



**ICRML**  
Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**  
Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities

Le 12 décembre 2011

### **L'offre de services de santé en français en contexte minoritaire**

Une étude réalisée par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICRML) présente une analyse des facteurs favorisant l'offre de services de santé en français dans des établissements de santé à majorité anglophone au Nouveau-Brunswick (Réseau de santé Horizon), en Nouvelle-Écosse (Hôpital régional de Yarmouth), en Ontario (Hôpital régional de Sudbury) et au Manitoba (Hôpital St-Boniface). Cette étude (accessible sur cette page Web [www.icrml.ca](http://www.icrml.ca)) montre l'importance de travailler auprès des établissements de santé majoritairement anglophone pour accroître l'offre de services de santé en français. Plusieurs pistes de réflexion et d'action peuvent être suivies par les intervenants concernés par les services de santé en français à partir des résultats de cette étude.

Les faits saillants de l'étude sont présentés dans les pages suivantes.

- 30 -

#### Pour plus d'informations :

Éric Forgues, chercheur principal, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques,  
tél. (506) 858-4668

Jacques Michaud, co-chercheur, Institut franco-ontarien, Université Laurentienne, tél. (705)  
566-9791

Boniface Bahi, co-chercheur, Campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta,  
tél. (780) 485-8642

## PRINCIPAUX RÉSULTATS

Il ressort de l'étude que des progrès significatifs ont été faits depuis les années 1990 en matière d'offre de services de santé en français dans les quatre provinces étudiées. Cependant, les progrès varient selon les situations provinciales et plusieurs obstacles persistent dans l'offre de services de santé en français.

**Offre de services en français :** Les résultats montrent que l'offre *active* des services dans les deux langues officielles par les employés est plutôt faible dans tous les hôpitaux. Le port de l'épinglette identifiant les employés bilingues est peu courant, mais il semble plus généralisé à Sudbury. L'affichage dans les deux langues se fait davantage à Yarmouth et à Horizon, mais une proportion assez significative de départements et de services ne semblent pas afficher dans les deux langues.

**Volonté administrative :** Les hôpitaux ont mis en place des plans pour assurer une offre de services dans les deux langues officielles. Les données tendent à montrer que les administrateurs des hôpitaux sont, selon la perception des employés, engagés dans l'offre de services dans les deux langues officielles. Cependant, certaines données du sondage montrent un engagement plutôt mitigé envers l'offre de services en français.

**Gestion des services et des ressources humaines :** La langue est prise en compte de plusieurs façons dans la gestion des services de santé : dans la planification des services, dans la gestion des ressources humaines et dans les communications écrites (affichages, signalisation, sites Web) et orales. Mais dans l'ensemble des hôpitaux, on semble prioriser les services d'accueil pour bilinguifier les services. Ce qui fait dire à certains que, une fois passé l'accueil, les services en français ne sont pas assurés.

**Ressources :** Les données du sondage montrent que les principaux moyens employés pour favoriser une offre de services en français sont l'utilisation d'une liste d'employés bilingues, un service d'interprètes et, dans une moindre mesure, la formation linguistique. Concernant l'embauche, plusieurs commentaires ont trait à la difficulté de recruter certains professionnels de la santé. Le fait d'ajouter une exigence linguistique ajoute à la difficulté. La formation des employés semble également représenter une ressource qui comporte des limites. La formation semble insuffisante pour rendre un employé bilingue ou suffisamment à l'aise pour offrir des services en français.

**Compétences et formation linguistiques :** Les compétences en français d'une majorité d'employés n'ont pas été évaluées. Et à peu près le quart des employés ont suivi une formation linguistique. Celle-ci semble avoir peu d'incidence sur l'offre de services en français pour une grande majorité de ceux qui ont suivi la formation. Des commentaires font apparaître une explication possible : les employés semblent avoir peu d'occasions d'offrir des services ou de communiquer entre eux en français.

**Perceptions des employés :** Généralement, les employés reconnaissent aux francophones le droit de recevoir des services dans leur langue. Les anglophones sont cependant moins enclins à

reconnaître ce droit. Plusieurs répondants anglophones comprennent mal comment, dans un contexte multiculturel, on fait plus d'efforts pour les francophones que pour les autres minorités ethniques. On met ainsi sur le même pied d'égalité le droit des immigrants et celui des francophones, oubliant l'existence de la *Loi sur les langues officielles*.

La majorité des répondants croient que leur hôpital ne doit pas faire plus ou doit faire un peu plus pour offrir des services en français. Cette proportion est plus forte chez les anglophones. Plusieurs répondants manifestent une incompréhension de la volonté ou de l'obligation de leur hôpital de faire une offre active ou une offre de service en français. Plusieurs répondants vont dire que c'est impossible de le faire car une proportion significative d'employés n'est pas bilingue. On ne semble pas toujours comprendre que le fait qu'un employé ne soit bilingue n'est pas un empêchement à l'offre de services en français.

**Environnement linguistique :** Plusieurs commentaires dans les entrevues ou le sondage mentionnent la prédominance de l'anglais dans la région des répondants. Cet environnement linguistique créerait une pression pour communiquer en anglais. De fait, la plupart des francophones communiquent aisément en anglais. Ce qui fait dire à certains qu'il n'y a pas vraiment de problèmes, puisque les demandes de services en français sont faibles. Cette pression vers l'anglais favorise l'invisibilité du fait français dans les hôpitaux.

**Demande de services en français :** Plusieurs répondants s'interrogent sur l'engagement ou l'obligation d'offrir des services en français en raison du fait que peu de patients demandent d'être servis en français. La faible demande de soins en français est un argument qu'utilisent plusieurs répondants pour mettre en doute le droit des francophones ou la nécessité de consacrer des ressources aux services en français.

**Obstacles perçus :** Voici les principaux obstacles que nous pouvons relever dans l'offre de services en français selon les perceptions des répondants :

1. Un profil linguistique plutôt anglophone chez les employés
2. Une partie du personnel ne croit pas nécessaire ou important d'offrir des services en français,
3. les pratiques d'embauche et de promotions tendent à favoriser le personnel unilingue anglophone,
4. les perceptions de certains dirigeants de l'hôpital (qui ne croient pas nécessaire ou important d'offrir des services en français),
5. les dirigeants qui ne mettent pas en place des moyens suffisants pour aider les professionnels à offrir les services en français et
6. la convention collective entre les associations professionnelles et l'employeur.

Nous constatons que la perception varie selon l'appartenance linguistique des répondants, les anglophones tendant à minimiser l'importance des obstacles.

**Relations de travail – conventions collectives :** On perçoit une incompatibilité entre le droit des travailleurs (dans l'obtention des postes ou des promotions) et celui des patients francophones

d'obtenir des services dans la langue de leur choix (compétences linguistiques liées à certains postes).

## **PISTES D'ACTION À EXPLORER**

**Outils d'informations et d'évaluation destinés aux gestionnaires :** Pour tenir compte de la langue dans l'organisation des services de santé, les gestionnaires disposent de peu d'informations sur le profil linguistique de leurs employés et des patients qui fréquentent leurs hôpitaux. Étant donné que la langue des services contribue à la qualité des services, il serait opportun et pertinent d'inclure l'aspect linguistique dans les activités d'évaluation des services des hôpitaux. Cette évaluation devrait permettre de dresser un profil linguistique des employés et de mesurer à quel point les patients francophones reçoivent activement leurs services en français.

**Informations et sensibilisation des employés :** Les données de l'étude montrent une certaine incompréhension des droits et du statut des francophones au pays. Dans ce contexte, un travail d'informations s'impose auprès des gestionnaires et des employés pour les sensibiliser au statut de la langue française au pays de même qu'aux divers moyens existants pour assurer l'offre de services en français.

**Formation :** Plusieurs employés affirment que les activités de formation restent insuffisantes pour que les employés se sentent à l'aise pour offrir des services en français. Mais on connaît mal, en fait, l'efficacité des programmes de formation. Étant donné les investissements que représentent ces activités de formation, il serait important d'évaluer ces programmes de formation par rapport à l'offre de services en français. Par ailleurs, il serait pertinent d'envisager des activités complémentaires à la formation pour assurer le maintien des acquis linguistiques.

**Position syndicale :** Il est important de clarifier avec les syndicats les moyens qui seront mis en place pour favoriser une offre de services en français. Les hôpitaux doivent entamer ou maintenir un dialogue auprès d'eux pour trouver des façons de respecter les obligations ou les engagements linguistiques des hôpitaux tout en respectant les droits des employés.

**Demande de services en français :** Nous l'avons constaté, il semble que la demande de services de santé en français soit faible. Cela peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Les acteurs communautaires francophones qui font la promotion des services de santé en français pourraient explorer la possibilité de lancer une campagne de sensibilisation auprès des francophones à leur droit et aux possibilités d'être servis en français. Par ailleurs, ces organismes sont les mieux placés pour faire un travail de sensibilisation auprès des hôpitaux anglophones ou bilingues pour favoriser l'offre de services en français. L'objectif est de reconnaître l'influence du contexte anglophone sur la faible demande de services en français et de favoriser des mesures où les patients francophones se sentent véritablement à l'aise de choisir le français comme langue de service.