
Manitoba	mbtelehealth.ca	Non	-	Pas de mention quant à la langue de service.
Nouvelle Écosse	Novascotia.ca	Oui	Oui	Plan de services en français - Création la Loi sur les services en français.
Nouveau Brunswick	Gnb.ca	Oui	-	Sélectionner la langue de votre choix dans le menu des paramètres avant de soumettre votre demande de consultation.
Ontario	Myuhn.ca	Oui	Oui	Des services d'interprétation sont disponibles sur demande pour toutes les visites virtuelles.
Ontario	unityhealth.to/virtual-care	Non	Oui	Information en anglais seulement.
Ontario	Otn.ca	Oui	-	Pas d'indication quant à la langue de service.
<b>Québec</b>	<b>telesantequebec.ca</b>			
Saskatchewan	saskatchewan.ca	Oui	-	En anglais seulement.
Terre-Neuve et Labrador	virtualcarenl.ca	Non	-	En anglais seulement.
Yukon	yukon.ca	Oui	-	<a href="#">Télécharger les instructions</a> (en anglais)
Nunavut				Pas d'indication si services en français.
Territoires du Nord-Ouest	nthssa.ca	Oui	-	Information Zoom en anglais seulement.

\* L'utilisation du – signifie qu'il n'y a pas de mention sur la page.