Feuillet d'information sur les francophones en situation linguistique minoritaire et l'offre active

Par : Jacinthe Savard
Josée Benoît
Stéphanie Breau-Godwin
Claire-Jehanne Dubouloz

juillet 2017

uOttawa
GReFOPS Groupe de recherche sur formation professionnell santé et service social en francophone minoritaire
Consortium national de formation en santé
Volet Université d'Ottawa
Ce projet a été rendu possible grâce à une contribution financière de Santé Canada

Les francophones en situation linguistique minoritaire et l'offre active

Les communautés francophones en situation minoritaire

- Au Canada, environ un million de francophones vivent en milieu de langue officielle minoritaire[1]
- La langue est considérée comme un déterminant de la santé[2]
- Plus de la moitié des francophones en situation minoritaire ont rarement ou jamais accès à des services dans leur langue[3]

Conséquences de ne pas recevoir de services dans la langue de son choix

- Augmentation des erreurs de diagnostics et de traitements
- Augmentation du nombre d'évaluations (augmentation des coûts)
- Augmentation des risques de fautes professionnelles
- Tendance à retarder les soins ou à amener les patients à éviter les soins courants
- Gestion inadéquate des maladies chroniques
- Faible niveau de fidélité au traitement de la part des patients[4]

---

[1] http://www.ic.gc.ca/eic/site/com-com.nsf/fra/00030.html

[2] Bouchard, L., Desmeules, M. (2011). *Minorités de langue officielle du Canada : Égales devant la santé?* Presses de l'Université du Québec.

Bouchard, L., Beaulieu, M. et Desmeules, M. (2012). *L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité*. Rapport préparé pour le Bureau des services en français du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario.

[3] Gagnon-Arpin, I., L. Bouchard, A. Leis et M. Bélanger. « Accès et utilisation des services en langue minoritaire ». Dans *La vie dans une langue officielle minoritaire au Canada*, édité par Rodrigue Landry, 193‑219. Québec, Québec: Presses de l'Université Laval (PUL), 2014.

[4] Bowen, S. (2015). Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins (p. 62). Consulté à l'adresse http://santefrancais.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.---tude-Barri--res-linguistiques.pdf

Drouin, Jeanne et Christine Rivet. "Training Medical Students to Communicate with a Linguistic Minority Group". *Academic Medicine* 78, n° 6 (2003): 599‑604. doi:10.1097/00001888-200306000-00009.

Santé Canada. *Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français*. Ottawa, Ontario: Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, 2007.

Anderson, Laurie M., Susan C. Scrimshaw, Mindy T. Fullilove, Jonathan E. Fielding et Jacques Normand. "Culturally competent healthcare systems: A systematic review". *American Journal of Preventive Medicine* 24, n° 3, Supplement (2003): 68‑79. doi:10.1016/S0749-3797(02)00657-8.

Société Santé en français – Réseau d'expertises (2010). *Modèles de promotion de l'offre active et de la demande de services en français*, Ottawa, Société Santé en français.

DÉFIS POUR LE CLIENT

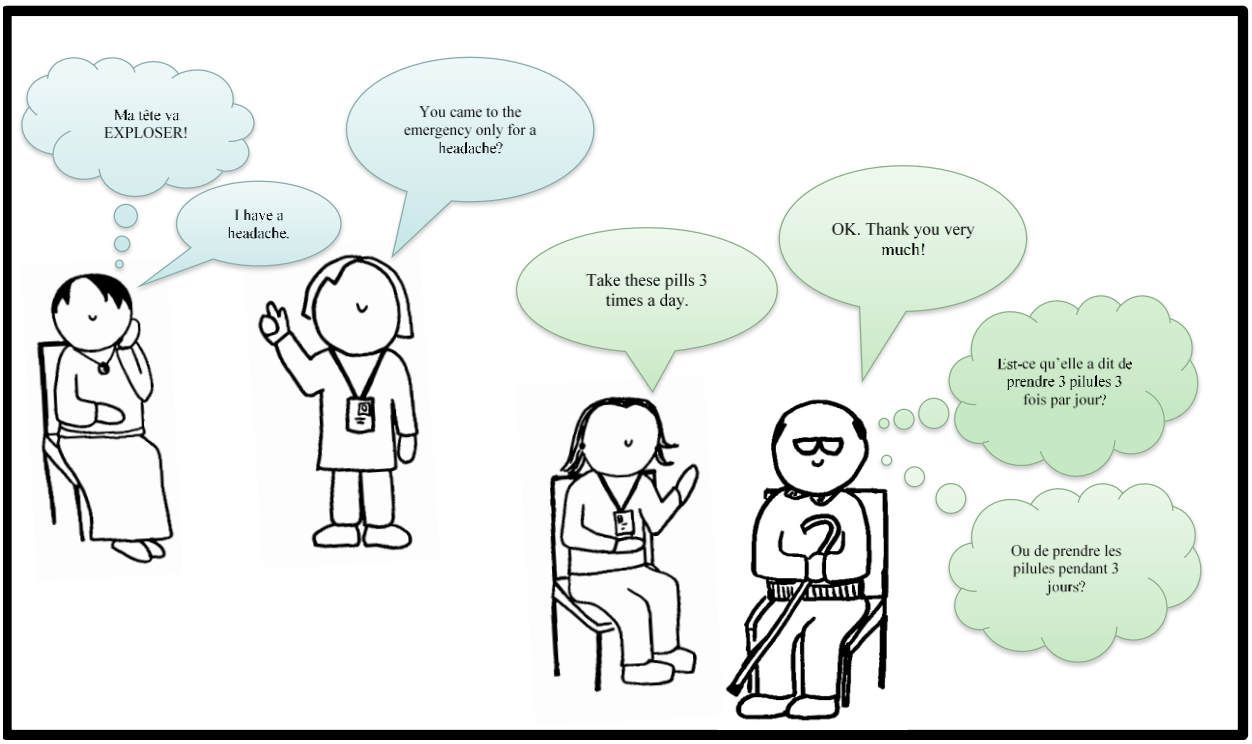

Illustration par Katherine Sauvé-Schenk

Pour quelles raisons un francophone ne demanderait-il pas un service en français?

- Il ne pense pas qu'un service en français est disponible
- Il pense qu'il va attendre plus longtemps pour un service
- Il doute de ses habiletés à comprendre les informations techniques en français, même s'il préfèrerait parler de certains symptômes ou de certaines difficultés en français
- Il trouve plus facile de parler anglais que d'écouter un intervenant parler français avec difficulté[5]

[5] Drolet, Marie, Jacinthe Savard, Sébastien Savard, Josée Benoît, Isabelle Arcand, Josée Lagacé, Sylvie Lauzon et Claire-Jehanne Dubouloz (2014). "Health services for linguistic minorities in a bilingual setting: Challenges for bilingual professionals", *Qualitative Health Research*, vol. 24, n° 3 (février), p. 295-305, doi: 10.1177/1049732314523503.

Société Santé en français (2007). *Santé en français, communautés en santé : une offre active de services en santé pour une meilleure santé des francophones en situation minoritaire – Résumé du plan directeur 2008-2013*, Ottawa, Société Santé en français. En ligne : http://franco.ca/ssf/documents/ ResumePlan2008-2013.pdf

Landry, Rodrigue, Réal Allard et Kenneth Deveau (2008). « Un modèle macroscopique du développement psycholangagier en contexte intergroupe minoritaire », *Diversité urbaine*, numéro hors série, p. 45-68.

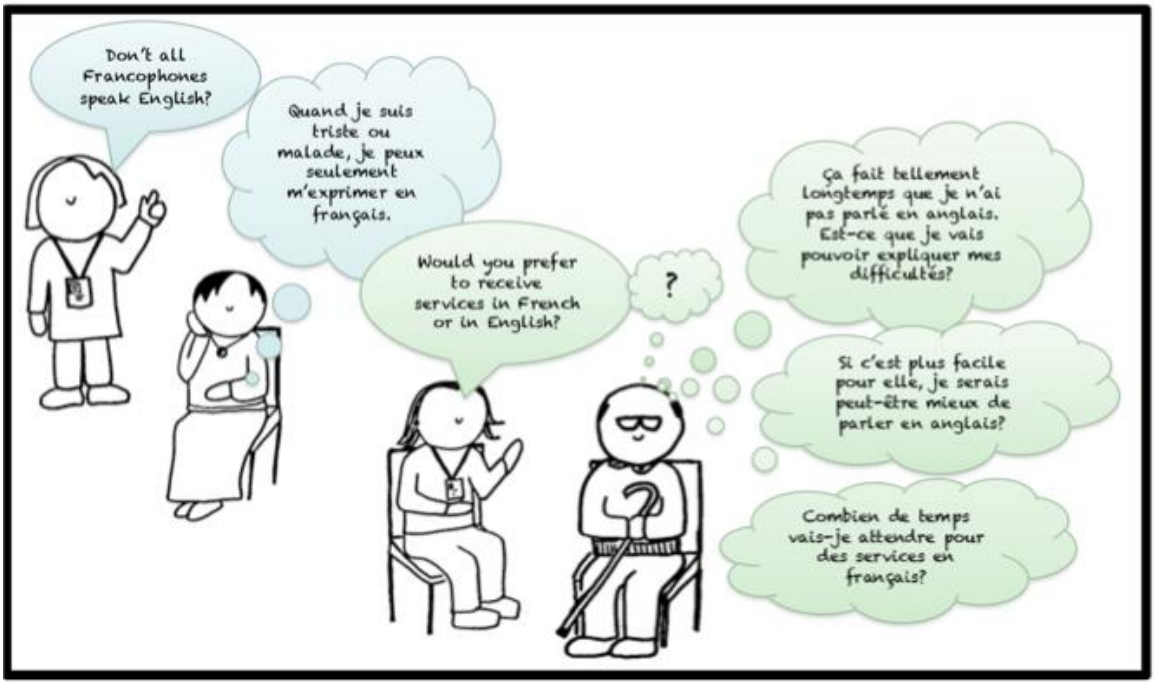

Illustration par Katherine Sauvé-Schenk

Qu'est-ce que l'offre active de services de santé en français?

L'offre active comporte plusieurs facettes, mais peut être définie simplement comme « … une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services[6] » (p. 46).

L'offre active se définit aussi comme l'ensemble des mesures prises pour faire en sorte que les services en langue française soient facilement disponibles, accessibles et connus, et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais[7].

Le Consortium national de formation en santé (CNFS) (2012) va plus loin et précise que:

> L'offre active de services de santé de qualité en français ne se borne pas à offrir des services dans la langue du patient; elle comprend aussi une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en milieu minoritaire. Il s'agit d'une approche proactive qui tient compte de l'état de santé

Landry, Rodrigue, Kenneth Deveau et Réal Allard (2006). « Vitalité ethnolinguistique et construction identitaire : le cas de l'identité bilingue », *Éducation et francophonie*, vol. 34, n^{o} 1, p. 54-81.

[6] Bouchard, Louise, Marielle Beaulieu et Martin Desmeules (2012). « L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire 18*(2), 38-65.

[7] RIFSSSO (2012). Trousse d'appui RH : Vers un service bilingue, RIFSSSO, 23 pages.

> de la communauté et de son manque historique de services de santé en français. Cette approche fait appel à la mobilisation de la communauté; elle tient compte de la diversité culturelle des patients ou bénéficiaires ; elle s'inscrit dans une perspective éthique; elle met en place des mesures positives d'intervention, au besoin; et elle 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 (p. 10)[8].

La langue est donc un facteur primordial pour assurer la qualité des services de santé offerts et la sécurité du patient.

Mesures pouvant être prises par les professionnels de la santé

- Accueil bilingue
- Inscrire la préférence de langue au dossier du patient
- S'identifier comme intervenant pouvant offrir un service en français
- Dès le premier contact, vérifier auprès du patient la langue qu'il préfère utiliser pour parler de sa santé
- Message en français sur le répondeur
- Garder à jour une liste des ressources francophones
- Démontrer qu'on est à l'aise en français, dire au patient qu'il peut nous expliquer son problème en français

Pour plus d'information sur les mesures pouvant être prises par les professionnels de la santé pour offrir des services en français, vous pouvez consulter les articles suivants :

Savard, J., Casimiro, L., Benoît, J., Bouchard, P. (2014). « Évaluation métrologique de la Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), 83-122.

Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P., Benoît, J. (2017 sous presse). Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants, chapitre 12. Dans Drolet, M., Bouchard, P. et Savard, J. (Dir.), *Santé et services sociaux : Accessibilité et offre active en contexte linguistique minoritaire* (chap. 12). Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa.

[8] Lortie, Lise, et André J. Lalonde, avec la collaboration de Pier Bouchard. *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français*. Ottawa, Ontario: Consortium national de formation en santé, 2012.