



Étude de référence sur les services bilingues offerts au sein des hôpitaux canadiens

Josée Guignard Noël

En collaboration avec Joannie LeBlanc et Éric Forgues

Pour    Health Canada Santé Canada



ICRML

Institut canadien
de recherche
sur les minorités
linguistiques

CIRLM

Canadian Institute
for Research
on Linguistic
Minorities

L'**Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques**, créé grâce à un financement de Patrimoine canadien, est un organisme de recherche indépendant et sans but lucratif. Il exerce un rôle de leader, de rassembleur et de partenaire auprès des chercheurs, des organismes communautaires et des instances gouvernementales, afin de promouvoir une plus grande connaissance de la situation des minorités de langue officielle du Canada et une meilleure compréhension des enjeux prioritaires qui les concernent.

L'Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques reconnaît l'appui du gouvernement du Canada.

Canada 

Contexte de l'étude

Pour Santé Canada, nous avons produit trois études :

- Étude de référence sur les services bilingues au sein des établissements de santé canadiens
 - 7000 établissements de santé (certains incluant la langue des services offerts)
- Portrait des indicateurs de santé des hôpitaux canadiens
 - 4 types d'hôpitaux, les régions sanitaires et les indicateurs de santé de l'Institut canadien d'informations sur la santé (ICIS)
- **Portrait des services bilingues offerts au sein des hôpitaux canadiens**
 - 599 hôpitaux de l'ICIS à travers le Canada (portrait des services bilingues pour certains hôpitaux)

Objectifs

- Dans notre étude, nous devons vérifier si les hôpitaux canadiens :
 - offrent les services dans les deux langues officielles;
 - ont des coordonnateurs ou des agents de services pour les langues officielles;
 - ont des postes désignés bilingues ou des employés bilingues;
 - ont une politique ou un plan d'action pour offrir les services dans les deux langues officielles;
 - utilisent des moyens pour offrir les services dans les deux langues officielles;
 - utilisent des services d'interprètes.

Méthodologie

- Collecte de données sur une période de 3 mois
- Des appels téléphoniques pour des hôpitaux ciblés :
 - sites Web des hôpitaux ou des réseaux de santé;
 - lois ou règlements;
 - hôpitaux situés dans des régions où il y a la présence d'une minorité linguistique de langues officielles.
- Les résultats selon les réponses obtenues de nos appels.

Bilan des réponses obtenues : Atlantique

Indicateurs	Nouveau-Brunswick 31,7 % de francophones (238 085) (de langue maternelle française seulement - 2011)	Terre- Neuve-et- Labrador (2490 - 0,5 %)	Île-du-Prince- Édouard (5260 - 3,8 %)	Nouvelle-Écosse (31 580 - 3,4 %)
Coordonnateur pour les langues officielles	2 pour la province (1 pour chaque réseau) (réseaux qui ont répondu)	Aucun (1 réponse)	Un seul pour Santé Î.-P.-É. (ceux qui ont répondu)	57 % ont répondu oui (7 réponses)
Services dans les 2 langues officielles	Oui selon le contexte juridique (<u>du travail de terrain serait nécessaire</u>)	Embauche d'un interprète	Disponibilité du personnel bilingue; Services d'interprètes (téléphone)	57 % ont des services bilingues (+ ou - officiel); 57 % offrent des services d'interprètes (personne, téléphone) et 43 % à l'interne
Liste des employés bilingues	Aucun système en place pour déterminer le nombre (en cours pour le réseau Horizon)	Ne sait pas	Ne sait pas	57 % ont une liste d'employés bilingues (estimation)
Politique, Plan d'action	<i>Loi sur les langues officielles; Plan d'action pour les réseaux</i>	Aucun	Santé Î.-P.-É. (langue d'interprétation et Signage Policy)	1 oui et 1 fait référence à la Health Authority; Il existe un <i>Plan des services en français</i> pour la province
Moyens pour offrir les services dans les 2 langues	Horizon : Offre active auprès des gestionnaires Vitalité : Offre active auprès des nouveaux employés	Affichage bilingue	Personnel bilingue; Services de traduction	43 % font de l'affichage bilingue; 43 % ont un Programme «Bonjour» - (épinglette)

Bilan des réponses obtenues : Québec

Indicateurs	Québec 7,7 % d'anglophones (606 075)
Coordonnateur pour les langues officielles	79 % font référence aux répondants pour l'accessibilité aux services de langue anglaise (24 réponses).
Services dans les 2 langues officielles	En pleine restructuration au moment des appels, mais selon les données la moitié des hôpitaux pourrait l'offrir à divers degré. Mention des services d'interprètes dans 2 hôpitaux et pour 42 %, c'est selon la disponibilité du personnel bilingue.
Liste des employés bilingues	17 % ont le nombre d'employés bilingues, alors que les autres ne le savent pas.
Politique, Plan d'action	67 % font surtout référence au <i>Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux de langue anglaise</i> et 17 % à la <i>Loi sur les services de santé et services sociaux</i> .
Moyens pour offrir les services dans les 2 langues	29 % font mention d'une liste d'employés bilingues ou de leur identification par épinglette; 50 % offrent une formation linguistique pour les employés; 29 % font la traduction de certains documents.

Bilan des réponses obtenues : Ontario

Indicateurs	Ontario 3,9 % de francophones (499 000)
Coordonnateur pour les langues officielles	38 % ont répondu oui et 21 % indiquent que ce sont les tâches des ressources humaines (24 réponses et 9 réponses disant ne pas offrir les services dans les deux langues)
Services dans les 2 langues officielles	58 % ont indiqué pour certains services seulement, 21 % tous les services et les autres font référence à des services d'interprètes (téléphone, et certains à l'interne).
Liste des employés bilingues	58 % ont une estimation du nombre d'employés bilingues.
Politique, Plan d'action	83 % ont politique, soit celle de l'hôpital ou suivent celle de la RLISS. 79 % ont un plan d'action pour améliorer l'offre des services dans les deux langues officielles.
Moyens pour offrir les services dans les 2 langues	21 % ont une liste d'employés bilingues; 42 % font l'embauche d'employés bilingues; 21 % font de l'affichage bilingue; 17 % font de la formation linguistique; 17 % demandent la préférence linguistique aux patients lors de l'enregistrement.

Bilan des réponses obtenues : Ouest canadien

Indicateurs	Manitoba 3,6 % (42 895)	Saskatchewan 1,6 % (16 695)	Alberta 1,9 % (69 520)	Colombie- Britannique 1,3 % (57 885)
Coordonnateur pour les langues officielles	Sauf un seul les autres ont un coordonnateur (7 réponses)	Non (3 réponses)	1 seul (5 réponses)	Non (3 réponses)
Services dans les 2 langues officielles	Un seul tous les services et les autres certains services; 29 % ont des services d'interprètes (en personne) et 29 % à l'interne	Non (services d'interprètes - téléphone et à l'interne)	1 certains services et les autres ont des services d'interprètes (téléphone et en personne)	Non (services d'interprètes - en personne, téléphone et vidéoconférence)
Liste des employés bilingues	86 % ont une liste des employés bilingues (une estimation)	Ne sait pas	1 seul a une liste d'employés bilingues	Ne sait pas
Politique, Plan d'action	Tous mentionnent qu'ils suivent la politique de l'ORS; sauf un seul, les autres ont un plan d'action	Non	Non	Non
Moyens pour offrir les services dans les 2 langues	86 % font de l'affichage bilingue; 57 % offrent une formation linguistique; 43 % font l'embauche du personnel bilingue	Aucun mentionné	Un seul fait mention de la traduction de documents	Aucun mentionné

Bilan des réponses obtenues : Territoires

Indicateurs	Yukon 4,3 % (1460)	Territoires du Nord-Ouest 2,6 % (1080)	Nunavut 1,4 % (435)
Coordonnateur pour les langues officielles	Oui (un contact)	Oui (1 réponse)	Le seul hôpital de ce territoire offre des services en anglais uniquement.
Services dans les 2 langues officielles	Certains services selon les employés bilingues; Services d'interprètes (téléphone et en personne)	Offre active a débuté récemment (juin 2016); Services d'interprètes (téléphone et en personne)	
Liste des employés bilingues	A une liste d'employés bilingues	A une liste d'employés bilingues (estimation)	
Politique, Plan d'action	Réfère à la <i>Loi sur les langues officielles</i> ; Travaillent à un plan d'action	Oui	
Moyens pour offrir les services dans les 2 langues	Liste des employés bilingues	Éducation et formation du personnel sur l'offre active	

Conclusion

- C'est un point de départ.
- Rappelons que le but était de savoir si les services sont offerts dans la langue de la minorité et à quel degré ils le sont effectivement.
- Principaux constats :
 - les hôpitaux n'ont pas tous les outils pour offrir les services.
 - certains hôpitaux n'ont pas de politiques ou de directives.
 - plusieurs ne connaissent pas le nombre ou la proportion d'employés bilingues.

Conclusion (suite)

○ Questions pertinentes :

- Les moyens utilisés sont-ils suffisants pour répondre aux besoins des CLOSM, mieux comprendre les écarts entre les besoins et les moyens utilisés pour servir la minorité linguistique?
- À quel point les politiques mises en place sont suivies?
- À quel point les services d'interprétation sont utilisés et répondent aux besoins des usagers?

Merci!



ICRML
Institut canadien
de recherche
sur les minorités
linguistiques

CIRLM
Canadian Institute
for Research
on Linguistic
Minorities