

TROUSSE D'APPUI RH

Vers un service bilingue

“je ne sais quoi”?

missing that

Rifssso



Mars 2012



Adresse : 2, rue Gloucester;
bureau 205
Toronto (Ontario)
M4Y 1L5

Courriel : info@rifssso.ca

Téléphone : 416-968-6759
ou
1-800-265-4399

Télécopieur : 416-968-6838
ou
1-888-256-5184

Pour éviter d'alourdir le texte, le genre masculin a été utilisé.

La réalisation de cette trousse d'appui bilingue a été rendue possible grâce à l'appui financier de



Santé
Canada Health
Canada



Réseau franco-santé
du Sud de l'Ontario



SOMMAIRE

INTRODUCTION2

PARTIE 1 **RAISONS DE SE DOTER
D'UN SERVICE BILINGUE.....6**

PARTIE 2 **RECRUTEMENT
DE PERSONNEL
BILINGUE QUALIFIÉ 12**

PARTIE 3 **OFFRE ACTIVE
D'UN SERVICE BILINGUE..... 16**

**AUTRES RESSOURCES
ET SOURCES UTILES22**

AVANT-PROPOS

« [...] Les difficultés qu'éprouvent les communautés autochtones et francophones de l'Ontario à recevoir des soins adaptés à leurs besoins remontent à très loin. [...] nombreux sont les francophones qui, même s'ils vivent ici depuis toujours, sont incapables de se faire servir par des fournisseurs de services de santé qui parlent leur langue.

Même quand les minorités culturelles ont accès au système de santé, celui-ci répond difficilement à leurs besoins. On le voit à tous les paliers du système, dans tous les secteurs d'intervention. La documentation traitant des soins culturellement adaptés fait ressortir quelques aspects clés : évaluation et savoir culturels, communication et partenariat.

La sensibilisation à tous les paliers est un élément de solution : les travailleurs de la santé tous comme les étudiants (ex. par l'ajustement de curriculum, l'ajout de contenu multiculturel aux programmes d'études), les éducateurs, les gestionnaires dans le domaine de la santé, tous ont besoin d'acquérir des compétences en ce qui touche la prestation de soins culturellement adaptés. La cueillette de données en matière de diversité culturelle par rapport aux soins de santé fait aussi partie de la solution (il serait tout aussi nécessaire de broser un portrait fiable de la main d'œuvre, sur le plan culturel, dans le domaine de la santé).

Cependant, en matière de ressources humaines, une autre mesure importante peut être prise : le recrutement intensif de professionnels de la santé issus de communautés culturelles sous-desservies.»

Rapport Ensuring the care will be there
Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (RNAO) et la Registered Practical Nurses Association of Ontario (RPNAO)

INTRODUCTION

Les dernières décennies nous ont beaucoup appris sur ce qui rend les gens en santé et ce sur quoi nous devrions concentrer nos efforts. La plupart des études nous indiquent les facteurs sur lesquels il faut travailler pour améliorer leur état de santé. Ces facteurs sont les « déterminants de la santé », dont la pauvreté, l'éducation, mais aussi la langue et la culture.

L'Ontario a pris l'engagement de garantir aux francophones l'accès à des services de santé dans leur langue. Rien n'illustre cet engagement plus clairement que la Loi de 1986 sur les services en français et, plus récemment, la création des entités de planification des services de santé en français responsables de conseiller les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

**En prenant de telles mesures,
le gouvernement ontarien vise à :**

- améliorer l'accès aux services de santé en français, y compris les soins de santé primaires;
- assurer un nombre approprié d'organismes aptes de fournir des services de santé en français, selon les normes du Ministère;
- assurer la distribution adéquate des professionnels de santé capables de soigner en français.

Le Rifssso s'inscrit dans cette vision ontarienne en jouant le double rôle de chef de file et d'allié stratégique au niveau provincial dans les domaines de la santé et des services sociaux.

D'une part, nous appuyons et outillons les ressources humaines professionnelles d'expression française. D'autre part, nous travaillons avec les différents intervenants clés en province, dont des organismes comme le vôtre, pour mieux répondre aux besoins de santé de la population francophone de l'Ontario.

Donc, dans le contexte ontarien, l'accès à des ressources humaines bilingues est à n'en pas douter un élément clé.

- **Comment embaucher** du personnel bilingue qualifié? Où le trouver? Comment l'évaluer?
- **Comment développer** une culture de service bilingue?
- **Comment faire l'offre active** de ces services au niveau de l'accueil, de l'affichage et dans le milieu de travail?

Voilà toutes les questions auxquelles répond la présente trousse d'appui en commençant par la plus importante :

Comment convaincre le personnel, ses pairs ou la direction de la nécessité d'embaucher du personnel bilingue?



La langue a été décrite comme la technologie la plus indispensable à la médecine, soit le principal instrument pour assurer sa pratique (C. Jackson, 1998). S'il ne s'agissait pas de la langue, le travail des médecins et des vétérinaires serait pratiquement identique (M. M. Clark, 1983). »



LE RIFSSSO: CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le Rifssso, c'est le Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario. Nos efforts visent à améliorer l'accès, la qualité et la prestation de services dans les domaines de la santé et des services sociaux en français, en Ontario.

LEADERSHIP PROVINCIAL

À ses débuts, le Rifssso s'est concentré à appuyer la mise sur pied d'associations professionnelles provinciales représentant différentes disciplines. Chacune offre à ses membres une gamme de services de formation, d'information et de perfectionnement professionnel en français. À date, en plus des membres généraux, neuf disciplines sont représentées au sein du Rifssso et les travaux en ce domaine se poursuivent.

DÉVELOPPEMENT DE RESSOURCES

Le Rifssso met également à la disposition des intervenants dans les domaines de la santé et des services sociaux, comme du public, des ressources de pointe telles la plateforme virtuelle Esanté-ontario et le répertoire cliquezante.ca. Ce répertoire en ligne donne accès aux professionnels et aux services ontariens dans les domaines de la santé et des services sociaux qui offrent des services en français. On peut aussi y publier une offre d'emploi ou y chercher des candidats pour combler un poste ; le public s'en sert également pour repérer un professionnel ou un service d'expression française dans une région donnée. De plus, le Rifssso organise chaque année des activités de perfectionnement professionnel pour appuyer les intervenants dans leur pratique.

RELÈVE PROFESSIONNELLE

Parallèlement, le Rifssso travaille à assurer une relève pour les professionnels de la santé et des services sociaux. Depuis près de 20 ans, nous pilotons avec succès le programme Carrières en santé et en services sociaux. Foires, tournées et ateliers scolaires, visites guidées d'établissements de santé, et rencontres avec des professionnels de différentes disciplines — ce sont là quelques-unes des activités organisées annuellement pour inciter les jeunes à choisir une carrière en santé ou en service social. Le tout, bien entendu, dans le but d'améliorer la prestation des services en français en Ontario.

INSERTION PROFESSIONNELLE DES DIPLÔMÉS INTERNATIONAUX EN SANTÉ

La pénurie de main d'œuvre dans les domaines de la santé et des services sociaux est à l'origine de plusieurs initiatives au Rifssso. Par exemple, nous avons effectué une étude qui identifie les barrières auxquelles se heurtent les professionnels formés à l'étranger en sol ontarien dans l'obtention d'un permis de pratique. Pour les renseigner, nous avons créé le guide Pratiquer en Ontario, utile également aux organismes responsables d'accueillir les immigrants qui s'en servent pour les orienter vers les ressources en français.

RAISONS DE SE DOTER D'UN SERVICE BILINGUE

Comment convaincre le personnel, ses pairs ou la direction de la nécessité d'embaucher du personnel bilingue? D'abord, en leur parlant de l'ampleur du besoin et des facteurs qui stimulent la demande partout en province.

AMPLEUR DU BESOIN

La demande pour des services en français, particulièrement dans le domaine de la santé, est largement insatisfaite.

C'est ce que démontre une étude de la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada, réalisée sous l'égide du Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (CCCFSM) de Santé Canada :

« [...] l'accès aux services de santé en français pour les Franco-Ontariens est profondément insuffisant dans les services hospitaliers, les centres de santé communautaire, les cliniques médicales et les soins à domicile : ces quatre secteurs englobent la plupart des services de santé offerts en Ontario. »

Dans les hôpitaux, le service des urgences est souvent le point central d'accès au système de soins de santé – or, les trois quarts des Franco-Ontariens se voient refuser l'accès à ce service dans leur langue.

74% des Franco-Ontariens ont affirmé n'avoir jamais ou presque jamais accès à des services hospitaliers en français. En fait, seulement 12% déclarent avoir eu accès à ces services chaque fois qu'ils sont allés à l'hôpital. [...]

47% n'ont jamais accès à un centre de services d'urgence offerts en français (sauf au service des urgences de l'hôpital).

59% n'ont jamais ou presque jamais accès à des services à domicile pour personnes âgées offerts en français.

77% n'ont jamais ou presque jamais accès à des centres de traitement de l'alcoolisme offrant des services en français.

66% n'ont jamais ou presque jamais accès à des centres de traitement de la toxicomanie offrant des services en français.

66% n'ont jamais accès à des centres d'hébergement d'urgence offrant des services en français aux victimes de violence familiale.

53% n'ont jamais ou presque jamais accès à des services de santé mentale en français (sauf dans les hôpitaux psychiatriques).

FACTEURS DERRIÈRE LA DEMANDE

Pourtant, une majorité considérable d'adultes francophones — (76% dans le sud-est, 65% à Ottawa et 58% dans le nord-est) — estime très important ou important d'obtenir des services de santé en français. Cette demande découle principalement des facteurs suivants :

La Loi de 1986 sur les services en français

Cette loi garantit l'accès aux services gouvernementaux dans 25 régions de l'Ontario et a mené à la désignation d'établissements (ex. Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa) en vue d'assurer la prestation de ces mêmes services.

L'augmentation de la population francophone, entre autres, grâce à l'arrivée d'immigrants

Environ 600 000 francophones habitent l'Ontario, ce qui en fait la plus importante communauté linguistique minoritaire au Canada. Plus de 80% des francophones de l'Ontario vivent dans une région désignée. La population francophone est moins éduquée, moins bien rémunérée et plus âgée que la population de l'Ontario en général. Tout près de 10% sont des immigrants, dont une forte proportion nouvellement arrivée.

Le vieillissement de la population francophone

Selon le profil de la communauté francophone de l'Ontario 2009, la population francophone vieillit. Entre 2001 et 2006, l'âge médian des francophones était plus élevé et augmentait plus rapidement dans la population francophone. En fait, la communauté francophone a un âge médian plus élevé dans chaque région de la province.

Le comportement santé des francophones

Selon le Deuxième Rapport sur la santé des francophones de l'Ontario, 2005, les francophones ont une perception de leur santé qui est moins bonne que celle de l'ensemble de la population ontarienne. Ils déclarent plus souvent avoir eu besoin d'aide pour au moins une activité de la vie. On note également des différences importantes entre les francophones et les autres. Par exemple, les francophones, particulièrement dans le nord-est, ont une proportion de fumeurs quotidiens nettement plus élevée et les non-fumeurs francophones sont proportionnellement plus nombreux à être exposés à la fumée secondaire.

la pénurie de professionnels

Entre les différentes sources — experts RH, gouvernements, professionnels et

intervenants dans les domaines de la santé et des services sociaux — il y a un consensus clair sur la question de pénurie et de ses conséquences potentiellement désastreuses. ProfessionsSantéOntario.ca cadre bien les enjeux actuels:

- selon les tendances relatives aux données sur l'Ontario, la province connaîtra une importante baisse de ses ressources humaines en santé [...];
- à moins de mettre en place de nouveaux moyens d'exercer la médecine, l'Ontario connaîtra une importante pénurie de travailleuses et travailleurs de la santé. Les Ontariennes et Ontariens risqueront alors de recevoir des soins sous-optimaux.

Il y a quatre autres bonnes raisons d'offrir un service bilingue, particulièrement dans les domaines de la santé et des services sociaux : accessibilité, qualité, efficacité et sécurité.

Avantage accessibilité

« Les barrières linguistiques nuisent à l'obtention des soins que les patients sont en droit de recevoir. »

C'est l'argument qu'a fait valoir l'expert américain Alexander R. Green, MD, de la Harvard Medical School, conférencier-

invité au 3^e Rendez-Vous de la Société Santé en français en février 2007.

Et dans une étude publiée par l'Université d'Ottawa, les chercheurs Louise Bouchard et Martin Desmeules révèlent que les membres des communautés minoritaires francophones et anglophones au Canada ont une moins bonne santé que la population majoritaire. Ces derniers soulignent que les problèmes de communication sont plus fréquents entre médecins et patients issus des minorités linguistiques.

** Les données de l'étude sont issues en bonne partie de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) 2001-2003-2005 de Statistique Canada.*

Avantage qualité

La prestation de services de santé dans la langue du patient est, selon bien des experts, une question de qualité des soins et de gestion des risques.

La revue documentaire du Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É., en collaboration avec la Société Santé en français, le démontre clairement. Selon les recherches, la prestation des services dans la langue maternelle d'un patient comporte plusieurs avantages :

- l'évaluation de l'état de santé est plus précise;
- l'accès aux services de santé, plus particulièrement aux activités de

promotion de la santé et de prévention des maladies, est amélioré;

- le traitement reçu permet une interaction interpersonnelle, ce qui améliore la relation thérapeutique et mène à des résultats cliniques plus positifs;
- les patients comprennent mieux le plan de traitement et sont plus susceptibles de le respecter;
- les patients sont plus satisfaits;
- les soins offerts sont de meilleure qualité;
- les problèmes de gestion des risques liés à la prestation de services se font plus rares.

Source : Sommaire non daté d'un exposé de position soumis au Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) par le Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É., en collaboration avec la Société Santé en français

Avantage efficacité

Une revue documentaire de Health Nexus Santé, organisme spécialisé en promotion de la santé, confirme que l'incapacité des organismes et des intervenants professionnels à communiquer adéquatement dans la langue de l'utilisateur a des conséquences :

- augmentation du temps de consultation
- incidence sur la qualité des services où une bonne communication est essentielle

Saviez-vous?

Un répondant sur cinq n'a pu recevoir les soins nécessaires en raison de barrières linguistiques, révèle un sondage mondial Wirthlin Worldwide 2002 RWJF Survey.

- sur-utilisation des salles d'urgence; et
- diminution du niveau de satisfaction face aux soins et services prodigués.

Avantage sécurité

Le fait de ne pas pouvoir communiquer adéquatement dans la langue de l'utilisateur a des conséquences en matière de sécurité aussi, en l'occurrence :

- la possibilité accrue d'erreur au moment du diagnostique et de l'intervention ou du traitement;
- une diminution de la fiabilité aux traitements.

Par ailleurs, d'autres analyses indiquent que les barrières linguistiques influent directement sur les questions de consentement éclairé et de confidentialité des renseignements sur la santé, qui sont toutes deux visées par des lois.

À considérer...

Un article de Megan-Jane Johnstone et d'Olga Kanitsaki, intitulé « Culture, language, and patient safety: Making the link », semble indiquer que le fait de ne pas reconnaître le lien essentiel entre la culture et la langue et la sécurité des patients « expose de façon inacceptable les patients d'une minorité linguistique ou ethnoculturelle à des incidents néfastes évitables dans les hôpitaux ».

Extrait d'un exposé de position du Réseau des services de santé en français de l'Î.-P.-É., en collaboration avec la Société Santé en français



« À plusieurs étapes du processus, il y a des risques. Et à chaque étape, les barrières linguistiques peuvent causer des problèmes de communication. Il en résulte ultimement une qualité inférieure de soins. »

Alexander R. Green, MD, MPH

*Senior Faculty, The Disparities Solutions Center
Massachusetts General Hospital
- Harvard Medical School*

« Nous cliniciens sommes mieux éduqués et notre approche est plus scientifique que jamais, mais nous avons un grand défaut: nous communiquons parfois mal avec nos patients ou leurs proches. »

PA Tumulty

*What is a clinician and what does he do?
New England Journal of Medicine 1970;283:20-24*

PARTIE 2

RECRUTEMENT DE PERSONNEL BILINGUE QUALIFIÉ

Comment et où le trouver, voilà les deux questions clés. Il n'y a pas de formule magique pour recruter du personnel qualifié bilingue. L'essentiel se résume à déterminer les besoins de votre clientèle et de votre organisme ainsi que les types de fonctions requises pour y répondre.

Cela se fait généralement en élaborant un plan de service et un plan de recrutement identifiant clairement les ressources humaines requises pour atteindre les objectifs de service. L'approche usuelle en ce domaine est de désigner des postes bilingues, puis de les combler selon les procédures habituelles.

Pour vous aider, voici des éléments dont il importe de tenir compte et des ressources.

DÉSIGNATION DE POSTES

Pour vous doter d'un service bilingue à la clientèle, il sera nécessaire de désigner certains postes clés au sein de votre organisation.

Cela comporte, entre autres, de déterminer le niveau de compétence requis dans les deux langues officielles. Car ce niveau doit

refléter les fonctions du poste désigné bilingue et garantir une offre de service de qualité comparable dans les deux langues.

Patrimoine canadien a mis au point un guide pour conseiller les organisations dans un tel processus.

Pour plus d'information, visitez :
www.pch.gc.ca/special/guide/info/103-fra.cfm

VÉRIFICATION DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

Pour recruter du personnel bilingue qualifié, il ne suffit pas d'indiquer, dans une offre d'emploi par exemple, que la personne doit être bilingue.

Pour attirer et recruter des candidats ayant les habiletés linguistiques nécessaires en compréhension de l'écrit, en expression écrite et en interaction orale, il importe de le préciser clairement.

Si nécessaire, la vérification ou l'évaluation du niveau de compétence linguistique peut être effectuée par une entreprise indépendante, telle un établissement de formation linguistique spécialisé en la matière.

Pour plus d'information, consultez la ressource de Patrimoine canadien en la matière à :
www.pch.gc.ca/special/guide/info/103-fra.cfm

PROCESSUS D'EMBAUCHE

À vos pratiques d'embauche usuelles s'ajoute la nécessité d'établir clairement dans toute documentation pertinente, dont l'offre d'emploi, s'il s'agit d'un poste désigné bilingue ainsi que le niveau de compétence linguistique requis.

S'il ne s'agit pas d'un poste désigné, vous pouvez signifier quand même que la connaissance des deux langues officielles est un atout ou encore que les candidats bilingues sont encouragés à postuler.

À noter que, lors du processus d'embauche, on doit s'assurer de pouvoir mesurer le niveau de compétence oral et/ou écrit requis du candidat.

Pour établir un profil linguistique et/ou visionner des exemples de profils de postes bilingues, consultez :
www.pch.gc.ca/special/guide/info/2104-fra.cfm

MODES ET MÉTHODES DE RECRUTEMENT

Vous pouvez rejoindre un plus grand nombre de candidats potentiels bilingues en étendant la visibilité de votre offre d'emploi. Voici quelques pistes à ajouter à vos procédures existantes en matière de recrutement.

PISTES À AJOUTER À VOS PROCÉDURES DE RECRUTEMENT

PUBLICITÉ DANS LES MÉDIAS FRANCOPHONES

- Voir liste à www.ofa.gov.on.ca

PUBLICITÉ EN LIGNE

- Voir liste dans cette trousse

AUTRE RESSOURCE IMPORTANTE À INCLURE DANS VOTRE LISTE DE CIBLES:

cliquezsante.ca

Cette ressource du Rifssso répertorie les professionnels et les services ontariens dans les domaines de la santé et des services sociaux qui offrent des services en français. On peut y publier gratuitement une offre d'emploi et y chercher des candidats pour combler un poste.

UNIVERSITÉS ET COLLÈGES BILINGUES OU DE LANGUE FRANÇAISE

- Voir liste dans cette trousse

RÉSEAUX ET ORGANISMES D'APPUI

- Voir liste dans cette trousse

AGENCES DE RECRUTEMENT

- Consulter vos annuaires locaux

À CONSIDÉRER

Si vous placez une offre d'emploi dans un journal anglophone, ajoutez une mention en français indiquant que le poste est ouvert aux professionnels ou candidats bilingues.

OFFRE ACTIVE D'UN SERVICE BILINGUE

L'offre active se définit 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.

Mieux desservir la clientèle, c'est l'objectif ultime de l'offre active de services bilingues.

Cela exige l'adoption à l'interne de principes directeurs, de politiques et de procédures ainsi que de pratiques et de protocoles de travail. En prenant de telles mesures, vous signalez au personnel ainsi qu'à l'externe l'importance qu'accorde votre organisme à répondre aux besoins de sa clientèle.

LEADERSHIP ORGANISATIONNEL

Comme dans tous les changements d'importance au sein d'une organisation, le leadership vient d'en haut.

Généralement dans les organismes, le conseil d'administration donne le ton en adoptant des politiques et des priorités; au moyen de sa planification stratégique, il signale sa volonté d'offrir des services à une clientèle particulière.

Dès lors, un plan de mise en œuvre est élaboré, des politiques de services sont formulées et des procédures instituées en vue d'assurer une offre active.

« Comme dans tout autre processus de changement, il faut chercher l'appui actif de tous les paliers de l'organisme – conseil d'administration, direction, intervenants, bénévoles ainsi que vos clients et vos partenaires. [...] Même si votre organisme ne songe probablement pas encore à être désigné en vertu de la Loi [sur les services en français], les critères suivants (définis par l'Office des Affaires francophones [...]) constituent d'excellentes balises [...] à la prestation des services en français :

- offrir de manière permanente des services en français de qualité;
- garantir l'accessibilité de ses services en français;
- avoir des francophones au conseil d'administration et dans la direction de l'organisme;
- développer une politique écrite de services en français adoptée par le conseil d'administration et définissant les responsabilités de l'organisme en matière de services en français. »

Source : *Guide Collaborer avec les Francophones en Ontario, Consortium pour la promotion des communautés en santé*

« L'adoption des principes de l'offre active démontre

que vous prenez au sérieux les besoins de votre clientèle cible et que vous facilitez l'abolition des barrières qui réduisent l'accès aux services. »

*« Collaborer avec les Francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses »,
Guide du Consortium pour la promotion des communautés en santé*

POLITIQUES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

En matière de politiques et de procédures, il importe de revoir celles qui traitent tout particulièrement du service à la clientèle, c'est-à-dire les politiques portant sur :

- les points et des lieux de services de votre organisation;
- l'affichage;
- les communications orales et écrites, et;
- l'orientation des nouveaux employés ainsi que des bénévoles.

Par ailleurs, le Commissaire aux services en français de l'Ontario recommande d'adopter également une politique de plaintes au sujet des services en français.

« Porter plainte est un geste constructif quand il s'agit d'assurer le respect des droits des usagers. C'est le moyen le plus efficace de faire valoir son mécontentement et son insatisfaction par rapport à une absence de services en français ou un manque de qualité de ces derniers.

Celui qui porte plainte contribue à l'amélioration de la qualité des services de santé en français, puis responsabilise les organismes prestataires de ces services ainsi que ceux qui les mandatent. »

M^e François Boileau
*Commissaire aux services
en français de l'Ontario*

PRATIQUES D'OFFRE ACTIVE À PRIVILÉGIER

L'organisme qui offre des services dans les deux langues officielles doit clairement le signaler. Autrement dit, en faire l'offre active. Cela exige la mise en place de certains mécanismes pour permettre au client de communiquer dans la langue officielle de son choix.

L'offre active des services offerts dans les deux langues officielles inclut l'accueil, l'affichage dans les locaux, les messages enregistrés, les pages d'accueil de sites web et tout autre mode utilisé par l'organisme pour renseigner le public.

Voici quelques exemples de mécanismes qui démontrent l'engagement d'un organisme à offrir des services bilingues.

AU TÉLÉPHONE

Accueil

- Répondez toujours dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue officielle de la majorité d'abord et celle de la minorité en second.
- Poursuivez dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Transfert d'appels

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous le renvoyez à quelqu'un d'autre.
- Donnez-lui le nom et le numéro de téléphone de la personne à qui vous le renvoyez et indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

EN PERSONNE

Accueil – Aspect verbal

- Accueillez toujours vos clients dans les deux langues officielles.
- Utilisez, selon la province, la langue de la majorité d'abord et celle de la minorité de langue officielle en second.
- Poursuivez la conversation dans la langue officielle choisie par votre client et utilisez la documentation correspondante.

Accueil – Aspect visuel

- Assurez-vous que le symbole des langues officielles est bien à la vue du public et qu'il l'oriente vers les endroits où il peut être servi dans les deux langues officielles.

- Assurez-vous qu'il y a des documents, des journaux et des magazines, etc., en français et en anglais.
- À l'occasion, demandez à vos clients si l'affichage de votre bureau indique bien son caractère bilingue.
- Faites connaître les opinions de vos clients à votre superviseur et signalez-lui ce qui manque ou ce qui pourrait être amélioré dans l'aspect visuel de votre bureau pour le rendre accueillant aux deux groupes linguistiques.

Renvoi à un autre employé

- Gardez une liste des employés bilingues à portée de la main.
- Informez votre client que vous allez demander à quelqu'un d'autre de le voir.
- Donnez-lui le nom de cette personne et, si nécessaire, son numéro de téléphone.
- Indiquez-lui qu'elle est bilingue.
- Informez votre collègue de la langue du client.

Affichage

Votre organisme doit aussi utiliser les deux langues officielles pour l'affichage. Cette règle s'applique aux panneaux qui donnent des directions ou qui identifient votre organisme et aux messages qui annoncent un événement. En l'absence



d'employés saluant le public en personne, la présence d'indications dans les deux langues officielles est très importante.

Sites web et communications électroniques

Votre organisme doit respecter les préférences linguistiques de ses clients également dans les communications électroniques, notamment sur votre site Web, dans vos courriels, ses messages enregistrés, ses babillards électroniques

Source:
Pratiques exemplaires des services en français à:
www.bonjour-hello.ca/fr/?cat=271&catProv=CA

« La pénurie actuelle est liée aux mauvaises conditions de travail, lesquelles poussent les gens à quitter la profession de la santé. Les travailleurs de la santé éprouvent très souvent une plus grande loyauté envers leurs patients que leur employeur. Le véritable défi dans le système de santé est celui de fidéliser les employés. »

Dr Graham Lowe, conférencier-invité
4^e Rendez-Vous
Société Santé en français

MILIEU DE TRAVAIL

L'importance de créer et d'entretenir un environnement de travail bilingue ne saurait être sous-estimée.

Les organismes bilingues se plaignent souvent de la difficulté de maintenir leur personnel d'expression française en poste. C'est pourquoi, dans son guide, le Consortium pour la promotion des communautés en santé les invite à se questionner pour tirer la situation au clair et prendre les mesures qui s'imposent.

PAR EXEMPLE :

Est-ce que le personnel d'expression française est régulièrement appelé à servir majoritairement des clients anglophones? Ou encore doit-il se préoccuper de la clientèle francophone en plus de s'acquitter de sa charge de travail usuelle?

Cela peut le décourager et mettre en péril la qualité de son travail.

A-t-il à sa disposition les outils en français dont il a besoin pour accomplir son travail?

Il peut s'agir d'outils professionnels comme la documentation technique ou les grilles d'évaluation, les documents qu'il utilise avec les clients (ex. formulaire d'accueil,

formule de consentement, explications des procédures, brochures, etc.) ou des aides linguistiques comme un clavier bilingue, des dictionnaires, des lexiques et l'accès à des banques terminologiques).

Lui demande-t-on de traduire ou d'interpréter de façon régulière?

Quand on demande à des professionnels d'exercer des fonctions autres que celles pour lesquelles ils ont été formés et(ou) recrutés, cela peut causer de la frustration, voire du ressentiment.

Le personnel d'expression française est-il encouragé à parler français au travail?

L'ambiance au travail est un élément clé de la satisfaction du personnel.

Lui offre-t-on des occasions de formation ou du perfectionnement en français?

L'accès à de la formation en français est un attrait majeur, tout comme les occasions d'apprentissage permettant d'améliorer ses capacités, ex. rédaction de rapports en français, terminologie professionnelle.

A-t-il l'occasion de faire des liens avec ses collègues à l'interne ou avec d'autres organismes?

Le réseautage en français tout comme le partage de savoir et de savoir faire avec leurs pairs sont des éléments fortement prisés par les professionnels.

Doit-il constamment essayer de convaincre son organisation de l'importance de son travail?

Si tel est le cas, le focus n'est plus sur le service à la clientèle et l'employé est à risque de décrocher.

Les réponses à ces questions vous permettront d'identifier les conditions les plus favorables en milieu de travail pour attirer et retenir le talent bilingue. Pour en savoir plus, visitez le site *Vers une organisation bilingue* de Patrimoine canadien à:

www.pch.gc.ca/guide/index-fra.cfm

Ce site offre des outils et des stratégies aux organisations qui désirent favoriser une nouvelle culture organisationnelle bilingue. Le contenu est assez général pour pouvoir s'adapter aux organisations des secteurs privé, public et bénévole.



AUTRES RESSOURCES ET SOURCES UTILES

UN BON POINT DE DÉPART

Vous avez des questions? Désirez approfondir le sujet avec une ressource experte? Vous ne savez pas par où commencer?

Communiquez avec le Rifssso, c'est la ressource toute indiquée et un excellent point de départ.

APPELEZ-NOUS :

416-968-6759 ou
1-800-265-4399 sans frais.

Ou si vous préférez, envoyez-nous un courriel à rifssso@rifssso.ca

À RETENIR!

Si vous venez d'embaucher un professionnel bilingue, encouragez-le à s'inscrire au répertoire cliquezsante.ca du Rifssso. Il recevra également un bulletin d'information électronique qui le tiendra au courant des événements d'intérêt et des ressources disponibles en français.

Ce répertoire en ligne permet à quiconque en Ontario de trouver facilement un professionnel ou un service dans les domaines de la santé et des services sociaux en français dans sa région.

Si votre organisme offre des services en français dans les domaines de la santé et des services sociaux, assurez-vous d'y être!

Universités et collèges bilingues ou de langue française en Ontario, membres du Consortium national de formation en santé (CNFS), qui forment les professionnels d'expression française dans les domaines de la santé et des services sociaux

- **Université d'Ottawa**
www.cnfs.ca/uottawa
- **Université Laurentienne**
www.cnfslaurentienne.ca
- **La Cité collégiale**
cnfs.lacitec.on.ca
- **Collège Boréal**
www.collegeboreal.ca/programmes-cours/cnfs/

MÉDIAS FRANCOPHONES DE L'ONTARIO

- www.ofa.gov.on.ca

Publicité en ligne (Sites provinciaux)

- www.cliquezsante.ca
(cliquer Offres d'emploi)
- www.tfo.org
(cliquer sur Communauté et Annonces de la communauté)
- www.leblocnotes.ca
(envoyer un courriel et l'offre d'emploi à info@nexussante.ca)
- www.franco-service.info

RENSEIGNEMENTS SUR LA FRANCOPHONIE ET LA LOI SUR DE 1986 SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

- www.ofa.gov.on.ca

Le Commissariat aux services en français est une agence gouvernementale qui vise principalement à veiller au respect de la loi sur les services en français

- www.csf.gouv.on.ca/fr

AUTRES ORGANISMES POUVANT AIDER OU RENSEIGNER

- **Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario**
www.franco-santesud.ca
- **Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario**
www.reseaudumieuxetre.ca
- **Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario**
www.rssfe.on.ca
- **Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)**
Dans chaque RLISS, un coordonnateur des services de français peut vous aider à offrir des services en français
www.lhins.on.ca