

# Politique en matière de langue de service



Jeffery Hale  
Saint Brigid's

Une communauté de soins  
A Community of Care

Le 24 mars 2015

Dépôt au comité de gouvernance et d'éthique le 10 mars 2015

Dépôt au comité administratif le 10 mars 2015

Dépôt au comité de gestion générale le 12 mars 2015

Adoption par le conseil d'administration le 24 mars 2015

 Jeffery Hale Saint Brigid's	<b>Politiques et procédures</b>	DG 2015-03-24-007
<b>Politique en matière de langue de service de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's</b>		

<b>Catégorie de document :</b>	<b>Politique</b>		
<b>Émetteur :</b>	Conseil d'administration		
<b>Approuvé par :</b>	Conseil d'administration :	2015-03-24	
	Comité de gestion général :	2015-03-12	
	Comité de gouvernance et d'éthique :	2015-03-10	
	Comité administratif :	2015-03-10	
<b>Date d'adoption initiale :</b>	2015-03-24	<b>Date de révision</b>	
<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	2015-03-24	<b>Date de révision prévue :</b>	2018-03
<b>Destinataires :</b>	Toutes les directions et tout le personnel		
<b>Responsable de son application :</b>	Direction générale		

## Contexte organisationnel

L'Hôpital Jeffery Hale — Saint Brigid's (JHSB) est né de l'intégration, le 1<sup>er</sup> avril 2007, de deux institutions qui, ensemble, comptent plus de 300 ans de service à la population anglophone de la grande région de Québec.

Profondément enraciné dans la communauté de langue anglaise de la Capitale-Nationale et investi de sa longue tradition d'entraide, le JHSB est un établissement public bilingue sous gouvernance participative engagé à offrir des soins sécuritaires de la plus haute qualité et empreints de compassion.

Son statut bilingue est fonction de l'article 29.1 de la *Charte de la langue française*. En application de l'article 508 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS), qui désigne parmi les établissements ainsi reconnus, ceux qui sont tenus de rendre tous leurs services de santé et de services sociaux accessibles en français et en anglais<sup>1</sup>. Le JHSB offre donc, dans les deux langues, des soins de courte durée, des services communautaires ainsi que des soins et des services de plus longue durée.

Les objectifs stratégiques de l'organisme visent notamment à *favoriser la dualité linguistique et l'ouverture à la diversité culturelle*<sup>2</sup>. Le JHSB sert une importante clientèle francophone et anglophone, ainsi que des usagers allophones et leur famille qui parlent peu français. La prestation de soins de santé de qualité repose sur la capacité des usagers non seulement d'exposer clairement leur état de santé et leurs antécédents médicaux, mais encore de comprendre l'évaluation de l'intervenant et le traitement qu'il propose.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. *Programme d'accès aux services de santé et aux services sociaux en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise – 2012-2015*, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 2012, 32 p. et annexes.

<sup>2</sup> [http://www.jhsb.ca/assets/official\\_docs/plan\\_strategique\\_sommaire.pdf](http://www.jhsb.ca/assets/official_docs/plan_strategique_sommaire.pdf)

<sup>3</sup> Melinda PARAS, *Straight Talk: Model Hospital Policies and Procedures on Language Access*. California Health Care Safety Net Institute, 2005. <http://www.safetynetinstitute.org/wp-content/oldMedia/Site/StraightTalkFinal.pdf> (en anglais seulement).



Politique en matière de langue de service de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

La loi 10 adoptée le 7 février 2015 renforce l'intention du gouvernement de faire en sorte que les établissements de santé prennent les moyens d'offrir des services en anglais et en français lorsque ce mandat leur est confirmé par un programme d'accès régional. Plus particulièrement, les établissements visés doivent prévoir l'embauche de personnel bilingue (art. 76 et 169).

Cette loi comprend aussi des dispositions particulières qui préconisent la continuité et la bonification des services offerts par le JHSB à la communauté anglophone de la région de la Capitale-Nationale, même si cet établissement a été regroupé avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (art. 209 à 211).

### Objectif de la politique

La présente politique vise à garantir la bonne communication entre les employés et les clients francophones et anglophones. Aux allophones incapables de s'exprimer convenablement en anglais ou en français et à leurs représentants, elle veut assurer des services d'aide linguistique en temps utile à tous les points d'accès dans la langue de leur choix pour que le personnel comprenne leur état de santé et qu'eux-mêmes comprennent les traitements proposés.

Reconnaissant que l'accès linguistique fait partie intégrante de la prestation de services de santé sécuritaires et de haute qualité, le JHSB a élaboré un certain nombre de politiques, de procédures et d'outils à cet égard. L'organisme a entrepris de consolider et de regrouper ces initiatives dans le cadre d'une politique d'accès linguistique.

À titre d'établissement de santé et de services sociaux désigné pour dispenser tous ses services en anglais et en français, et étant donné les conséquences d'un manque de services linguistiques adéquats sur l'accès aux soins, l'observance des régimes de traitement, les coûts des services de santé et la satisfaction des clients et des intervenants dans leurs interactions, le JHSB doit se doter d'une politique claire en matière d'accès linguistique et de procédures opérationnelles détaillées pour, à la fois, assurer la qualité des soins de santé et respecter les exigences légales et réglementaires provinciales en matière d'accès linguistique.

### Énoncé de politique organisationnelle

Le JHSB s'engage à respecter les dispositions de la Loi sur la santé et les services sociaux (LRQ c. S-4.2) et du Programme régional d'accès aux services en langue anglaise, veillant ainsi à ce que tous ses services soient offerts dans les deux langues. Dans cet esprit, il est résolu à prodiguer des services de santé qui s'adaptent à la langue du client, à sa compétence informationnelle en santé et à d'autres besoins liés à la communication.



Politique en matière de langue de service de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

Par conséquent, l'établissement :

- offre gratuitement et activement, à tous ses points de service et dans un délai raisonnable, des services sociaux et de santé de qualité à la population francophone et anglophone dans la langue du client dans un délai raisonnable;
- offre gratuitement, à tous ses points de service et dans un délai raisonnable, des soins de santé qui s'adaptent à la langue de sa clientèle, à sa compétence informationnelle en santé et à d'autres besoins liés à la communication;
- informe clairement la communauté, ses partenaires et sa clientèle de la disponibilité de services bilingues et de l'accès à des services gratuits d'aide linguistique à l'intention de tous les groupes linguistiques;
- veille à la compétence des fournisseurs de services d'aide linguistique;
- offre des services d'hébergement ou de moyen séjour en établissement qui favorisent un sentiment d'appartenance linguistique et culturelle dans le cadre de vie tant des francophones que des anglophones.

## Rôles et responsabilités

### *Gouvernance, direction et personnel*

L'organisme dirigeant, la direction et le personnel du JHSB se sont engagés à favoriser l'accès linguistique aux services sociaux et de santé. Par conséquent, ils :

- encouragent et soutiennent les modes de gouvernance et de leadership qui encadrent les politiques, les pratiques organisationnelles et l'affectation des ressources au profit de l'accessibilité linguistique et du rôle du JHSB en tant qu'établissement bilingue désigné pour la région;
- favorise la formation continue des membres du conseil d'administration, de la direction et des employés sur les politiques et les pratiques linguistiques appropriées;
- continuent de promouvoir et de développer des partenariats avec des établissements d'enseignement et des organismes communautaires pour favoriser le recrutement et la rétention de personnel bilingue.

### *Embauche et dotation*

Le JHSB est résolu à offrir tous ses services en français ou en anglais, au choix de l'usager. Ses responsables de programmes et services :

- cernent les services qui doivent être dispensés dans les deux langues;



Politique en matière de langue de service de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

- fixent les normes de maîtrise de la langue pour chacun de ces services, tout en reconnaissant que le niveau de compétence linguistique requis peut différer en fonction du service et des circonstances de la prestation;
- favorisent l'embauche de personnel qui maîtrise l'anglais et le français tout en s'assurant qu'il possède les compétences professionnelles et techniques nécessaires;
- offrent, lorsque c'est possible, des cours de langue pour renforcer les compétences du personnel qui intervient auprès de la clientèle anglophone;
- intègrent des critères de maîtrise de la langue aux processus de sélection pour l'affichage interne de postes.

*Services d'aide linguistique à l'oral*

Les services d'aide linguistique sont offerts sans frais aux personnes incapables de s'exprimer convenablement en français lorsque les services en langue anglaise ne sont pas disponibles. Le JHSB forme le personnel bilingue et s'assure de ses compétences pour agir à titre d'interprète au besoin.

Les services d'aide linguistique sont également offerts sans frais aux personnes qui sont en mesure de s'exprimer convenablement ni en français ni en anglais ou qui ont d'autres besoins en matière de communication afin de leur faciliter l'accès aux soins et aux services de santé.

Les interprètes qualifiés en soins de santé du JHSB comprennent :

- ses employés bilingues diplômés et autorisés à prodiguer des services médicaux, infirmiers, médico-techniques ou sociaux et dont le bilinguisme a été confirmé par son processus de ressources humaines.
- ses interprètes en soins de santé ayant suivi la formation et satisfaisant à ses critères à cet égard;
- ses dispensateurs bilingues de soins médicaux dont le bilinguisme est évalué et étayé;

Il est recommandé d'avoir recours aux services contractuels d'interprètes qui satisfont aux critères d'interprétation en soins de santé fixés par le JHSB. Il faut éviter de faire appel à des membres de la famille, aux enfants, à des amis et à des bénévoles non formés.

*Langue écrite et communication*

La direction du JHSB répertorie les documents et formulaires renfermant des renseignements cliniques et les rend disponibles aux patients en français et en anglais.

Autant que possible et conformément à législation actuelle, la signalisation, les affiches ainsi que l'affichage électronique et imprimé seront bilingues.



Politique en matière de langue de service de  
l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's

*Milieus de vie bilingues*

Le JHSB reconnaît qu'un environnement familial qui tient compte des préférences linguistiques et culturelles est bénéfique pour les personnes qui résident dans ses établissements pendant de longues périodes. À cette fin et sous réserve de la législation actuelle, les mesures suivantes sont appliquées dans les secteurs désignés pour offrir des services bilingues :

- les affiches et la signalisation sont bilingues;
- les activités officielles de nature thérapeutique ou sociale sont offertes en français et en anglais;
- les communications internes écrites sont bilingues;
- la participation active des deux communautés et de bénévoles francophones et anglophones est encouragée.

**Autoévaluation organisationnelle et amélioration continue de la qualité**

Le JHSB supervise la mise en œuvre et le maintien des objectifs d'accès linguistique, et il en communique les résultats à toutes les parties prenantes, aux ayants cause et au grand public :

- en recueillant et en conservant des données démographiques exactes et fiables afin de surveiller, d'évaluer et de guider la prestation de services linguistiques responsables;
- en évaluant régulièrement les actifs et les besoins en matière de santé communautaire et en se servant des résultats pour planifier et mettre en place des services qui répondent à la diversité culturelle et linguistique des populations visées;
- en définissant un plan d'accès linguistique qui reflète les résultats de sa consultation communautaire et de son évaluation des besoins;
- en évaluant régulièrement son offre de service bilingue et ses services d'aide linguistique et en intégrant des mesures liées à ces derniers aux activités d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité;
- en mettant en place des processus de résolution de conflits et de griefs culturellement et linguistiquement appropriés afin de cerner, de prévenir et de résoudre les conflits et les plaintes.