

TRAVAILLER DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ EN CONTEXTE MINORITAIRE

ÉLÉMENTS ABORDÉS

- Le contexte minoritaire
- Les francophones vivant en contexte minoritaire
- L'accès aux services de santé en français
- Les défis et les particularités du travail en contexte francophone minoritaire
- Les meilleures pratiques pour les intervenants et intervenantes en contexte minoritaire



L'hésitation de la population francophone à demander des services dans sa langue, le manque de mesures pour encourager et faciliter l'offre de services de santé en français, la ruralité ou l'éloignement sont quelques exemples des défis auxquels font face les communautés francophones en situation minoritaire. La connaissance du milieu minoritaire et des réalités du travail dans ce contexte aidera les intervenants et intervenantes à agir avec détermination et assurance.

LE CONTEXTE MINORITAIRE



Toute personne de langue française qui vit dans un milieu où la majorité de la population appartient à l'autre groupe de langue officielle est en contexte minoritaire. On parle alors de communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, à l'exception du Québec, on parle donc de communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) ou encore de communautés francophones et acadienne en situation minoritaire (CFASM). Au Québec, il s'agit de communautés anglophones en situation minoritaire.

LES FRANCOPHONES VIVANT EN CONTEXTE MINORITAIRE



En raison de leur situation minoritaire, les francophones se retrouvent constamment à adapter leur langue au contexte dans lequel ils évoluent. Il ne s'agit pas d'une question de préférence ou de volonté, mais d'une adaptation à la suite de la reconnaissance des limites de leur langue. La non-valorisation historique de la langue française qui caractérise certaines régions aura une influence sur le comportement des francophones.

Ainsi, en contexte canadien, où l'anglais est la langue de la majorité, le français devient souvent une langue réservée à la vie privée. Il n'est donc pas surprenant que peu de francophones utilisent le français dans des établissements à dominance anglophone.

En général, les francophones ont très peu tendance à réclamer des services en français. Selon le rapport Léger (2020), en dépit de l'importance accordée aux services de santé en français, seulement deux francophones sur cinq les demandent habituellement.

Quelques-unes des raisons qui expliquent les comportements propres aux francophones en situation minoritaire.

- Le manque historique de services en français laisse croire qu'ils ne sont pas disponibles.
- L'habitude de s'adapter au contexte majoritaire devient un réflexe.
- La peur de ne pas recevoir les services aussi rapidement et que ceux-ci soient de qualité inférieure.
- L'insécurité linguistique, par rapport à ses propres compétences en français.
- La crainte d'être considéré comme un fauteur de troubles et que cela nuise au traitement de son dossier (Savard et coll. 2017).
- Le manque de confiance envers le professionnel ou la professionnelle dans sa capacité de bien comprendre et de bien s'exprimer en français (Rapport Léger, 2020).

ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS



Les francophones vivant en contexte minoritaire n'auront souvent accès qu'à un nombre limité de services, notamment dans le domaine des soins de santé. De plus, ce nombre varie selon l'importance du nombre de francophones dans sa communauté et de la concentration géographique de francophones.

Le français étant reconnu comme l'une des deux langues officielles du pays, il importe d'assurer aux francophones un accès à des services de santé de qualité et sécuritaires comparables à ceux offerts à la majorité anglophone.

Les services de santé et les services sociaux en français existent de plus en plus. Toutefois, ces services n'atteignent pas toute la population francophone au pays. Dans les régions où les services sont disponibles, plusieurs barrières entravent encore l'accès à ces services.

DÉFIS ET PARTICULARITÉS DE L'OFFRE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS EN CONTEXTE MINORITAIRE



S'il est difficile pour l'utilisateur en contexte minoritaire d'avoir accès à des services de santé en français, offrir de tels services représente aussi des défis pour les professionnels et professionnelles de la santé. En voici quelques exemples :

Le contexte

- Pénurie de professionnels et professionnelles de la santé bilingues
- Rupture dans le continuum des services en français
- Faible demande de services de santé en français, ce qui peut avoir un effet négatif sur la reconnaissance du besoin d'en offrir
- Manque d'appui (formation continue en français, perfectionnement linguistique, etc.) pour soutenir l'offre des services en français
- Pénurie de ressources en français (formulaires, dépliants, outils d'évaluation)

Les professionnels et professionnelles bilingues font face à des défis

- Maîtriser le vocabulaire de sa profession dans les deux langues
- Traduire ou adapter en français des outils d'évaluation ou d'intervention
- Intervenir auprès de l'utilisateur en français, mais devoir rédiger les rapports en anglais
- Agir en tant qu'interprète
- Comprendre les différents niveaux de français
- Être surchargé de travail étant donné le peu de reconnaissance de la complexité du travail d'une personne bilingue
- Voir ses plans de carrière compromis si la direction souhaite conserver les employés bilingues dans les postes désignés

LES MEILLEURES PRATIQUES

01

Se former à l'offre active : participer aux formations sur l'offre active, et sur les enjeux et besoins des CFMS.

02

Offrir clairement et avec confiance les services en français afin de créer un lien particulier avec les usagers et leurs familles.

03

Démontrer une ouverture face à certains termes utilisés par l'usager, même s'ils ne font pas partie de son propre bagage linguistique.

04

Garder en tête le niveau de littératie en santé de la clientèle desservie et ajuster son niveau de langue en conséquence.

05

Développer des compétences en leadership afin de contribuer à la sensibilisation à l'offre active, à l'importance d'identifier les usagers francophones, ainsi qu'à l'importance de la langue lors des aiguillages.

06

Sensibiliser les collègues anglophones aux incidences des barrières linguistiques.

07

Promouvoir les carrières en santé en français auprès des jeunes francophones.



08

S'afficher comme francophone ou comme personne bilingue et contribuer au dynamisme de la communauté francophone et au sentiment d'appartenance à cette communauté. Participer aux activités valorisant la culture francophone.

09

- Contribuer à la création de réseaux entre les intervenants et intervenantes francophones et bilingues.
- Avoir recours, au sein de son milieu de travail, à d'autres francophones qui vivent des situations semblables.
- Sensibiliser les gestionnaires et l'organisation à l'importance de ces réseaux.

L'offre de services de santé en français, c'est aussi... une expérience enrichissante.

Bien que la tâche d'assurer des services de santé dans la langue de choix de l'utilisateur puisse représenter des défis, elle peut également offrir de nombreuses occasions intéressantes au professionnel ou à la professionnelle de la santé. En effet, tout personnel de la santé bilingue apporte à l'équipe de soins dont il fait partie une valeur ajoutée qu'il est important de reconnaître. Il peut s'avérer fort valorisant de savoir que l'on a un impact sur la qualité des soins et, de façon plus large, sur le développement de la communauté francophone (Lortie et coll., 2012).

RÉFÉRENCES



- Bowen, S. (2015). Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins. *Société Santé en français*. Tiré le 28 mai 2021 : <https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-%C3%89tude-Barri%C3%A8res-linguistiques.pdf>.
- Kubina, L. A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S. et Giasson, F. et ses coll. (Ba, H., Couturier, Y., Gueye, N. R., Ndiaye, N. D., Paquette, C., Schryburt, J.-L. et Silverman, M.). (2018). Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'Est ontarien et du Manitoba : lignes directrices pour améliorer la continuité des services en français – rapport de recherche. *GreFoPs*. Tiré le 27 mai 2021 : <https://savoir-sante.ca/fr/outils/revues-de-litterature/download/298/472/21?method=view>.
- Léger (Firme) (2020). Perceptions des communautés de langue officielle en situation minoritaire : accès aux services de santé dans la langue officielle de son choix : rapport final. *Santé Canada*. Tiré le 26 mai 2021 : <http://publications.gc.ca/site/fra/9.886122/publication.html>.
- Lortie, L., Lalonde, A. et Bouchard, P. (2012). Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français. *Consortium national de formation en santé*. Tiré le 26 mai 2021 : https://savoir-sante.ca/fr/content_page/item/226-cadre-de-reference-pour-la-formation-a-l-offre-active-des-services-de-sante-en-francais.
- Savard, S., Arcand, I., Drolet, M., Benoît, J., Savard, J. et Lagacé, J. (2013). Les professionnels de la santé et des services sociaux intervenant auprès des francophones minoritaires : l'enjeu du capital social. *Francophonies d'Amérique*, (36), 113-133. <https://doi.org/10.7202/1029379ar>
- Savard, S., de Moissac, D., Benoît, J., Ba, H., Zellama, F., Giasson, F., et Drolet, M. (2017). Le recrutement et la rétention d'intervenants en santé et services sociaux bilingues en situation francophone minoritaire à Winnipeg et à Ottawa. Dans M. Drolet, P. Bouchard, et Savard, J. (dir.), *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, pp. 229-254. *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. Tiré le 26 mai 2021 : <https://www.jstor.org/stable/j.ctv5vdcp0.15>.

BIBLIOGRAPHIE



Commissariat aux langues officielles (2021). Les infographies sur les langues officielles du Canada. Tiré le 22 juillet 2021 : <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/statistiques/infographiques>.

de Moissac, D., Giasson, F. et Roch-Gagné, M. (2015). Accès aux services sociaux et de santé en français : l'expérience des Franco-Manitobains. *Minorités linguistiques et société/ Linguistic Minorities and Society*, (6), 42-65. <https://doi.org/10.7202/1033189ar>. Tiré le 22 juillet 2021 : <https://www.erudit.org/fr/revues/minling/2015-n6-minling02077/1033189ar/>.

