

Conseils et bonnes pratiques : Les ressources humaines bilingues en santé



Au Canada, un des principaux défis de l'accès à des services de santé en français est la disponibilité et le recrutement d'un nombre suffisant de professionnels de la santé ayant les compétences linguistiques pour offrir les services en anglais et en français

Les employés bilingues constituent un **maillon essentiel** pour assurer une communication directe, efficace, de qualité et sécuritaire.

Bilinguisme dans le domaine de la santé

- L'appellation « employé bilingue » fait principalement référence aux compétences de communication dans les deux langues officielles : l'anglais et le français
- La capacité de parler l'anglais et le français est une compétence supplémentaire qui doit être reconnue au même titre qu'une autre compétence professionnelle ou technique
- La connaissance de la terminologie médicale dans les deux langues est également requise

Bilinguisme et compétence de communication

- Même si une personne est bilingue, il y a une différence entre compétence et maîtrise de la langue
- Une langue tend à être dominante et la compétence linguistique peut varier selon le contexte
- La maîtrise d'une langue peut varier à travers les quatre compétences de communication :
 - Parler
 - Comprendre
 - Lire
 - Écrire

La pratique des deux langues en contexte de travail est essentielle pour maintenir le niveau de bilinguisme

Type de communication

Communication bidirectionnelle : l'employé communique en anglais ou en français à un niveau qui convient à son emploi, à sa fonction et à son client

Communication multidirectionnelle : l'employé communique en anglais et en français avec deux ou plusieurs personnes pour faciliter les interactions langagières dans un rôle relié ou non à sa fonction
L'employé bilingue peut également servir **d'interprète occasionnel**, à condition d'être formé pour le faire

Avantages des employés bilingues qualifiés

Ressources d'une grande valeur lorsque les organisations utilisent efficacement leurs compétences linguistiques. Ils peuvent :

- Offrir des services directs à la clientèle en anglais et en français
- Réduire la nécessité de recourir à des services d'interprétation en diminuant les coûts
- Accroître la qualité des services en français et la satisfaction des clients
- Apporter une connaissance accrue de la communauté francophone locale et de ses besoins

Facteur de succès pour recruter et retenir des ressources humaines bilingues

- 👉 Impliquer la communauté pour identifier les besoins prioritaires à combler
- 👉 Sensibiliser l'ensemble du personnel à l'importance des services linguistiques
- 👉 Définir le profil linguistique et les rôles explicites de chaque poste bilingue
- 👉 Évaluer les compétences langagières en français et en anglais avec des outils normalisés
- 👉 Adopter des mesures d'accueil et d'intégration additionnelles et adaptées
- 👉 Former et outiller le personnel bilingue pour qu'il puisse travailler efficacement dans les deux langues
- 👉 Valoriser l'apport des ressources humaines bilingues
- 👉 Évaluer la charge de travail, la satisfaction des employés bilingues et de la clientèle.

Une initiative financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés



Réseau franco-santé
du Sud de l'Ontario



Santé
Canada

Health
Canada

