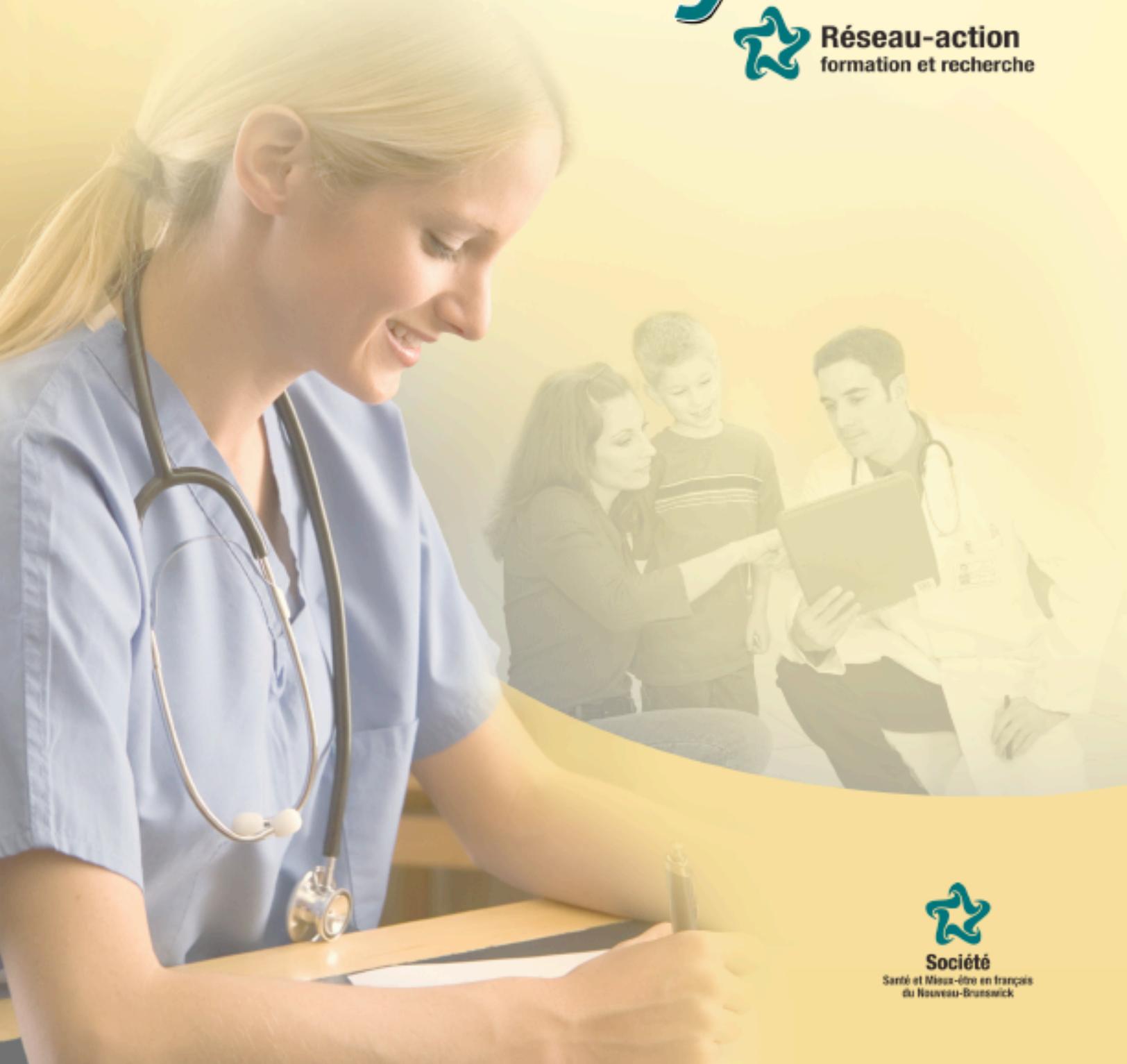


*L'offre de services dans les deux langues officielles  
dans le domaine de la santé*

# *À nous d'y voir!*



**Réseau-action**  
formation et recherche



**Société**  
Santé et Bien-être en français  
du Nouveau-Brunswick

## Remerciements

La Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) tient à remercier les coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles des régions régionales de la santé et la coordonnatrice des langues officielles du ministère de la Santé, et à souligner leur précieuse collaboration. Leur participation, leur appui et leur expertise dans la planification et la réalisation de ce dépliant sont fort appréciés. La SSMEFNB tient aussi à remercier tous ceux qui ont offert des conseils et de leur temps dans la révision du contenu de ce dépliant.

Note : Pour faciliter la lecture, le genre masculin est utilisé sans discrimination dans ce texte.

## Mise en contexte

Cette brochure a été conçue afin de donner aux gestionnaires d'établissements de santé et aux professionnels de la santé de l'information sur l'offre de services dans les deux langues officielles au sein des régions régionales de la santé du Nouveau-Brunswick. Des renseignements visant l'identification d'exemples pratiques de l'offre de services et de stratégies pour favoriser l'offre de services dans les deux langues officielles, y sont aussi présentés. La brochure doit être uniquement considérée comme une source de renseignements car elle n'offre pas un tableau exhaustif de l'offre de services dans les deux langues officielles dans le domaine de la santé du Nouveau-Brunswick.



**Société**  
Santé et Mieux-être en fr  
du Nouveau-Brunswick



**Réseau-action**  
formation et recherche

**La production de ce document a été rendue possible grâce à la contribution financière provenant de Santé Canada par l'intermédiaire de la Société Santé en français.**

# 1. Pour mieux comprendre l'offre de services dans les deux langues officielles

## 1.1 Qu'est ce que la politique sur la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick?

La politique et les lignes directrices sur la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick ont été mises en place pour aider et guider les ministères, les organismes provinciaux et les institutions, dont font partie les régies régionales de la santé, en ce qui concerne les exigences de la *Loi sur les langues officielles*<sup>1</sup> en matière de prestation de services.<sup>2</sup>

Toutes les régies régionales de la santé doivent respecter la politique et les lignes directrices sur la langue de service. Certaines d'entre elles peuvent cependant choisir de créer leur propre politique ou directive sur la langue de service adaptée à leurs caractéristiques respectives, mais basée sur la politique provinciale.

Conformément à la politique sur la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick, les membres du public et les organisations qui **veulent communiquer** avec tout ministère, tout organisme, toute corporation de la Couronne ou toute institution du gouvernement provincial, notamment les régies régionales de la santé, **peuvent le faire dans la langue officielle de leur choix** et s'attendre à **être offert et à recevoir** le service disponible dans la langue officielle de leur choix, **peu importe où** le service gouvernemental est fourni.<sup>2</sup>



## 1.2 Que signifie le terme langue de service dans les régies régionales de la santé?

Le terme **langue de service** se rapporte à l'*offre active* et à la prestation de tous les services au client ou patient, en anglais et en français, partout dans la province.<sup>3</sup>

## 1.3 Qu'est-ce que des services de qualité égale dans les régies régionales de la santé?

Les *services de qualité égale* sont des services offerts activement dans les deux langues officielles et qui sont disponibles dans la langue de choix du client ou patient sans délai indu.<sup>2</sup>

La qualité des services de santé est étroitement associée à la capacité des intervenants d'aider, de conseiller, d'orienter et d'informer les clients ou patients. La capacité de comprendre et d'être compris est donc essentielle à une relation efficace entre un professionnel de la santé et l'usager des services de santé.<sup>4</sup>

## 1.4 Qu'est-ce que l'offre active de service dans les régies régionales de la santé?

L'offre active consiste à préciser au client ou patient, dès le premier contact, que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Loi sur les langues officielles* (en ligne) : <http://www.gnb.ca/acts/lois/o-00-5.htm>.

<sup>2</sup> Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Système de manuel d'administration (volume 2), Politique et lignes directrices, Langue de service*. AD-2919. Dernier changement : octobre 2005.

<sup>4</sup> Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (CCCFSM), Rapport au ministre fédéral de la Santé (2001).

## 1.5 Qu'est-ce que le service au public dans les régies régionales de la santé sous un contexte linguistique?

Lorsqu'un service est offert au public<sup>5</sup> par une régie régionale de la santé, il existe une obligation juridique de l'**offrir** et de le **fournir** dans la langue officielle choisie par le public. Il n'existe aucune exception basée sur un nombre minimum de membres d'une communauté linguistique quelconque dans une région donnée. Les employés fournissant ces services ne doivent pas normalement recourir aux services d'interprétation pour la prestation du service. Dans les cas où les services d'interprétation sont requis, ils doivent être accessibles de façon immédiate. Les services de traduction doivent être disponibles pour traduire les formulaires, les rapports, la correspondance et les documents volumineux.<sup>2</sup>

**Pour les services réguliers et spécialisés normalement offerts en vertu de la loi, le service au public comprend, sans toutefois s'y limiter<sup>2</sup> :**

- l'affichage;
- la communication orale;
- les modes de prestation de services par voie électronique (courrier électronique, Internet et messagerie vocale);
- la correspondance;
- la documentation, les formulaires et les documents destinés au public;
- les services des tribunaux judiciaires et administratifs, et;
- les services contractés auprès de tiers.

## 1.6 Quel est le rôle des équipes fonctionnelles dans les régies régionales de la santé pour assurer un service au public?

Les régies régionales de la santé doivent assurer la prestation en français et en anglais de tous les services au client ou patient. Ainsi, elles sont responsables de **veiller à une continuité dans l'offre de service au public** dans les deux langues officielles par l'entremise des **équipes fonctionnelles**.

Les équipes fonctionnelles doivent être composées de manière à pouvoir fournir le service en tout temps dans la langue requise par le client ou patient. Le nombre et la nature des contacts entre les équipes fonctionnelles et le public et la clientèle et la région desservie par celles-ci influencent leur composition linguistique et, par le fait même, les compétences linguistiques nécessaires chez les membres de chaque équipe.<sup>3</sup> Plus d'informations quant au développement et au maintien des profils linguistiques sont disponibles dans la Politique sur la langue de service.

## 1.7 Que signifie l'offre de service de santé dans la langue choisie?

La culture, y compris la langue, est un déterminant de la santé. Les déterminants de la santé sont ces facteurs et conditions caractérisant la personne, la collectivité et leurs interactions, qui ont un effet sur l'état de santé.<sup>6</sup>

**L'offre de services de santé dans la langue choisie va bien au-delà du simple respect de la culture du client ou patient.** Il s'agit d'un élément parfois essentiel à l'amélioration des conditions de santé et à l'appropriation de la santé par la population. Plusieurs recherches confirment d'ailleurs que l'absence de service dans la langue du client ou patient :

- réduit le recours aux services préventifs;
- augmente le temps de consultation, le nombre de tests diagnostiques, et la probabilité de commettre des erreurs dans les diagnostics et les traitements;
- influence la qualité des services où une bonne communication est essentielle;



<sup>3</sup> Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Bureau des ressources humaines, Langues officielles. *Parlons des faits sur la politique sur la langue de service du Nouveau-Brunswick* (en ligne) : <http://www.gnb.ca/0163/ool-blo/straight-f.asp>.

<sup>4</sup> Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (CCCFSM), Rapport au ministre fédéral de la Santé (2001).

<sup>5</sup> Le terme « public » désigne toute personne ou groupe de personne; toute association, organisme, municipalité ou ministère.

- diminue la probabilité de fidélité aux traitements;
- réduit la satisfaction à l'égard des soins et services reçus par les clients ou patients.<sup>4</sup>

L'**offre active de service** et l'**offre continue de service** sont des éléments importants dont il faut tenir compte pour améliorer l'accès à des services de santé de qualité dans les deux langues officielles, surtout en raison de la vulnérabilité et de l'état de santé des gens recevant habituellement des services et des soins de santé.<sup>4</sup>

## 2. Exemples pratiques de l'offre active de service et de l'offre continue de service au public

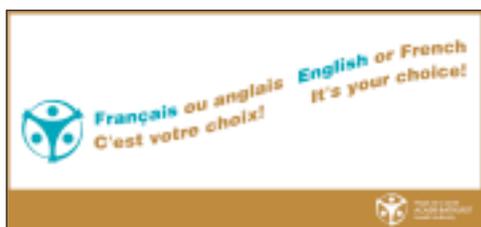
Les régies régionales de la santé doivent respecter les directives émises dans la politique sur la langue de service du gouvernement du Nouveau-Brunswick pour ce qui est des services au public et des **services à offrir et à fournir dans les deux langues officielles** liés à la langue de service et aux profils linguistiques. Afin de respecter ces directives sur la langue de service, certains établissements de santé de la province ont élaboré des pratiques permettant d'améliorer l'offre active de services et l'offre continue de services aux clients et patients. Les exemples suivants sont présentés afin de donner un aperçu des efforts déployés par les régies régionales de la santé pour mieux répondre aux besoins des communautés linguistiques de leur région.

### Des bracelets d'identification complets!

Afin d'améliorer l'offre continue de services en français à la communauté francophone de la région de Miramichi, la Régie régionale de la santé de Miramichi indique la préférence linguistique des patients admis dans ses établissements de soins de santé sur les bracelets d'identification des patients. Cette mesure vise à réduire le besoin pour le patient de réaffirmer sa langue de préférence lors des transferts d'un département à un autre et réduit les risques potentiels de problèmes de communication à cause de la langue.



### Une campagne d'affichage de l'offre active très active!



La Régie de la santé ACADIE-BATHURST (RSAB) a produit des affiches, des macarons et des autocollants afin de sensibiliser les patients et les visiteurs au fait qu'ils ont le droit d'obtenir des services dans la langue officielle de leur choix. Le matériel d'affichage de l'offre active utilisé pour cette campagne a été adapté aux couleurs du logo de la RSAB. Les macarons et les autocollants ont été distribués aux employés qui offrent des services directement liés au public et permettent d'identifier plus

facilement les employés qui s'expriment avec aisance en français et en anglais. Au total, près de 200 affiches ont été installées à tous les points de contact des utilisateurs des établissements et des services de la RSAB.

### La formation linguistique, ça marche!

La Régie de la santé du Restigouche offre depuis de nombreuses années de la formation en français et en anglais à ses employés pour qu'ils puissent acquérir des notions de base liées à leur travail dans leur langue seconde ou maintenir et améliorer les aptitudes qu'ils ont acquises au fil des ans. La Régie de la santé du Restigouche peut compter sur les services d'un formateur compétent pour offrir la formation linguistique. Les cours sont donnés à de petits groupes d'employés dans une ambiance détendue et sur les lieux mêmes de travail, ce qui favorise grandement la participation.

<sup>4</sup> Agence de santé publique du Canada, Santé de la population, Qu'est-ce qui détermine la santé? (en ligne) : [www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/index.html#What](http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/index.html#What)

## **L'offre de services dans une région à majorité francophone...**

La Régie régionale de la santé<sup>4</sup> participe dans l'offre active de services dans les deux langues officielles, conformément aux directives émises dans la région des langues officielles de la province, et ce, malgré une prédominance très importante du français dans sa région, tant comme langue de travail que comme langue de service. De plus, depuis quelques années, certains postes sont officiellement désignés bilingues et certains médecins ont profité d'une formation d'appoint en anglais, subventionnée en partie par la régie. Malgré un très haut degré de satisfaction de sa clientèle dans le respect du choix linguistique, la régie entend poursuivre ses démarches pour que les processus d'offre active de services dans les deux langues officielles soient encore plus visibles et concrets.

## **Des épinglettes attrayantes!**

En 2005, la Régie régionale de la santé de la Vallée a créé une épinglette pour les membres du personnel qui suivaient une formation en français. L'épinglette, qui invite les gens à parler en français à l'employé, a été créée au départ pour aider les membres du personnel en formation à pratiquer la langue et à maintenir leur niveau de français entre les séances de formation. Aujourd'hui, tous les employés souhaitant parler le français dans leur milieu de travail portent l'épinglette. La promotion du port de l'épinglette a été faite par l'entremise de séances d'information et de notes de service aux employés. Les nouveaux employés sont également sensibilisés à l'épinglette lors de séances d'orientation. Cette initiative aide les employés francophones et ceux en formation à se sentir plus à l'aise à parler le français dans leur milieu de travail.

## **Un projet de mentorat dynamique!**

Le Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec le département de développement organisationnel de la Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique (CSSA), a élaboré un projet de mentorat entre les employés en formation linguistique en français et les employés francophones ou bilingues du même secteur d'emploi. Le programme encourage les apprenants et les mentors à tenir tous leurs échanges verbaux en français durant les heures de travail. En plus des rencontres informelles prévues entre les équipes d'apprenants et de mentors, des séances hebdomadaires de formation linguistique prennent place. Une belle collégialité s'est développée entre les mentors et apprenants et une compétition amicale s'est même installée entre les différentes équipes d'apprenants et de mentors qui souhaitent avoir de meilleurs résultats lors de l'évaluation linguistique finale prévue à la fin du projet.

## **Une campagne de promotion de l'offre active diversifiée!**

La Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique (CSSA), par l'entremise du département de développement organisationnel a réalisé une campagne de sensibilisation portant sur l'offre active de services dans les deux langues officielles. Cette campagne avait pour objectifs : 1) de sensibiliser davantage les employés de la régie à la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick et la politique s'y afférant et au besoin d'effectuer l'offre de services dans les deux langues officielles; 2) d'offrir des outils et des ressources pour faciliter l'offre de services, et; 3) d'aider les départements à planifier leurs services en français. Pour atteindre ces objectifs, des séances d'information ont eu lieu dans divers établissements de la CSSA.

## **Des cours de français pour tous les goûts!**

Des cours de français pour les employés et les membres du conseil d'administration sont offerts gratuitement à la Régie régionale de la santé du Sud-Est (RRSSE). Les cours, disponibles pour les gens intéressés à apprendre le français ou pour ceux souhaitant améliorer leur capacité à parler français sont offerts sur les lieux, selon l'horaire des personnes. Différents niveaux de cours sont offerts, allant de cours pour les débutants à des cours de niveau avancé. Des séances individuelles d'une heure sont également disponibles. Environ 125 participants suivent actuellement une formation.

## Des services variés dans une régie régionale de la santé francophone...

La Régie régionale de la santé Beauséjour offre depuis plusieurs années un service dans les deux langues officielles à sa clientèle. Chaque poste de réception a une capacité fonctionnelle de services bilingues et autant l'offre active que l'offre continue de service dans les deux langues officielles sont disponibles dans tous les services offerts. Sur une base individuelle, les employés nécessitant de parfaire leurs compétences en langue seconde peuvent faire une demande d'aide auprès de l'employeur. Un service de traduction pour les dictées effectuées par les médecins spécialistes du Centre d'oncologie Dr-Léon-Richard est également disponible afin d'assurer le continuum de soins de cette clientèle lorsqu'elle retourne aux soins des médecins en région.

### 3. Stratégies afin d'inciter l'offre active et l'offre continue de services dans les deux langues officielles

« La Loi sur les langues officielle constitue en quelque sorte, un plan directeur ou un contrat social pour le changement au Nouveau-Brunswick en matière de droits linguistiques. En dépit des mesures précises contenues dans la Loi en ce qui concerne l'obligation d'offre active de services et de prestation effective de ces services dans la langue du choix du public, les changements d'attitudes et de comportements nécessaires à la réalisation de cet objectif ne s'opéreront pas partout dans la province au même rythme. » **Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick.**<sup>7</sup>

Les améliorations apportées au cours des dernières années en matière d'accès et de prestation de services de santé en français et en anglais au Nouveau-Brunswick témoignent de l'engagement sincère du milieu à offrir des services de qualité dans la langue officielle choisie par le client ou patient. Il reste cependant beaucoup à faire pour s'assurer qu'un service de qualité égale existe partout dans la province. Les **suggestions** suivantes sont **proposées pour aider** les régies régionales de la santé à favoriser l'offre de services de qualité égale.<sup>8</sup>

- **afficher** les modalités utilisées pour veiller à ce que les services soient offerts dans les deux langues officielles **aux points d'accueil**;
- **encourager le port d'épinglettes** d'identification pour le personnel bilingue;
- **afficher**, s'il y a lieu, **les modalités liées aux services de traduction ou d'interprétation disponibles** pour assurer un service d'appui dans les deux langues officielles;
- **sensibiliser** les employés à l'importance du **service de qualité égale**, de **l'offre active** et de la **Loi sur les langues officielles** par l'entremise de présentations, de notes de service, d'affiches, de bulletins internes; de campagne de promotion, etc.
- **inciter les employés à informer le client ou patient de ses droits** à recevoir des services dans la langue officielle choisie;
- **afficher les procédures à suivre dans les cas de plaintes** liées à l'utilisation ou à l'application de la politique;



<sup>7</sup> Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *Rapport annuel 2004-2005* (2005).

<sup>8</sup> Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick (2005). *La Santé en français au Nouveau-Brunswick. Vivre en santé en français* (en ligne) : <http://www.saanb.org/santeenfrancais.html>

- créer des **comités composés de représentants des régies régionales de la santé et des communautés linguistiques** se penchant spécifiquement sur l'**offre de services de qualité égale**;
- **informer les employés à propos des responsabilités morales et éthiques** liées à l'offre de service de qualité égale;
- encourager le **développement et le maintien de programmes d'immersion ou de mentorat** qui facilitent l'apprentissage des employés qui apprennent le français ou l'anglais;
- encourager les gestionnaires à **documenter au dossier de l'employé l'offre de service de qualité égale**;
- encourager les gestionnaires à **promouvoir la formation linguistique dans leur milieu**;
- sonder **la communauté** à propos de l'offre de service de qualité égale – établir des bases pour permettre des comparaisons, identifier les priorités suite aux informations recueillies, etc...;
- **maintenir** à jour les **profils linguistiques** des équipes fonctionnelles selon les critères de la Politique sur la langue de service;
- assurer une **sensibilisation des nouveaux employés** face à l'importance d'un service de qualité égale lors de leur orientation.

## 4. Conclusion

Les services de qualité égale dans les deux langues officielles ont évolué au cours des dernières années au Nouveau-Brunswick. Cette évolution a été réalisée, entre autres, grâce à l'application d'actions et de mesures visant à informer tous les partenaires de la santé et à favoriser les services dans les deux langues officielles.

L'offre de services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'échelle de la province nécessitera un changement d'attitudes et de comportements, et par le fait même, du temps. Il est donc important d'accepter qu'une période d'adaptation est nécessaire pour offrir ces services. Nous devons cependant nous assurer, collectivement, que tous les efforts sont mis de l'avant pour rendre les services de santé accessibles à tous dans les deux langues officielles. Au Nouveau-Brunswick, les services de santé accessibles à tous dans les deux langues officielles c'est une question de droit, mais c'est tout autant une question de qualité et de valeurs!

« Nous avons mis trop d'emphase sur la conformité aux règles plutôt que sur les valeurs. Il est facile de perdre de vue un droit, encore davantage de faire fi d'une obligation. Par contre, il est difficile d'oublier une valeur profondément enracinée. Quand l'on croit réellement en quelque chose, on demeure passionné par elle et on la vit chaque jour. » **Lucienne Robillard**<sup>9</sup>

## 5. Ressources importantes

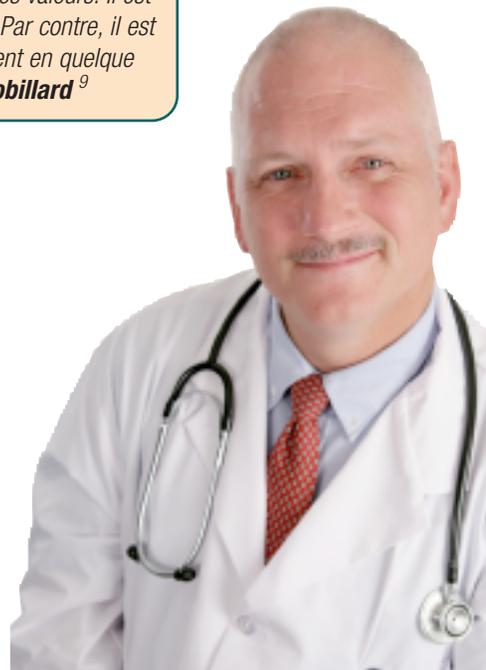
Politique sur la langue de service du Nouveau-Brunswick :  
<http://www.gnb.ca/0163/ool-blo/straight-f.asp>

Politique des langues officielles de la province du Nouveau-Brunswick :  
<http://www.gnb.ca/0163/ool-blo/policy-f.asp>

Loi sur les langues officielles : <http://www.gnb.ca/acts/lois/o-00-5.htm>

Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick :  
[www.languesofficielles.nb.ca](http://www.languesofficielles.nb.ca)

Desjardins, L. *La santé des francophones du Nouveau-Brunswick : étude entreprise par la Société des acadiens et acadiennes du Nouveau-Brunswick*, Éditions de la francophonie : Moncton, 2003



<sup>9</sup> Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Symposium du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick sur la langue de travail (2002). (En ligne) : [http://www.tbs-sct.gc.ca/media/ps-dp/2002/1106\\_f.asp?printable=True](http://www.tbs-sct.gc.ca/media/ps-dp/2002/1106_f.asp?printable=True)