

Identifier les clients francophones



Recevoir des services de santé dans sa langue est un besoin fondamental. L'identification linguistique est donc au cœur des services centrés sur la personne, et est indispensable pour le système de santé. De plus, l'Ontario reconnaît deux langues officielles, soit l'anglais et le français. Ainsi, la Loi sur les services en français garantit l'offre active de services en français dans ses établissements désignés.

Trois bonnes raisons de capter l'identité linguistique de la clientèle :

- 1) L'exigence 5 de la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* du gouvernement de l'Ontario inclut l'identification linguistique.
- 2) L'identité linguistique de la clientèle permet un jumelage avec un professionnel de la santé qui a des compétences en français, afin d'offrir des services sécuritaires.
- 3) Des données probantes découlant de l'identité linguistique de la clientèle peuvent soutenir des indicateurs de performance afin de mieux planifier, mesurer et évaluer l'offre et l'accès aux services de qualité en français.

Questions à utiliser pour capter l'identité linguistique de votre clientèle :

Selon le gouvernement de l'Ontario, l'usage de la définition inclusive des francophones est la mesure par excellence pour capter l'identité linguistique. Depuis 2016, le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario recommande l'adoption des questions suivantes pour capter l'identité linguistique et le besoin linguistique dans un contexte de santé de la clientèle:

Collecte de l'identité linguistique

Quelle est votre langue maternelle ?

Réponse : anglais/français/autre (inclure les choix de réponse pertinents)

Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le/la plus à l'aise ?

Réponse : anglais/français

Collecte de la langue de service

Dans quelle langue officielle êtes-vous le/la plus à l'aise de recevoir vos services de santé ?

Réponse : anglais/français

Note : Les deux premières questions sont utiles à des fins de planification des services. La dernière question est utile dans un contexte d'offre des services de santé et est étroitement lié avec la préférence linguistique. Par contre, contrairement à la préférence linguistique, le besoin linguistique est une nécessité, une exigence – bref, quelque chose d'essentiel.

Juillet 2023