

Le dialogue pour favoriser une culture de l'offre active (OA) de services de santé dans les deux langues officielles



ICRML
Institut canadien
de recherche
sur les minorités
linguistiques

CIRLM
Canadian Institute
for Research
on Linguistic
Minorities

Éric Forgues¹ et Christine C. Paulin²
1. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques – 2. Université de Moncton



UNIVERSITÉ DE MONCTON
EDMUNDSTON MONCTON SHIPPAGAN

CONTEXTE DE L'OFFRE ACTIVE AU N.-B.

Deux réseaux de la santé : RSVitalité (francophone) et RSHorizon (anglophone)

Depuis 2002 : Réseaux de la santé du N.-B. doit offrir activement les services de santé en FR et ENG conformément à la *Loi sur les langues officielles*

Problématique

L'offre active reste problématique

Citoyens qui ont toujours reçu les services de soins de santé dont ils avaient besoin dans la langue officielle de leur choix [anglais ou français]

	Année 2011	Année 2014	Année 2017	Année 2020
Nouveau-Brunswick	91,3	89,2	89,6	88,7
Préfère recevoir les services en anglais	95,4	95,4	94,7	95,7
Préfère recevoir les services en français	79	72,8	74,7	68,5

Source: Conseil de la santé du N-B, https://csnb.ca/indicateurs/ph_ios03_1

- La mobilisation des employé(e)s autour de l'OA devenait de plus en plus difficile (climat tendu autour de la langue de service)
- La direction du RSHorizon décide de changer d'approche : le dialogue avec les employé(e)s

Cas à l'étude

Dialogue : Vise à engager davantage les employés autour de l'OA et à favoriser une culture de l'offre active

Durée : automne 2018 au printemps 2020

Nombre : +300 sessions avec +3 400 employé(e)s dans le RSHorizon (1/3 des employé(e)s)

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Évaluer les effets des dialogues sur les perceptions des employé(e)s à l'égard de l'offre active.

Ces activités ont-elles contribué à mettre en place une « culture de l'offre active »?

Méthodologie

- Recherche qualitative avec visée compréhensive
- Recherche documentaire (documents internes pour organiser les dialogues)
- Analyse des fiches d'évaluation remplies par les participant(e)s
- Entretiens auprès des animatrices des dialogues (N = 8)



OBJECTIFS DES DIALOGUES

- développer une **attitude positive** envers l'OA (en discutant des éléments positifs et des tensions ou conflits)
- faire une place aux **émotions** en encourageant le **partage d'expériences** personnelles
- permettre aux employés de **faire partie de la solution** et les inviter à en proposer
- Créer un **espace d'échanges sécuritaire (safe space)**

Une nouvelle approche

« There will be NO audits – because staff told us these were really uncomfortable and made them feel like they were being watched to catch them doing something wrong. »

Déroulement des dialogues

- Qu'est-ce que l'offre active? Six words story. P. ex. « *Exceptional care. Every person. Every day.* »
- Jeu de rôle : adopter le point de vue du patient et du soignant
- Cercles socratiques : partages d'expériences
- Trouver des solutions
- Évaluation

Point de vue des animatrices

Une occasion **d'écouter** et **d'informer**

We wanted to know their opinions, their thoughts, their ideas. We felt that there was a lot of myths out there and we wanted to debunk those myths

Une occasion d'expliquer l'OA

accueillir avec Hello/Bonjour démontre simplement une offre de service bilingue, qui n'exige pas de parler en français, mais seulement de rechercher le soutien nécessaire et en aviser le ou la bénéficiaire

Une occasion de changer la relation avec les employé(e)s

Une fois que les gens ont la chance de se vider le cœur, après ça, on peut un peu expliquer notre vision, notre perspective, puis notre approche qui n'est pas nécessairement comme les gens la perçoivent, comme la police. On n'est pas « the language police » (A8).

DISCUSSION

- Effets mitigés** des dialogues : il reste des noyaux d'employé(e)s qui résistent
- D'autres employé(e)s ont **mieux compris l'OA**
- L'approche du **dialogue a été appréciée**, mais plusieurs considèrent qu'on accorde **trop d'importance à la langue** et qu'il s'agit d'un **gaspillage** de ressources
- Le **maintien des dialogues** aurait-il accru les chances de favoriser une culture de l'OA?
- Pour favoriser l'OA : **important mais insuffisant d'avoir une attitude favorable** à son égard
- Important d'avoir les **ressources**

CONCLUSION

Serait pertinent d'analyser effets à + long terme et effets qu'a pu engendrer la cessation de cet exercice

RÉSULTATS

Plusieurs participant(e)s ont **apprécié le fait qu'on les écoute**, sans les juger

The best part was having a facilitator sit at our table, hear our concerns and note them. Thank you for doing that.

Nécessité de **cadrer l'exercice** (éviter des partages trop émotifs)

I am a supporter of the AO. The room was quite hostile towards it and alternative opinions. I did not feel safe to support because I did not want to alienate myself from my colleagues.

Révèle la **persistance d'obstacles** à l'OA et la nécessité d'outiller les employé(e)s

Expecting me to offer service in French is leaving me hanging if there are no resources for me when someone takes me up on the offer. We need support (help line)

Front line workers ++busy. Difficult when short staffed.

Révèle une **résistance persistante** chez un groupe d'employé(e)s

Stop discrimination drop the active offer accept what ever care you get and enjoy our free health care. We are spending too much on this BS

Pour certain(e)s, c'est un exercice **redondant, coûteux ou peu pertinent** soit parce qu'elles ou ils sont déjà convaincus et considèrent faire déjà l'OA ou parce qu'il y a d'autres priorités

I think there are bigger fish to fry. English have no rights

Plusieurs dissocient **qualité des services offerts et langue de service** alors que d'autres ont la perception inverse

I feel it shouldn't be that important, because the patient itself is the important thing here not the French spelling language

Keep presenting it as important to patient care

Perception que les exigences du bilinguisme ont préséance sur l'ancienneté et compétences techniques et **limitent l'avancement professionnel**

I believe it should be experience not language you speak in order to get a job in this province

It's unfair that French people get jobs over people with years of experience

Solutions proposées par les participant(e)s, dont certaines ne respecteraient pas la Loi sur les langues officielles :

- Plus de services d'appui pour faire l'OA
- Formation linguistique
- Accès à des outils et services de traduction
- Reconnaître les compétences techniques avant les compétences linguistiques
- Que l'unilinguisme ne soit pas un frein aux promotions

