Le recrutement et la rétention des professionnels bilingues en situation minoritaire francophone

Danielle de Moissac, Ph.D.,
Faculté des sciences,
Université de Saint-Boniface

Sébastien Savard, Ph.D.,
Faculté des sciences sociales,
Université d'Ottawa

En collaboration avec Halimatou Ba, Faïçal Zellama, Josée Benoit, Florette Giasson et Marie Drolet

Conférence canadienne de la main-d'œuvre en santé
Réseau canadien sur les ressources humaines en santé

le 21 et 22 octobre 2014
Ottawa, Canada

Université de Saint-Boniface

Santé Canada Health Canada

Consortium national de formation en santé

uOttawa

L’accès aux soins de santé et de services sociaux en français dans les communautés minoritaires

- L’accès aux services sociaux et de santé en français est limité dans les communautés vivant en situation linguistique minoritaire dans les provinces du Manitoba et de l’Ontario[1-3].
- Un accès limité aux services dans la langue maternelle influence la santé et la qualité des soins reçus[4-6].
- Cette réalité touche particulièrement les aînés francophones[5-7].
- Parmi les principales raisons pour un accès limité, on retrouve la pénurie de professionnels bilingues, une déficience de réseaux de soutien et l’absence de stratégie particulière pour leur recrutement et leur rétention[4, 8-11].

Objectifs de l’étude

- Prendre connaissance des réalités de travailler dans un établissement de santé et de services sociaux bilingue
- Identifier les défis envisagés par les professionnels de la santé et des services sociaux bilingues dans ces milieux
- Identifier les facteurs favorisant le recrutement et la rétention des professionnels bilingues dans ces milieux
- Recommander des pistes à suivre quant aux stratégies de recrutement et de rétention spécifiques aux professionnels bilingues

Méthodologie

- Deux milieux d'étude: Winnipeg, Manitoba et Ottawa, Ontario
- Services de santé visant les aînés (foyers de soins de longue durée et logement avec services)
- Six groupes de discussion avec des préposé(e)s aux soins (60 %), des infirmier(e)s (30 %) et des travailleurs sociaux et autres (10 %) (n=55)
- Thèmes abordés:
  - Les facteurs favorisant leur recrutement
  - Les réalités du milieu de travail bilingue
  - L'engagement des employés
  - La reconnaissance et le soutien

Les facteurs associés au recrutement et la rétention des employés inspiré de Dolea et Adams (2005) et Landry et coll.(2008)

Variables environnementales et socioculturelles

- Employabilité rapide
- Nouveaux arrivants
  - allophones
  - anglophones
- Conditions de travail/exigences de vie
- Milieu minoritaire qui oblige le bilinguisme
- Pénurie de professionnels bilingues
- Peu d'opportunités de travailler en FR
- Place du FR dans la province (ORS/RLISS)
- Politique/loi
- Offre active (SSF/CNFS)

Compétences langagières dans les deux langues officielles

Besoins psychologiques de l'employé

- Autonomie/appartenance/ compétence
- Désir de promouvoir le français et de travailler dans cette langue
- Don de soi envers aînés francophones
- Besoin d'appui linguistique
- Attente de pouvoir travailler en français (documentation et communication orale)
- Capital social (Ruuskanen)

Appui organisationnel

- Création d'un milieu FR – visibilité FR
- Promotion du FR
- Politiques internes
- Communication gestionnaire/employé
- Valorisation des employés
- Formation linguistique/continue

Satisfaction/ performance accrue

Motivation de choisir cet employeur et de rester en poste

Profil des participants

- Est-ce nécessaire???

Les facteurs favorisant le recrutement et la rétention de professionnels bilingues

- Sentiment de fierté francophone
- Possibilité de travailler dans les deux langues officielles
- Rapport de confiance et attachement émotif aux résidents
- Qualité de l'environnement de travail
  - Liens avec collègues bilingues
  - Diversité linguistique et ethnique
  - Interdisciplinarité
  - Compassion
- Familiarité du milieu grâce à un stage de formation professionnelle

Les défis de travailler en milieu bilingue

- Compétences langagières dans les deux langues officielles variables
- Cadres ou gestionnaires non bilingues (surtout au Manitoba)
- Dominance de l'anglais
- Différences dans ce qu'on considère un espace francophone ou bilingue
  - En Ontario: plus grande cohérence entre intervenants bilingues; l'usage du français est plus commun
  - Au Manitoba: peu de gestionnaires bilingues, de formation linguistique dans les deux langues et de suivi à cet égard
- Absence de promotion de la culture francophone
- Surcharge de travail
- Réduit possibilités d'avancement professionnel

Stratégies proposées

1. Employés bilingues
   - Être ambassadeurs de la francophonie
   - Demander appui
2. Employeurs d'établissements bilingues
   - Être un agent de promotion de la francophonie
   - Rassembler
   - Valoriser le bilinguisme, voir l'obliger.
3. Instances gouvernementales et institutionnelles
   - Revendiquer droits des francophones
   - Financer formation linguistique et appuyer formation continue en français
   - Créer une association d'intervenants de la santé et des services sociaux bilingues

Conclusion

- Pour assurer que les employés demeurent bilingues dans leur milieu de travail, un appui linguistique dans les deux langues officielles est nécessaire.
- Un établissement qui est désigné bilingue et qui est reconnu pour l'offre de service en français doit créer un milieu de travail où les employés, les clients et leurs familles se sentent à l'aise de toujours communiquer dans la langue officielle de leur choix.
- La capacité de recruter du personnel bilingue et donc d'offrir aux francophones en situation minoritaire des services dans leur langue ne repose pas uniquement sur des pratiques de gestion des établissements de santé et de services sociaux mais bien sur l'engagement de l'ensemble de la communauté francophone.

Références

1. de Moissac, D., F. Giasson et Roch-Gagné, M. (accepté, 2014). Accès aux services sociaux et de santé en français : où en sommes-nous, Franco-Manitobains ?, *Minorités linguistiques et société.*
2. Marmen, L. & Delisle, S. (2003). Les soins de santé en français à l'extérieur du Québec, *Tendances sociales canadiennes*, 11, 27-31.
3. Ministère de la santé et des soins de longue durée (2012a). Base de données des professions de la santé, Données statistiques 2010. Professions Santé Ontario. 116 pages.
4. Forgues, É., Doucet, M. & Guignard Noël, J. (2011). L'accès des aînés francophones aux foyers de soins en milieu minoritaire, un enjeu linguistique en santé et mieux-être, *La Revue canadienne du vieillissement*, 30(4), 603-16.
5. Gaboury, I., Guignard Noël, J., Forgues, É. & Bouchard, L. (2009). *Les données administratives et d'enquêtes sur l'état de santé et l'accès aux services des communautés francophones en situation minoritaire : Potentiel d'analyse et état de situation*. Ottawa, Consortium national de formation en santé.
6. Bouchard, L., Gaboury, I. et Chomienne, M.-H. (2009). La santé en francophonie canadienne – Vivre en situation minoritaire influence-t-il la santé?, *AMLFC Bulletin*, Vol.43, No 2, p. 5.
7. Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (2001). Pour un meilleur accès à des services de santé en français, Ottawa, Fédération des communautés francophones et acadienne.
8. de Moissac, D., de Rocquigny, J., Giasson, F., Tremblay, C.-L., Aubin, N., Charron M. et Allaire, G. (2012a). Défis associés à l'offre de services de santé et de services sociaux en français au Manitoba : perceptions des professionnels, *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 18 (2), 66-100.
9. Drolet, M., Savard, J., Benoît, J., Arcand, I., Savard, S., Lagacé, J. et Dubouloz, C. (2014). Health services for linguistic minorities in a bilingual setting: Challenges for bilingual professionals. *Qualitative Health Research, 24*(3), 295-305.
10. Gauthier, H. (2011). Étude exploratoire sur les compétences linguistiques à l'embauche, Winnipeg, Manitoba, Conseil communauté en santé du Manitoba.
11. Gousseau, C. (2009). Étude sur l'état de la situation actuelle et projection d'avenir des professionnels et professionnelles de la santé bilingues, Winnipeg, Manitoba, Conseil communauté en santé du Manitoba.
12. Dolea C et Adams, O. (2005). Motivation of health care workers-review of theories and empirical evidence. *Cah Sociol Demogr Med.*, 45(1):135-61.
13. Landry, R., Allard, R. et Deveau, K. (2008). Un modèle macroscopique du développement psycholangagier en contexte intergroupe minoritaire. Diversité Urbaine, numéro hors série, 45-68. doi:10.7202/019561ar
14. Ruuskanen ou Martin-Caron
15. Ulrich, D. (1999). Human Resource Champions : The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results, Boston, Harvard Business School Press.

Coordonnées

Danielle de Moissac Ph.D.
Professeure en sciences biologiques
Chercheure en santé des francophones vivant en situation minoritaire
Université de Saint-Boniface
200 avenue de la Cathédrale,
Winnipeg, Manitoba, Canada
R2H 0H7

Téléphone: 204-237-1818 poste 348
Télécopieur: 204-237-3240
ddemoissac@ustboniface.ca

Sébastien Savard Ph.D.
Professeur agrégé/Associate professor
École de Service social/School of social work
Université d'Ottawa/University of Ottawa
120 Université, Bureau 12042
Ottawa, Ontario, Canada
K1N6N5

Téléphone/Phone number : (613)562-5800 poste 4351
Fax: (613) 562-5495
sebastien.savard@uottawa.ca