

# SOMMAIRE

FORMATION LINGUISTIQUE, ADAPTATION CULTURELLE  
ET SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

PROGRAMME DE FORMATION LINGUISTIQUE ET D'ADAPTATION  
CULTURELLE

**Marielle Beaulieu**

Consortium national de formation en santé

Société Santé en français

Octobre 2010

## 1. CONTEXTE

Le Consortium national de formation en santé (CNFS) regroupe 11 institutions d'enseignement universitaire et collégial et des partenaires régionaux qui sont répartis dans l'ensemble du Canada et qui offrent des programmes d'études en français dans différentes disciplines de la santé. La Société Santé en français (SSF) regroupe 17 réseaux régionaux, provinciaux et territoriaux qui œuvrent à la concertation des partenaires intéressés à améliorer l'accès à des services en français dans les communautés francophones et acadiennes vivant en situation minoritaire au Canada.

En leur qualité d'organismes nationaux, le CNFS et la SSF travaillent à améliorer l'accès aux services de santé en français afin de contribuer à la santé et au mieux-être des communautés francophones en situation minoritaire. La disponibilité, en nombre suffisant, d'une main-d'œuvre capable de procurer des services en français demeure donc l'un des grands enjeux pour assurer une offre active de services de santé.

À l'automne 2009, le CNFS et la SSF ont amorcé les travaux relatifs à la mise en œuvre du Programme de formation linguistique et d'adaptation culturelle (PFLAC) de Santé Canada. Le Programme vise deux catégories de professionnels de la santé : les professionnels qui ont le français comme langue première, mais qui ont toujours travaillé en milieu anglo-dominant ou qui ont reçu leur formation en anglais; et les professionnels qui ont le français comme langue seconde ou même tertiaire, mais qui ont un niveau intermédiaire ou élevé en français. À moyen et à long terme, le PFLAC permettra d'améliorer l'accès aux services de santé en français parce qu'il contribuera à habiliter et à soutenir les professionnels de la santé ainsi qu'à mettre en place des stratégies de sensibilisation dans les établissements de santé.

Une des étapes de la mise en œuvre du PFLAC consistait à mener trois études afin de mieux connaître les besoins et les enjeux en matière de formation linguistique et d'adaptation culturelle : la première a déterminé les besoins des professionnels de la santé; la deuxième a permis la recension des programmes de formation adaptés à leurs besoins; et la troisième a contribué à comprendre leur environnement de travail au moyen d'une collecte de données auprès des gestionnaires d'établissements de santé. Les deux échantillons constitués pour nos études ne sont pas représentatifs; il faut donc traiter les conclusions avec prudence. Notre échantillon de professionnels de la santé permet néanmoins de tracer un bon profil de ces derniers et de mieux connaître leurs besoins de formation linguistique et d'adaptation culturelle. Quant à notre échantillon de gestionnaires d'établissements de santé, il permet de faire le point sur leurs perceptions des services

en français et des compétences linguistiques. Le présent sommaire rapporte les faits saillants des trois études réalisées et les recommandations pertinentes formulées.

Les préoccupations actuelles par rapport au rôle des compétences linguistiques et culturelles dans la qualité des soins de santé tirent leur origine des travaux de plusieurs chercheurs, dont Léonard Aucoin et Sarah Bowen. Les recherches ont mis en évidence les responsabilités qui incombent aux professionnels de la santé et aux organisations de soins. Les professionnels doivent ainsi avoir les attitudes, les comportements et les connaissances nécessaires pour établir une relation de travail de qualité avec leurs patients, même si ces derniers sont d'une langue ou d'une culture différente. Pour leur part, les organisations de soins de santé doivent entre autres procurer les conditions de travail favorables pour que les professionnels de la santé puissent offrir des services adaptés linguistiquement et culturellement. Il s'agit d'une condition essentielle, car le manque de compétences linguistiques et culturelles peut causer de graves problèmes de communication susceptibles d'entraîner notamment des erreurs de diagnostic.

Les communautés francophones vivant en situation minoritaire accordent beaucoup d'importance aux compétences linguistiques et culturelles puisque les professionnels de la santé travaillent généralement dans des milieux où l'anglais prédomine et où l'usage du français n'est pas toujours reconnu ou valorisé. Les patients de langue française s'en trouvent fragilisés, car ils ont difficilement accès à des services en français, sauf dans les établissements réglementés par des lois sur les services en français.

## **2. ÉTUDE DE BESOINS DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ**

Grâce à notre étude de besoins, nous avons pu dresser un profil des professionnels de la santé qui travaillent dans les communautés francophones et acadiennes; nous avons aussi obtenu certaines informations sur leur environnement de travail. Les 323 professionnels interrogés correspondent aux deux clientèles visées : 48 % sont de langue maternelle anglaise et 44 % sont de langue maternelle française; 4 % possèdent une langue maternelle autre que le français ou l'anglais; et 4 % disent avoir deux langues maternelles (anglais et français). Un peu plus de la moitié (53 %) travaille dans des établissements de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. La majorité des répondants parle l'anglais le plus souvent à la maison. Toutefois, qu'ils soient de langue maternelle française, anglaise ou autre, ils ont souvent fait leurs études professionnelles en anglais. Notre échantillon comprend une grande variété de professionnels : 25 % sont des infirmiers diplômés, 14 %, des aides ou assistants, 7 %, des travailleurs sociaux, 6 %, des médecins et 5 %, des technologues de tous types. Il compte aussi des physiothérapeutes, des orthophonistes, des pharmaciens, des préposés aux

soins et des travailleurs autonomes. Un peu plus de la moitié des répondants (53 %) travaille dans des hôpitaux.

Tous les répondants reconnaissent la présence d'une clientèle de langue française dans leurs services et 50 % disent répondre en français aux patients qui s'adressent à eux dans cette langue. D'après ces réponses, la grande majorité des professionnels interrogés sont bien sensibilisés à l'importance des compétences linguistiques et des services en français.

L'étude de besoins avait aussi pour but de connaître l'appui que les établissements accordent à leurs professionnels de la santé. La majorité des répondants affirme que les établissements les encouragent à utiliser le français. Dans les milieux où il y a des établissements désignés, il semble y avoir des directives ou des politiques sur les services en français qui favorisent l'utilisation de cette langue. Selon les répondants, l'appui qu'accordent les établissements aux professionnels désireux d'apprendre le français ou de maintenir leurs acquis dans cette langue constitue un facteur déterminant pour les encourager à entreprendre et à poursuivre des programmes de formation linguistique.

Les deux tiers des répondants n'ont toutefois pas eu l'occasion de suivre des programmes de formation linguistique. Presque la moitié dit vouloir améliorer ses compétences en français; dans la majorité des cas, il s'agit de professionnels de langue maternelle anglaise. Les professionnels qui éprouvent des difficultés à soutenir une conversation en français expriment l'intérêt le plus élevé pour la formation linguistique. L'étude de besoins a néanmoins révélé aussi un intérêt chez des professionnels de langue maternelle française.

Notre étude tentait également de cerner les besoins en matière d'adaptation culturelle. Partout au Canada, des professionnels ont dit avoir vécu des problèmes de communication dans leur travail avec des patients d'autres cultures. Les problèmes semblent plus prononcés en Ontario, dans l'Ouest du pays et dans les Territoires du Nord-Ouest.

Nous avons organisé six groupes témoins qui nous ont permis de discuter avec 34 autres professionnels de la santé, surtout de langue maternelle française. Tous les participants ont manifesté leur volonté de donner des services de qualité à leurs patients et ils ont déclaré qu'ils considèrent la communication comme le facteur déterminant à cet égard. Selon eux, les programmes de formation linguistique contribuent à améliorer les services en français. Plusieurs participants ont exprimé le besoin de programmes de maintien du français ou de conversation pour conserver leurs acquis langagiers.

Pour favoriser la participation des professionnels de la santé intéressés, les contenus des programmes de formation linguistique doivent être adaptés à leurs besoins et les formats d'apprentissage doivent être modernes. L'étude de besoins et les groupes témoins ont souligné la nécessité d'explorer des méthodes de prestation comme la formation en ligne, le tutorat et la conversation.

### **3. RECENSION DES PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE ET D'ADAPTATION CULTURELLE**

Les contextes législatifs qui réglementent les services en français varient d'une province et d'un territoire à l'autre. Quelques provinces qui ont adopté des législations en la matière mettent des programmes de formation linguistique à la disposition de leurs fonctionnaires, y compris leurs professionnels de la santé. En règle générale, les responsables des services en français des provinces ou des territoires entretiennent de très bonnes relations de travail avec les institutions d'enseignement postsecondaire francophones auxquelles ils ont recours pour obtenir la formation linguistique requise. Au fil des années, les institutions ont élaboré de nombreux programmes de formation linguistique et elles ont bâti une belle expertise dans le domaine.

Les programmes de formation linguistique adaptés aux besoins des professionnels de la santé sont plus récents. Plusieurs institutions d'enseignement postsecondaire membres du CNFS et certains de leurs partenaires régionaux offrent de tels programmes ou tentent de les améliorer. Plusieurs institutions ont effectué un important travail de développement de contenu et elles ont fait preuve d'innovation. En général, l'enseignement du français se fait encore au moyen de cours en personne, même s'il y a déjà quelques programmes offerts en ligne. Plusieurs institutions envisagent divers moyens pour faciliter l'accès aux programmes de formation linguistique afin de bien répondre aux besoins particuliers des professionnels de la santé.

### **4. PERCEPTIONS DES GESTIONNAIRES D'ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ**

Les 72 gestionnaires interrogés travaillent dans des établissements de santé de toutes catégories; de ce nombre, 43 proviennent de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. Tous les répondants reconnaissent l'existence d'une clientèle francophone dans leurs unités de soins et ils estiment qu'elle varie de 1 % à 90 %. Quelques gestionnaires sont à l'œuvre dans des établissements francophones qui ont pour mandat de répondre principalement aux besoins d'une clientèle de langue française.

## ▪ FACTEURS SUSCEPTIBLES DE CONTRIBUER OU DE NUIRE AUX SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Les gestionnaires interrogés ont signalé les facteurs susceptibles de contribuer à l'offre de services en français. Il va sans dire que pour assurer de tels services, il faut avoir une main-d'œuvre capable de le faire. La disponibilité et le recrutement de personnel en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles du Canada constituent donc les éléments essentiels qui compromettent la capacité d'offrir des services en français presque partout au pays. Selon les gestionnaires interrogés, la situation serait moins grave au Yukon et au Nouveau-Brunswick. Compte tenu de la pénurie générale de professionnels de la santé, en recruter qui sont bilingues<sup>1</sup> devient une tâche difficile. Le problème du recrutement est très marqué dans quelques provinces ou territoires (Île-du-Prince-Édouard, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, Alberta et Colombie-Britannique) et dans des régions éloignées comme le Nord de l'Ontario. La pénurie touche davantage certaines professions : psychologie, psychiatrie, médecine spécialisée, nutrition, soins infirmiers, travail social, diététique, physiothérapie et ergothérapie. Elle a des répercussions importantes : par exemple, des postes désignés pour offrir des services en français peuvent demeurer vacants ou être accordés à des professionnels unilingues anglophones.

Dans ce contexte de rareté des professionnels bilingues, les gestionnaires interrogés adoptent diverses pratiques. Pour assurer des services en français, ils ont souvent recours à l'interprétation et à la traduction. Plusieurs établissements possèdent des listes de professionnels bilingues auxquels ils font appel lorsqu'un patient de langue française se présente; ils peuvent aussi mettre à contribution les membres de la famille ou des bénévoles. D'autres établissements utilisent des plans d'urgence. Pour leur part, les établissements francophones sont proactifs et ils travaillent avec leur communauté pour promouvoir les carrières en santé et pour recruter les nouveaux diplômés. Parmi les autres mesures prises pour remédier à la pénurie de professionnels capables de s'exprimer dans les deux langues officielles, soulignons l'affichage des postes désignés à quelques reprises et l'embauche de personnel unilingue anglophone, mais assortie d'une condition d'emploi relative à l'apprentissage du français.

Selon les gestionnaires interrogés, le deuxième facteur susceptible de favoriser l'offre de services en français est la demande. Or, dans plusieurs provinces, elle semble faible. Plusieurs gestionnaires affirment que leurs clients francophones parlent l'anglais et qu'ils ne demandent pas de services en français. À l'exception des provinces réglementées ou des établissements francophones, il existe toutefois de nombreuses lacunes quant à la visibilité des services en français. À titre d'exemple, le port d'insignes pour identifier les professionnels capables de donner des soins en français est peu

---

<sup>1</sup> Nous utilisons le terme « bilingue » pour désigner les personnes capables de s'exprimer dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.

populaire. Pour que les francophones demandent des services en français ou expriment leurs besoins à cet égard, l'affichage et le port d'un insigne sont essentiels. De plus, il est nécessaire de faire une offre active de services de santé en français.

L'encadrement législatif constitue le troisième facteur susceptible de contribuer à l'offre de services en français. Les lois, les politiques et les règlements connexes favorisent de tels services puisqu'ils imposent aux établissements des normes en la matière. Même si la situation dans les provinces et les territoires réglementés n'est pas parfaite, le contexte législatif fait néanmoins en sorte que les établissements de santé désignés ou mandatés doivent prendre des mesures pour encadrer la prestation des services en français. Nul ne peut évidemment s'attendre à ce que de telles lois soient adoptées partout au Canada. Toutefois, il existe divers mécanismes de concertation entre les communautés francophones et les gouvernements provinciaux ou territoriaux; les organismes de la francophonie peuvent y faire valoir leurs priorités.

#### ▪ **APPUI AUX PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ**

Les mesures que les employeurs prennent pour encourager les professionnels de la santé bilingues à s'exprimer en français constituent des incitatifs utiles pour soutenir l'offre active de services en français. Selon les gestionnaires interrogés, la principale mesure d'appui demeure la possibilité de suivre des programmes de formation pour apprendre le français ou pour maintenir ses compétences linguistiques. Ils ont aussi signalé les mesures suivantes : les politiques sur les services en français dans les provinces réglementées; les programmes de formation linguistique offerts un peu partout dans les provinces et les territoires; l'affichage des services offerts en français; et l'identification des professionnels capables de s'exprimer dans cette langue. Quelques gestionnaires ont déploré le manque d'outils de travail en français.

Dans un environnement essentiellement anglophone, plus ou moins favorable aux services en français, les professionnels de la santé sont au cœur de l'offre de services en français. Cette situation souligne l'urgence de mettre en place des stratégies pour favoriser le réseautage des professionnels bilingues, les encourager à utiliser leurs compétences linguistiques, les valoriser dans leur travail et leur procurer des outils.

#### ▪ **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET CONDITIONS FAVORABLES**

Notre recherche a révélé l'importance d'un environnement de travail propice aux services en français. Outre l'encadrement législatif et les mesures d'appui aux professionnels de la santé bilingues, les autres conditions facilitantes sont la présence d'outils et de ressources, l'offre de

programmes de formation linguistique ou de maintien des acquis langagiers et une culture organisationnelle favorable à l'apprentissage.

Dans les provinces ou les territoires qui ne disposent pas d'un encadrement législatif sur les services en français, notre recherche a fait ressortir le rôle majeur de l'engagement de la haute direction des établissements. Si cette dernière n'inscrit pas les services en français parmi ses priorités, les professionnels de la santé n'en verront pas la pertinence; leur intérêt s'en trouvera diminué, surtout lorsque la demande de services en français est faible. Les gestionnaires à tous les niveaux peuvent donc jouer un rôle de premier plan. Pour ce faire, ils doivent d'abord reconnaître l'importance des compétences linguistiques pour assurer des services de santé de qualité. Nous avons toutefois constaté que le degré de sensibilisation varie. Il est élevé dans l'Est et le Nord de l'Ontario, mais très faible dans le Centre-Sud de cette province. Il est aussi très marqué au Nouveau-Brunswick, au Manitoba et dans les Territoires du Nord-Ouest. Ailleurs, il est plutôt faible. Les gestionnaires de langue française sont généralement assez bien sensibilisés à l'importance des compétences linguistiques pour assurer des soins de qualité et ils font des efforts pour offrir des services en français.

#### ▪ PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE ET ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Puisque des programmes de formation linguistique sont offerts depuis plusieurs années au Nouveau-Brunswick, en Ontario et au Manitoba, nous avons vérifié s'ils y favorisaient ou non un meilleur accès aux services en français. Selon les gestionnaires d'établissements de santé interrogés dans ces provinces, ils aident surtout à sensibiliser leurs professionnels de la santé à l'importance des services en français et des compétences linguistiques. Autrement dit, les programmes témoignent de l'engagement des établissements envers les services en français et ils encouragent les professionnels à apprendre le français ou à maintenir leurs compétences dans cette langue. La capacité langagière des professionnels s'en trouve-t-elle améliorée ? Les gestionnaires interrogés ont manifesté de l'ambivalence à ce sujet. Dans les trois provinces étudiées, ils ont relaté quelques histoires de réussite; ils ont toutefois souligné l'investissement onéreux de temps et d'argent nécessaire pour amener un professionnel ayant peu de compétences en français, voire aucune, à développer suffisamment ses connaissances pour pouvoir offrir des services dans cette langue. Beaucoup de gestionnaires sont sceptiques quant aux résultats concrets de la formation linguistique et certains préfèrent embaucher des professionnels déjà bilingues au lieu de compter sur de tels programmes.

Des gestionnaires ont souligné le fait que des professionnels de langue maternelle française éprouvent de la difficulté à utiliser leur langue en milieu de travail. Certains ne possèdent pas la

terminologie requise puisqu'ils ont fait leurs études professionnelles en anglais; d'autres ont perdu l'usage de leur langue maternelle et ils se sentent mal à l'aise lorsqu'ils doivent la parler.

- **PARTICIPATION AUX PROGRAMMES DE FORMATION LINGUISTIQUE**

Plusieurs facteurs nuisent à la participation des professionnels de la santé aux programmes de formation linguistique. Les gestionnaires interrogés déplorent ainsi les horaires de travail trop chargés pour permettre l'apprentissage ou le maintien du français, surtout que les professionnels doivent déjà poursuivre plusieurs programmes de perfectionnement. Le manque de temps pose donc problème.

Par contre, certains facteurs peuvent favoriser la participation à des programmes de formation linguistique. Tout d'abord, les professionnels doivent montrer de l'intérêt. Ensuite, les programmes doivent être offerts dans les milieux de travail et les professionnels doivent être libérés pour les suivre; les quelques établissements de santé qui ont instauré de telles mesures ont noté que la participation s'est accrue. Enfin, plusieurs gestionnaires ont souligné l'importance de pouvoir mettre en pratique la langue apprise si l'on veut assurer le succès des programmes.

- **ADAPTATION CULTURELLE**

L'adaptation culturelle constitue un autre volet de notre recherche. Nous avons donc interrogé les gestionnaires ontariens à ce sujet. D'emblée, ils semblent très sensibilisés aux compétences culturelles. La très grande majorité des établissements de santé offre aux professionnels divers programmes de formation interculturelle ou d'adaptation culturelle. Selon bon nombre de gestionnaires, les compétences culturelles constituent une priorité, les programmes d'adaptation culturelle s'avèrent très utiles et leurs résultats sont satisfaisants.

Nous avons aussi pu constater un besoin important de connaissance des cultures des communautés minoritaires canadiennes chez les professionnels de la santé anglophones, surtout pour la communauté acadienne. En somme, les programmes d'adaptation culturelle peuvent répondre aux besoins des professionnels qui prodiguent des soins à des patients de cultures différentes, y compris les cultures franco-canadiennes. Compte tenu de l'immigration croissante au Canada, les professionnels de la santé doivent certainement développer leurs compétences culturelles pour offrir des services de qualité.

## CONCLUSION

Au terme des trois études réalisées durant la première année du Programme de formation linguistique et d'adaptation culturelle (PFLAC), nous pouvons affirmer que les 323 professionnels de la santé interrogés veulent donner des services de santé en français. Même lorsqu'ils sont de langue maternelle anglaise, la plupart s'avèrent sensibilisés à l'importance des compétences linguistiques pour assurer la qualité des services de santé et ils tentent de prodiguer des soins en français lorsque les patients leur en font la demande. La moitié des répondants déclare vouloir améliorer ses compétences en français; l'intérêt est évidemment plus marqué chez les professionnels de langue maternelle anglaise, mais il est aussi présent chez plusieurs professionnels de langue française. Notre étude de besoins a confirmé qu'il est nécessaire de favoriser le maintien des acquis langagiers chez les professionnels capables de s'exprimer en français et qu'il existe d'importants besoins en matière d'adaptation culturelle, surtout en Ontario et dans les provinces de l'Ouest.

Notre recension des programmes de formation linguistique et d'adaptation culturelle a mis en évidence le rôle des institutions d'enseignement membres du CNFS et celui de leurs partenaires régionaux qui sont à pied d'œuvre pour offrir divers programmes de formation linguistique bien adaptés aux besoins des professionnels. Quelques provinces qui possèdent des législations sur les services en français offrent déjà des programmes de formation linguistique à leurs fonctionnaires, y compris leurs professionnels de la santé. Dans ces provinces et ailleurs au pays, les institutions d'enseignement postsecondaire membres du CNFS travaillent en collaboration étroite avec leurs gouvernements afin de répondre adéquatement aux besoins de formation linguistique.

Notre troisième étude, qui portait sur les perceptions des gestionnaires d'établissements de santé, a révélé les enjeux associés à la prestation des services de santé en français. D'abord, la pénurie de professionnels de la santé en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles pose des problèmes de recrutement; elle freine l'émergence et le maintien de ces services. Ensuite, l'environnement de travail est peu propice aux services en français, sauf dans quelques provinces qui ont adopté des législations en la matière et dans quelques établissements francophones. Les professionnels de la santé reçoivent peu d'appui pour donner des soins en français, sauf la possibilité de suivre des programmes de formation linguistique. Les gestionnaires ont un rôle important à jouer pour instaurer des conditions de travail favorables aux services de santé en français et pour appuyer les professionnels de la santé à cette fin.

Nos trois études ont fait ressortir quatre grands axes de travail pour les années à venir : 1) augmenter le nombre d'étudiants dans les différentes disciplines de la santé afin d'arriver à combler

la demande de professionnels capables de s'exprimer dans les deux langues officielles; 2) sensibiliser les francophones à l'importance de demander des services de santé en français; 3) travailler de plus près avec les gestionnaires d'établissements de santé pour les aider à saisir l'importance des compétences linguistiques pour la qualité des services de santé et pour les amener à mettre en place des conditions favorables aux services en français; 4) développer davantage le réseautage et la mobilisation des professionnels de la santé afin d'encourager l'offre active de services en français pour qu'elle soit dûment reconnue et valorisée.

La formation linguistique est un des moyens de favoriser l'acquisition ou le maintien des compétences linguistiques, mais elle n'est pas une panacée. Compte tenu des grands besoins des communautés francophones et acadiennes, il nous semble important de miser sur le maintien du français pour les professionnels de la santé capables de s'exprimer en français qui sont déjà en poste ou qui vont l'être dans les années à venir. Leur procurer des outils d'appoint, les valoriser dans leur travail en français et mettre en place des conditions de travail favorables aux services en français leur permettront d'être reconnus et de jouer pleinement leur rôle.

Durant l'année que nous avons consacrée à la réalisation des trois études de la SSF et du CNFS, nous avons pu constater l'importance de la collaboration entre les partenaires régionaux, provinciaux, territoriaux et nationaux dans le domaine de la santé. Cette collaboration demeurera essentielle pour accomplir les tâches liées aux quatre grands axes de travail qui visent l'objectif commun d'améliorer l'accès aux services de santé en français pour les communautés francophones et acadiennes vivant en situation minoritaire.

## **RECOMMANDATIONS**

Compte tenu des résultats de notre recherche et des constats tirés de notre analyse, nous formulons les recommandations suivantes :

- 1.** Le CNFS, ses institutions membres et ses partenaires régionaux devraient poursuivre les initiatives actuelles visant à augmenter le nombre d'étudiants dans les programmes postsecondaires de formation en santé en français afin d'accroître le nombre de diplômés et de combler la demande de professionnels bilingues dans les établissements de santé.
- 2.** Les institutions membres du CNFS et les partenaires régionaux devraient poursuivre l'offre de programmes de formation linguistique et de maintien langagier adaptés aux besoins des professionnels de la santé. Sous la direction du Secrétariat national du

CNFS, ils devraient adopter une stratégie de formation linguistique tenant compte de la participation des provinces ou des territoires à l'offre de ces programmes. Ils devraient documenter et promouvoir les bonnes pratiques existantes en matière de formation linguistique et de maintien langagier.

3. Pour aider les professionnels de la santé capables de s'exprimer en français à maintenir leurs acquis dans cette langue, il faudrait mettre à leur disposition des programmes de formation ou des ateliers visant l'aisance, le maintien du français et la conversation. Ce type de programme devrait devenir l'une des priorités du PFLAC, surtout dans les provinces ou les territoires où les gouvernements n'offrent pas de programmes de formation linguistique.
4. Les programmes de formation linguistique ou de maintien langagier que les institutions membres du CNFS et les partenaires régionaux offrent aux professionnels de la santé devraient intégrer des composantes d'adaptation culturelle. De plus, le CNFS devrait poursuivre le développement et la prestation de programmes ou de cours d'adaptation culturelle. Selon les besoins des provinces ou des territoires, le CNFS devrait assurer l'intégration d'outils pédagogiques sur l'histoire et la culture des francophones vivant en situation minoritaire dans les programmes offerts.
5. Le CNFS devrait envisager le développement d'un cadre d'évaluation afin d'obtenir des informations sur les liens entre les programmes de formation linguistique ou de maintien langagier et l'offre de services de santé en français.
6. Le CNFS, ses institutions membres et ses partenaires régionaux devraient poursuivre le travail amorcé pour la mise à niveau des compétences professionnelles des personnes ayant obtenu un diplôme à l'étranger afin de leur permettre de travailler dans les établissements de santé et d'accroître ainsi le nombre de professionnels de la santé capables de prodiguer des services en français.
7. La SSF et les réseaux de services de santé en français régionaux, provinciaux et territoriaux, devraient mobiliser les gestionnaires de la santé afin d'agir sur les principaux facteurs susceptibles de contribuer à l'offre de services en français : 1) la disponibilité et le recrutement de personnes en mesure de s'exprimer dans les deux langues officielles; 2) la demande de services en français; et, 3) l'environnement, y compris l'encadrement législatif.

8. La SSF et les réseaux de services de santé devraient envisager la réalisation de campagnes de sensibilisation auprès des francophones vivant en situation minoritaire pour faire valoir l'importance de demander des services en français; ils devraient y associer d'autres organismes nationaux, provinciaux et territoriaux.
9. La SSF et les réseaux de services de santé devraient mettre sur pied des activités afin de sensibiliser les gestionnaires d'établissements de santé à l'importance des compétences linguistiques et de l'offre active de services en français. La SSF et les réseaux de services de santé devraient documenter et promouvoir les bonnes pratiques existantes afin de mettre en place des conditions favorables aux soins de santé en français dans les différents établissements de santé.
10. La SSF et les réseaux de services de santé devraient élaborer des outils pour sensibiliser les gestionnaires d'établissements de santé aux compétences linguistiques; ces outils devraient décrire les conditions gagnantes pour favoriser l'utilisation du français en milieu de travail. En outre, la SSF et les réseaux de services de santé devraient se pencher sur l'identification de paramètres ou de normes pour définir la prestation de services de santé linguistiquement et culturellement adaptés.
11. Sous le *leadership* de la SSF et des réseaux de santé en français, les travaux en vue d'agir sur les conditions requises pour assurer l'offre de services en français devraient se poursuivre en collaboration avec les partenaires de la santé, dont les autorités de santé régionales et les gouvernements provinciaux et territoriaux.
12. La SSF et les réseaux régionaux, provinciaux et territoriaux de services de santé en français devraient mobiliser les professionnels de la santé pour favoriser l'échange de connaissances sur les services en français et sur les bonnes pratiques.