



SONDAGE 2018

L'OFFRE ET LA DEMANDE DES SERVICES EN FRANÇAIS

Steve Jreige, Analyste

Pour le compte du Réseau Santé-Nouvelle-Écosse

Pour la réalisation de ce rapport, le Réseau Santé Nouvelle-Écosse a bénéficié du soutien de l'Agence de santé publique du Canada par le biais d'un prêt de service. Le Réseau Santé souhaite remercier M. Steve Jreige pour la qualité de son travail dans l'élaboration de ce sondage et de la rédaction de ce rapport.

©Réseau Santé Nouvelle-Écosse
Date de la publication : 31 août 2018

Une version anglaise de ce rapport est disponible sur demande.

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse est un organisme sans but lucratif, qui a pour mission de promouvoir et d'améliorer l'accessibilité en français aux services de santé et de mieux-être de qualité dans toutes les régions acadiennes de la province.

Notre vision, notre rêve collectif, est que les Acadiens et les Acadiennes de la Nouvelle-Écosse s'épanouissent en bénéficiant d'un système de santé respectueux de leurs valeurs culturelles, sociales et linguistiques.

Pour nous joindre :

Réseau Santé Nouvelle-Ecosse
222 - 2 rue Bluewater
Bedford (N.-É.) B4B 1G7

+1 (902) 222-5871
info@reseausantene.ca

Table des matières

Introduction	4
Objectif	5
Méthodologie	5
Résultats	6
L'offre de services de santé en français	6
La demande de services de santé en français	8
L'importance de recevoir des services de santé en français	10
Comprendre et être compris	10
Langue maternelle	11
Une question de droit ou de droit légal	11
La santé est une situation souvent grave	11
Services d'interprétation	12
Visibilité des services français dans un établissement de santé	13
La ligne de service 811	14
Information sur la santé dans le matériel écrit	15
Démographie	16
Le sexe	16
Les groupes d'âge	16
Communauté de résidence	17
Langue maternelle / langue maternelle	17
Idées et commentaires additionnelles	19
Thématiques	19
Idées/Suggestions	19
Ce qui fonctionne bien	20
Points à noter	20
Conclusions	21
Références	23
Annexe 1 – Les réponses aux questions ouvertes	24

Introduction

En décembre 2006, le Règlement sur les services en français est entré en vigueur en Nouvelle-Écosse. Le règlement exige que les ministères et les organismes du gouvernement provincial, comme les régies de la santé, élaborent et publient un plan de services en français pour montrer comment ils comptent augmenter ou améliorer les services en français. En 2009, le Réseau Santé - Nouvelle-Écosse (RSNE) a mené des consultations auprès de la communauté acadienne et francophone afin de connaître ses besoins et ses priorités en matière de santé et de mieux-être. Le but de cette consultation était de:

- Identifier les améliorations qui ont été apportées à l'accès et à la qualité des services au cours des cinq dernières années;
- Identifier les besoins de santé et de bien-être de la population acadienne et francophone; et à
- Déterminer quelles sont les lacunes (besoins et priorités) dans la prestation de services de santé à la population francophone et acadienne.

Les participants aux consultations de 2009 ont identifié quatre grandes priorités pour leur santé et leur bien-être: la santé des aînés, les problèmes de santé chez les jeunes et des adolescents, la santé mentale, et le système de soins de santé pour la population francophone. En ce qui concerne cette dernière priorité, ils estiment que les services en français doivent être abordés de façon plus uniforme grâce à une approche plus coordonnée dans l'ensemble de la planification, de la mise en œuvre, de la prestation de services et des évaluations du système de santé. Le présent rapport se concentre sur cette quatrième priorité.

En plus des quatre priorités, la consultation a identifié également 31 recommandations à l'intention des gouvernements et des intervenants afin de répondre aux besoins et aux priorités de la communauté acadienne et francophone en matière de santé et de mieux-être.

Objectif

En 2018, le RSNE a poursuivi ses efforts pour comprendre les expériences de la communauté acadienne et francophone avec les services de santé en français et certains des sujets identifiés dans les trente et une recommandations ressorties des consultations de 2009. En particulier, le RSNE voulait connaître les expériences individuelles de recevoir une offre active (voir la définition ci-dessous) de services de santé en français et les demandes pour ces services. Il a également cherché à comprendre leurs expériences avec le programme « Bonjour! » et leurs besoins en matière de promotion de la santé et de matériel de prévention en français.

L'analyse des réponses à ce sondage permettra au Réseau Santé de travailler avec des partenaires comme la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse (la Régie), le IWK Health Centre et le ministère de la Santé et du Mieux-être pour améliorer les services de santé en français.

Offre active : L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone et acadienne en situation minoritaire. Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment sans mettre la responsabilité de demander les services sur les bénéficiaires.

Méthodologie

En partenariat avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, le ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse et le IWK Health Centre, le RSNE a élaboré un sondage de 35 questions pour recueillir de l'information sur les expériences de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse, ainsi que sur la demande de services de santé en français et d'autres services, comme la ligne 811 et le service d'interprétation. L'enquête a été traduite en anglais et hébergée sur la plateforme Survey Monkey. Le lien a été distribué aux membres de la communauté via messagerie électronique, Facebook et Twitter au début du mois de juillet et était ouvert jusqu'au 22 juillet 2018. Quarante-six réponses ont été reçues en français, et treize en anglais, pour un total de 99 réponses.

Deux définitions ont été spécifiées au début de l'enquête:

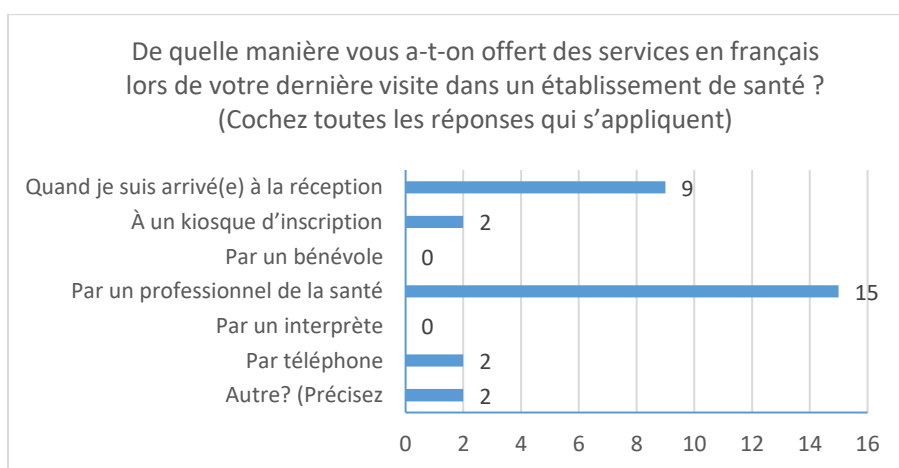
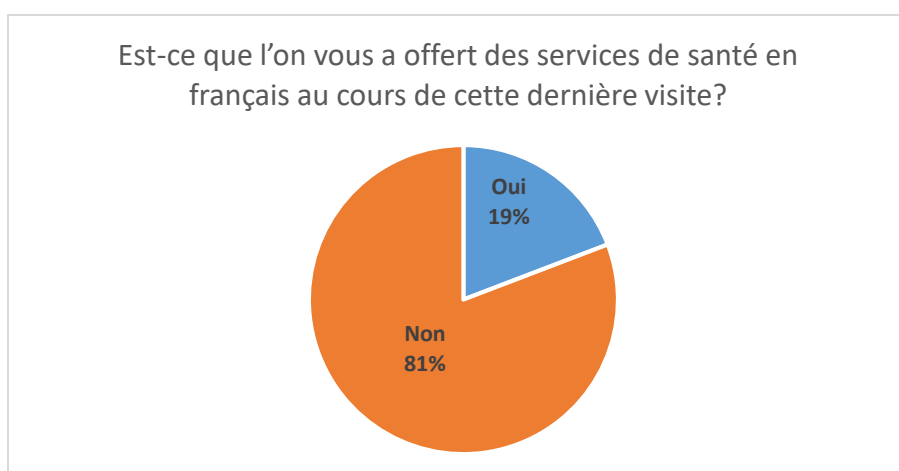
Établissement de la santé : Dans ce sondage, nous définissons « établissement de santé » comme étant les établissements de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse ou du IWK Health Centre : hôpitaux régionaux, hôpitaux généraux, cliniques de santé publique, cliniques de santé mentale et de dépendances, service d'urgence, cliniques ou bureaux de spécialistes (p. ex. cardiologues, radiologues, etc.), les services ambulatoires (p. ex. prise de sang, rayons-x, etc.). Nous n'incluons pas les bureaux de médecins de familles, de dentistes, chiropraticiens, pharmaciens, etc...

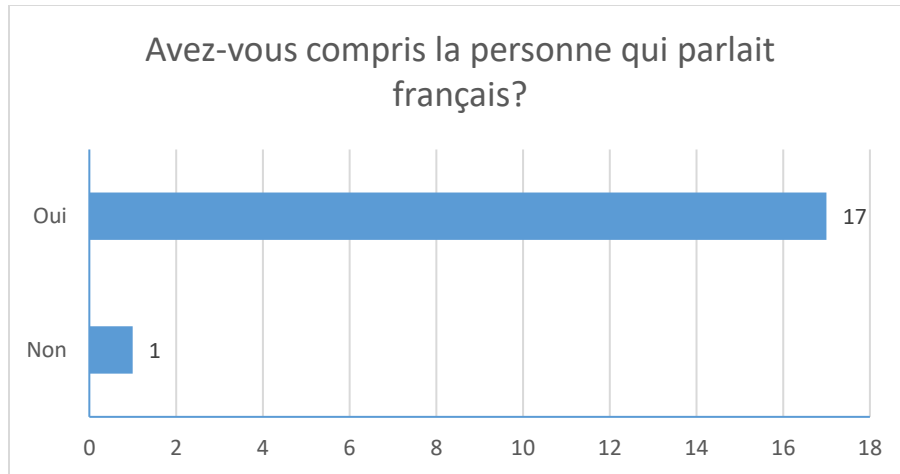
Professionnel de la santé : Dans ce sondage, nous définissons « professionnel de la santé » dans son sens large. Le terme désigne autant le masculin comme le féminin. Il inclut l'ensemble des membres de l'équipe soignante, dont : les médecins de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et du IWK Health Centre, les spécialistes (p. ex. les cardiologues, radiologues, physiothérapeutes, ergothérapeutes, travailleurs sociaux, et infirmières).

Résultats

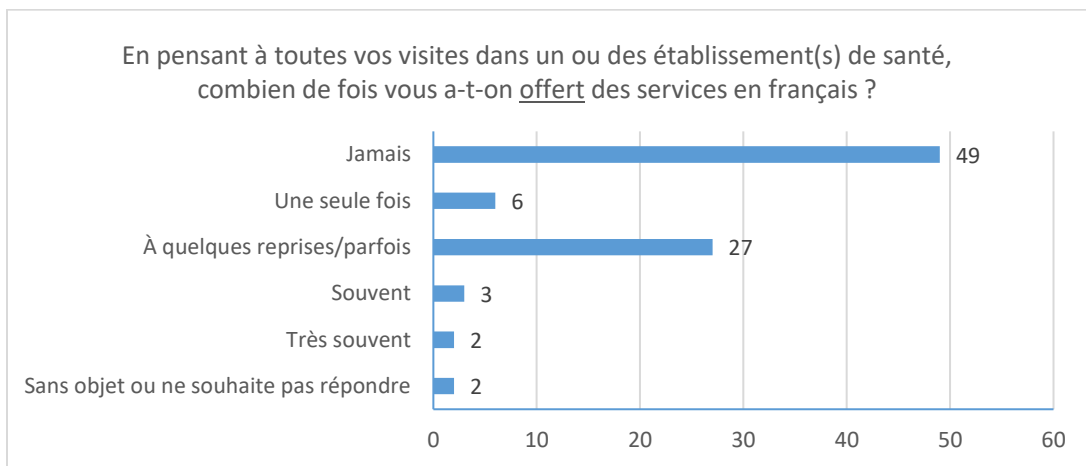
L'offre de services de santé en français

Quatre-vingt-un pour cent (81 %) des répondants ont indiqué qu'on ne leur avait pas offert de services de santé en français lors de leur dernière visite dans un établissement de santé. Parmi les 19 % (19 répondants) à qui ont été offerts des services en français, la méthode d'offre la plus couramment citée était celle d'un professionnel de la santé (15 réponses) et de leur arrivée à la réception (9 réponses). Parmi ces mêmes 19 répondants, la grande majorité d'entre eux, soit 17 ou 94 %, comprenaient la personne qui parlait français avec eux - un seul ne l'a pas fait. Exactement la moitié de ces mêmes répondants ont également indiqué que la personne qui parlait français avec eux utilisait des termes médicaux en anglais.



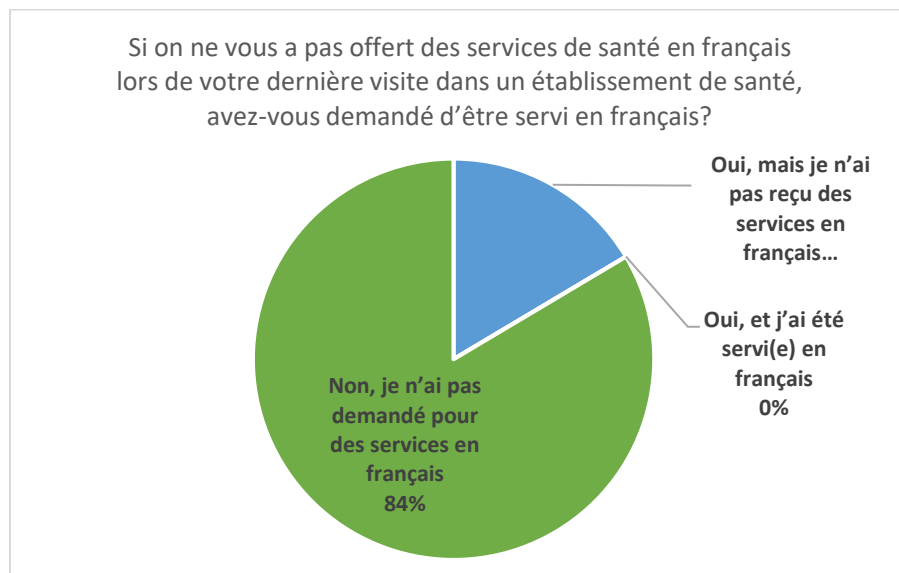


Lorsqu'on leur demande de se référer à l'ensemble de leurs visites dans un établissement de santé et de réfléchir à la fréquence des services de santé offerts en français, 49 des 89 réponses à cette question indiquaient « jamais », 27 indiquaient « quelques fois / parfois » et 6 indiquaient « une fois » seulement. Seulement 4 ont indiqué qu'on leur offrait des services de santé en français « souvent » ou « très souvent ».



La demande de services de santé en français

Parmi les 81 % des répondants qui n'ont pas reçu de services de santé en français lors de leur dernière visite dans un établissement de santé, la majorité d'entre eux (84 %) ont indiqué ne pas avoir demandé de services en français, alors que 16 % ont demandé des services en français, mais ne les ont pas reçus. Aucun des répondants qui a demandé des services en français ne les a reçus.



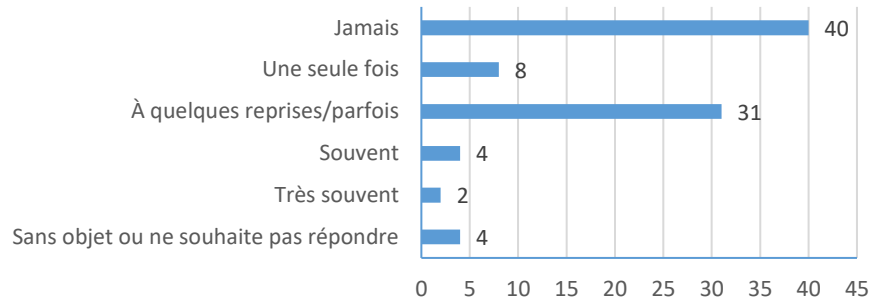
Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'avaient pas demandé de services en français, diverses raisons ont été données. La raison la plus courante (52 %) était qu'ils n'avaient remarqué aucune indication concernant l'accessibilité des services en français. D'autres raisons incluent:

- Croire que l'attente sera plus longue s'ils demandent des services en français (32 %);
- Ne pas savoir que c'était une option (29 %);
- Savent que le professionnel de la santé qu'ils voient régulièrement ne parle pas français (24 %);
- Ils ont demandé dans le passé et les services en français n'étaient pas disponibles (17 %);
- Être trop timide pour demander (15 %);
- Être mal à l'aise avec la terminologie médicale en français (15 %);
- Ils ont demandé par le passé et ont eu une mauvaise expérience (6 %); et
- Ils ont estimé que la personne ne les comprendrait pas (6 %).

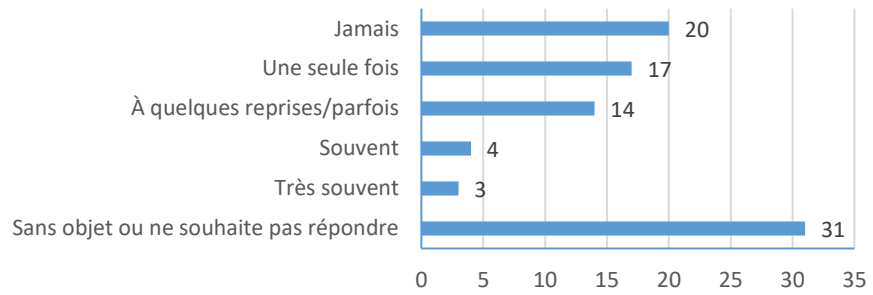
Parmi les 16 % de répondants qui ont demandé des services en français, environ la moitié d'entre eux ont reçu une raison pour laquelle les services n'ont pas été fournis. Presque toutes les raisons étaient liées au manque de personnel francophone à leur disposition.

Lorsqu'on demande aux répondants de se référer à l'ensemble de leurs visites dans un établissement de santé et de réfléchir à la fréquence des demandes de services en français, 40 indiquent « jamais », 31 indiquent « quelques fois / parfois », 8 indiquent « une seule fois », 4 ont indiqué « souvent » et 2 ont indiqué « très souvent ».

En pensant à toutes vos visites dans un ou des établissement(s) de santé, combien de fois avez-vous demandé des services en français?

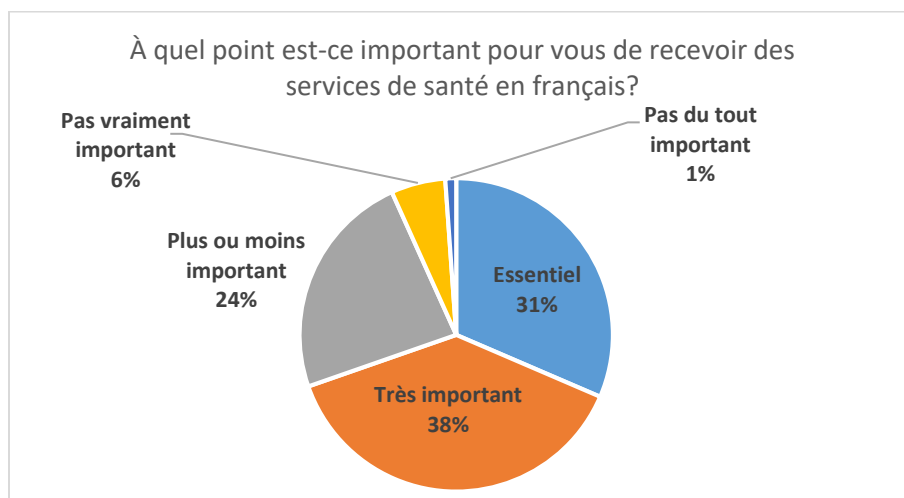


Si vous avez demandé des services en français, combien de fois les avez-vous reçus?



L'importance de recevoir des services de santé en français

Les répondants ont également été interrogés sur l'importance de recevoir des services de santé en français. Trente-huit pour cent (38 %) ont indiqué qu'il est « très important », 31 % qu'il est « essentiel », 24 % qu'il est « plus ou moins important », 6 % que cela n'est « pas vraiment important », et 1 % ont indiqué que cela n'est « pas du tout important ».



Lorsqu'on leur a demandé pourquoi les services en français étaient importants, 76 des 99 répondants ont donné une réponse et leurs raisons variaient selon plusieurs thèmes. Beaucoup de ces thèmes sont interdépendants.

Comprendre et être compris

Pour environ la moitié des répondants (36), la raison pour laquelle il est important de recevoir des services de santé en français est de comprendre le professionnel de la santé et d'être compris comme patient. Ces réponses faisaient spécifiquement référence aux concepts de la terminologie médicale et à la nécessité de décrire les symptômes, l'histoire et les traitements médicaux. Certains de ces commentaires comprennent:

- « Pour assurer une bonne compréhension. »
- « Très important pour comprendre et me faire comprendre. La communication est essentielle en temps de maladie. »
- « Bien comprendre le professionnel de la santé; bien comprendre le traitement ou la procédure; me sentir à l'aise de poser des questions au professionnel de la santé. »

Langue maternelle

Un autre thème commun pour lequel les services en français sont importants pour de nombreux répondants (25) était que le français est leur langue maternelle ou leur première langue. Parmi ceux-ci, neuf répondants ont précisé que la raison pour laquelle il est important de recevoir des services de santé en français est que leurs compétences en français sont plus fortes qu'en l'anglais et huit répondants ont indiqué qu'ils sont plus à l'aise de discuter de leur santé en français. Certains de ces commentaires comprennent:

- « J'aime toujours parler dans ma langue. »
- « On fait recours à une langue maternelle quand on est malade. »
- « Fort important de conserver notre langue maternelle. »

Une question de droit ou de droit légal

Neuf répondants à cette question faisaient directement référence au droit légal des citoyens de recevoir des services de santé en français.

- « La vie des gens est en jeu, dans un pays comme le Canada il est primordial que tous soient inclus dans leur langue! »
- « Parce que [nous sommes] une famille bilingue et un pays bilingue. »
- « Car je suis francophone. Car je devrais avoir droit [d'être servi] dans ma langue maternelle. »
- « C'est ma langue. Ce qui m'énerve c'est qu'on me fait sentir comme si je devrais juste accepter les services en anglais car je suis parfaitement bilingue. Je veux seulement me faire servir dans ma langue maternelle. »

La santé est une situation souvent grave

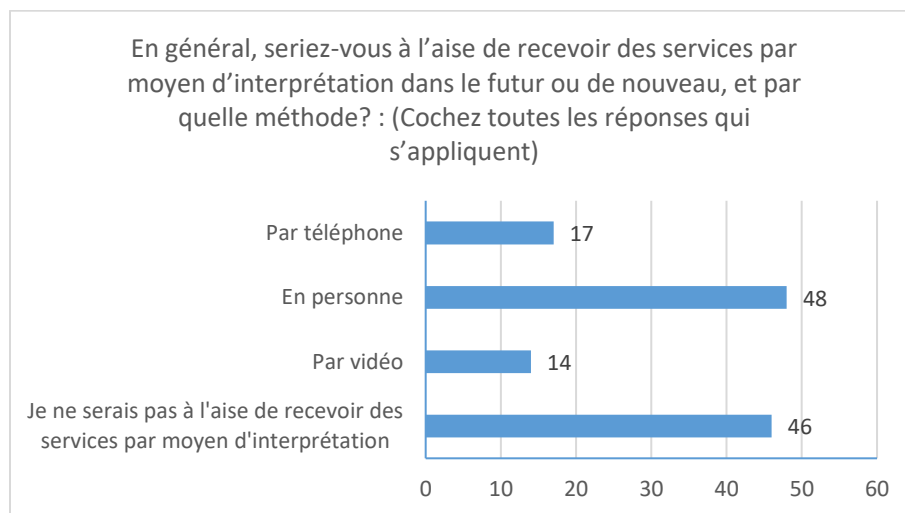
Neuf répondants ont mentionné l'idée que de nombreuses situations de soins de santé sont sérieuses, graves, ou urgentes. Il est souvent question d'urgences, et dans ces situations, il est plus efficace pour le patient de pouvoir parler dans sa langue maternelle.

- « Important dans le sens que l'on veut être certain de tout comprendre et de [se] faire comprendre. Une mauvaise compréhension peut entraîner de grave conséquence. »
- « Dans les situations graves, il est important de pouvoir se [faire] comprendre [pour] comprendre la situation [et] pour comprendre le diagnostic et les solutions proposées. »
- « Ce n'est pas une question de vie ou de mort pour moi, car je suis bilingue, mais lors de situations d'urgence, c'est la première langue qui me vient en tête. »

Services d'interprétation

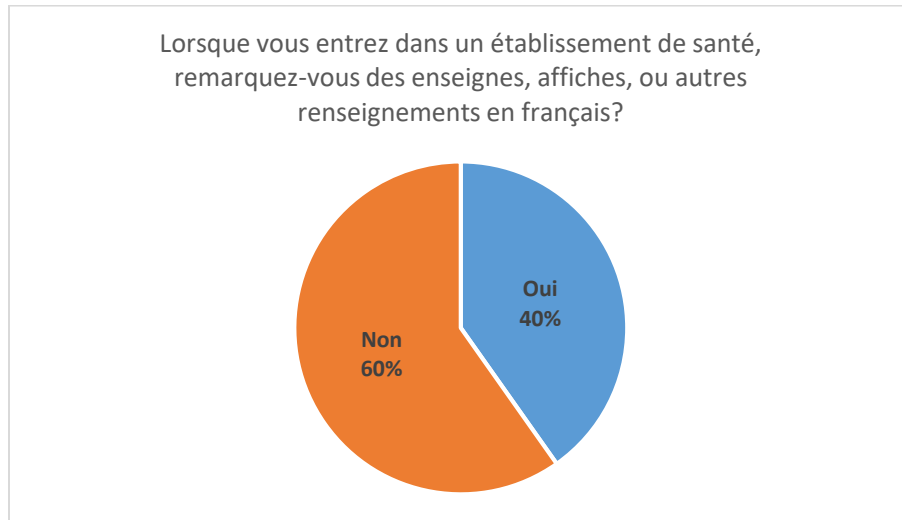
Environ la moitié (48 %) des répondants savent qu'ils peuvent demander des services d'interprétation en français dans un établissement de santé. La grande majorité des répondants (98 %) ne se sont pas vu offrir de services d'interprétation en français lors de leur dernière visite dans un établissement de santé. Seulement deux répondants indiquent avoir reçu une offre pour un interprète français. Une personne s'est vu offrir l'interprétation par téléphone et en personne, tandis qu'une autre s'est vu offrir l'interprétation par téléphone seulement.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils seraient à l'aise de recevoir des services par interprétation à l'avenir, et par quels moyens, près de la moitié (48 %) des répondants, ou 46, ont déclaré qu'ils ne seraient pas à l'aise. Parmi les trois méthodes d'interprétation, celle avec laquelle les répondants sont le plus à l'aise est la personne (48 réponses), suivie du téléphone (17 réponses) et de la vidéo (14 réponses).



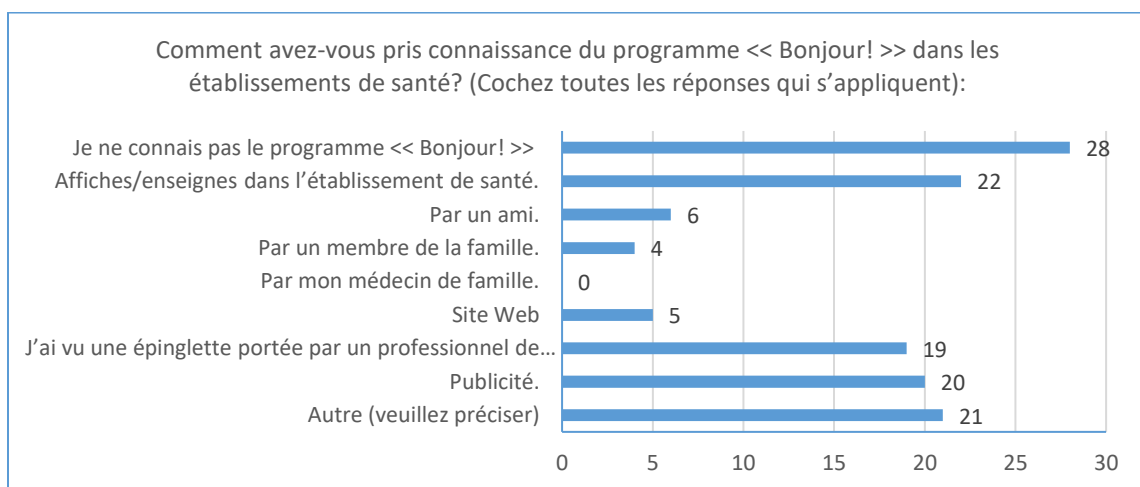
Visibilité des services français dans un établissement de santé

Les répondants ont été interrogés sur la visibilité des services en français lors de leur dernière visite dans un établissement de santé. Soixante pour cent (60 %) d'entre eux ont indiqué qu'ils ne remarquaient pas de panneaux, d'affiches ou d'autres informations en français, et 30 % d'entre eux ne connaissaient pas le programme « Bonjour! » dans les établissements de santé en Nouvelle-Écosse.



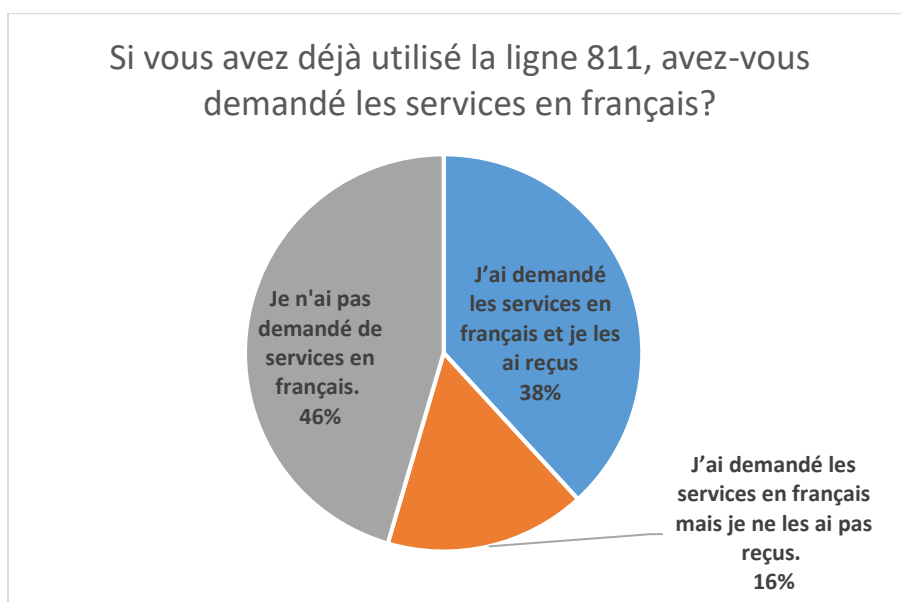
Parmi les répondants qui connaissaient le programme « Bonjour! », Il y avait plusieurs façons de le prendre en compte. Les moyens les plus courants étaient:

- Enseignes et affiches (22 réponses),
- Publicité (20 réponses), et
- Épinglette portés par le personnel (19 réponses).

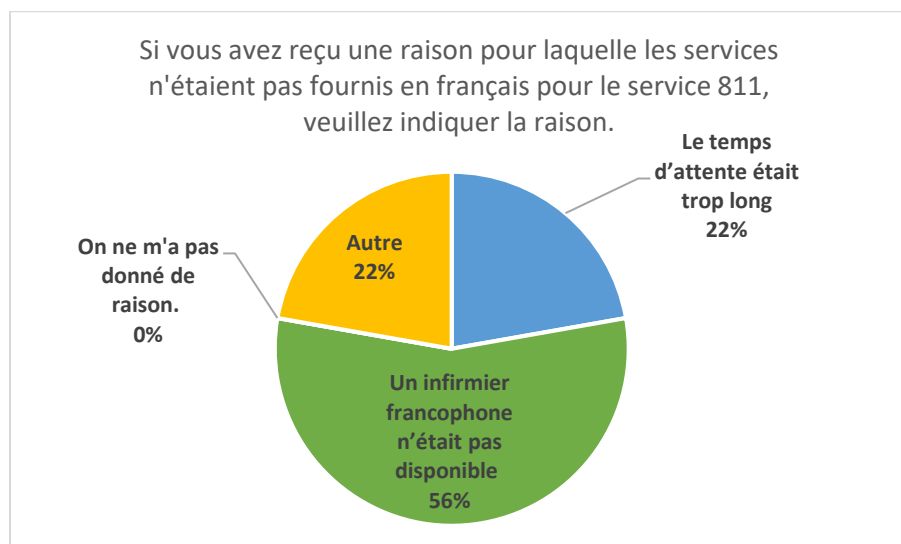


La ligne de service 811

La plupart des répondants à ce sondage (86 %) connaissent bien la gamme de services 811, et bon nombre d'entre eux (59 % ou 55 sur 94 répondants) l'ont déjà utilisée. Parmi les 55 répondants qui ont déjà utilisé la ligne de service 811, 25 (45 %) n'ont pas demandé de services en français, 21 (38 %) ont demandé des services en français et les ont reçus, et 9 (16 %) ont demandé des services en français mais ne les ont pas reçus.

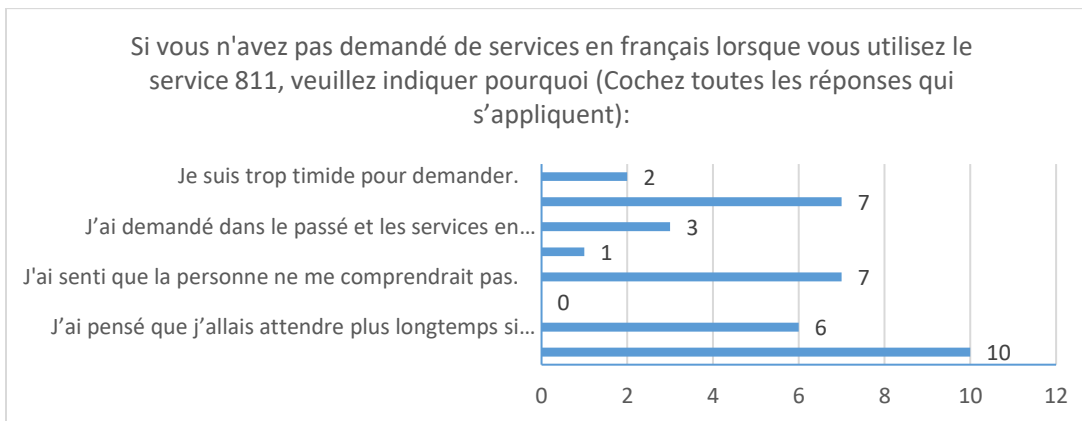


Parmi les 9 (16 %) qui ont demandé des services en français sur la ligne de service 811 mais ne les ont pas reçus, 56 % ont indiqué que la raison en était qu'une infirmière francophone n'était pas disponible, 22 % d'entre eux ont été informés que le temps d'attente aurait été trop long, et 22 % n'ont pas reçu de raison du tout.



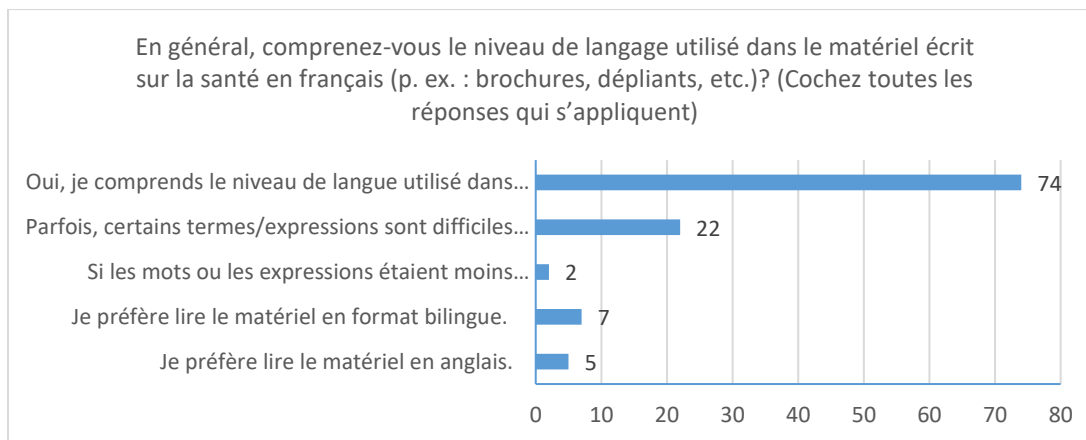
Le RSNE a voulu savoir la raison pour laquelle 45 % de répondants n'ont pas demandé de services en français lorsqu'ils ont utilisé la ligne de service 811. Les trois raisons les plus souvent invoquées pour expliquer pourquoi ils n'ont pas demandé de services en français sont les suivantes:

- Ils n'étaient pas à l'aise avec la terminologie médicale en français (7 réponses),
- Ils ont estimé que la personne ne les comprendrait pas (7 réponses), et
- Ils pensaient qu'ils attendraient plus longtemps s'ils demandaient des services en français (6 réponses).



Information sur la santé dans le matériel écrit

Le RSNE a demandé aux répondants s'ils comprenaient la langue utilisée dans les documents médicaux écrits en français (p. ex. brochures, dépliants, etc.). La majorité des répondants (83 %) comprenaient le matériel écrit en français, mais on leur demandait aussi de bien comprendre le matériel ainsi que leurs préférences à leur égard. Par exemple, de nombreux répondants ont estimé que « parfois, certains termes / expressions sont difficiles à comprendre » (22 réponses). Quelques personnes préfèrent lire le matériel dans un format bilingue (7 réponses), et certains préfèrent lire le matériel en anglais (5 réponses).

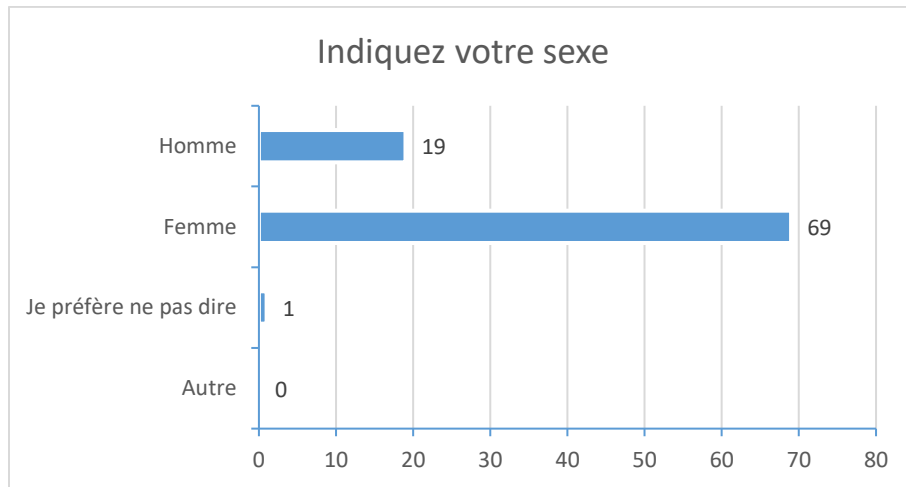


On a également demandé aux répondants quel type d'information ils aimeraient avoir à leur disposition en ligne en français. Cinquante-neuf (59) répondants ont répondu, et voici une liste des réponses les plus courantes:

- Ils souhaitent que tous les renseignements sur la santé qui sont disponibles en anglais soient également disponibles en français (20 réponses).
- Une liste des professionnels de la santé qui parlent français et des services disponibles en français (7 réponses).
- Instructions pour visiter l'hôpital (6 réponses).
- Le formulaire à remplir pour la carte santé (5 réponses).

Démographie

Le sexe



Les groupes d'âge

Quatre-vingt-neuf (89) répondants ont rempli la section sur les données démographiques du sondage. Parmi ceux-ci, 78 % ont déclaré être des femmes, 21 % des hommes et 1 % ont préféré ne pas le dire. Tous les groupes d'âge sont représentés dans cet échantillon.

Groupe d'âge (années)	Nombre	Pourcentage (%)
12-24	2	2.25
25-34	19	21.35
35-44	20	22.47
45-54	25	28.09
55-64	10	11.24
65 ou plus	13	14.61

Communauté de résidence

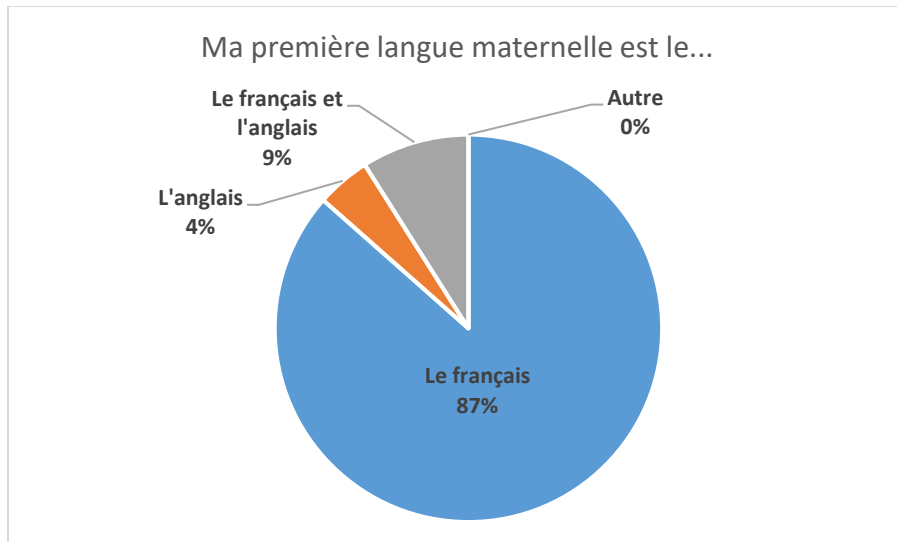
Les répondants de cette enquête représentent également la plupart des communautés acadiennes ou francophones de la Nouvelle-Écosse.

Communauté	Nombre	Pourcentage (%)
Isle Madame	5	5.62
Chezzetcook	0	0
Clare / Baie St-Marie	11	12.36
Rive Sud (Bridgewater area)	1	1.12
Argyle / Par-en-Bas	9	10.11
Pomquet	2	2.25
Halifax	46	51.69
Truro	4	4.49
Chéticamp	3	3.37
Sydney	2	2.25
Annapolis Valley	1	1.12

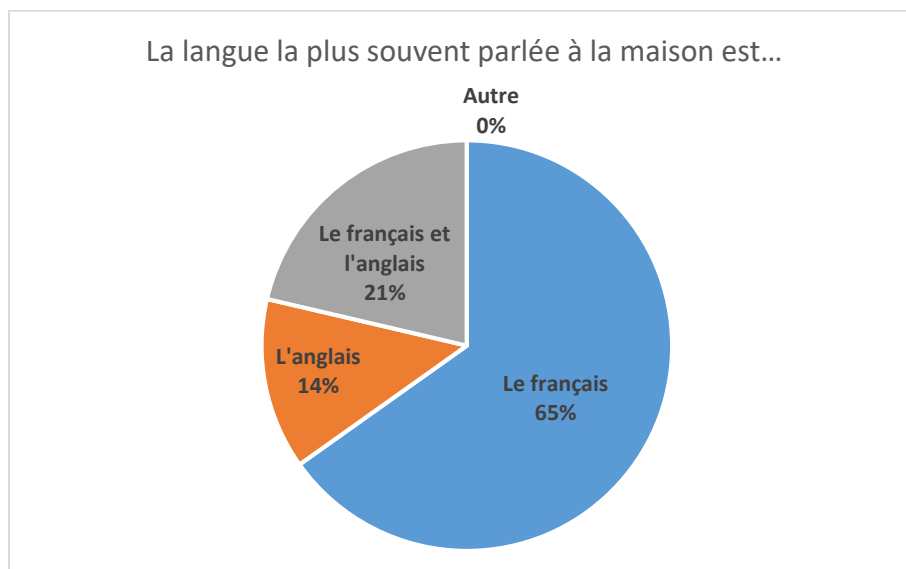
Les répondants viennent également d'autres communautés telles que Hubbards, Dartmouth et le comté de Yarmouth.

Langue maternelle / langue maternelle

Lorsqu'on leur a demandé quelle était leur langue maternelle, 87 % des répondants ont indiqué le français, 4 % l'anglais et 9 % le français et l'anglais.



Lorsqu'on leur a demandé quelle langue ils parlent le plus souvent à la maison, 65 % ont indiqué le français, 21 % le français et l'anglais et 14 % l'anglais.



Idées et commentaires additionnelles

À la fin du sondage, les personnes sondées avaient l'occasion de faire part de leurs idées et commentaires sur les services de santé en Français. On compte au total 54 commentaires, desquels deux thématiques sont ressortis.

Thématiques

Ce qui ressort le plus est qu'il y a un flagrant manque de compétences francophones dans les hôpitaux, et ce malgré la présence, hors hôpitaux, de quelques francophones parmi les professionnels de la santé. La plupart des commentaires précisent que bien que l'on ait un médecin de famille, un dentiste ou un ostéopathe (etc.) francophone, on ne trouve pas souvent de professionnels de santé assez compétents en français pour conduire toute la consultation en français dans un hôpital.

D'autres commentaires font part du besoin d'un répertoire de professionnels de la santé disponible au grand public pour que les Acadiens et francophones puissent les chercher activement.

Idées/Suggestions

Plusieurs idées intéressantes ont été données.

« Demandez aux gens ayant vécu des expériences positives et négatives de les partager devant des groupes, lors de réunions... »

« Je pense qu'il serait très important d'avoir des interprètes pour les situations graves. Par exemple, quand vous êtes hospitalisé, c'est très important de comprendre ce qui vous arrive, ce qui va vous arriver et ce qu'ils vont vous faire. »

« Que les professionnels qui parlent très bien français portent une épinglette pour offrir des services en français. »

« Ce serait bien d'avoir un formulaire d'inscription pour les francophones qui souhaitent avoir un médecin qui parle français. Le format actuel ne nous avantage pas/ne nous rend pas justice/ne nous fait pas honneur. Il n'est pas possible de choisir sa langue de préférence et il n'y a pas de champs où indiquer notre statut ou notre condition médicale. »

«RSNÉ devrait faire partie des témoins entendus pendant le processus d'agrément d'un hôpital, en tant que représentant de la communauté. Le comité d'agrément d'Agrément Canada tient des audiences pendant lesquelles les « preuves » sont entendues... »

Ce qui fonctionne bien

Certains répondants ont pointé des résultats positifs concernant les services de santé en français. Une personne a reconnu que « en général les gens sont très ouverts à l'idée de nous offrir un service en français... »

Une autre personne a commenté sa visite au Centre des sciences de la santé QE II à Halifax : « J'ai utilisé le kiosque français de QEII, le kiosque d'inscription pour un rendez-vous avec un optométriste... ça s'est bien passé et l'optométriste parlait français et m'a proposé immédiatement un service en français. »

Un autre répondant a déclaré que « de grands progrès ont été faits ces dernières années. »

Enfin, l'une des personnes sondées a raconté : « Le Centre de santé communautaire Sacré-Cœur à Chéticamp offre d'excellents services en français. C'est pour cette raison que je n'ai jamais à demander ces services. »

Points à noter

En plus de tout cela, les répondants ont soulevé des points intéressants qu'il vaut la peine de prendre en considération lorsque l'on examine les services de santé en français en Nouvelle-Écosse.

L'un de ces points, soulevé deux fois dans le sondage, est que lorsque qu'un professionnel de la santé se rend compte qu'un patient francophone ou Acadien comprend un peu l'anglais, le praticien considère souvent qu'il n'est pas nécessaire de fournir un service bilingue ou un professionnel francophone. Il suppose que le patient comprend suffisamment l'anglais pour continuer la consultation.

Un autre commentaire stipule que si la province souhaite que la population francophone et Acadienne soit servie en français, il faut encourager les professionnels des services de santé à donner une offre active. En d'autres termes, plus il y aura d'offres actives, plus il y aura de soins de santé en français.

Conclusions

La vaste majorité (81 %) des répondants ne se sont pas vu offrir de services de santé en français. Parmi les 19 % à qui des services ont été offerts, 94 % d'entre eux ont compris la personne qui parlait français. Par conséquent, la qualité des interactions en français semble avoir été plutôt bonne, ce qui, au regard des autres résultats de cette étude, est extrêmement important. En effet, la communication efficace a été la principale raison invoquée dans cette enquête pour expliquer pourquoi il est important de pouvoir parler français dans un contexte de soins de santé. Cependant, environ la moitié de ces répondants ont déclaré que le professionnel de la santé utilisait des termes médicaux en anglais. On peut supposer que cela pourrait poser des problèmes à certains francophones, et c'est peut-être le cas pour certains, mais des consultations précédentes menées par la RSNE avaient montré que certains Acadiens et francophones préfèrent utiliser la terminologie anglaise pour certains termes liés à la santé.

Les résultats de ce sondage indiquent que pour environ la moitié de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse, on ne leur offre jamais de services de santé en français et seulement environ 30 % d'entre eux ont reçu une offre à quelques reprises ou parfois. Ce taux laisse beaucoup à désirer, d'autant plus que le Règlement sur les services en français est entré en vigueur en Nouvelle-Écosse en décembre 2006, il y a près de 12 ans.

Les données concernant la demande de services de santé en Nouvelle-Écosse ont révélé que la visibilité est l'un des plus grands obstacles pour les personnes qui demandent des services en français dans le domaine de la santé. Ainsi, le Réseau Santé, la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, le ministère de la Santé et du Mieux-être et le IWK Health Centre font actuellement la promotion du programme « Bonjour! » dans les hôpitaux de la province. L'objectif de ce programme est de sensibiliser davantage de personnes à la disponibilité des services de santé en français et de les encourager à en faire la demande. À cette fin, le programme « Bonjour! » comprend des affiches, des épinglettes, des affiches de bureau, etc. et sont distribués aux hôpitaux de la province. Si ces éléments deviennent très utilisés, ils peuvent avoir l'effet désiré.

Une autre conclusion clé de cette étude est les raisons mises en avant par les membres de la population acadienne et francophone pour s'exprimer en français pendant une interaction concernant leurs soins de santé. La raison la plus commune révélée par cette étude est l'importance de comprendre un professionnel de santé et d'être compris en tant que patient en retour. Cela montre l'importance critique de la communication dans une relation de soins de santé. Il y a tant de nuances et d'informations critiques partagées lors d'une interaction entre un patient et un professionnel de la santé: sentiments, symptômes physiques, symptômes émotionnels et mentaux, antécédents familiaux, etc. Les termes médicaux sont aussi très techniques. Si un élément est perdu, les conséquences pourraient être drastiques. Cela peut entraîner un diagnostic incorrect, un test ou un examen manqué, un traitement incorrect ou la perte du temps d'un patient.

L'importance de la langue maternelle s'avère une raison clé pour demander des services de santé en français. Cela renforce les conclusions précédentes qui montrent que lorsqu'on est malade, on retourne généralement à sa langue maternelle. Ce phénomène se manifeste également dans les situations d'urgence et de crise où le sentiment d'urgence et de gravité est accru.

Environ la moitié des répondants indiquent qu'ils ne sont toujours pas à l'aise avec les services d'interprétation. Le système de santé doit renforcer la confiance de la communauté acadienne et francophone dans ses services d'interprétation. C'est peut-être une question de qualité, et il se peut que ce soit simplement une question de réticence à l'essayer en premier lieu. La moitié des répondants ne savaient même pas que c'était une option. Cela signifie qu'une campagne de sensibilisation est nécessaire pour faire connaître ce service.

Les données sur le matériel écrit en français sont encourageantes. Elles montrent que 83 % des répondants comprennent le matériel de santé en français qu'ils ont vu jusqu'à présent, et seulement 25 % pensent que parfois, certains mots sont difficiles à comprendre. Ce résultat est positif étant donné que la recherche a montré que les niveaux inférieurs de littératie en santé sont liés à des résultats négatifs sur la santé (Rootman et Gordon-El-Bihbety, 2008). Il est important de garder à l'esprit que lorsqu'on rédige du matériel pour le grand public, il est généralement préférable d'écrire de la 8^e à la 10^e année (ACSP, 2018). Cependant, la question risque d'être plus complexe si l'on considère que certains membres des communautés acadiennes et francophones de la Nouvelle-Écosse ont indiqué lors de consultations antérieures qu'ils préféreraient lire du matériel de santé en anglais. Dans ce sondage, seulement 6 % des répondants ont indiqué préférer avoir du matériel de santé en français et 8 % préfèrent avoir accès à du matériel de santé écrit bilingue. Il semble que même si la plupart des gens comprennent le matériel médical écrit, bon nombre d'entre eux préfèrent toujours avoir ce matériel en anglais ou dans les deux langues officielles, selon la communauté. Une autre complication supplémentaire est le fait que certaines communautés décrivent les symptômes ou les conditions différemment en français que les autres communautés francophones. Par exemple, quelqu'un d'une communauté peut dire « mal au cœur » pour décrire des nausées, mais en anglais, « mal au cœur », n'est pas un symptôme ou une condition spécifique. Le même malentendu peut survenir lors de la description d'un mal d'oreille selon les communautés.

Indépendamment de la terminologie utilisée, il est important de garder à l'esprit que si l'on crée un document bilingue, le format idéal est d'avoir les deux langues sur la même page - la moitié de la page pour une langue et la moitié de la page pour l'autre, ou, si ce n'est pas possible, avoir un côté en français et l'autre en anglais (recto-verso).

En ce qui concerne le matériel écrit en ligne que les répondants aimeraient voir, il y avait une variété de réponses. La réponse la plus commune était "tout". Près de la moitié des réponses reçues à cette question indiquait une variation de cette réponse. Certains estiment qu'il est juste que tous les documents disponibles en anglais soient également disponibles en français. D'autres ont simplement indiqué qu'ils voulaient que tous les documents sur la santé soient disponibles en ligne afin qu'ils puissent jouer un rôle actif dans leurs soins de santé. D'autres ont indiqué qu'ils préféreraient avoir du matériel français sur les services de base, comme le formulaire sur les soins de santé, une liste de professionnels qui parlent français, une liste de services de santé disponibles en français et des directives pour visiter l'hôpital. Notre société a évolué pour devenir une réalité où la plupart des gens recherchent de l'information en ligne, et il semble que l'information en ligne sur la santé dans votre langue maternelle est essentielle à l'accessibilité.

Références

1. Service de révision en style clair et simple (octobre 2018). Disponible à l'adresse <https://www.cpha.ca/fr/service-de-revision-en-style-clair-et-simple>.
2. Irving Rootman et Deborah Gordon-El-Bihbety (2008). *Vision d'une culture de la santé au Canada : Rapport du Groupe d'experts sur la littératie en matière de santé*. Association canadienne de santé publique : disponible à l'adresse suivante <https://www.cpha.ca/fr/vision-dune-culture-de-la-sante-au-canada-rapport-du-groupe-dexperts-sur-la-litteratie-en-matiere>

Annexe 1 – Les réponses aux questions ouvertes

1. Quel établissement de santé avez-vous visité ? (Autre...)

- Médecin
- Une clinique sans rendez-vous
- Family focus clinic
- IWK et clinique
- Clinique médicale de Météghan
- Valley Regional Hospital
- QE II
- Cape Breton regional and IWK

2. Quel type de service avez-vous reçu? (Autre...)

- Travail
- Rayon X
- Services de santé avec un médecin choisi au hasard dans une clinique sans rendez-vous.
- Clinic, optomalogiste
- Circulation
- Visite médicale au "sans rendez-vous"
- Examen médical
- Mon fils a subi une chirurgie
- Rendez-vous avec mon médecin
- Bipolar hip replacement surgery
- Autism Team
- Pregnancy emergency & delivery

4. De quelle manière vous a-t-on offert des services en français lors de votre dernière visite dans un établissement de santé ? (Autre...)

- Je pouvais voir que la prof. était franco. mais elle me parlait en anglais; alors c'est moi, avec le om d'Entremont qui lui a parlé en fr. et ainsi elle a changé en français. Pas le même cs avec la réception.
- Le médecin me parle en français

8. Si vous n'avez pas demandé de services en français, veuillez indiquer pourquoi (Autre...):

- Il s'agissait d'un spécialiste, je n'ai pas voulu risquer d'attendre plus longtemps pour un spécialiste parlant français. Je peux dire que j'ai eu beaucoup d'expériences positives avec les spécialistes du IWK... beaucoup parlent français.

- Dans le passé, j'ai demandé le service en français et on m'a faite attendre 10 heures à l'hôpital !
- Pas besoin de services en français; je comprends l'anglais.
- Pas de raison.
- Mon conjoint est Anglophone donc c'était plus facile à avoir des services en anglais.
- Les personnes au bureau & le médecin (que je suis fière d'avoir trouvé) sont des anglophones.
- Le professionnel que nous avons vu a une excellente réputation et il est très bon dans son domaine alors nous avons choisis de poursuivre avec lui plutôt que d'attendre pour un autre professionnel.
- C'était une chirurgie en demandant pour des services en français je ne voulais pas un délai.
- Je ne voulais pas déranger.
- J'ai rencontré ce professionnel de la santé une fois seulement et au premier contact, je savais qu'il ne parlait pas français.
- Lorsque l'on doit se rendre à l'urgence, il faut comprendre que le personnel peut être restreint et j'étais Heureuse de ne pas avoir attendu 3 heures. Donc le service en français lors de cette situation n'était pas essentiel.
- J'étais trop malade pour penser à la langue.
- Dans une situation d'urgence, je ne veux pas risquer d'avoir à attendre plus longtemps pendant qu'on cherche quelqu'un qui peut me servir en français. Je ne veux pas avoir à communiquer à travers d'un interprète, en personne ou par téléphone.
- Je n'ai jamais demandé pour les services en français à un établissement de santé. Dans le passé, j'avais demandé pour les services en français dans d'autres organismes.
- J'ai eu assez de difficulté à obtenir des services en anglais. J'ai dû appeler l'ambulance à deux reprises pour qu'on m'emmène.
- I feel as comfortable in English, so French is not necessary for me.
- I am English.
- My first language is English.

10. Si vous avez reçu une raison pour laquelle les services n'étaient pas fournis en français, veuillez indiquer la raison.

- Il n'y avait pas d'infirmière franco qui travaillait ce jour-là.
- Pas de personnel francophone.
- Car il n'y avait personne pour me servir en français.
- Pas disponible
- Indisponibilité de l'interprète
- they did not have a French speaking nurse working that day

20. Si vous avez reçu une raison pour laquelle les services n'étaient pas fournis en français pour le service 811, veuillez indiquer la raison (Autre...).

- Comme l'attente est déjà longue, je ne voulais pas attendre encore plus longtemps pour le service en français.
- On me l'a offert mais il y avait un temps d'attente supplémentaire

21. Si vous n'avez pas demandé de services en français lorsque vous utilisez le service 811, veuillez indiquer pourquoi (Autre...):

- Je n'ai jamais pensé de demander...
- Je suis à l'aise avec l'anglais.
- Je comprends très bien l'anglais.
- Je ne savais pas que c'était possible
- Je ne voulais pas
- Pas pensé à la langue.
- Je n'y ai pas pensé !
- Mon mari est anglophone et la conversation devait être comprise par nous deux.
- I am English

23. Comment avez-vous pris connaissance du programme << Bonjour! >> dans les établissements de santé ? (Autre...):

- Je viens de le voir passer sur Facebook.
- Mon emploi.
- Je connais le programme depuis plusieurs années.
- Site web du gouvernement.
- Je fut impliqué dans le développement et l'implantation de ce programme.
- Je travaille dans la communauté francophone et c'est mon travail de connaître les ressources pour les francophones.
- Réseau santé
- Je pense que c'est un signe qu'il y a quelqu'un qui parle le français.
- Par un courriel du Réseau Santé
- Je suis membre du comité réseau santé à Halifax
- Émission Le Réveil Radio-Canada lors d'une entrevue
- FANE/Réseau Santé
- Formation régionale
- La radio
- À travers de mon travail
- Par le réseau sante
- Radio, émission le Réveil
- J'ai obtenu des services d'un traducteur au 811 à une reprise et je n'étais pas toujours d'accord avec ce qu'il disait c'est la raison pour laquelle je tenterais de m'en passer.
- Hospital orientation
- Committee work.

25. Quels renseignements en ligne aimeriez-vous obtenir en français (p.ex., informations sur Pharmacare, formulaire pour la carte-santé, consignes de visite à l'hôpital) ? (Veuillez préciser)

- Tous exemples mentionnés ci-dessus.
- Consignes de visite à l'hôpital.
- Informations sur les médicaments, tous les formulaires et des infos sur des procédures de base (visite à l'hôpital).
- Clinique mobile de suivi pour le cancer du sein (présentement disponible seulement en anglais)
- Les mêmes renseignements qui sont disponibles en anglais.
- Tous.
- Consignes de visite a l'hopital.
- Les renseignements pouvant être utiles.
- Toutes.
- Les renseignements pouvant être utiles.
- Tous que possible.
- Carte santé, pharmacare, information sur la santé publique (tiques, maladies chroniques, etc.)
- Tout.
- Information sur les conditions médicales d'enfants en français.
- Divers formulaires bilingues ou en français.
- Renseignements sur les services de santé paraprofessionnels pour enfants (ortho/ergo/santé mentale, AUTISME) sur le site web d'IWK.
- Info sur les services disponible en français.
- Tout ce qui facilite l'accessibilité et le fonctionnement de la bureaucratie médicale.
- Pas de problème avec le tout.
- Formulaire pour la carte santé.
- Je n'ai pas de demande précises mais car on se sait jamais quels genres d'infos nous aurons besoins, je dirais plutôt le plus grand nombre possible (conseils pour hospitalisation, médicaments à la pharmacie, les groupes de soutien en santé mentale, etc.)
- Liste des spécialistes qui parle français.
- Formulaire pour la carte-santé, dépliants sur la santé en général.
- J'aimerais avoir de l'aide coter académique pour mon enfant dyslexique en français en province. En ce moment il me faut voyager de Truro à Moncton 2 fois par semaine pour 12 semaines afin de pouvoir suivre un programme d'aide rn dyslexie. L'aide pour ADHD es aussi très difficile à trouver en français.
- J'aime moins le format électronique. Je visite rarement les sites sur internet.
- Formulaire pour la carte-santé.
- Toutes les informations en anglais devraient être traduites en français, pour les services essentiels (ex: santé).
- Liste des professionnels offrant les services en français.
- Tout ce qui existe en anglais devrait être offert en français.
- J'aimerais tous les renseignements en français. C'est plus facile à comprendre.
- Tout ce qui touche la santé devrait être mis obligatoirement en français. Noter que certaine personne arrivant en Nouvelle-Écosse, ne parle AUCUNEMENT ou presque pas l'anglais. Avoir des

services médicaux en français ou toute brochure se devrait d'être bilingue. Je tiens à mentionner que les documents du IWK "en français" pour aider à suivre la naissance et pour le séjour, ne sont pas clairs du tout. Il nous a été plus facile de remplir les documents en anglais, car nous ne comprenons pas les documents français. Pourtant, nous sommes francophone Canadien. Je crois qu'il y a du chemin à faire et des mesures à prendre pour entrer le français en Nouvelle-Écosse.

- Consignes de visite à l'hôpital
- Tout. Absolument tous les documents
- Aucun car je sais bien qu'après je devrai aussi les trouver en anglais pour me faire comprendre ce qui double le travail
- Tous
- Tous
- Informations sur Pharmacare, règlements et pratiques pour être admis à un foyer de longues durées dans les régions rurales de la N.-É. Le droit de la personne de mourir avec l'assistance d'un professionnel de la santé.
- Pharmacies qui ont un personnel bilingue...vraiment bilingue.
- Tout qui est raisonnablement possible
- Liste d'attente pour médecin de famille, consignes de visite à l'hôpital, instructions, consignes et avertissements pour la prise de médicaments
- L'ensemble des services.
- Formulaire pour la carte-santé, formulaire pour s'inscrire à une clinique sans rendez-vous.
- Tous devraient être traduits.
- Consignes de visite à l'hôpital et les formulaires reliés à un service de santé
- Consignes de visite à l'hôpital
- Pharmacare
- Pharmacie, prise en charge par le ministère de la santé province, sites bilingues de tous les fournisseurs de services de santé
- Obtenir une liste de professionnels de la santé qui ACCEPTENT encore des patients et qui parlent vraiment français
- Tout
- Trouver un médecin qui parle le français (même juste un peu)
- Consignée de visite
- J'aimerais recevoir tous ces renseignements bilingues.
- Tous ces renseignements seraient utiles en français, bien traduits par contre.
- Informations sur les services de consultations offerts en français et services gratuits
- None.
- None.
- All.
- in person French services is most important
- Birth registration.

30. Pourquoi est-ce important (ou non) pour vous de pouvoir parler en français dans un établissement de santé? (Précisez)

- C'est plus facile d'expliquer des problèmes de santé dans sa langue maternelle.
- C'est ma langue maternelle.
- La vie des gens est en jeu, dans un pays bilingue comme le Canada il est primordial que tous puissent être compris en parlant dans la langue officielle de leur choix !
- Accès à un médecin ou spécialiste. Options les plus rapides. Service en anglais ou attendre pour service en français ?
- Je ne connais pas les mots anglais pour décrire ma condition physique à un médecin (par exemple). Aussi, mes enfants ne parlent que français alors c'est essentiel pour eux d'avoir accès à des professionnels de la santé francophone afin qu'ils soient en mesure de pouvoir répondre aux questions qui leurs sont posées.
- Pour moi, c'est essentiel de recevoir des services en français pour mes enfants (malheureusement, mon médecin bilingue a pris sa retraite, et puisque c'est difficile d'avoir un médecin de famille, je suis de retour avec un médecin francophone). Je comprends qu'il n'est pas possible que tous les spécialistes soient bilingues, et comme je communique très bien en anglais, je n'insiste pas. Dans une situation de crise, cependant, quand la capacité de communiquer en langue seconde devient difficile, il serait impératif que les services soient disponibles.
- Dans des situations graves comme Des questions de Santa, il est important de pouvoir se faire comprendre pour expliquer la situation ainsi que de comprendre le diagnostique et Les solutions proposées.
- Ce n'est pas une question de vie ou de mort pour moi, car je suis bilingue, mais lors de situations d'urgence, c'est la première langue qui me vient en tête. J'ai récemment dut faire l'interprète en français (je ne suis aucunement qualifiée en santé) pour une amie qui venait d'avoir une opération, car personne ne pouvait lui donner de l'information en français sur les procédures à suivre, ce qui c'était passé durant son opération, etc. Voilà pourquoi ceci est important. Elle est 100% bilingue, mais sa première langue est le français et après tout ce stress, elle se sentais complètement perdue sans servies en français.... Surtout pour des termes médicaux spécifiques qu'elle ne connaissait pas en anglais et que j'ai dut traduire.
- Mes enfants sont plus confortables à s'exprimer en français.
- Pour s'assurer une bonne compréhension.
- Je comprends l'anglais mais je ne parle pas très bien anglais. Donc, je peux me tromper de mots sur la signification ce qui peut être difficile pour les professionnels de la santé de bien me servir. De plus, j'ai un psychologue anglophone qui ne parle pas français et nos rencontres sont difficiles. On doit utiliser google translate et je dois souvent répéter ce que je dis. Et, justement le sens des mots peut être parfois erronés. Tout ne se traduit pas mot pour mot.
- Parce que la santé est un domaine où il est important de bien comprendre et se faire comprendre.
- Je suis francophone et c'est plus facile pour moi de m'exprimer et de décrire dans ma langue première.
- Très important pour comprendre et de me faire comprendre. La communication est essentielle en temps de maladie. Quand nous sommes malade, nous sommes malade dans notre langue maternelle!
- C'est une question de bien comprendre et de se faire comprendre.

- C'est ma langue, mais quand on entend juste de l'anglais on vient habituée au mots anglais, parfois il faut comparer les mots anglais français pour bien comprendre. En situation d'urgence on veut pas chercher nos mots ou avoir quelqu'un qui ne nous comprend pas.
- C'est important pour recevoir des informations en français pour pouvoir distribuer a nos élèves dans notre école francophone.
- Bien comprendre le professionnel de la santé; bien comprendre le traitement ou la procédure; me sentir à l'aise de poser des questions au professionnel de la santé.
- Pour moi, ce n'est pas important. Pour quelqu'un avec la démence (dementia), qui parle français, ça sera TRES important.
- Je suis parfaitement bilingue, mais mon enfant est unilingue francophone. Nous nous parlons uniquement en français. Les rendez-vous à l'IWK ou à l'hôpital sont beaucoup plus stressants si j'ai besoin de constamment me traduire et traduire mon enfant.
- Pour se rassurer de bien comprendre les instructions et pour développer un rapport avec le fournisseur de service.
- J'aime toujours parler dans "ma langue".
- Ce n'est pas essentiel pour une prise de sang ou une radiographie. Par contre, c'est très important quand vient le temps de décrire des symptômes / malaises pour décrire une condition médicale.
- C'est de ma nature de le vouloir... mon vécu...
- On fait recours à sa langue maternelle quand on est malade.
- Parce qu'il est essentiel de bien se faire comprendre par les services professionnels et il aussi essentiel de bien comprendre les conseils et directives de ces derniers.
- Tout dépend du service que j'ai besoin, je suis à l'aise de recevoir le service en anglais. Par contre, si c'est quelque chose de spécifique, je préfère voir un spécialiste qui parle français pour m'assurer de bien comprendre.
- C'est ma langue, j'aimerais être parler dans ma langue. Je me sens plus à l'aise. Je ne veux pas un service interprète, c'est ma santé c'est personnel et confidentiel.
- Pour être sûr de bien comprendre tout ce que l'on me dit, e. t donc pour ma sécurité ou celle de ma famille.
- Parce qu'on est une famille bilingue et un pays bilingue
- Plus confortable dans ma langue si celle-ci est mise en évidence et valoriser !!
- Fort important de conserver notre langue maternelle.
- Pour pouvoir bien exprimer ce qui se passe dans mon corps. Et avec un interprète je serais moins à l'aise, car c'est une personne de plus qui reçoit de l'information très personnelle à mon sujet.
- Parce que je m'explique mieux en française.
- C'est important car lorsque ça touche la santé (en situation d'être malade), c'est notre langue maternelle qui est naturelle et non l'anglais. Surtout que je ne connais pas les mots techniques et de la santé en anglais.
- Si le professionnel peut très bien parler français, oui je voudrais recevoir un service en français. Mais si le professionnel a de la difficulté à s'exprimer en français et n'a pas le vocabulaire médical, alors pour une question de compréhension, je parlerai en anglais.
- Je suis allée passer une échographie et on m'a demandé si j'en avais déjà fait une et je n'ai jamais pu leur expliquer quel genre j'avais eu car je ne connaissais pas le vocabulaire. J'ai été chanceuse que ma visite n'était pas une question de vie ou de mort.

- Car je suis francophone. Car je devrais avoir droit de me faire servir dans ma langue maternelle. Je parle anglais, mais lors de problème de santé, il est toujours plus facile de me faire servir dans ma langue. J'avais demandé les services d'un interprète pour mon accouchement et personne n'était disponible pour nous.
- Mon niveau d'anglais n'est pas assez bon pour tout comprendre les consignes ou informations qu'on me donne ou pour exprimer clairement mes problèmes de santé
- C'Est peut-être parce que je parle anglais et que je n'essaie pas assez de recevoir des services dans ma langue. De plus mon conjoint est anglophone alors si il vient avec moi, c' Plus pratique de recevoir des services en anglais
- Je ne maîtrise pas assez l'anglais pour bien comprendre et bien me faire comprendre dans cette langue
- Plus ou moins important. Je comprends que la province n'a pas les moyens d'offrir des services bilingues et que la très grande majorité des moins de 50 ans sont fluide en anglais. Par contre, je crois que les personnes qui ont grandi ici et n'ont pas appris l'anglais dans leur région devrait avoir droit à un service de traduction compétent.
- Pour promouvoir le français dans les établissements de santé. Je suis bilingue, mais mes grands-parents ne sont pas et je veux que le monde qui à besoin des services en français a le support qu'ils avaient besoin.
- On se sent plus à l'aise dans sa langue.
- Je crois que c'est un droit d'avoir l'option d'être servi dans les deux langues !
- Pour m'expliquer clairement
- Parce que c'est MA LANGUE et celle dans laquelle je peux m'exprimer le mieux. Je me sens qu'on m'écoute et qu'on me comprend lorsque je peux parler avec quelqu'un en français. C'est comme je suis embrassé par la tendresse d'une mère qui console son enfant.
- Pour garder le français vivant
- C'est ma langue. Ce qui m'énerve c'est qu'on me fait sentir comme si je devrais juste accepter les services en anglais car je suis parfaitement bilingue. Je veux seulement me faire servir dans ma langue maternelle.
- C'est extrêmement important puisque le français est ma langue première. Il y a beaucoup de termes médicaux que je ne comprends pas en anglais et que je dois rechercher après une visite chez le médecin. J'ai aussi beaucoup de difficulté à bien exprimer mes symptômes en anglais et je sais que cela peut nuire au diagnostic. J'ai l'intention d'avoir une famille prochainement et l'idée d'être suivi en anglais me fait très peur.
- Bonne communication
- Je trouve qu'on est plus à l'aise de relater nos problèmes et que c'est plus facile de comprendre la terminologie médicale en français.
- Parce que c'est ma langue 1ère que qu'il plus facile d'exprimer, comprendre et retenir les nuances importantes des situations concernant ma santé et celle de ma famille.
- Ma langue maternelle est le français et mes enfants ne sont pas confortables dans la langue anglaise
- En état de stress ou maladie grave, on ne se souvient pas de la deuxième langue, l'anglais et on ne comprend pas

- C'est plus facile d'expliquer mes symptômes en français puisque je ne connais pas les termes en anglais.
- Même si je suis bilingue, c'est plus facile de s'exprimer en français quand on parle de santé
- C'est difficile de parler dans sa deuxième langue de sujet sensibles ou vitaux quand vous êtes malades, concernées et inquiets pour vous même ou pour un proche. De plus c'est un droit, le Canada est bilingue
- Parce que c'est ma langue maternelle, qu'il m'est donc plus facile de m'expliquer en français et en cas de maladie je n'ai pas le recul nécessaire pour chercher mes mots en anglais
- Compréhension des consignes données par le professionnel, facilité à exprimer ce qu'en tant que patient je ressens ou ce dont je souffre. Dans une situation de stress on revient à sa langue maternelle, la première apprise quand je me tape sur les doigts avec un marteau je dis « mard... » pas « shi... ». La maladie est une situation de stress et dc pour le patient s'exprimer dans sa langue maternelle est essentiel !
- C'est la langue que je comprends le mieux
- Important dans le sens que l'on veut être certain de tout bien comprendre et de se faire comprendre. Une mauvaise compréhension pourrai entraîner de grave conséquence
- Parce ma langue est le français je ne parle pas très bien l'anglais
- Plus facile à comprendre
- Pour être plus à l'aise avec la terminologie médicale
- Pour mon bien-être.
- Je ne comprends pas toujours le langage médical en anglais. J'ai perdu mon médecin francophone, J'ai demandé d'obtenir un médecin qui parle français, je suis sur la liste depuis longtemps déjà. Le problème c'est que les services en santé diminuent. La dernière fois que je me suis présentée à la clinique de Bedford sans rendez-vous, avant même que la clinique commence ses rendez-vous, on m'a retourné car c'était déjà complet pour la soirée.
- Car je veux être sûre d'avoir bien compris la consultation et les suites du rendez-vous. De plus il est plus facile de parler de santé en français car c'est plus spontané
- I think people have a right to speak French if that is what they are comfortable with.
- My first language.
- If doctor is French it's ok but terminology has to be in English so I can understand.
- I'm as comfortable in English, so it's not imperative for me to receive service in French.
- I am able to speak and understand English.
- Culture.
- I speak Acadian French. The French that is offered is not that. I do feel elderly that cannot understand English should have access to Acadian (understandable) services.
- I feel more comfortable when served by an Acadian.

33. Dans quelle région demeurez-vous ? (Autre...)

- Préfère ne pas spécifier
- ne veut pas révéler
- Hubbards
- Dartmouth

- Yarmouth county

36. S'il vous plaît nous donner des idées ou des commentaires que vous jugez utile pour nous au sujet de votre expérience avec les services de santé en français.

- Je suis contente de recevoir des services en français dans les services de santé même si mon médecin familial ne parle pas le français.
- Possiblement un endroit où l'on est servi uniquement en français.
- Avoir eu la chance de me trouver un médecin de famille qui parle en français m'a permis de me rendre plus confortable à lui demander des conseils.
- Je crois qu'il faut diffuser davantage les opportunités de services de santé en français car souvent on ignore qu'il est possible d'en recevoir. Il faut aussi davantage de professionnels francophones dans le milieu de la santé.
- Je crois que l'implantation du nouveau logo Bonjour pour les professionnels de la santé est très important... Nous sommes tellement habitués à ne jamais savoir qui peut offrir des services en français, souvent les gens me parleront seulement en français après avoir vu que j'ai un nom francophone. C'est une façon sans pression de savoir qu'il est possible d'avoir des services en français sans avoir à demander à 15 personnes avant de trouver la bonne !
- J'ai demandé un service d'interprétation durant une visite à l'hôpital avec une diététicienne et l'interprète n'est pas le niveau en français. Elle n'a pas servi à grand-chose. Nous avons été obligés d'utiliser google traduction pour nous comprendre. Ce n'est pas normal qu'une interprète ne comprenne pas le français.
- J'ai un médecin francophone. Elle fait tout son possible pour nous référer à des services français, mais c'est rarement possible. Il faut souvent attendre plus longtemps, mais je n'ai pas ce temps lorsque j'appelle par exemple le 811.
- Très important pour continuer le cheminement pour sensibiliser les professionnels de santé et la communauté de l'importance d'avoir l'accès des services en français surtout dans le domaine de la santé !
- Une des questions ne fonctionnent pas puisqu'on demande si nous avons reçu des services en français et le seul est le kiosque d'inscription. Cette question est suivie de "Avez-vous compris la personne", alors qu'il s'agissait d'une machine. A Halifax, le kiosque d'inscription est toujours disponible, mais je ne reçois pas d'autres services en français. Sauf une fois une bénévole parlait français.
- Continuez votre bon travail, le travail des francophones n'est jamais fini dans une province anglophone...
- Comme un professionnel qui demande des services pour entrer à l'école pour le bien-être de nos jeunes c'est frustrant quand les gérante pense que tout le monde comprend l'anglais donc c'est bon asser- pas besoin de services en français. Pour le CSAP le mandant et la langue français donc il y a beaucoup d'information que nos jeunes ne reçoivent pas.
- C'est souvent que je suis à l'IWK (raisons de santé, ainsi que mon travail) et JAMAIS je ne me suis offerte des services de santé en français. Je n'ai pas d'accent et mon nom est un nom Anglophone, MAIS je suis francophone. Comme patiente ce n'est PAS à moi, une personne dans une position vulnérable, de revendiquer pour des services dans ma langue maternelle.
- Je suis acadienne. Je ne veux pas perdre ma langue française. C'est à moi de la préserver.

- Avoir un choix c'est un atout!
- Étant bilingue, pour moi, le plus gros problème est que tous aient accès à un service médical. Les âgés préfèrent toujours pouvoir parler dans leur langue maternelle.
- Demander à des gens de qui ont vécu des exp. positives ou négatives à faire des témoignages devant de groupes, rencontres,
- L'hôpital à Yarmouth; il y a plusieurs étudiants unilingue francophone de l'Université Sainte-Anne qui y vont. Il faut améliorer l'offre de services en français.
- Les gens en général sont très ouverts à nous offrir un service en français, par contre, avec la pénurie de médecins, le simple fait d'avoir un bon médecin est plus important pour nous que d'attendre longtemps pour un médecin francophone.
- Pour le moment j'ai un médecin de famille francophone, une gynécologue francophone et un ostéopathe francophone aussi. Donc je suis très contente. Par contre, lorsque je vais à l'hôpital, jamais qu'on m'offre un service en français. Par exemple, lorsque j'ai accouché en 2016, on n'a pas vérifié s'il y avait une infirmière qui parlait français pour venir m'assister. Par contre, je n'ai pas fait la demande non plus puisque j'étais à l'aise qu'elle parle seulement anglais.
- J'ai utilisé le kiosque/borne d'inscription en français au QEII pour un rendez-vous avec un optométriste...c'était bien et l'optométriste parlait français aussi et m'a offert activement des services en français, cela fait du bien, rassure et apaise !
- Engager du personnel bilingue. Aller chercher des spécialistes bilingues ou au moins sachez diriger les familles francophones envers d'autres professionnels qui le sont.
- La visibilité de vouloir offrir un service en français et un accueil qui invite à demander.
- Un grand progrès a été remarqué pendant les dernières années.
- Je n'ai pas vraiment d'expérience à avoir été servie en français dans les services de santé à Halifax.
- Je pense qu'il serait très important d'avoir des interprètes lors des situations graves. Comme par exemple, lorsque tu es hospitalisé, il est très important de bien comprendre ce qu'il t'arrive et aussi, ce qu'il va se produire, et ce qu'ils vont te faire.
- Que les professionnels qui peuvent s'exprimer très bien en français portent une épinglette pour offrir un service en français. Que la réception d'un hôpital affiche en français si professionnels disponibles à offrir un service de qualité en français.
- J'ai eu à utiliser le service d'interprétation lors d'un appel avec un spécialiste et je ne pouvais pas comprendre l'interprète. La qualité d'interprétation n'était pas bonne. J'ai finalement demandé de continuer la conversation en anglais avec le spécialiste car les informations de l'interprète ne correspondaient pas à mes réponses ni à celles du spécialiste. J'ai demandé mes services en français à 2 occasions en 14 ans et les services sont soit de mauvaise qualité ou non disponibles alors je ne le demande plus et j'espère que ma vie n'est pas en danger à cause de la barrière de la langue et des nuances des langues.
- Revoir les documents en français. Mettre l'accès au français plus facile. Avoir de meilleur traducteur etc..
- Mon médecin de famille est francophone ainsi que mon dentiste. J'ai trouvé une physio qui parle français ainsi qu'un ostéopathe. Lorsque je me présente pour des examens à l'hôpital ou que je vois des spécialistes ce n'est pas le cas. J'ai eu deux opérations importantes au cours des dernières années ainsi que des hospitalisations d'environ 5 jours et j'ai dû me débrouiller comme je le pouvais. Quand ils s'aperçoivent que l'on comprend un peu, ils ne jugent pas importants de nous fournir du personnel bilingue ou francophone. Ils pensent qu'on comprend tout...

- Je suis heureuse d'avoir un médecin de famille francophone et un dentiste francophone lorsque je dois avoir des services spécialisés, je ne m'attends pas d'avoir des services en anglais
- Un bottin disponible sur le Web
- En ce moment si je recherche des services en français je limite la qualité de mes soins
- Ma tante avait le cancer et elle est morte dans les bras de ma grand-mère à cause que l'hôpital ne comprenait pas l'urgence - mes grand-parents ne pouvaient pas communiquer avec le système de santé dans leur langue. C'est une tristesse familiale que je ne veux pas revoir arriver aux autres.
- Plus d'enseigne et aussi le programme Bonjour!
- Le centre de santé sacré coeur à Chéticamp offre d'excellents services en français. Voilà pourquoi je ne dois jamais demander ces services.
- Il peut sembler que je ne demande pas de service en français, mais lorsque j'ai rendez-vous avec un médecin ou un professionnel de la santé, mon premier pas est toujours de sonder le terrain à savoir si la personne détient certaines compétences en français. Si oui, je continue en français, si non, je préfère expliquer mon cas moi-même. Le service en français est toujours prioritaire dans ma vie...
- Souvent je réalise que je suis en train de parler anglais avec un autre francophone...quelle perte de temps ! Il est temps que les acadiens arrêtent de penser que le monde professionnel est strictement anglais...comme ma mère qui ne parlait qu'en anglais quand elle allait à Moncton même quand le service en français était offert
- L'affichage d'offre de services en français devrait être plus visible. Les cartes de santé pourraient avoir un code ou quelque chose pour signaler que la personne préfère recevoir ses services en français.
- Ce serait bien d'avoir un formulaire d'inscription pour des francophones désirant avoir des médecins qui parlent en français. Le format actuel ne nous rend pas justice. Il n'y a aucune option de la préférence de la langue et aucun espace indiquant notre statut ou condition médicale. Mon épouse et moi aimerions tellement avoir un médecin de famille. Si le médecin est francophone, ce serait définitivement un atout pour nous.
- Il est primordial de faire une offre active si l'on veut que la population l'utilise.
- Il faut penser à les demander à chaque fois sinon nous en aurons jamais
- Mon médecin de famille et mon dentiste sont francophones. Ils me réfèrent autant que possible à des spécialistes francophones, mais lors de visites à l'hôpital pour des prises de sang, rayon-x ou autres, je n'ai pas reçu de services en français.
- Quand je suis consciente que le professionnel de la santé parle français, je lui parle en français, même s'il ne se sent pas compétent avec les termes médicaux
- Pour l'interprétation essayez d'embaucher des personnes qui sont attentives au besoin linguistique du malade : j'ai eu recours à une interprète qui traduisait tout sans réfléchir alors que je comprenais une grande partie des questions et cela retardait beaucoup l'échange et une autre (lors de mon accouchement) qui, voyant que je comprenais beaucoup, a commencé à lire son livre et a ajouté au stress ambiant
- Il faudrait que RSNÉ soit un des témoins entendus lors du processus d'accréditation des hôpitaux, en tant que représentant de la communauté. La commission d'accréditation d'Accréditation Canada tient des audiences où des « témoignages » sont entendus...
- Avoir des médecins qui parlent français

- He ne c'est pas où trouver in médecin français
- Rester firme dans la lutte d'offrir des services de Santé en français. Continuer à faire la sensibilisation auprès de la communauté et les institutions de Santé.
- On a besoin de médecins et d'infirmiers qui parle français. Des ambulanciers bilingues parfois ce serait vraiment apprécié.
- Avoir un annuaire sur un internet des spécialistes qui peuvent consulter en français.
- Terminology needs to be easy to understand. Not Quebec or France French in Nova Scotia.
- No concern.
- Need more Acadian French translations in order to be understood by our older seniors.
- Knowledge of Acadian French should be considered rather than survey only asking about French services.

