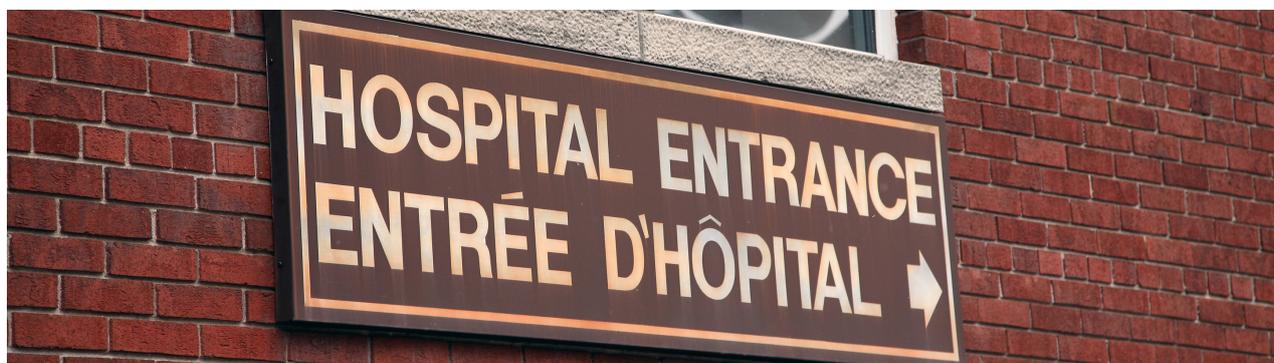


LES DÉFIS QUE REPRÉSENTE LA PRESTATION DE SERVICES DE SANTÉ ET SOCIAUX EN FRANÇAIS

ÉLÉMENTS ABORDÉS

- L'offre de services sociaux et de santé en français
- Des différences en matière d'offre active d'une province ou d'un territoire à l'autre
- Le recrutement et le maintien en poste du personnel bilingue
- Un manque de sensibilisation et de connaissances au sujet de l'offre active
- D'autres facteurs freinant la prestation de services en français



Selon une enquête nationale réalisée par l'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICRML), 66 % des répondants attribuent aux compétences linguistiques limitées du personnel hospitalier les difficultés à offrir des services en français (Forgues, Bahi et Michaud, 2017).

L'OFFRE DE SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ EN FRANÇAIS



L'offre de services de santé en français comprend une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en situation minoritaire. Il s'agit d'une approche proactive qui tient compte de l'état de santé de la communauté et de son manque historique de services de santé en français. Cette offre de services de santé et sociaux en français :

- Fait appel à la mobilisation de la communauté
- Tient compte de la diversité culturelle des patients ou bénéficiaires
- S'inscrit dans une perspective éthique
- Met en place des mesures positives d'intervention, au besoin
- Vise à assurer la qualité des services et l'équité des bénéfices auxquels ont droit tous les citoyens francophones du Canada, peu importe leur situation minoritaire

Offrir des services sociaux et de santé en français de qualité, de manière permanente, et en garantir l'accessibilité en tout temps soulèvent certains défis.

1. DES DIFFÉRENCES D'UNE PROVINCE OU D'UN TERRITOIRE À L'AUTRE



Le défi d'assurer une prestation de services de santé et de services sociaux en français diffère grandement d'une province à l'autre, voire d'une région à l'autre au sein d'une même province. On comprendra que les provinces où les francophones ne représentent qu'une faible partie de la population auront davantage de difficulté à y arriver. Et même dans une province officiellement bilingue, comme c'est le cas au Nouveau-Brunswick, les défis demeurent énormes.

La santé est un domaine de compétence provinciale; les provinces sont responsables de la réglementation des soins de santé. Le gouvernement fédéral joue aussi un rôle, mais celui-ci est secondaire. Ainsi, les lois, les règlements et les politiques en matière de santé varient d'une province et d'un territoire à l'autre.

Le gouvernement fédéral intervient de deux façons en santé : par le transfert canadien en matière de santé et par l'entremise des programmes de langues officielles. La langue est aussi un domaine de compétence partagée. Chaque palier de gouvernement peut adopter des lois linguistiques différentes.

2. LE RECRUTEMENT ET LE MAINTIEN EN POSTE DU PERSONNEL BILINGUE



La difficulté de recruter du personnel bilingue est l'une des plus grandes barrières à l'accès aux services en français. Les défis sont encore plus difficiles à surmonter dans certains milieux, dont les régions rurales, ou encore dans les établissements de soins de longue durée (de Moissac et coll., 2014).

« Une stratégie de recrutement proposant des stages de formation professionnelle dans les milieux de travail bilingues a connu un certain succès dans le domaine de la santé et des services sociaux, car la structure et la durée des programmes de formation favorisaient l'entrée rapide sur le marché du travail et augmentaient la familiarité des milieux bilingues pour les nouveaux diplômés. » (Savard et coll., 2017, p. 249)

Exemples de mesures pour faciliter le recrutement de personnel bilingue :

- Intégrer des francophones à la structure de gouvernance.
- Avoir un plan précis des ressources humaines requises pour offrir des services en français.
- Désigner certains postes bilingues.
- Établir les niveaux de compétences linguistiques selon la profession.
- Afficher les postes à pourvoir sur les réseaux sociaux francophones.
- Afficher les postes dans les collèges et universités qui offrent des programmes de santé en français.

Le fait de pouvoir travailler dans un milieu bilingue est un facteur de recrutement attrayant pour les employés (Savard et coll., 2017).

Exemples de mesures pour favoriser le maintien en poste du personnel bilingue :

- Maintenir un milieu de travail bilingue.
- Fournir les outils nécessaires en français (formulaires, grilles d'évaluation, etc.).
- Offrir de la formation continue en français.
- Soutenir l'accès à un réseau de professionnels et de professionnelles francophones.
- Offrir de la formation linguistique en français.

Chez les intervenants et intervenantes bilingues, il existe un sentiment d'appartenance important envers la communauté francophone. En effet, plusieurs mentionnent avoir choisi leur employeur, en partie du moins, parce que l'emploi offert permettait de travailler en français et auprès de francophones (Savard et coll., 2017).

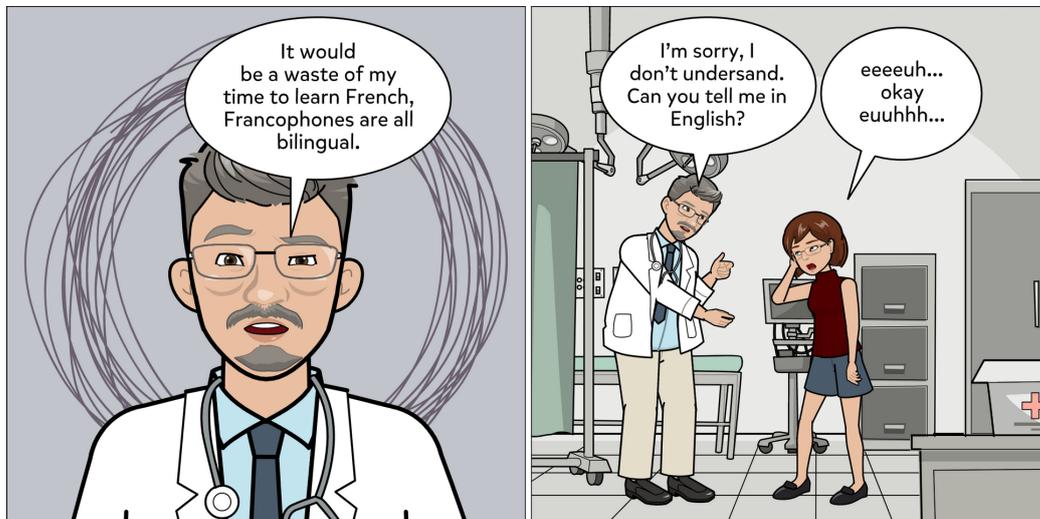
3. UN MANQUE DE SENSIBILISATION AUX AVANTAGES DE L'OFFRE ACTIVE OU UN MANQUE DE CONNAISSANCE À CE SUJET



Il persiste une méconnaissance de l'impact de la langue sur la qualité des services et la sécurité des usagers parmi les hauts dirigeants et le personnel en général, et ce, tant chez les unilingues anglophones que chez certains francophones. Considérant la langue comme un simple outil de communication, ces derniers comprennent mal pourquoi un francophone bilingue demanderait à recevoir des services en français.

LES DÉFIS QUE REPRÉSENTE LA PRESTATION DE SERVICES DE SANTÉ ET SOCIAUX EN FRANÇAIS

Les décideurs, les gestionnaires, le personnel soignant ainsi que les bénéficiaires eux-mêmes, sont peu sensibilisés à l'importance des services de santé en français dans les communautés vivant en contexte minoritaire.



D'autres facteurs freinant la prestation de services en français :

- La méconnaissance de l'existence des services en français par les usagers francophones
- Le manque d'intégration et de coordination des ressources existantes
- La difficulté à jumeler les intervenants ou intervenantes avec les usagers francophones
- L'accès limité à des outils d'évaluation ou à de la documentation en français
- Des pratiques de gestion qui favorisent l'embauche d'un personnel unilingue anglophone (de Moissac et Drolet, 2017)
- L'absence de l'engagement des hauts gestionnaires à l'égard de l'offre de services en français en situation minoritaire (de Moissac et Drolet, 2017)

RÉFÉRENCES



de Moissac, D., Savard, S., Ba, H., Zellama, F., Benoit, J., Giasson, F., et Drolet, M. (2014). Le recrutement et la rétention des professionnels de la santé et des services sociaux bilingues en situation minoritaire. Tiré le 27 mai 2021 : <https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/Recrutement-et-r%C3%A9tention-des-professionnels-bilingues-2014-2.pdf>.

Forgues, É, Bahi, B., et Michaud, J. (2017). Offre de services de santé en français : Entre obstacles et facteurs favorables en milieu hospitalier anglophone. Dans M. Drolet, P. Bouchard, et J. Savard (dir.), *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (pp. 167-202). *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. doi:10.2307/j.ctv5vdcp0.13. Tiré le 21 juillet 2021 : https://www.jstor.org/stable/j.ctv5vdcp0.13?refreqid=excelsior%3A27db5ed96fb6073f5ac5a4b2c765eal&seq=1#metadata_info_tab_contents.

RÉFÉRENCES (SUITE)



- Foucher, P. (2017). Services de santé en français au Canada: L'état du droit. Dans M. Drolet, P. Bouchard, et J. Savard (dir.). *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (pp. 77-98). *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. doi:10.2307/j.ctv5vdcp0.9.
- 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, J. Savard, et P. Bouchard (dir.), *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (pp. 229-254). *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. doi:10.2307/j.ctv5vdcp0.15. Tiré le 21 juillet 2021 : https://www.jstor.org/stable/j.ctv5vdcp0.15?seq=1#metadata_info_tab_contents.

BIBLIOGRAPHIE



- de Moissac, D., et Drolet, M. (2017). Enjeux et défis dans l'offre de services dans la langue de la minorité : L'expérience des professionnels bilingues dans le réseau de la santé et des services sociaux. Dans M. Drolet, J. Savard, et P. Bouchard (dir.). *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (pp. 205-228). *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. doi:10.2307/j.ctv5vdcp0.14. Tiré le 21 juillet 2021 : <https://www.jstor.org/stable/j.ctv5vdcp0.14>.
- Fédération franco-ténoise et Réseau TNO (2019). Rapport final : Étude de besoins préalable à l'adaptation de la formation en offre active de services en français au secteur de la santé et des services sociaux. Tiré le 27 mai 2021 : <https://savoir-sante.ca/en/regions/northwest-territories/download/384/583/21?method=view>.
- Forgues, É., Doucet, M., et Guignard Noël, J. (2011). L'accès des aînés francophones aux foyers de soins en milieu minoritaire, un enjeu linguistique en santé et mieux-être. *Canadian Journal on Aging*, 30(4),603-616. <https://doi.org/10.1017/S0714980811000407>. Tiré le 21 juillet 2021 : http://icrml.ca/images/stories/documents/fr/foyers_de_soins.pdf.