



**ICRML**  
Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**  
Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities

# L'accès aux services de santé en français et leur utilisation en contexte francophone minoritaire

## Rapport final

Document réalisé par

**Éric Forgues**

et

**Rodrigue Landry**



Mars 2014

# L'accès aux services de santé en français et leur utilisation en contexte francophone minoritaire

## Rapport final

Document réalisé par

**Éric Forgues**

et

**Rodrigue Landry**



**ICRML**

Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**

Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities

Mars 2014

Moncton (Nouveau-Brunswick)

---

La réalisation du présent rapport a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada et de Patrimoine canadien.



Santé  
Canada

Health  
Canada



Patrimoine  
canadien

Canadian  
Heritage

Canada

---

## Table des matières

Liste des tableaux.....	5
Liste des graphiques.....	10
Précisions terminologiques.....	12
1. Introduction.....	14
1.1 Contexte.....	14
1.2 De l'accès à l'utilisation des services de santé en français.....	15
2. Méthode d'enquête.....	18
2.1 Participation à l'enquête.....	18
2.2 Collecte de données.....	18
2.3 Analyse.....	22
2.3.1. Analyse descriptive.....	22
2.3.2. Analyse des facteurs déterminants.....	22
2.3.3 Analyse factorielle.....	23
2.3.4 Analyses de régressions multiples.....	25
3. Résultats.....	27
3.1 Profil du répondant.....	27
3.2 Compétences linguistiques et identité.....	31
3.2.1 Langue maternelle et connaissance des langues officielles.....	31
3.2.2 Maîtrise du français et de l'anglais.....	32
3.2.3 Langue parlée de préférence dans les lieux publics.....	34
3.2.4 Identification au groupe linguistique.....	35
3.2.5 Confiance en l'avenir de la communauté francophone.....	36
3.2.6 Engagement envers la communauté francophone.....	37
3.3 Vécu linguistique.....	38
3.3.1 Vécu en milieu scolaire.....	38
3.3.2 Langue parlée dans divers environnements.....	39
3.3.3 Vécu linguistique pendant l'enfance.....	40
3.4 Services en français.....	43
3.4.1 Degré d'offre de services en français.....	43
3.4.2 Place du français dans les régions selon différents domaines.....	45



---

3.4.3 Informations sur les services de santé en français.....	46
3.5 Disponibilité et utilisation des services de santé en français.....	50
3.5.1 Disponibilité des services de santé en français .....	50
3.5.2 Médecin de famille .....	53
3.5.3 Analyse des services reçus.....	54
3.5.4 Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français .....	72
3.5.5 Distance parcourue.....	75
3.6 Perceptions à l'égard des services.....	77
3.6.1 Satisfaction quant à l'accès et à l'offre de services de santé en français.....	78
3.6.2 Importance accordée au fait d'avoir les services de santé en français.....	80
3.7 Services aux fumeurs .....	85
3.8 Facteurs associés aux services de santé en français .....	91
3.8.1 Obtention des services de santé en français .....	92
3.8.2 Importance attachée à l'obtention de services de santé en français .....	93
3.8.3 Satisfaction à l'égard des services de santé en français.....	94
3.8.4 Nuance entre la satisfaction quant à l'accès aux services et la satisfaction quant aux services offerts.....	96
4. Résumé des résultats .....	97
5. Conclusion .....	101
Références.....	103
Annexe 1. Tableaux .....	106
Annexe 2. Questionnaire.....	119

---

## Liste des tableaux

Tableau 1. Nombre de participants au sondage et taux de réponse de la population visée selon la province de résidence .....	19
Tableau 2. Répondants selon la proportion de francophones .....	20
Tableau 3. La variance expliquée par les facteurs .....	25
Tableau 4. Sexe.....	28
Tableau 5. Âge .....	28
Tableau 6. État matrimonial.....	28
Tableau 8. Langue(s) parlée(s) avec le/la conjoint(e) parmi les répondants dont la langue maternelle n'est pas la même que leur conjoint/conjointe .....	29
Tableau 9. Lieu de naissance.....	29
Tableau 10. Arrivée au Canada des répondants immigrants.....	29
Tableau 11. Provinces et territoires de naissance des répondants nés au Canada.....	29
Tableau 12. Répondants nés au Canada et habitant dans leur province d'origine .....	30
Tableau 13. Arrivée dans la province de résidence pour les répondants nés au Canada .....	30
Tableau 14. Études dans un domaine de la santé et/ou des services sociaux pour les répondants qui ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires .....	30
Tableau 16. Travailler dans un domaine de la santé et/ou des services sociaux pour les répondants qui ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires.....	31
Tableau 17. Revenu familial annuel .....	31
Tableau 18. Langue maternelle et connaissance des langues officielles.....	32
Tableau 19. Langue maternelle selon la proportion de francophones (en %) .....	32
Tableau 20. Degré de maîtrise de la langue anglaise pour ce qui est de (en %) .....	33
Tableau 21. Degré de maîtrise de la langue française pour ce qui est de (en %) .....	33
Tableau 22. Langue parlée de préférence dans les lieux publics.....	34
Tableau 23. Degré d'identification aux communautés francophone et anglophone.....	35
Tableau 24. Niveau de confiance dans deux capacités de la communauté francophone de rester forte dans l'avenir (moyenne selon l'échelle).....	36
Tableau 25. Affirmations envers la collectivité francophone (moyenne selon l'échelle) .....	37
Tableau 26. Dernière année d'étude complétée .....	39
Tableau 27. Langue d'enseignement (en %) .....	39



---

Tableau 28. Langue parlée dans divers environnements (en %) .....	40
Tableau 29. Degré du français vécu pendant l'enfance dans divers domaines ou activités (en %) .....	41
Tableau 30. Degré de disponibilité des services en français (en %) .....	43
Tableau 31. Place occupée par le français dans divers domaines (en %) .....	45
Tableau 32. Place occupée par le français dans divers domaines selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	46
Tableau 33. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français .....	47
Tableau 34. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français selon la proportion de francophones (en %) .....	47
Tableau 35. Sources d'information selon la proportion de francophones (en %) .....	48
Tableau 36. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français .....	48
Tableau 37. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français selon la proportion de francophones (en %) .....	49
Tableau 38. Utilisation des répertoires ou des listes de services de professionnels de la santé qui offrent des services en français .....	49
Tableau 39. Utilisation des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	50
Tableau 40. Perceptions de la disponibilité des services de santé en français (en %) .....	51
Tableau 41. Services de santé disponibles en français selon la proportion de francophones (en %) .....	52
Tableau 42. Avoir un médecin de famille .....	53
Tableau 43. Avoir un médecin de famille selon la proportion de francophones (en %) .....	53
Tableau 44. Langue de communication avec le médecin de famille selon la proportion de .....	54
Tableau 45. Utilisation des services de santé .....	55
Tableau 46. Services utilisés .....	55
Tableau 47. Services utilisés selon la proportion de francophones (en %) .....	56
Tableau 48. Langue des services obtenus selon la proportion de francophones (en %) .....	57
Tableau 49. Pourcentage de répondant choisissant leurs services en raison de la langue française selon la proportion de francophone .....	59
Tableau 50. Services offerts en français selon la proportion de francophones (en %) .....	60

---

---

Tableau 51. Façons dont les services ont été offerts en français selon la proportion de francophones (en %) .....	62
Tableau 52. Pourcentage des services qui ont fait l'objet d'une demande pour qu'ils soient obtenus en français (%).....	66
Tableau 53. Moyens utilisés pour offrir les services en français selon la proportion de francophones (en %) .....	67
Tableau 54. Impact perçu des moyens utilisés pour se faire servir en français pour les différentes catégories de services selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle).....	70
Tableau 55. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français .....	72
Tableau 56. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français selon la proportion de francophones (en %) .....	73
Tableau 57. Dernière fois où ont été faites des recherches ou entreprises des démarches pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français .....	74
Tableau 58. Services pour lesquels les recherches ou les démarches ont été entreprises selon la proportion de francophones (% calculé sur le total des mentions) .....	74
Tableau 59. Parcours une plus grande distance pour obtenir en français des services (en %) ....	75
Tableau 60. Distance des services selon la proportion de francophones (en km moyen) .....	76
Tableau 61. Niveau de satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements de santé publics .....	78
Tableau 62. Niveau de satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics .....	78
Tableau 63. Façon dont l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a changé au cours des cinq dernières années.....	79
Tableau 64. Importance accordée au fait d'avoir les services de santé en français (en %) .....	81
Tableau 65. Importance accordée au fait d'avoir des services de santé en français, par services, selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	82
Tableau 66. Importance accordée à l'amélioration de l'accès à divers types de services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle).....	84
Tableau 67. Personnes ayant fumé tous les jours, à l'occasion ou n'ayant jamais fumé la cigarette, le cigare ou la pipe .....	86
Tableau 68. Au cours des cinq dernières années, personnes ayant fumé tous les jours, à l'occasion ou n'ayant jamais fumé la cigarette, le cigare ou la pipe (non-fumeurs au moment de l'enquête) .....	86



---

Tableau 69. Connaissance des lignes sans frais ou d'autres services d'assistance téléphonique qui visent à aider les fumeurs à cesser de fumer.....	87
Tableau 70. Services connus de renoncement au tabagisme ou d'autres services d'assistance téléphonique pour aider les fumeurs à cesser de fumer.....	87
Tableau 71. Utilisation d'une ligne sans frais (1-800) d'aide au renoncement ou un autre service d'aide pour fumeurs.....	88
Tableau 72. Raisons de ne pas avoir utilisé les services d'aide pour fumeurs .....	88
Tableau 73. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant consulté ou non un médecin au sujet de l'utilisation du tabac .....	89
Tableau 74. Médecin a conseillé de réduire la consommation de tabac ou de cesser de fumer .	89
Tableau 75. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant consulté ou non le dentiste ou l'hygiéniste dentaire.....	89
Tableau 76. Dentiste ou hygiéniste dentaire a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer .....	89
Tableau 77. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant parlé ou non avec un pharmacien au sujet de l'utilisation du tabac .....	90
Tableau 78. Pharmacien a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer .....	90
Tableau 79. Un des professionnels de la santé consultés a fourni de l'information sur des produits thérapeutiques tels que les timbres de nicotine, a mentionné « Zyban », « Wellbutrin » ou « Champix », ou des services d'aide au renoncement .....	90
Tableau 80. Produits ou services mentionnés par les fumeurs .....	90
Tableau 81. Facteurs associés à l'obtention des services de santé en français .....	92
Tableau 82. Facteurs associés à l'importance accordée à l'obtention des services de santé en français .....	93
Tableau 83. Facteurs associés à la satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements publics de santé de la région .....	95
Tableau 84. Facteurs associés à la satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics de la région .....	96
Tableau 85. Grandes catégories de services .....	107
Tableau 86. Emploi dans le domaine de la santé et/ou des services sociaux .....	108
Tableau 87. Degré de maîtrise du français et de l'anglais selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	109

---



---

Tableau 88. Langue de préférence dans les lieux publics selon la proportion de francophones (en %)	109
Tableau 89. Degré d'identification à la communauté francophone et anglophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	109
Tableau 90. Engagement envers la collectivité francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	110
Tableau 91. Niveau de confiance en deux capacités de la communauté francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	111
Tableau 92. Distance des services de santé en français (en km)	111
Tableau 93. Langue parlée dans divers environnements selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	112
Tableau 94. Choix des services en français en raison de la langue française selon la proportion de francophones	112
Tableau 95. Niveau de satisfaction quant à l'accès et à l'offre de services en français dans les établissements de santé publics selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	114
Tableau 96. Façon dont l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux offerts en français a changé au cours des cinq dernières années selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	115
Tableau 97. Degré de disponibilité des services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	116
Tableau 98. Degré du vécu en français pendant l'enfance dans divers domaines ou activités selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	117
Tableau 99. Parcours d'une plus grande distance pour obtenir des services d'urgences dans un hôpital et des services dans une clinique médicale en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)	118



---

## Liste des graphiques

Graphique 1. Degré de maîtrise de la langue française et anglaise selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	34
Graphique 2. Langue parlée de préférence dans les lieux publics selon la proportion de francophones.....	35
Graphique 3. Degré d'identification à la communauté francophone et anglophone selon la proportion de francophones .....	36
Graphique 4. Degré de confiance en deux capacités de la communauté francophone selon la proportion de francophones .....	37
Graphique 5. Affirmations envers la collectivité francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle) .....	38
Graphique 6. Langue parlée dans divers environnements selon la proportion de francophones.....	40
Graphique 7. Degré du français vécu pendant l'enfance dans divers domaines ou activités selon la proportion de francophones.....	42
Graphique 8. Degré du français vécu pendant l'enfance dans divers domaines ou activités, tous domaines confondus, selon la proportion de francophones .....	42
Graphique 9. Degré de disponibilité des services en français selon la proportion de francophones.....	44
Graphique 10. Degré de disponibilité de tous les services en français selon la proportion de francophones.....	44
Graphique 11. Place occupée par le français, tous domaines confondus, selon la proportion de francophones.....	46
Graphique 12. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français selon la proportion de francophones.....	47
Graphique 13. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de santé en français selon la proportion de francophones .....	49
Graphique 14. Avoir un médecin de famille selon la proportion de francophones .....	53
Graphique 15. Emploi du français avec le médecin de famille selon la proportion de francophones.....	54
Graphique 16. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français selon la proportion de francophones.....	73
Graphique 17. Distance des services d'urgence et des services d'urgence offrant des services en français les plus proches.....	77

---

Graphique 18. Distance de la clinique médicale et de la clinique médicale offrant des services en français les plus proches.....	77
Graphique 19. Satisfaction des répondants quant à l'accès et à l'offre de services en français dans les établissements de santé publics selon la proportion de francophones.....	79
Graphique 20. De quelle façon l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a-t-elle changé au cours des cinq dernières années selon la proportion de francophones? .....	80
Graphique 21. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir les services de santé suivants en français dans votre région? .....	83
Graphique 22. Évaluation des services en français selon la proportion de francophones.....	85



## Précisions terminologiques

### Les services

« **services** » S'entend des prestations qu'offrent les établissements publics ou privés afin de répondre à un ou à plusieurs besoins des usagers.

« **services en français** » S'entend des services qui sont offerts en français. Ils sont définis dans le présent rapport en fonction de la perception des usagers. Ils peuvent être offerts activement en français ou avoir fait l'objet d'une demande par l'utilisateur. Sachant que la prestation des services repose parfois sur une série d'interactions avec plusieurs personnes, il s'avère difficile de déterminer ici jusqu'à quel point l'ensemble des interactions s'est déroulé en français.

« **services de santé** » S'entend des services qu'offre le système public et le milieu privé pour répondre à un besoin de santé des usagers. Ils se répartissent selon les catégories suivantes : 1) soins primaires, 2) urgences hospitalières, 3) services médicaux, hospitaliers et de longue durée, 4) services dans la communauté et 5) médecine alternative.

« **services de santé en français** » S'entend des services de santé qui ont été reçus en français, notamment les services hospitaliers, les services de soins de longue durée et les centres de santé communautaires.

### Les régions géographiques

« **aires de diffusion** » S'entend des petites régions composées d'un ou de plusieurs blocs avoisinants et comptant une population de 400 à 700 personnes. Le Canada entier se divise en aires de dissémination (AD), lesquelles représentent de petites unités géographiques stables qui se composent d'un ou de plusieurs blocs. Les plus petites régions géographiques normalisées pour lesquelles des données de recensement sont distribuées, elles couvrent tout le pays (Source : Statistique Canada).

« **subdivisions de recensement** » S'entend des municipalités (telles que la loi provinciale les définit) ou de leur équivalent (par exemple, les réserves indiennes, les établissements indiens et les territoires non érigés en municipalités). À Terre-Neuve, en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique, s'entend également des régions géographiques créées par Statistique Canada en coopération avec les provinces comme constituant des municipalités aux fins de diffusion des données statistiques (Source : Statistique Canada).

« **division de recensement (DR)** » S'entend généralement des régions qu'établit une loi provinciale créant des régions géographiques intermédiaires entre la municipalité (subdivision de

recensement) et le palier provincial. Les DR représentent les comtés, les districts régionaux, les municipalités régionales et tous autres types de régions que régissent les lois provinciales (Source : Statistique Canada).



## 1. Introduction

La Société Santé en français (Société) est une entité sans but lucratif à caractère national. Elle a été créée en décembre 2002 à la suite des recommandations du rapport qu'a remis au ministre fédéral de la Santé le Comité consultatif sur les communautés francophones en situation minoritaire (CCFSM). Il lui incombe d'assurer la coordination des initiatives dans les domaines du réseautage et de l'organisation de services de santé en français. Elle réalise sa mission avec dix-sept réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux qui couvrent l'ensemble du pays, à l'exception du Québec. Elle maintient un lien dynamique avec ces organismes pour améliorer la santé des communautés francophones et acadiennes en situation minoritaire (CFASM). Elle constitue le point de rencontre de ces réseaux, œuvrant à la concertation des cinq grands partenaires clés concernés par l'amélioration de l'accès à des services de santé en français : les professionnels de la santé, les décideurs politiques, les gestionnaires d'établissements de santé, les établissements de formation et les communautés. Son financement provient principalement de Santé Canada et elle reçoit également une contribution significative de la part du gouvernement du Québec.

Avec l'appui financier de Santé Canada et de Patrimoine canadien, la Société a réalisé une enquête populationnelle pancanadienne afin de mieux cerner la situation actuelle en matière d'accès aux services de santé en français en contexte minoritaire du point de vue des francophones utilisant ou pouvant utiliser ces services. Elle souhaite que cette enquête conduise à la création d'une base de données qui sera utile aux réseaux, aux ministères provinciaux et territoriaux, aux autorités régionales et à Santé Canada.

Ce projet d'enquête est issu, d'une part, de travaux et de discussions avec les réseaux Santé en français afin de mieux définir certains besoins d'information que ne comblent pas actuellement les sources de données connues. En effet, l'information qui provient directement des communautés sur l'utilisation des services de santé en français est limitée. Mieux connaître le point de vue des citoyens constitue un outil important dans l'amélioration de l'offre de services en français. Par ailleurs, la Société prend aussi en compte les besoins de Santé Canada sur cette question dans le contexte évaluatif du *Programme des communautés de langue officielle en santé* (PCLOS) pour la période 2008-2013 ainsi que certains besoins exprimés par Patrimoine canadien.

De nombreux partenaires des milieux associatif, gouvernemental et de la recherche ont contribué au développement de cette enquête. En particulier, la Société a travaillé de concert avec un comité d'orientation, formé de personnes provenant des réseaux et de la Société, de Santé Canada, de Patrimoine canadien ainsi que du milieu de la recherche et du domaine de l'agrément des services de santé. Enfin, elle s'est associée avec l'Institut canadien de la recherche sur les minorités linguistiques (ICRML) afin de recevoir une aide-conseil dans la définition des objets d'enquête, l'élaboration du questionnaire et de la méthodologie (échantillonnage et collecte de données) et la réalisation des analyses.

### 1.1 Contexte

La Société, ses réseaux et leurs partenaires utilisent depuis 2003-2004 diverses sources d'information aux fins suivantes :

- définir les besoins des communautés francophones en situation minoritaire en matière de santé et de services sociaux;
- préciser leurs attentes, leurs opinions et leur degré de connaissance des services à leur disposition;
- dégager un portrait de l'offre de services en français et leur utilisation;
- connaître le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services de santé en français.

Les données connues comportent souvent des lacunes, qu'elles proviennent de sources telles que le Recensement, les grandes enquêtes fédérales ou provinciales, les données statistiques sur les services et les ressources.

Le contact direct avec le citoyen francophone constitue une source de données sous-exploitée qui permet de connaître son point de vue et ses expériences. Cette source de données a surtout été utilisée par certains réseaux dans le cadre de l'exercice de planification *Préparer le terrain* et par certains organismes dans le cadre de projets financés par la Société (2004-2006) ou encore dans des formules de rencontres (groupes focus ou autres approches semi-structurées de groupes de discussion).

La source principale de données issues directement de la population en matière de santé provient de deux grandes enquêtes fédérales : l'Enquête sur la santé des collectivités canadiennes (ESCC) et l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle (EVMLO). Toutefois, dans le cas de l'ESCC, les échantillons de francophones en situation minoritaire étaient trop petits pour permettre une analyse complète, sauf pour quelques régions ou provinces. Dans le cas de l'EVMLO, l'enquête touchait beaucoup de domaines; quoique ses questions fussent intéressantes et utiles, le nombre de questions sur la santé limite les analyses.

Le bien-fondé d'une enquête sur la perception des utilisateurs quant à leurs besoins et à leurs attentes est également illustré par la tenue d'une telle démarche aux cinq ans qu'organise le *Community health and social services Network* (CHSSN) avec ses réseaux anglophones du Québec et ses divers partenaires communautaires (2000, 2005 et 2010).

La formule de l'enquête réalisée auprès de la population devient une source potentielle d'informations pertinentes et complémentaires à d'autres outils permettant de dessiner le profil d'utilisation des services par les francophones. Rappelons que peu de bases de données dans le domaine de la santé incluent des variables linguistiques, ce qui rend très difficiles les analyses en fonction de la langue. Notre enquête visait à y remédier en contribuant à une meilleure connaissance de l'accès et de l'utilisation des services de santé en français en contexte minoritaire.

## 1.2 De l'accès à l'utilisation des services de santé en français



L'accès aux services de santé en français en contexte minoritaire est au cœur d'une double problématique : la vitalité des communautés et la santé des populations. Il convient de bien distinguer ces deux problématiques. La première a trait à la capacité de la communauté de s'épanouir et de se développer en français. L'existence de services de santé en français contribue à cette capacité en offrant aux francophones la possibilité de vivre et de mener leurs activités dans leur langue dans divers espaces sociaux. Quant à la seconde problématique, Sarah Bowen (2001) montre comment les barrières linguistiques nuisent à l'accès aux soins de santé, à la qualité des soins, aux droits et à la satisfaction des patients et des intervenants et, surtout, aux résultats des traitements administrés.

Or, les quelques travaux portant sur l'accès aux services de santé indiquent que les francophones accèdent parfois difficilement, voire inégalement aux services dans leur langue (Medicentre Saint-Jean, 2006; Desjardins, 2003; Fallu, 2003; Côté, 1998), ce qui peut aggraver leur état de santé (Lévesque, 2005). L'accès aux services de santé varie selon les provinces et même à l'intérieur des provinces. Par exemple, les analyses de St-Pierre et de Roy (2007) sur les femmes qui ont été atteintes du cancer du sein au Nouveau-Brunswick indiquent que l'accès aux services de santé varie selon les régions de la province.

L'existence de services en français constitue donc un enjeu majeur pour les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM). Des études recommandent de favoriser la mise sur pied de services en français (BACLO, 2001; FCFA, 2001). Cependant, ces services peuvent être offerts sans toutefois être utilisés, et ce, pour plusieurs raisons. L'offre de services peut être faible, c'est-à-dire que les services existent en principe, mais l'organisation des services de santé ou les professionnels ne favorisent pas l'offre active des services. Or, nous savons que, si l'offre de services dans les deux langues officielles n'est pas active, la demande de services en français diminuera (Deveau *et al.*, 2009). Mais cette demande peut être faible aussi parce que les utilisateurs potentiels ne savent pas où sont offerts les services en français, ou parce qu'ils n'osent pas les demander, se sentant plus à l'aise de communiquer en anglais.

Certains auteurs encouragent la mise sur pied de stratégies qui visent l'instauration d'un meilleur accès aux services de santé en français. Ils recommandent, entre autres, la mise en œuvre d'une stratégie de communication pour la promotion de la santé en français et une meilleure coordination des services de santé en français (Zalot et Langstaff, 1990). L'étude de Deroche (1994) en Ontario vise également à améliorer l'accès aux services de santé en français en recommandant notamment de sensibiliser les communautés à leur droit aux services francophones de santé en français. Le rapport du Commissariat aux langues officielles sur la vitalité de la communauté francophone de Halifax va également en ce sens (CLO, 2007a). Les études du Commissariat aux langues officielles sur la vitalité font de la « demande active » de services en français un indicateur de vitalité tout en représentant une retombée positive de l'offre active de services en français (Richard, 2009; CLO, 2007b).

L'enjeu que constitue l'accès aux services de santé en français de même que la pertinence d'en faire l'analyse du point de vue de la population s'avèrent cruciaux. Le présent sondage représente



la première enquête du genre quant à l'accès et à l'utilisation des services de santé par la population francophone en contexte minoritaire. Cette investigation nous permet d'analyser des services existants selon la perception des francophones, mais aussi de leur importance et de leur utilisation par les répondants.



## **2. Méthode d'enquête**

### **2.1 Participation à l'enquête**

Les réseaux des huit provinces qui suivent ont participé à cette enquête<sup>1</sup> :

- de la région Atlantique : le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que Terre-Neuve-et-Labrador;
- de l'Ontario;
- de la région de l'Ouest : le Manitoba, l'Alberta et la Colombie-Britannique.

Nous avons prévu un nombre minimal de répondants par province participante afin de pouvoir produire une analyse qui soit statistiquement représentative à l'échelle nationale (en excluant la Saskatchewan et les trois territoires), provinciale et sous-régionale pour l'Ontario et le Nouveau-Brunswick.

### **2.2 Collecte de données**

La firme de sondage TNS Canadian Facts a été retenue pour effectuer la collecte de données, laquelle a commencé le 16 février et s'est terminée le 24 juin 2011. Il y a eu interruption de cette activité durant la période de la campagne électorale fédérale. Par la suite, un échantillon supplémentaire a été ajouté au Nouveau-Brunswick dans la région du Sud-Ouest. La collecte de données de cette seconde portion de l'échantillon a été réalisée du 7 au 17 novembre 2011. Au total, 6 514 entrevues ont été réalisées. L'échantillon obtenu par sondage est présenté au tableau 1.

---

<sup>1</sup> Il a été convenu avec les réseaux des trois territoires qu'ils ne participeraient pas à l'enquête pour des raisons méthodologiques et budgétaires. Par ailleurs, le réseau de la Saskatchewan a choisi de ne pas participer à cette enquête, pour des raisons qui lui sont propres.

**Tableau 1. Nombre de participants au sondage et taux de réponse de la population visée selon la province de résidence**

	Nombre de participants	Taux de réponse de la population visée (%)
<b>Régions</b>	<b>6 514</b>	<b>29,94</b>
Terre-Neuve-et-Labrador	201	41,8
Île-du-Prince-Édouard	410	43,9
Nouvelle-Écosse	568	28,0
Nouveau-Brunswick <sup>2</sup>	1 922	31,1
(Nouveau-Brunswick – Nord)	(750)	34,0
(Nouveau-Brunswick – Sud-Est)	(902)	27,9
(Nouveau-Brunswick – Sud-Ouest)	(270)	33,8
Ontario	2 095	32,8
(Ontario – Est)	(953)	25,1
(Ontario – Sud)	(571)	39,3
(Ontario – Nord)	(571)	26,3
Manitoba	440	25,0
Alberta	441	32,3
Colombie-Britannique	437	32,5

Une partie des données de ce rapport, tel que le tableau qui suit (voir le tableau 2), présentent les résultats selon la proportion de francophones dans les divisions de recensement<sup>3</sup>. Pour l'ensemble des répondants, plus du tiers (43 %) habitent dans des régions où les francophones représentent moins de 30 % de la population, alors qu'un quart (25 %) vivent dans les régions où il y a plus de 70 % de francophones. Notons que, même si la grande majorité des répondants vivent dans des régions regroupant plus de 10 % de francophones, ces dernières peuvent se trouver dans des divisions de recensement regroupant moins de 10 % de francophones<sup>4</sup>. En effet, 18,5 % des répondants vivent dans de telles régions.

<sup>2</sup> Pour cette province, il a fallu procéder à un échantillonnage supplémentaire par suite d'une erreur de codage des régions sondées, ce qui explique le nombre plus élevé de répondants dans cette province.

<sup>3</sup> Déterminé selon la première langue officielle parlée. Données fournies par Patrimoine canadien.

<sup>4</sup> Rappelons qu'une division de recensement englobe plusieurs aires de dissémination.



**Tableau 2. Répondants selon la proportion de francophones<sup>5</sup>**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Nombre des répondants	1 204	1 587	1 454	668	1 142	458	<b>6 514</b>
Pourcentage des répondants	18,5	24,4	22,3	10,3	17,5	7,0	<b>100</b>

### Échantillonnage

Les répondants devaient avoir 18 ans ou plus. Deux questions filtres permettaient de les sélectionner en fonction de leur langue maternelle et de leur connaissance des langues officielles. L'entretien n'avait pas lieu, si la langue maternelle était 1) uniquement l'anglais, 2) une autre langue que l'anglais et le français, 3) l'anglais et une autre langue que le français ET s'ils ne connaissaient que l'anglais ou aucune des deux langues officielles. La connaissance de la langue française devait être suffisante pour participer à l'enquête en français. Ces questions filtres permettaient de retenir les allophones et les anglophones qui connaissent le français. De fait, une faible proportion de francophiles (langue maternelle anglaise, mais connaissance du français) ont participé à l'étude. Notons que ces répondants pouvaient répondre aux questions sur l'utilisation des services de santé pour leurs enfants, qui peuvent être de langue maternelle française ou française et anglaise. Par ailleurs, il n'était pas nécessaire qu'un répondant ait utilisé des services de santé pour participer au sondage, puisque l'objectif était aussi de connaître le niveau de connaissances sur l'existence des services en français dans son milieu.

TNS a d'abord ciblé les aires de dissémination (AD)<sup>6</sup> dont la concentration de francophones est d'au moins 10 % (selon le dernier recensement de Statistique Canada). Cependant, pour les provinces de Terre-Neuve-et-Labrador et la Colombie-Britannique, la firme s'est concentrée sur des régions dont la proportion de francophones est aussi faible que 1 % afin d'obtenir un échantillon suffisant. Les noms des répondants avec leurs numéros de téléphone étaient générés de façon aléatoire à l'aide de listes téléphoniques, ce qui offre à chaque ménage une chance égale de participer au sondage.

Ce mode d'échantillonnage donne accès à une population de francophones dont les membres sont minimalement concentrés, en laissant de côté ceux qui vivent dans des AD de moins de 10 %. Il peut présenter une image plus positive de la réalité, puisqu'on exclut ceux qui ont moins de chance d'avoir accès à des services de santé en français. De plus, la population représentée

<sup>5</sup> Nous avons catégorisé les pôles extrêmes du continuum en intervalle de 10 %, plutôt que 20 %, car des études antérieures montrent que ces communautés présentent des dynamiques sociolinguistiques particulières.

<sup>6</sup> Unité géographique de Statistique Canada correspondant environ à un pâté de maisons. Il y a plusieurs aires de dissémination dans une subdivision de recensement et plusieurs subdivisions de recensements dans une division de recensement.

par l'étude est sensiblement différente de la population francophone vivant en situation minoritaire au Canada. Puisque l'échantillonnage a dû se constituer, sauf pour la Colombie-Britannique et Terre-Neuve-et-Labrador, dans des AD regroupant 10 % de francophones ou plus, le répondant typique au questionnaire de l'enquête vit dans une division de recensement où les personnes ayant le français comme première langue officielle parlée forment 45 % de la population<sup>7</sup>. Dans la population qui en résulte, le Nouveau-Brunswick est la province qui regroupe la plus forte proportion de la population à l'étude, suivie de l'Ontario, alors qu'en réalité c'est en Ontario que nous avons le plus de francophones. Nous pouvons en déduire qu'il y a plus de francophones qui vivent dans des AD de moins de 10 % en Ontario qu'au Nouveau-Brunswick.

Ce sont donc des régions qui témoignent d'une présence du français plus forte, si on compare à la moyenne de la francophonie en situation minoritaire. Notons que, selon Lachapelle et Lepage (2011), le francophone typique en situation minoritaire au Canada vit dans une division de recensement où les francophones constituent 27 % de la population. Toutefois, cette dernière statistique comprend toutes les personnes ayant le français comme langue maternelle, alors que la présente étude porte uniquement sur une population âgée de 18 ans ou plus.

### **Marge d'erreur**

Les résultats comportent une marge d'erreur de  $\pm 1,2$  %, 19 fois sur 20. Rappelons que cette marge d'erreur s'applique à des échantillons qui sont représentatifs d'une population francophone qui vit, pour l'essentiel, dans les AD regroupant au moins 10 % de francophones.

### **Pondération**

Pour obtenir des résultats représentatifs, nous avons formé des échantillons qui ne correspondent pas proportionnellement à la taille réelle des communautés francophones dans les provinces. En effet, il fallait un certain nombre de répondants pour répondre à certains critères de représentativité. Il nous a donc fallu pondérer le poids de chaque répondant afin de respecter les proportions des populations par province. La pondération a été calculée en se fondant sur la population francophone des régions sondées. Les résultats ont été redressés par région pour assurer un rapprochement de la distribution de la population francophone à l'étude.

---

<sup>7</sup> Selon la firme qui a réalisé le sondage TNS Canadian Facts.



## **2.3 Analyse**

### **2.3.1. Analyse descriptive**

La première partie de l'analyse est descriptive et vise à présenter les données applicables à l'ensemble des répondants tout en tenant compte de la proportion des francophones dans les régions. Elle porte sur les thèmes suivants<sup>8</sup> :

- a. Profil sociodémographique des répondants
- b. Compétences linguistiques des répondants
- c. Connaissance des services de santé en français
- d. Utilisation des services de santé en français
- e. Satisfaction – qualité des services de santé en français
- f. Attentes relatives à la langue des services
- g. Utilisation des services aux fumeurs

Les thèmes concernant les services seront examinés selon les catégories de services ci-dessous, regroupant une série de services (se reporter au tableau 85 en annexe pour mieux comprendre cette catégorisation).

- Soins primaires
- Urgences hospitalières
- Services médicaux, hospitaliers et de longue durée
- Services dans la communauté
- Médecines alternatives

### **2.3.2. Analyse des facteurs déterminants**

Pour mieux comprendre les facteurs susceptibles de déterminer l'accès et l'utilisation des services de santé en français de même que le degré de satisfaction des répondants, nous avons procédé à une analyse factorielle et à une analyse de régression, ce qui nous a permis de retenir des facteurs que nous pouvons ensuite mettre en relation avec les variables dépendantes d'intérêt. Ainsi, il nous est apparu utile de mieux comprendre les facteurs qui contribuent à l'obtention d'un service en français de même que l'importance qu'accordent les francophones à l'obtention de ces services. Enfin, la satisfaction des répondants à l'égard tant de l'accès aux services en français que des services eux-mêmes méritent d'être mieux comprise. Alors que la première variable à expliquer est de nature factuelle, les trois autres sont des variables subjectives qui se rapportent aux perceptions des répondants. L'analyse a donc permis de constater quels facteurs sont associés à :

---

<sup>8</sup> Voir le questionnaire ci-annexé pour un complément d'information.

- 1) l'obtention de services de santé en français,
- 2) l'importance accordée à l'obtention de ces services,
- 3) la satisfaction relative à leur accès aux soins et services en français
- 4) la satisfaction quant aux services offerts en français dans les établissements de santé publics de la région.

Deux techniques statistiques ont été utilisées : l'analyse factorielle et la régression. Premièrement, pour déterminer des facteurs distincts et orthogonaux (indépendants les uns des autres), nous avons effectué une analyse factorielle sur 51 variables mesurées qui sont susceptibles d'être reliées aux variables dépendantes susmentionnées. L'analyse factorielle à composantes principales avec une rotation varimax a pour effet de réunir les variables qui sont fortement corrélées entre elles pour constituer des facteurs distincts. Cette démarche permet de réduire les variables en un nombre restreint de facteurs qui expliquent une partie significative de la variance originale de ces variables. Par exemple, plusieurs questions portant sur les compétences langagières peuvent être fortement corrélées entre elles et constituer un facteur distinct par rapport à d'autres questions mesurant des caractéristiques différentes. De plus, chacun des facteurs relevés par l'analyse factorielle est orthogonal; la corrélation entre les facteurs est nulle (0,00). C'est dire que ces facteurs peuvent servir comme variables indépendantes uniques pour mesurer leur relation avec les variables dépendantes. Puisque chaque facteur est orthogonal, la relation d'un facteur avec une variable dépendante est complètement séparée de celle des autres facteurs avec cette même variable dépendante, ce qui nous permet de calculer, grâce à l'analyse de régression, la contribution unique de chaque facteur à la prédiction d'une variable dépendante.

### 2.3.3 Analyse factorielle

Au total, 51 variables ont été choisies pour cette analyse factorielle. Quelques variables d'intérêt n'ont pas été retenues à cause du faible taux de réponse. Par exemple, si nous avons retenu deux variables reliées à la langue de scolarisation (celles mesurant le degré de scolarisation en français aux niveaux primaire et secondaire), nous n'avons pas inclus la mesure de la langue de scolarisation pour les études postsecondaires, car un nombre important de personnes n'ont pas pu répondre à cette question n'ayant pas fait d'études postsecondaires. Les variables associées à la distance de certains services de santé ont elles aussi comporté un nombre réduit de répondants.

L'analyse factorielle à composantes principales a réduit les 51 variables initiales à dix facteurs orthogonaux expliquant 65 % de la variance des variables initiales.

Le premier facteur réunit les dix services de santé (voir tableau 40) pour lesquels les répondants estimaient la disponibilité en français de même que la variable du pourcentage de francophones dans la division de recensement habitée. Puisque l'analyse factorielle ne regroupe ensemble que des variables fortement corrélées entre elles, ce facteur indique que la disponibilité des services de santé en français est étroitement liée à la concentration territoriale des francophones. Nous



avons nommé ce facteur *Disponibilité des services de santé en français*. Il explique à lui seul 23,3 % de la variance totale des 51 variables initiales. Ces variables comportent donc beaucoup de variances communes avec l'ensemble des variables mesurées. Les facteurs suivants expliquent une proportion décroissante de la variance commune à l'ensemble des 51 variables.

Le deuxième facteur regroupe les variables mesurant la maîtrise de la langue anglaise (parler, comprendre, lire et écrire), l'identification à la communauté anglophone et le choix de l'anglais comme langue dans laquelle les répondants se sentent le plus à l'aise pour communiquer dans les lieux publics. Nous avons nommé ce facteur *Compétences en anglais*, mais il faut se rappeler que le facteur renferme des éléments identitaires. Les personnes ayant enregistré un score élevé sur ce facteur tendent à être plus disposées à employer la langue anglaise que la langue française. Le facteur explique 11,3 % de la variance totale initiale.

Le troisième facteur, qui explique 9,8 % de la variance initiale, regroupe les six questions mesurant le degré auquel les répondants ont vécu en français durant leur enfance (avant l'âge de 15 ans). Ce facteur a été nommé *Socialisation en français (enfance)*.

Le quatrième facteur a été nommé *Compétences en français*. Il regroupe les variables relatives à la maîtrise du français, mais non les variables associées à l'identité francophone. Il explique 4,7 % de la variance totale initiale.

Les répondants devaient estimer la place qu'occupe le français dans leur région au regard de cinq domaines : le travail, le politique (les élus), les médias, les commerces ainsi que les arts et la culture. C'est là une mesure de vitalité linguistique subjective, c'est-à-dire du statut qu'ils attribuent à la langue française dans leur région. Ces cinq questions ont été regroupées dans le cinquième facteur que nous avons nommé *Statut perçu de la langue française* et qui explique 3,3 % de la variance initiale des 51 variables.

Le sixième facteur, soit l'*Engagement communautaire*, explique 2,9 % de la variance des variables initiales. Il regroupe les questions de la section 1.13 mesurant le degré auquel les répondants disent avoir à coeur l'avenir de la collectivité francophone, affirment leur engagement à contribuer à la survie de la langue et de la culture françaises et déclarent leur perception du degré auquel leur génération s'est engagée à transmettre cette langue et cette culture. Deux autres variables saturent sur ce facteur : le degré auquel les répondants ont confiance dans la capacité de la collectivité francophone à garder les jeunes dans la région et la confiance que la communauté francophone pourra demeurer forte dans l'avenir.

Le septième facteur, *Services en français : institutions publiques*, explique 2,7 % de la variance initiale et regroupe quatre questions (section 1.7) mesurant le degré de disponibilité de services en français au gouvernement fédéral, au gouvernement provincial, dans leur municipalité et dans les commerces.



Le huitième facteur, *Usage actuel du français/Identité*, explique 2,5 % de la variance initiale et regroupe trois questions mesurant l'usage actuel de la langue française à la maison, au travail et dans le voisinage ainsi que le degré auquel les répondants s'identifient à la communauté francophone.

Le neuvième facteur, *Pauvreté et âge*, combine deux termes et s'explique par les variables qui saturent sur le facteur. Les personnes ayant enregistré des scores élevés sur ce facteur ont un faible salaire, un faible niveau de scolarisation et un âge avancé. Le facteur explique 2,2 % de la variance initiale.

Les deux questions mesurant le degré auquel les répondants ont été scolarisés en français (niveaux primaire et secondaire) ont été réunies dans le dixième facteur appelé *Scolarisation en français* et explique 2,1 % de la variance initiale. La variable âge avait aussi une saturation modérée et négative sur ce facteur. C'est là une indication que beaucoup de francophones plus âgés n'ont pas eu accès à des écoles de langue française.

**Tableau 3. La variance expliquée par les facteurs**

<b>Variabiles indépendantes (facteurs)</b>	<b>Variance (%)</b>
1) Disponibilité des services de santé en français	23,3
2) Compétences en anglais	11,3
3) Socialisation en français (enfance)	9,8
4) Compétences en français	4,7
5) Statut perçu de la langue française	3,3
6) Engagement communautaire	2,9
7) Services en français : établissements publics	2,7
8) Usage actuel du français/Identité	2,5
9) Pauvreté et âge	2,2
10) Scolarisation en français	2,1
Total (les dix facteurs réunis)	64,8

### 2.3.4 Analyses de régressions multiples

La deuxième méthode statistique utilisée est la régression multiple. Les scores des répondants sur chacun des dix facteurs orthogonaux ont été sauvegardés dans le fichier de données et ont servi de variables indépendantes pour prédire les quatre variables dépendantes susmentionnées : l'obtention de services de santé en français, l'importance qui leur est accordée et les deux mesures de satisfaction relatives à l'accès des services en français et aux services effectivement offerts.

Les analyses de régression multiple permettent de mesurer le pourcentage de la variance des scores sur les variables dépendantes qui peut être statistiquement expliqué par chacun des facteurs. Rappelons que la variance expliquée par un facteur est unique à ce facteur puisque les facteurs sont orthogonaux. Il y a zéro corrélation entre les facteurs. Il est possible aussi

d'additionner la variance expliquée par chacun des facteurs pour calculer le total de la variance de chacune des variables dépendantes qui est expliquée par l'ensemble des dix facteurs. Puisque les facteurs n'expliquent pas la totalité de la variance, il est possible de calculer la proportion de cette variance expliquée qui est attribuable à chacun des facteurs. Par exemple, si l'ensemble des dix facteurs explique 40 % de la variance totale des scores sur la variable dépendante et qu'un facteur particulier explique 15 % de la variance, la proportion de la variance expliquée attribuable à ce facteur est  $15/40$ , soit une proportion de 0,375 ou plus du tiers de celle-ci.

### 3. Résultats<sup>9</sup>

La partie 3 du rapport présente les résultats en huit sections. La première procède à un survol du profil démographique des répondants, alors que la deuxième expose leur profil linguistique. Dans la troisième, nous examinons le vécu linguistique en milieu scolaire, dans divers autres environnements et pendant l'enfance. Dans la quatrième, nous orientons l'analyse des résultats vers les services en français, puis dans la cinquième, l'analyse porte sur les services de santé en français. Les deux sections suivantes présentent des données sur l'utilisation des services de santé en français et sur les perceptions énoncées à l'égard de ces services. La dernière analyse des facteurs qui sont associés aux services de santé en français.

#### 3.1 Profil du répondant

Les tableaux 4 à 17 dressent le profil démographique des répondants. Près des deux tiers des répondants sont des femmes. La moyenne d'âge est de 52,2 ans et les répondants se concentrent le plus dans la catégorie des 61 ans et plus, puis dans celle des 51 à 60 ans. Les deux tiers des répondants sont mariés ou vivent en union libre, et, pour 20 % d'entre eux, la langue maternelle du conjoint est l'anglais. Pour les répondants mariés ou vivant en union libre qui n'ont pas la même langue maternelle que leur conjoint ou leur conjointe, 44 % parlent surtout ou uniquement l'anglais avec lui ou elle.

Pour l'ensemble des répondants nés au Canada (95% des répondants), près de la moitié proviennent du Nouveau-Brunswick (44,7 %), près du tiers, de l'Ontario (27,9 %) et près d'un cinquième du Québec (17,2 %). Parmi les répondants qui sont nés à l'extérieur de leur province de résidence, soit le quart (25,2 %), un peu plus du tiers sont arrivés entre 1960 et 1980 et un autre tiers, entre 2001 et 2010. Parmi le 5% de répondants qui sont immigrants, 54% d'entre eux sont arrivés au Canada après 1980.

S'agissant du statut d'emploi pour l'ensemble des répondants, 38 % travaillent à temps plein et le tiers sont retraités. Parmi ceux qui ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires, un peu plus du quart ont étudié dans un domaine lié à la santé et/ou aux services sociaux. Parmi tous les répondants, 21 % travaillent dans un domaine lié à la santé et/ou aux services sociaux, et, parmi eux, 21 % sont des infirmières et 18 % travaillent dans l'administration. Enfin, le pourcentage le plus élevé de tous les répondants (25 %) se trouve dans la tranche de revenu allant de 25 000 à 49 999 \$, et 43 % ont un revenu familial inférieur à 50 000 \$.

---

<sup>9</sup> Les nombres figurant dans les tableaux suivants représentent la valeur pondérée selon l'échantillon des francophones visés qui remplissaient les critères.



**Tableau 4. Sexe**

	Nombre	Pourcentage
Hommes	2 326	35,7
Femmes	4 188	64,3
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

**Tableau 5. Âge**

	Nombre	Pourcentage
18-30 ans	594	9,4
31-40 ans	938	14,8
41-50 ans	1 264	19,9
51-60 ans	1 534	24,2
61 ans et plus	2 015	31,8
<b>Total</b>	<b>6 344</b>	<b>100</b>

Âge moyen = 52,2 ans

**Tableau 6. État matrimonial**

	Nombre	Pourcentage
Célibataire	878	13,6
Marié(e) ou en union libre	4 412	68,2
Séparé(e), mais toujours légalement marié(e)	292	4,5
Divorcé(e)	366	5,7
Veuf(ve)	524	8,1
<b>Total</b>	<b>6 472</b>	<b>100</b>

**Tableau 7. Langue maternelle du conjoint ou de la conjointe (de l'époux/l'épouse)**

	Nombre	Pourcentage
Anglais <sup>10</sup>	910	20,6
Français	3 170	71,9
Anglais et français	206	4,7
Autres	124	2,8
<b>Total</b>	<b>4 410</b>	<b>100</b>

<sup>10</sup> À noter que la langue anglaise (Anglais) comprend également l'« Anglais et autres (langues que le français) » pour dix répondants et que la langue française (Français) comprend également le « Français et autres (langue que l'anglais) » avec 14 répondants.

**Tableau 8. Langue(s) parlée(s) avec le/la conjoint(e) parmi les répondants dont la langue maternelle n'est pas la même que leur conjoint/conjointe**

	Nombre	Pourcentage
Anglais uniquement	521	31,0
Anglais surtout	221	13,2
Anglais et français également	292	17,4
Français surtout	162	9,6
Français uniquement	448	26,6
Autre	38	2,2
<b>Total</b>	<b>1 652</b>	<b>100</b>

**Tableau 9. Lieu de naissance**

	Nombre	Pourcentage
Canada	6 173	94,9
Hors Canada	332	5,1
<b>Total</b>	<b>6 505</b>	<b>100</b>

**Tableau 10. Arrivée au Canada des répondants immigrants**

	Nombre	Pourcentage
Avant 1960	42	12,7
1960-1980	110	33,1
1981-2000	75	22,7
2001-2010	104	31,4
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>100</b>

**Tableau 11. Provinces et territoires de naissance des répondants nés au Canada**

	Nombre	Pourcentage
Terre-Neuve-et-Labrador	16	0,3
Île-du-Prince-Édouard	22	0,4
Nouvelle-Écosse	188	3,0
Nouveau-Brunswick	2 759	44,7
Québec	1 064	17,2
Ontario	1 720	27,9
Manitoba	272	4,4
Saskatchewan	26	0,4
Alberta	74	1,2
Colombie-Britannique	25	0,4
Nunavut	0	0,0
Territoires du Nord-Ouest	5	0,1
Yukon	0	0,0
<b>Total</b>	<b>6 173</b>	<b>100</b>



**Tableau 12. Répondants nés au Canada et habitant dans leur province d'origine**

	Pourcentage
Nés hors de la province de résidence	25,2
Né dans la province de résidence actuelle	74,8
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Tableau 13. Arrivée dans la province de résidence pour les répondants nés au Canada**

	Pourcentage
Avant 1960	12,7
1960-1980	33,1
1981-2000	22,7
2001-2010	31,4
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Tableau 14. Études dans un domaine de la santé et/ou des services sociaux pour les répondants qui ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires**

	Nombre	Pourcentage
Oui	977	26,6
Non	2 694	73,4
<b>Total</b>	<b>3 671</b>	<b>100</b>

**Tableau 15. Statut d'emploi**

	Nombre	Pourcentage
En arrêt de travail temporaire ou permanent (raison de santé ou incapacité à travailler)	380	5,8
Retraité(e)	2 113	32,5
Bénéficiaire de l'aide sociale	28	0,4
Bénéficiaire de l'assurance emploi (en recherche d'emploi)	74	1,1
Employé à temps plein	2 470	37,9
Employé à temps partiel	778	11,9
Travailleur autonome	324	5,0
Autre	322	4,9
<b>Total</b>	<b>6 490</b>	<b>100</b>

**Tableau 16. Travailler dans un domaine de la santé et/ou des services sociaux pour les répondants qui ont un diplôme d'études collégiales ou universitaires**

	Nombre	Pourcentage
Oui	744	20,8
Non	2 829	79,2
<b>Total</b>	<b>3 572</b>	<b>100</b>

**Tableau 17. Revenu familial annuel**

	Nombre	Pourcentage
0 - 24 999 \$	1 169	17,9
25 000 \$ 49 999 \$	1 649	25,3
50 000 \$ 74 999 \$	1 067	16,4
75 000 \$ 99 999 \$	755	11,6
100 000 \$ 149 999 \$	571	8,8
150 000 \$ et plus	293	4,5
Refus	1 011	15,5
<b>Total</b>	<b>5 503</b>	<b>100</b>

### 3.2 Compétences linguistiques et identité

Cette section dresse d'abord le profil linguistique des répondants quant à leur langue maternelle et à leur connaissance des langues officielles au Canada (voir les tableaux 18 et 19). Ensuite, nous présentons leurs compétences linguistiques pour ce qui est de la langue parlée, de la compréhension, de la lecture et de l'écriture (voir les tableaux 20 et 21). Nous leur avons aussi demandé d'indiquer la langue qu'ils préfèrent parler dans les lieux publics (voir le tableau 22). Finalement, nous avons voulu savoir s'ils s'identifient plus à la communauté francophone qu'anglophone, quel est leur degré de confiance en l'avenir de la communauté francophone et de leur engagement envers la communauté francophone (voir les tableaux 23, 24, 25 et 90).

#### 3.2.1 Langue maternelle et connaissance des langues officielles

Selon le tableau 18, 72,6 % de tous les répondants au sondage sont de langue maternelle française, tandis que 20,5 % disent être de langue maternelle française et anglaise. Cependant, 79,3 % de tous les répondants peuvent soutenir une conversation en français et en anglais, alors que 19,5 % peuvent soutenir une conversation en français seulement. Ainsi, notre échantillon maîtrise en majorité les deux langues officielles. C'est là une donnée qu'il importe de garder en mémoire, car elle pourra nous aider à comprendre certains résultats obtenus.

**Tableau 18. Langue maternelle et connaissance des langues officielles**

	Langue maternelle		Connaissance des deux langues officielles	
	N	%	N	%
Anglais seulement <sup>11</sup>	382	72,6	74	1,1
Français seulement	4 732	5,9	1 272	19,5
Français et anglais	1 338	20,5	5 165	79,3
Autres que le français et l'anglais	62	0,9	2	0,1
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>	<b>6 511</b>	<b>100</b>

Au tableau 19, les pourcentages de répondants qui sont de langue maternelle anglaise ou qui ont l'anglais et le français comme langues maternelles sont plus élevés dans les régions où les francophones sont moins nombreux proportionnellement.

**Tableau 19. Langue maternelle selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Anglais	14,5	7,2	3,4	1,3	2,4	1,5	<b>5,9</b>
Français	56,8	66,6	77,2	81,9	79,9	89,1	<b>72,7</b>
Français et anglais	26,5	24,4	19,1	16,8	17,5	9,4	<b>20,5</b>
Autres que le français et l'anglais	2,2	1,8	0,3	0,0	0,3	0,0	<b>1,0</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>1 204</b>	<b>1 586</b>	<b>1 454</b>	<b>667</b>	<b>1 143</b>	<b>458</b>	<b>6 512</b>

### 3.2.2 Maîtrise du français et de l'anglais

Les résultats qui suivent montrent que le degré de maîtrise perçue du français est supérieur à celui de l'anglais, mais que la maîtrise perçue de l'anglais demeure assez élevée. Entre 55 et 62 % de tous les répondants disent avoir une très bonne ou une excellente maîtrise de l'anglais, alors que de 65 à 77 % rapportent ces niveaux de maîtrise pour le français (voir les tableaux 20 et 21). Nous observons que, pour l'expression orale et écrite, les taux de maîtrise perçus de l'anglais et du français sont un peu plus faibles que pour la lecture et la compréhension.

<sup>11</sup> La langue maternelle française inclut ceux des répondants qui sont de langue maternelle française seulement et qui ont français et une autre langue que l'anglais. L'anglais inclut ceux des répondants qui sont de langue maternelle anglaise seulement et qui ont l'anglais et une autre langue que le français.



**Tableau 20. Degré de maîtrise de la langue anglaise pour ce qui est de (en %)**

	la parler	la comprendre	la lire	l'écrire
Aucune	1,2	1,0	1,4	2,1
Faible	5,8	4,9	5,3	7,6
Passable	12,4	10,1	9,5	12,1
Bonne	24,3	22,5	21,7	23,8
Très bonne	25,3	25,8	26,8	24,4
Excellente	30,9	35,7	35,3	30,1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N = 6 514

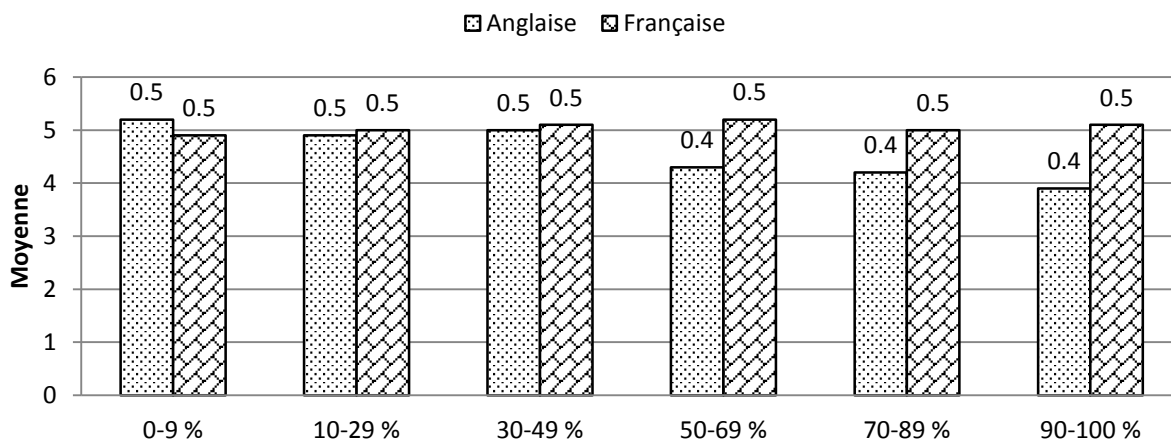
**Tableau 21. Degré de maîtrise de la langue française pour ce qui est de (en %)**

	la parler	la comprendre	la lire	l'écrire
Aucune	0,1	0,1	0,3	0,5
Faible	1,1	0,4	1,9	4,3
Passable	6,1	3,7	5,2	8,6
Bonne	23,2	18,7	17,7	21,5
Très bonne	28,7	28,9	27,8	26,7
Excellente	40,9	48,3	47,1	38,4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

N = 6 514

Le tableau 87 et le graphique 1 montrent que le degré de maîtrise du français (scores moyens pour parler, comprendre, lire et écrire) de l'ensemble des répondants varie peu selon la proportion de francophones. Cependant, le degré de maîtrise de l'anglais diminue légèrement lorsque la proportion de francophones augmente. Les résultats obtenus indiquent que le degré de maîtrise de l'anglais est assez élevé parmi les francophones. En moyenne, les répondants évaluent comme très bonne leur maîtrise du français dans toutes les régions, alors que ceux qui vivent dans des régions comprenant moins de 50 % de francophones disent avoir une très bonne maîtrise de l'anglais et que ceux qui vivent dans des régions où habitent 50 % et plus de francophones disent que leur compétence en anglais est plutôt bonne.

**Graphique 1. Degré de maîtrise de la langue française et anglaise selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**



**Échelle servant au calcul des scores <sup>12</sup>**

1 = Aucune 2 = Faible 3 = Passable 4 = Bonne 5 = Très bonne 6 = Excellente

**3.2.3 Langue parlée de préférence dans les lieux publics**

La moitié des répondants au sondage se sentent plus à l'aise en français pour communiquer dans les lieux publics, alors que le tiers l'est autant en français qu'en anglais et que 16,5 % le sont plus en anglais. Cette donnée est importante pour comprendre certains résultats à venir. Par exemple, elle peut influencer sur le fait de demander ou non des services en français.

**Tableau 22. Langue parlée de préférence dans les lieux publics**

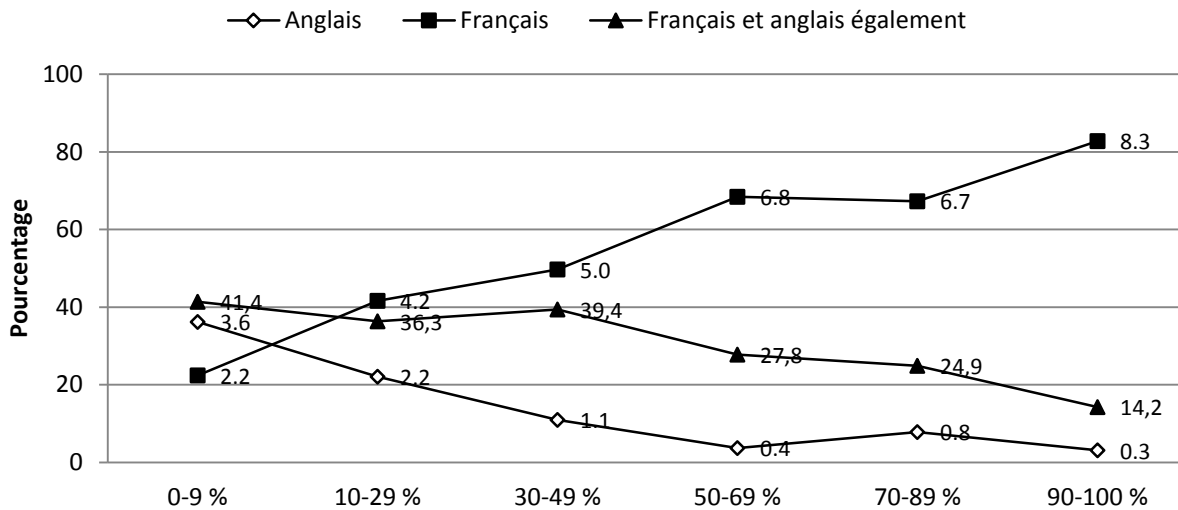
	Nombre	Pourcentage
Anglais	1 074	16,5
Français	3 258	50,0
Français et anglais également	2 181	33,5
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

Nous observons au tableau 88 (en annexe) et au graphique 2 que le pourcentage de répondants qui se sentent le plus à l'aise pour parler en français dans les lieux publics augmente linéairement selon la concentration territoriale des francophones, ce taux allant de 22,4 % dans les régions où habitent moins de 10 % de francophones à 82,8 % dans celles qui en regroupent 90 % et plus. Dans les régions où habitent moins de 10 % de francophones, l'anglais et le français également

<sup>12</sup> Plus le score est près de 6, plus les répondants maîtrisent la langue française (ou anglaise) au niveau de la parole, la compréhension, la lecture et l'écriture. À l'inverse, plus le score est près de 1, moins ils la maîtrisent.

sont les langues de préférence pour la majorité, puis l'anglais seulement, puis le français seulement.

**Graphique 2. Langue parlée de préférence dans les lieux publics selon la proportion de francophones**



### 3.2.4 Identification au groupe linguistique

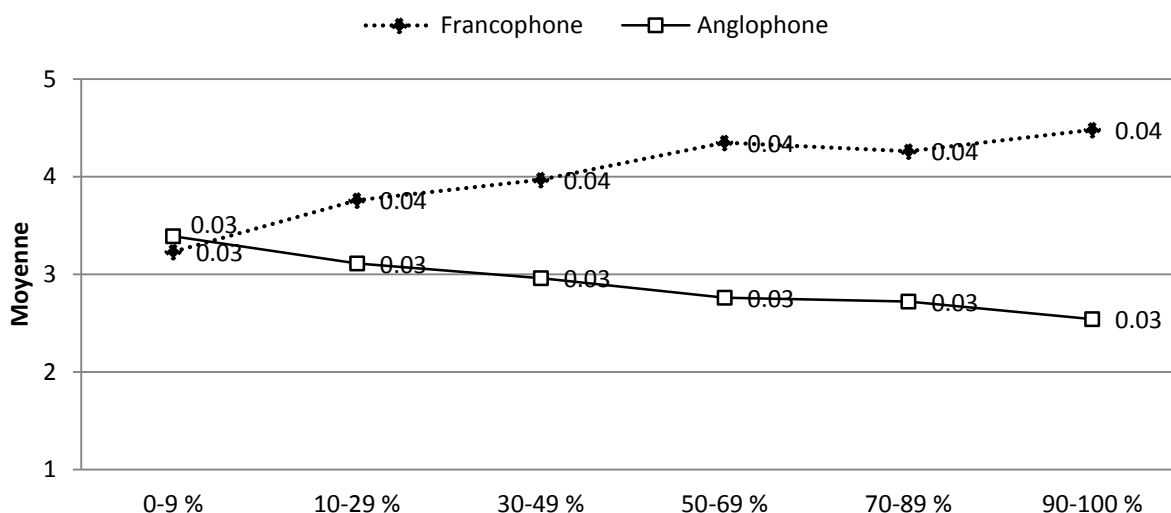
Le tableau 23 met en évidence que, pour l'ensemble des répondants, 71 % s'identifient beaucoup ou totalement à la communauté francophone comparativement à 37 %, qui s'identifient beaucoup ou totalement à la communauté anglophone.

**Tableau 23. Degré d'identification aux communautés francophone et anglophone**

	Francophone		Anglophone	
	N	%	N	%
Pas du tout	173	2,7	664	10,2
Un peu	767	11,8	1 622	25,0
Passablement	961	14,8	1 806	27,9
Beaucoup	2 175	33,5	1 938	29,9
Totalement	2 414	37,2	454	7,0
<b>Total</b>	<b>6 491</b>	<b>100</b>	<b>6 484</b>	<b>100</b>

Le tableau 89 (en annexe) et le graphique 3 montrent que, dans les régions où habitent moins de 10 % de francophones, les répondants s'identifient également aux deux communautés, soit passablement, disent-ils. Plus la proportion de francophones est élevée, plus s'accroît l'identification à la communauté francophone, alors que l'identification à la communauté anglophone diminue.

**Graphique 3. Degré d'identification à la communauté francophone et anglophone selon la proportion de francophones**



#### Échelle servant au calcul des scores

1 = Aucune 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Totalement 6 = Excellente

### 3.2.5 Confiance en l'avenir de la communauté francophone

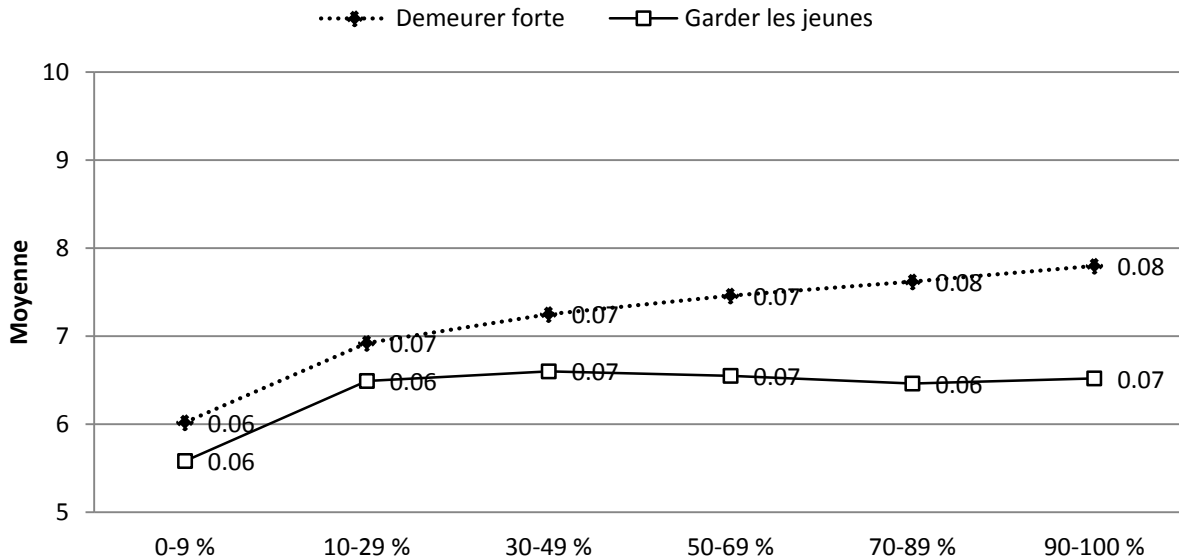
Sur une échelle de 0 à 10, la confiance à l'égard de la communauté francophone à demeurer forte dans l'avenir pour l'ensemble des répondants est en moyenne de 7,1, alors que la confiance dans le fait de garder les jeunes dans la communauté est en moyenne de 6,4<sup>13</sup> (voir le tableau 24), ce qui semble traduire un optimisme somme toute modéré. Ces scores moyens varient légèrement selon la proportion de francophones dans les régions. Nous observons une légère augmentation de la confiance envers la communauté francophone à demeurer forte lorsque la proportion de francophones augmente. La tendance est différente pour ce qui est de la capacité de la communauté francophone à conserver les jeunes dans la région (voir le tableau 91 (en annexe) et le graphique 4). Cette confiance est plus faible que la moyenne globale dans les régions où habitent moins de 10 % de francophones et varie peu dans les autres régions.

**Tableau 24. Niveau de confiance dans deux capacités de la communauté francophone de rester forte dans l'avenir (moyenne selon l'échelle)**

	Nombre	Moyenne
Niveau de confiance à l'égard de la capacité de la collectivité francophone de votre région à demeurer forte à l'avenir.	6 360	7,07
Niveau de confiance à l'égard de la capacité de la collectivité francophone à garder les jeunes dans la région.	6 312	6,35

<sup>13</sup> 0 signifie « Pas du tout en confiance », alors que 10 signifie « Tout à fait confiance ».

**Graphique 4. Degré de confiance en deux capacités de la communauté francophone selon la proportion de francophones**



### 3.2.6 Engagement envers la communauté francophone

Les répondants ont dû indiquer s'ils étaient en accord ou en désaccord avec trois énoncés se rapportant à la collectivité francophone. Comme le montrent les résultats suivants, l'ensemble des répondants ont à cœur l'avenir de la communauté francophone (score moyen de 8,65 sur 10)<sup>14</sup>, et cela d'autant plus lorsque la proportion de francophones dans la communauté augmente. La tendance est la même en ce qui concerne leur contribution pour assurer la survie de leur langue et de leur culture dans le futur, de même pour ce qui est de l'engagement de leur génération à transmettre leur langue et leur culture à la prochaine génération. Ces résultats témoignent d'un engagement identitaire relativement fort.

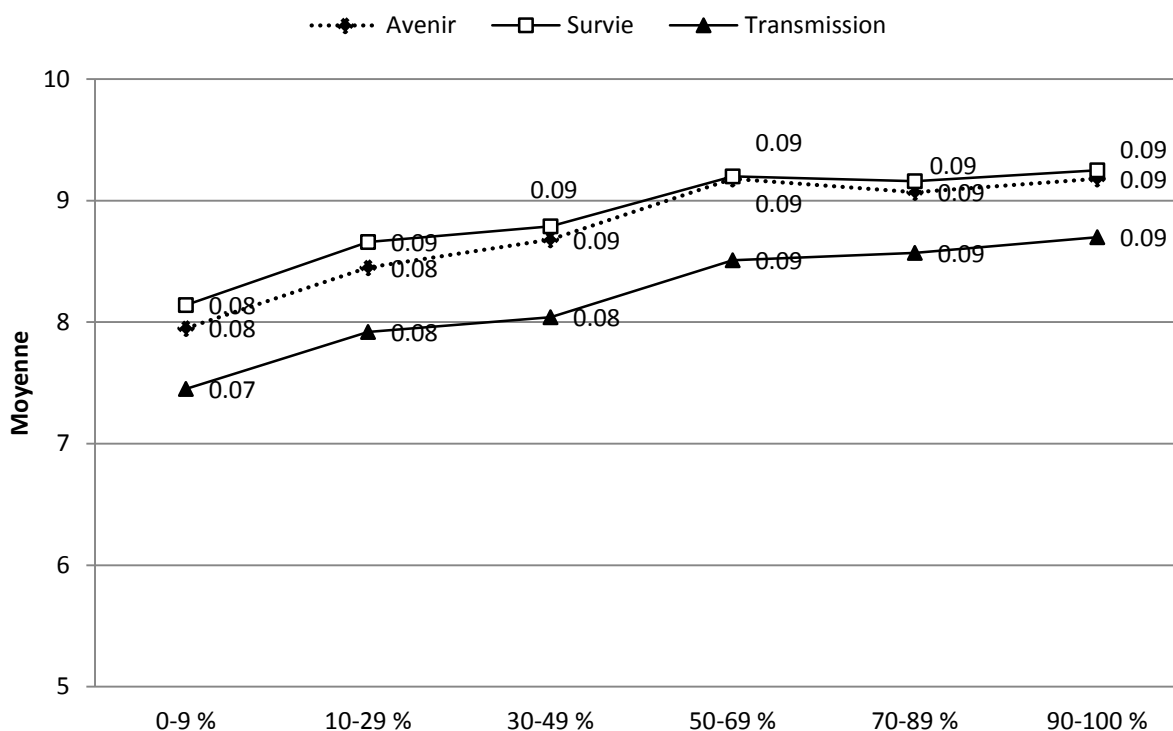
**L'échelle** qui sert à calculer les scores va de 0 à 10, 0 étant entièrement en désaccord et 10, tout à fait d'accord.

**Tableau 25. Affirmations envers la collectivité francophone (moyenne selon l'échelle)**

	Nombre	Moyenne
L'avenir de la collectivité francophone me tient à cœur.	6 438	8,65
Dans le futur, je contribuerai à assurer la survie de ma langue et de ma culture.	6 475	8,78
Ma génération s'est engagée à transmettre notre langue et notre culture à la prochaine génération.	6 446	8,09

<sup>14</sup> Calculé à partir d'une échelle de 0 à 10, 0 étant « Entièrement en désaccord » et 10 étant « Tout à fait d'accord ».

**Graphique 5. Affirmations envers la collectivité francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**



L'échelle qui sert à calculer les scores va de 0 à 10, 0 étant entièrement en désaccord et 10, tout à fait d'accord.

### 3.3 Vécu linguistique

Cette section fournit des informations quant au degré de scolarité, c'est-à-dire la dernière année d'étude complétée des répondants (voir le tableau 26) ainsi que la langue dans laquelle ils ont reçu leur formation (voir le tableau 27). Elle poursuit avec la langue utilisée dans différents environnements, tels qu'à la maison, au travail et dans le voisinage (voir les tableaux 28 et 98). Nous avons aussi non seulement voulu explorer le vécu linguistique actuel (au moment de l'enquête) des répondants, mais aussi le vécu linguistique pendant l'enfance au niveau de la famille, des ami(e)s, de la télévision, de la lecture pour le plaisir et dans les lieux publics (magasins et restaurants) (voir les tableaux 29 et 98).

#### 3.3.1 Vécu en milieu scolaire

Le tableau qui suit montre que 41 % de tous les répondants au sondage ont fait des études primaires et/ou secondaires, tandis que 58 % ont fait des études collégiales ou universitaires.

**Tableau 26. Dernière année d'étude complétée**

	Nombre	Pourcentage
Primaire	434	6,7
Secondaire	2 242	34,4
Collège, cégep, école de métiers	1 598	24,5
Université (1 <sup>er</sup> cycle)	1 307	20,1
Université (cycles supérieurs)	866	13,3
Autres	67	1,0
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

Concernant la langue de scolarité<sup>15</sup>, nous observons au tableau 27 que plus le niveau de scolarité est élevé, moins les répondants ont tendance à suivre leurs études en français. La proportion passe de 80 % au primaire à 69 % au secondaire, à 55 % au collégial et 56 % à l'université. C'est au niveau collégial que la proportion ayant fait des études en anglais est la plus forte (31,3 %).

**Tableau 27. Langue d'enseignement (en %)**

	À l'école primaire		À l'école secondaire		Au collège, cégep ou à l'école de métiers		À l'université	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Anglais	481	7,5	758	12,6	947	31,3	496	22,8
Français	5 142	79,8	4 142	68,9	1 658	54,8	1 214	55,9
Anglais et français	796	12,3	1 081	18,0	407	13,4	443	20,4
Autres que le français ou l'anglais	29	0,4	33	0,5	12	0,4	20	0,9
<b>Total</b>	<b>6 447</b>	<b>100</b>	<b>6 013</b>	<b>100</b>	<b>3 023</b>	<b>100</b>	<b>2 173</b>	<b>100</b>

### 3.3.2 Langue parlée dans divers environnements

Pour la langue parlée dans divers environnements pour l'ensemble des répondants, c'est à la maison qu'ils parlent le plus en français (67 % le parlent surtout ou uniquement), puis c'est avec le voisinage (50 % le parlent surtout ou uniquement), enfin, c'est au travail qu'ils le parlent le moins (36 % le parlent surtout ou uniquement).

<sup>15</sup> La question concernant la langue d'enseignement a été posée aux répondants selon la réponse fournie à la question précédente (voir le tableau 27). Par exemple, si la dernière année d'étude complétée du répondant est le secondaire, la question de la langue d'enseignement à l'école primaire et de la langue d'enseignement à l'école secondaire lui ont été posées.

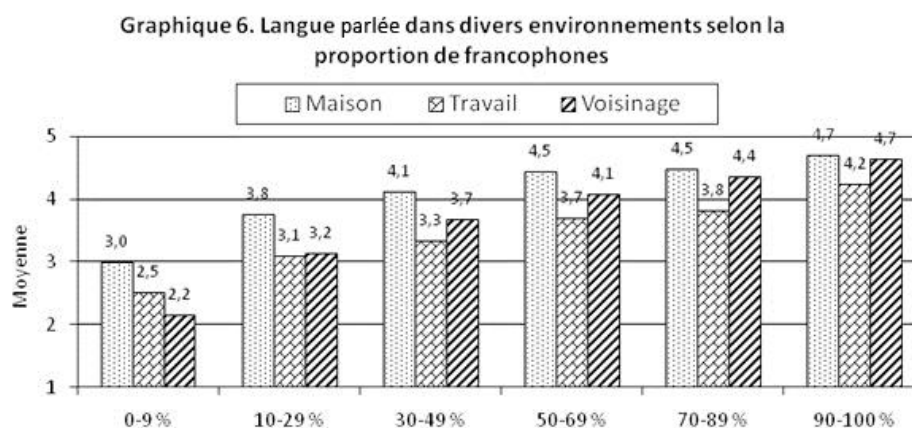
**Tableau 28. Langue parlée dans divers environnements (en %)**

	À la maison		Au travail		Avec le voisinage	
	N	%	N	%	N	%
Anglais uniquement	383	5,9	359	7,7	654	10,1
Anglais surtout	523	8,1	673	14,4	755	11,6
Français et anglais également	1 217	18,9	1 981	42,3	1 820	28,0
Français surtout	1 103	17,1	491	10,5	1 209	18,6
Français uniquement	3 227	50,0	1 179	25,2	2 056	31,7
<b>Total</b>	<b>6 452</b>	<b>100</b>	<b>4 684</b>	<b>100</b>	<b>6 494</b>	<b>100</b>

Le tableau et le graphique qui suivent indiquent que, plus la proportion de francophones augmente, plus ils parlent le français à la maison, au travail et dans le voisinage. En fait, pour une proportion inférieure à 10 %, c'est l'anglais qui tend à prédominer (score moyen inférieur ou égal à 3).

### Échelle servant au calcul des scores

1 = Anglais uniquement 2 = Anglais surtout 3 = Anglais et français égaux 4 = Français surtout 5 = Français uniquement



### 3.3.3 Vécu linguistique pendant l'enfance

Le vécu linguistique de tous les répondants au sondage pendant leur enfance s'est déroulé beaucoup ou toujours en français dans des proportions qui varient selon les domaines ou les types d'activités.

- En famille et avec les amis, ce taux est de 88 et 79 %, respectivement.
- Dans les activités de lecture, dans les magasins et dans les restaurants, ces taux sont de 56, 54 et 53 %.
- Pour ce qui est de regarder la télévision, il est de 44 %.



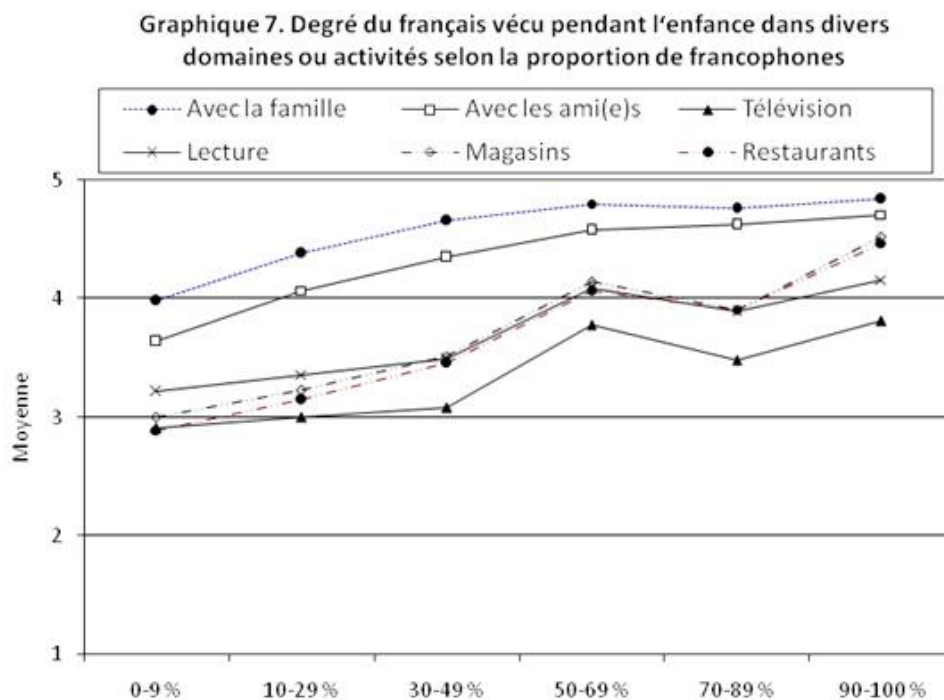
**Tableau 29. Degré du français vécu pendant l'enfance dans divers domaines ou activités (en %)**

	Avec votre famille	Avec vos ami(e)s	Lorsque vous regardiez la télévision	Lorsque vous faisiez de la lecture pour le plaisir	Dans les magasins	Restaurants
Pas du tout	4,0	3,9	14,3	10,1	10,9	12,3
Un peu	4,4	7,7	20,8	17,2	17,5	17,7
Passablement	3,7	9,0	21,1	16,5	17,2	17,0
Beaucoup	12,2	18,5	16,1	16,5	13,6	14,5
Toujours	75,7	60,9	27,8	39,8	40,7	38,5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>6 510</b>	<b>6 507</b>	<b>6 214</b>	<b>6 471</b>	<b>6 464</b>	<b>6 317</b>

En général, le degré de vécu linguistique en français pendant l'enfance s'accroît dans les régions où la proportion de francophones est plus élevée. Ce sont les vécus en famille et avec les amis qui présentent des scores moyens plus élevés. Le vécu en français dans les activités concernant la télévision, la lecture pour le plaisir, les repas au restaurant et le magasinage sont plus faibles en français (voir le tableau 98 et les graphiques 7 et 8).

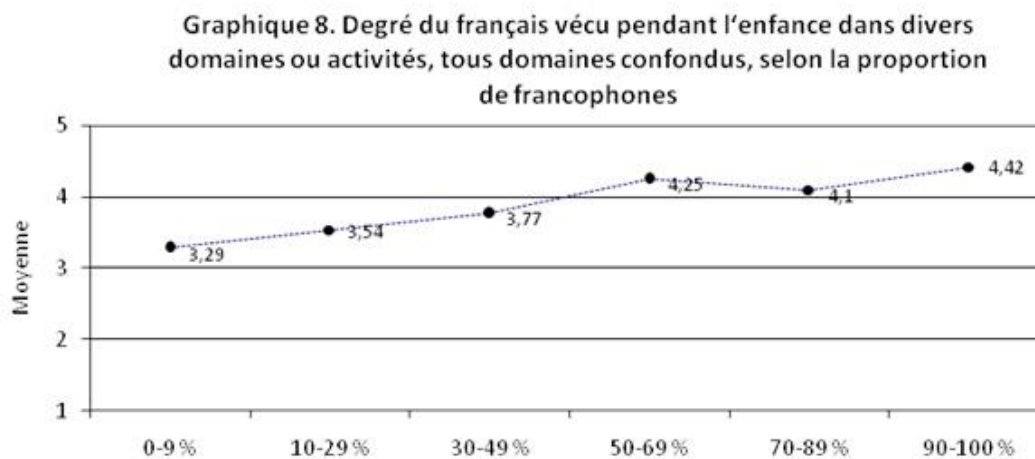
### Échelle servant au calcul des scores

1 = Pas du tout 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Toujours



### Échelle servant au calcul des scores

1 = Pas du tout 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Toujours



### 3.4 Services en français

Dans la présente section, nous avons voulu vérifier tout à la fois le degré de disponibilité des services gouvernementaux en français aux paliers fédéral, provincial, municipal et commercial (voir le tableau 30) de même que le degré d'importance qu'occupe la place du français au travail, dans le domaine politique, dans les médias, les commerces ainsi que les arts et les cultures (voir les tableaux 31 et 32). Dans la continuité des services en français, nous avons ensuite orienté les questions sur les services de santé en français. Nous avons demandé aux répondants s'ils avaient reçu de l'information sur des services de santé en français depuis les cinq dernières années (voir les tableaux 33 et 34) et leurs sources d'information (p. ex. les hôpitaux, les médias) (voir le tableau 35). Enfin, il s'agissait de savoir, d'abord, s'ils connaissaient des répertoires ou des listes de services et de professionnels de santé en français (voir les tableaux 36 et 37), puis, et s'ils les avaient utilisés (voir les tableaux 38 et 39).

#### 3.4.1 Degré d'offre de services en français

Pour tous les répondants, nous avons analysé le degré de disponibilité des services en français. Selon 63 % des répondants, les services des gouvernements fédéraux sont bien ou sont très disponibles en français dans leurs régions, alors que les services municipaux le sont pour 61 %, les services provinciaux, pour 57 %, et les services commerciaux, pour 46 % d'entre eux. Selon 27 % des répondants, les services commerciaux sont peu ou ne sont pas disponibles en français dans leurs régions, tandis que les services municipaux et provinciaux le sont peu ou ne le sont pas pour 18 et 16 %, respectivement, et les services fédéraux le sont peu ou ne le sont pas pour 11 % d'entre eux (voir le tableau 30).

**Tableau 30. Degré de disponibilité des services en français (en %)**

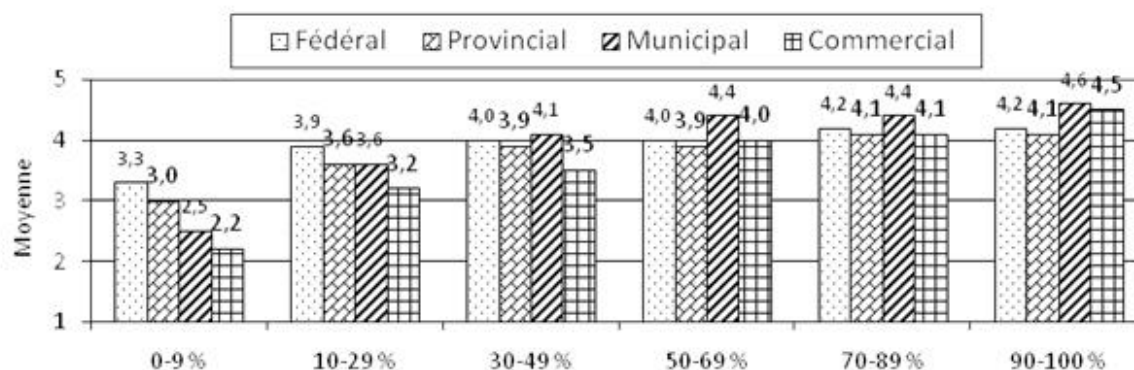
	Au gouvernement fédéral (Poste Canada, Service Canada)	Au gouvernement provincial (ex. : renouvellement de permis, carte d'assurance maladie, autres)	De votre municipalité (ex. : taxes municipales, services municipaux)	Dans les commerces
Pas disponibles	1,6	3,0	5,4	5,6
Peu disponibles	8,9	12,7	12,7	21,5
Assez disponibles	27,0	27,6	20,8	27,1
Bien disponibles	24,0	23,3	18,2	17,7
Très disponibles	38,5	33,4	43,0	28,2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>6 319</b>	<b>6 207</b>	<b>6 251</b>	<b>6 456</b>

Le tableau 97 (en annexe) et les graphiques qui suivent indiquent que les services sont beaucoup plus disponibles en français dans les régions à plus forte concentration de francophones. Dans les régions à faible concentration (moins de 50 %), ce sont les services fédéraux qui sont plus disponibles en français, puis les services provinciaux, municipaux et commerciaux. La tendance change dans les régions à plus forte concentration de francophones (plus de 50 %) : les services municipaux sont beaucoup plus disponibles en français. Dans les régions à plus de 90 % de francophones, ce sont les services municipaux et commerciaux qui le sont beaucoup plus en français.

### Échelle servant au calcul des scores

1 = Pas disponible 2 = Peu disponible 3 = Assez disponible 4 = Bien disponible 5 = Très disponible

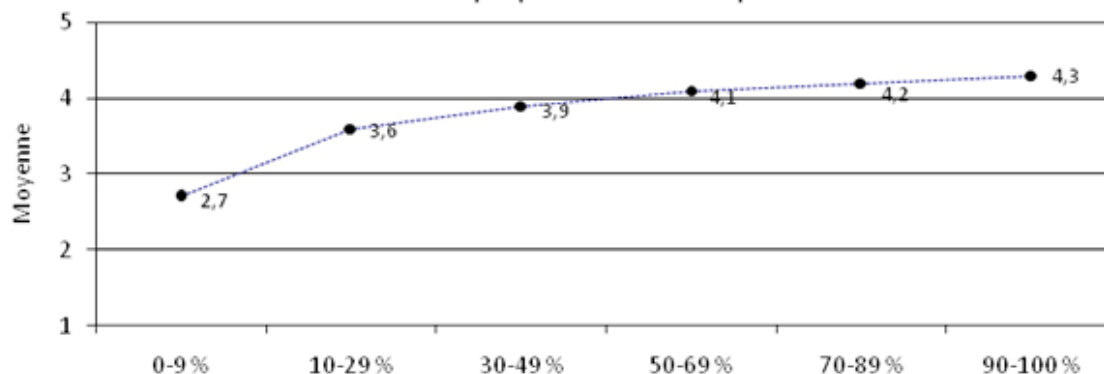
Graphique 9. Degré de disponibilité des services en français selon la proportion de francophones



### Échelle servant au calcul des scores

1 = Pas disponible 2 = Peu disponible 3 = Assez disponible 4 = Bien disponible 5 = Très disponible

Graphique 10. Degré de disponibilité de tous les services en français selon la proportion de francophones



### 3.4.2 Place du français dans les régions selon différents domaines

Quant à la place de la langue française dans les régions qu’habitent les répondants, elle occupe une place importante ou très importante dans les domaines suivants :

- le travail, selon 61 % des répondants;
- les arts et la culture, selon 55 % des répondants;
- la politique, selon 53 % des répondants;
- les médias, selon 53 % des répondants;
- les commerces, selon 49 % des répondants.

**Tableau 31. Place occupée par le français dans divers domaines (en %)**

	Travail	Politique (élus politiques)	Médias	Commerces	Arts et culture
Nulle	3,2	5,1	4,3	5,0	3,5
Minime	13,0	15,8	15,2	20,1	16,1
Assez importante	22,5	26,0	27,9	26,3	25,7
Importante	21,1	24,1	24,5	23,3	25,9
Très importante	40,1	29,1	28,2	25,3	28,7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>6 252</b>	<b>6 301</b>	<b>6 435</b>	<b>6 473</b>	<b>6 267</b>

Comme le montrent le tableau et le graphique qui suivent, la place du français dans tous ces domaines augmente avec la proportion des francophones. Sur une échelle allant de 1 (une place nulle pour le français) à 5 (une place très importante pour le français), les scores moyens passent de 2,75 (ce qui s’approche de la catégorie « Assez importante ») dans les régions de moins de 10 % de francophones à 4,28 (ce qui dépasse de peu la catégorie « Importante ») dans les régions qu’habitent plus de 90 % de francophones. La tendance est similaire pour tous les domaines d’activités.

### Échelle servant au calcul des scores

1 = Nulle 2 = Minime 3 = Assez importante 4 = Importante 5 = Très importante

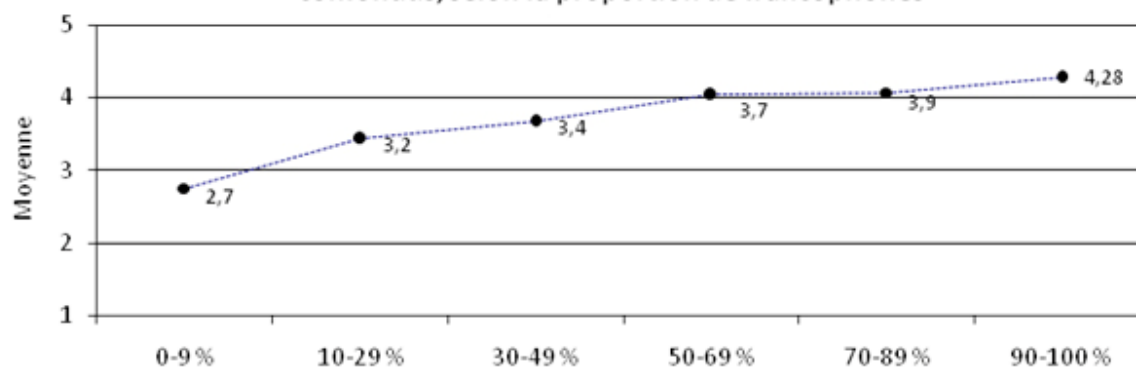
**Tableau 32. Place occupée par le français dans divers domaines selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

Selon vous, quelle place occupe le français dans votre région...	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
dans le <b>travail?</b>	3,04	3,71	3,90	4,16	4,23	4,38	<b>3,82</b>	<b>6 252</b>
dans la <b>politique</b> (élus politiques)?	2,75	3,41	3,65	3,98	4,02	4,18	<b>3,56</b>	<b>6 301</b>
dans les <b>médias?</b>	2,80	3,38	3,60	4,04	4,05	4,28	<b>3,57</b>	<b>6 435</b>
dans les <b>commerces?</b>	2,43	3,23	3,51	4,01	4,01	4,30	<b>3,44</b>	<b>6 473</b>
dans les <b>arts et la culture?</b>	2,79	3,43	3,71	4,00	4,06	4,27	<b>3,60</b>	<b>6 267</b>
<b>Moyenne globale</b>	<b>2,75</b>	<b>3,43</b>	<b>3,67</b>	<b>4,03</b>	<b>4,07</b>	<b>4,28</b>	<b>3,59</b>	<b>--</b>

### Échelle servant au calcul des scores

1 = Nulle 2 = Minime 3 = Assez importante 4 = Importante 5 = Très importante

**Graphique 11. Place occupée par le français, tous domaines confondus, selon la proportion de francophones**



### 3.4.3 Informations sur les services de santé en français

Pour l'ensemble des répondants, un peu plus de six sur dix (62 %) affirment avoir obtenu de l'information sur l'existence des services de santé en français dans leur région au cours des cinq dernières années.

**Tableau 33. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français**

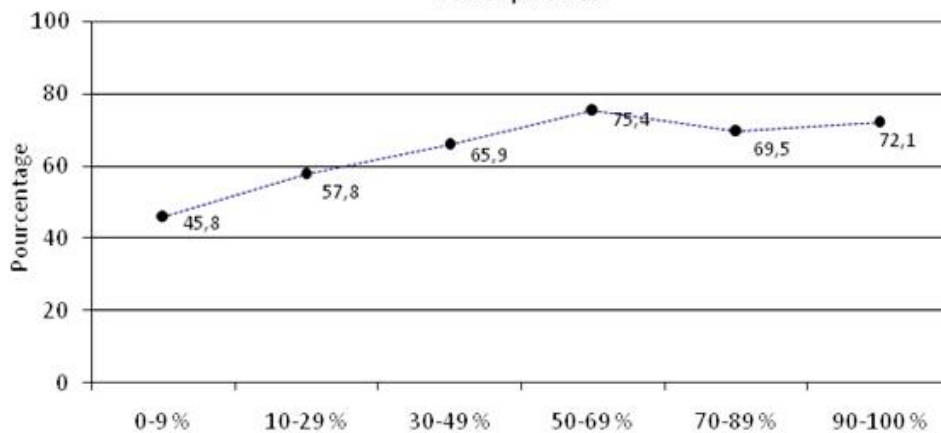
	Nombre	Pourcentage
Oui	4 054	62,2
Non	2 235	34,3
Je ne me souviens pas	225	3,4
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

Nous constatons que les répondants vivant dans des milieux où les proportions de francophones sont plus faibles déclarent moins souvent avoir reçu de l'information sur les services de santé en français. Les taux varient de 46 % dans les régions où les francophones représentent moins de 10 % de la population à 72 % dans les régions où ils en représentent plus de 90 %. La tendance est inverse pour ceux qui disent ne pas avoir reçu d'information sur les services en français. Or, c'est dans les régions où les francophones sont plus minoritaires qu'il est permis de penser que ce type d'information est utile puisque les services en français sont moins accessibles.

**Tableau 34. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones					
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %
Oui	45,8	57,8	65,9	75,4	69,5	72,1
Non	50,5	37,3	30,9	21,9	28,0	26,2
Je ne me souviens pas	3,7	4,9	3,2	2,7	2,5	1,7
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>1 204</b>	<b>1 587</b>	<b>1 454</b>	<b>668</b>	<b>1 143</b>	<b>458</b>

**Graphique 12. Information reçue depuis cinq ans sur les services de santé en français selon la proportion de francophones**



La plupart du temps, pour les répondants qui ont reçu de l'information sur l'existence des services de santé en français dans leur région au cours des cinq dernières années, ils l'ont reçue surtout des établissements de santé, des médias et par le bouche-à-oreille. Nous constatons que les organismes francophones jouent un rôle plus important à cet égard dans les régions où les francophones représentent moins de 10 % de la population (voir le tableau 35).

**Tableau 35. Sources d'information selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Bouche-à-oreille	17,6	17,8	17,3	16,7	20,8	20,7	<b>18,3</b>
Organismes francophones	17,5	9,8	8,4	10,2	8,0	9,6	<b>10,3</b>
Hôpitaux, centres de santé, cliniques	18,2	26,5	26,2	28,5	24,5	28,1	<b>25,2</b>
Gouvernement fédéral	16,9	16,9	14,0	17,2	16,0	11,9	<b>15,6</b>
Médias	19,1	18,7	22,9	19,4	22,0	20,7	<b>20,7</b>
Internet	10,7	10,3	11,1	8,1	8,7	9,0	<b>9,9</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>91</b>	<b>1 613</b>	<b>875</b>	<b>537</b>	<b>349</b>	<b>171</b>	<b>91</b>

Un peu plus de la moitié de tous les répondants disent connaître des répertoires ou des listes en français de services et de professionnels de la santé (voir le tableau 36). Ce taux est plus élevé dans les milieux où les francophones sont proportionnellement plus nombreux (voir le tableau 37). Dans les milieux où il y a plus de 70 % de francophones, de 56 à 63 % des répondants connaissent ces ressources. Dans les milieux de moins de 30 % de francophones, entre 38 et 43 % connaissent ces ressources.

**Tableau 36. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français**

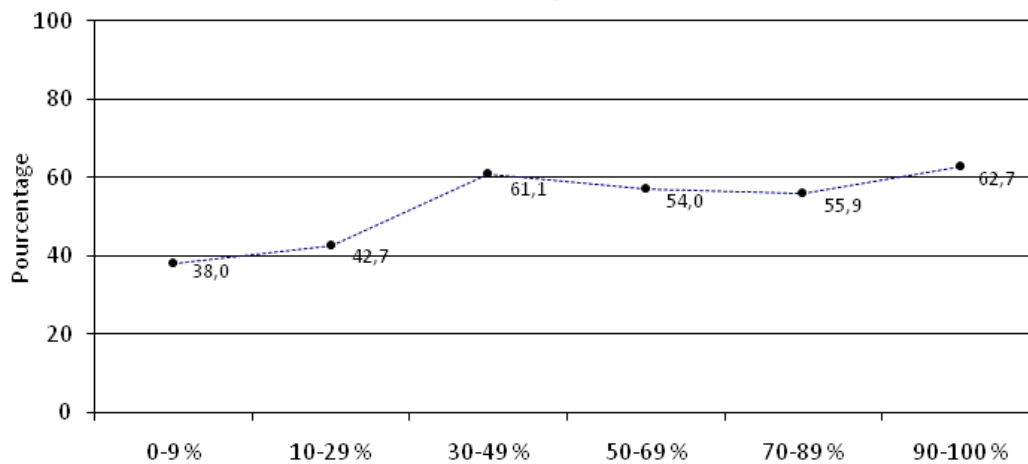
	Nombre	Pourcentage
Oui	3 331	51,1
Non	3 183	48,9
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>



**Tableau 37. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones					
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %
Oui	38,0	42,7	61,1	57,2	55,9	62,7
Non	62,0	57,3	38,9	42,8	44,1	37,3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>1 204</b>	<b>1 587</b>	<b>1 454</b>	<b>668</b>	<b>1 142</b>	<b>458</b>

**Graphique 13. Connaissance des répertoires ou des listes de services et de professionnels de santé en français selon la proportion de francophones**



Pour les répondants qui connaissent ces répertoires, leur utilisation est plutôt faible : 25 % des répondants les ont utilisés souvent ou très souvent. Leur utilisation augmente légèrement dans les régions où les francophones sont proportionnellement plus nombreux. Dans les régions où il y a plus de 30 % de francophones, le score moyen s'approche de la catégorie « parfois » (voir le tableau 39).

**Tableau 38. Utilisation des répertoires ou des listes de services de professionnels de la santé qui offrent des services en français**

	Nombre	Pourcentage
Jamais	651	19,6
Rarement	774	23,3
Parfois	1 062	32,0
Souvent	601	18,1
Très souvent	234	7,1
<b>Total</b>	<b>3 322</b>	<b>100</b>

## Échelle servant au calcul des scores

1 = Jamais 2 = Rarement 3 = Parfois 4 = Souvent 5 = Très souvent

**Tableau 39. Utilisation des répertoires ou des listes de services et de professionnels de la santé qui offrent des services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Les avez-vous déjà utilisés?	2,44	2,53	2,87	2,74	2,74	2,82	2,70
Nombre	457	673	888	382	635	287	3 322

### 3.5 Disponibilité et utilisation des services de santé en français

Dans la présente section, nous relevons les perceptions des répondants quant à la disponibilité de différents types de services de santé en français (voir les tableaux 40 et 41). Nous avons aussi demandé si les répondants avaient un médecin de famille et dans quelle langue ils communiquaient avec lui (voir les tableaux 42 à 44). Pour ce qui concerne l'analyse des services de santé reçus, cette sous-section comprend l'utilisation de ces services, la langue de ces services, si le choix de ces services a été fait selon la langue, si ces services ont été offerts en français et, le cas échéant, la façon dont ils l'ont été, la demande de services en français et les moyens qui ont été utilisés pour les offrir, ainsi que les effets sur les services lorsque ceux-ci ont été demandés en français (voir les tableaux 45 à 54). Il importait également de savoir si des démarches avaient été entreprises pour obtenir des services de santé en français (voir les tableaux 55 et 56), pour quels services (voir les tableaux 57 et 58) et la distance parcourue pour ces services (voir les tableaux 59 et 60).

#### 3.5.1 Disponibilité des services de santé en français

Nous avons voulu mesurer la connaissance de tous les répondants au sujet de la disponibilité des services de santé en français dans leurs régions. Les différents services de santé tendent à être accessibles en français dans les mêmes proportions : entre 75 et 88 % des répondants déclarent que les services de santé sont au moins disponibles en français. Plus précisément, les services de santé le sont majoritairement autant en anglais qu'en français (entre 62 et 80 %). Les services de « prévention-promotion » et « d'information et de référence » sont offerts autant en anglais qu'en français à des taux plus élevés (76 et 80 %) comparativement aux autres services. Ces taux peuvent sembler élevés, mais il faut reconnaître qu'il s'agit d'une perception et que la perception selon laquelle les services sont accessibles en anglais et en français ne précise pas à quel point ils le sont en pratique.

**Tableau 40. Perceptions de la disponibilité des services de santé en français (en %)**

	Services de prévention -promotion	Services d'information et de référence (infosanté)	Médecin de famille/ infirmière/ clinique médicale	Pharmacie	Centre de santé communautaire	Salle d'urgence d'un hôpital	Services sociaux (jeunes ou adultes)	Services hospitaliers autres que les urgences	Services à domicile	Soins de longue durée
Services non disponibles dans ma région	1,1	0,7	0,5	0,2	2,4	0,7	0,8	0,7	1,3	0,7
Services disponibles uniquement ou surtout en anglais	14,1	11,3	20,0	24,9	14,0	22,0	15,2	23,0	16,5	16,3
Services disponibles en anglais et en français	76,2	80,1	64,4	62,2	68,1	66,3	72,4	66,5	67,2	69,1
Services disponibles uniquement ou surtout en français	8,5	7,9	15,1	12,6	15,5	10,9	11,5	9,8	15,0	13,9
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>6 233</b>	<b>6 243</b>	<b>6 443</b>	<b>6 439</b>	<b>6 077</b>	<b>6 392</b>	<b>5 843</b>	<b>6 304</b>	<b>5 418</b>	<b>5 590</b>



Si les services de santé semblent disponibles en français pour une majorité de répondants, cette disponibilité varie grandement selon les régions : la perception de la disponibilité diminue lorsque la proportion de francophones diminue. Les services d'un médecin de famille, d'une infirmière ou d'un infirmier et d'une clinique médicale, par exemple, sont disponibles en français pour 42 % des répondants dans les régions où il y a moins de 10 % de francophones, alors qu'ils le sont pour 99 % d'entre eux dans les régions où il y a plus de 90 % de francophones (voir le tableau 41). Pour les services d'urgence, les taux passent de 31 % à presque 100 % de francophones.

**Tableau 41. Services de santé disponibles en français selon la proportion de francophones (en %)<sup>16</sup>**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Services de prévention-promotion	56,5	82,9	92,9	94,5	94,6	97,8	<b>84,7</b>	<b>6 233</b>
Services d'information et de référence	65,7	86,3	93,3	96,1	97,5	98,2	<b>88,0</b>	<b>6 243</b>
Médecin de famille/infirmière/ Clinique médicale	42,0	73,5	88,9	94,3	97,5	99,3	<b>79,5</b>	<b>6 443</b>
Pharmacie	24,8	69,2	87,0	94,3	96,7	99,6	<b>74,8</b>	<b>6 439</b>
Centre de santé communautaire	50,6	82,1	91,5	95,6	96,1	97,4	<b>83,6</b>	<b>6 077</b>
Salles d'urgence d'un hôpital	31,2	72,9	89,1	89,2	98,7	99,6	<b>77,2</b>	<b>6 392</b>
Services sociaux autres que les urgences	47,3	80,3	92,9	96,9	98,2	100,0	<b>83,9</b>	<b>5 843</b>
Services hospitaliers autres que les urgences	29,6	71,1	89,0	87,5	98,0	100,0	<b>76,3</b>	<b>6 304</b>
Services à domicile	35,9	77,7	94,6	96,4	98,6	99,5	<b>82,1</b>	<b>5 418</b>
Soins de longue durée	40,6	80,0	93,7	95,3	97,9	99,5	<b>83,1</b>	<b>5 590</b>

<sup>16</sup> Comprend les services offerts en anglais et en français, en français surtout ou en français uniquement.

### 3.5.2 Médecin de famille

Pour l'ensemble des répondants, un pourcentage élevé (93 %) déclare avoir un médecin de famille<sup>17</sup>. Le pourcentage augmente lorsque la proportion de francophones dans les régions est plus élevée. Les répondants en milieu fortement minoritaire rapportent donc avoir un peu moins accès à un médecin de famille.

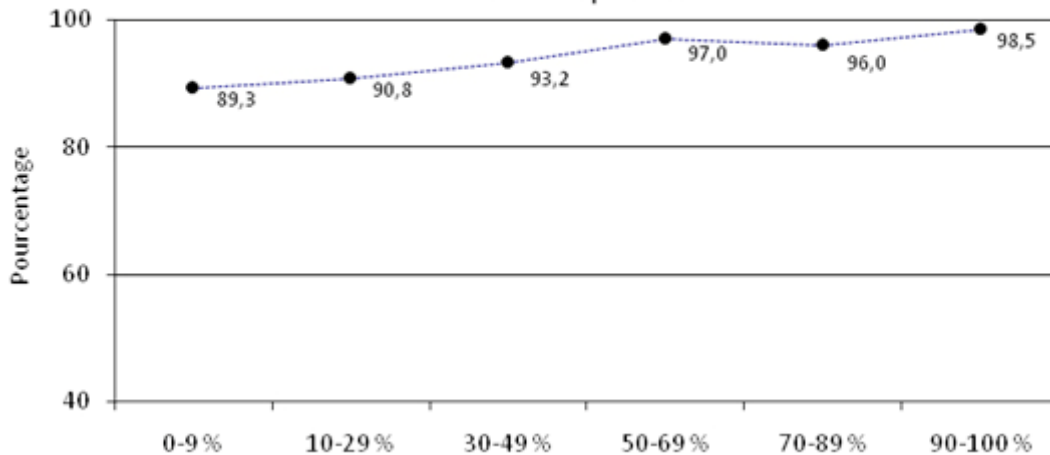
**Tableau 42. Avoir un médecin de famille**

	Nombre	Pourcentage
Oui	6 067	93,1
Non	447	6,9
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

**Tableau 43. Avoir un médecin de famille selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones					
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %
Oui	89,3	90,8	93,2	97,0	96,0	98,5
Non	10,7	9,2	6,8	3,0	4,0	1,5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>1 204</b>	<b>1 587</b>	<b>1 454</b>	<b>668</b>	<b>1 143</b>	<b>458</b>

**Graphique 14. Avoir un médecin de famille selon la proportion de francophones**



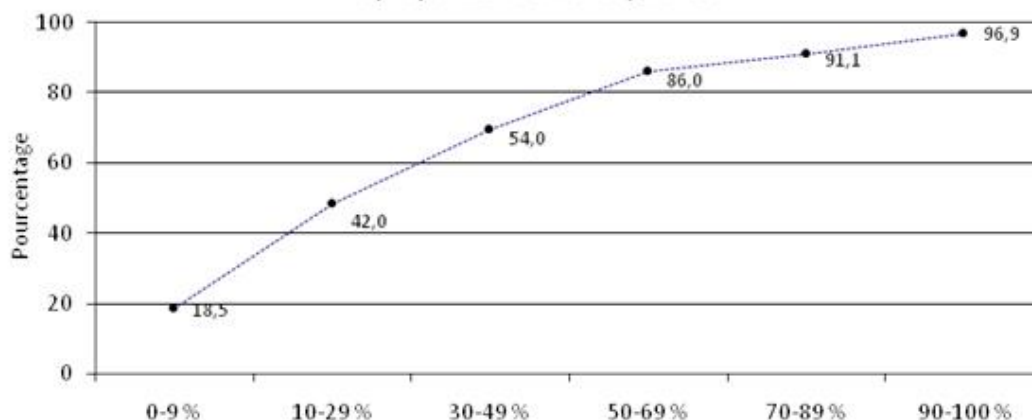
<sup>17</sup> Ce taux se compare, d'ailleurs, à 86 % pour le Canada en 2005 ([www4.hrsdc.gc.ca/.3ndic.1t.4r@-fra.jsp?iid=9#M\\_1](http://www4.hrsdc.gc.ca/.3ndic.1t.4r@-fra.jsp?iid=9#M_1)), à 84 % en 2008 ([www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010001/article/11102-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010001/article/11102-fra.htm)) et à 85 % en 2009 ([www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010002/article/11260-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010002/article/11260-fra.htm)) (sites consultés le 30 novembre 2011).

Pour les répondants ayant un médecin de famille, les résultats montrent que près des deux tiers (63 %) communiquent en français avec leur médecin de famille. Plus les francophones sont nombreux en proportion, plus ils communiquent en français avec leur médecin. Ce pourcentage passe de 19 % dans les régions où il y a moins de 10 % de francophones à 97 % dans les régions comptant plus de 90 % de francophones.

**Tableau 44. Langue de communication avec le médecin de famille selon la proportion de**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Français	18,5	48,4	69,4	86,0	91,1	96,9	<b>63,1</b>
Anglais	76,3	42,0	23,8	7,7	5,4	1,1	<b>30,7</b>
Français et Anglais	5,1	9,4	6,6	6,3	3,6	2,0	<b>6,1</b>
Autres	0,1	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	<b>0,1</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>	<b>199</b>	<b>697</b>	<b>940</b>	<b>557</b>	<b>999</b>	<b>437</b>	<b>3 829</b>

**Graphique 15. Emploi du français avec le médecin de famille selon la proportion de francophones**



### 3.5.3 Analyse des services reçus

Dans la présente sous-section, nous analysons les résultats du sondage ayant trait aux services de santé que les répondants ont reçus. Nous avons d'abord voulu savoir dans quelle langue ils les ont reçus (voir le tableau 48) et, le cas échéant, la façon dont le personnel les leur a offerts dans cette langue (voir le tableau 51). De plus, nous verrons à quel point le choix des services s'est fait en fonction de la langue (voir le tableau 49) et dans quelle mesure ils ont fait l'objet de demandes pour qu'ils soient obtenus en français (voir le tableau 52). Et si tel est le cas, quels moyens le personnel a-t-il employés pour les offrir aux répondants en français (voir le tableau 53)? Nous présentons aussi les conséquences qu'aurait pu avoir la demande de services de santé en français sur les services eux-mêmes (voir le tableau 54).

Presque tous les répondants (94 %) ont utilisé au moins un service de santé au cours des deux années précédant l’entrevue. Le tableau 46 montre que plus des trois quarts des répondants qui ont utilisé au moins un service de santé durant cette période disent avoir reçu des soins primaires, alors que, dans le cas de plus faibles pourcentages, ils ont reçu les autres soins relevant des autres catégories<sup>18</sup>. Un très faible pourcentage dit avoir utilisé les services que procure la médecine alternative. Les répondants pouvaient indiquer plus d’un service, ce qui explique que le total dépasse 100 %.

**Tableau 45. Utilisation des services de santé**

	Pourcentage
Moins d’un an	65,8
Entre 1 et 2 ans	27,7
Plus de 2 ans	6,4

**Tableau 46. Services utilisés**

Catégories de services	Nombre	Pourcentage
Soins primaires	5 105	76,0
Urgences hospitalières	1 045	16,0
Services médicaux, hospitaliers et de longue durée	1 802	27,7
Services dans la communauté	1 238	19,0
Médecine alternative	68	1,1

Selon le tableau 47, les services utilisés dans les deux années qui ont précédé l’entrevue, par catégorie, varient en fonction de la proportion de francophones. Bien que les tendances soient plutôt irrégulières, la plupart des répondants (54 %) ont quand même reçu un service de soins primaires.

<sup>18</sup> Se reporter à l’annexe pour le détail des services relevant de chaque catégorie.

**Tableau 47. Services utilisés selon la proportion de francophones (en %)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Soins primaires	53,9	56,8	52,5	56,2	48,8	53,2	<b>53,6</b>	5 105
Urgences hospitalières	9,6	9,5	12,6	10,1	12,7	11,4	<b>11,0</b>	1 045
Services médicaux	17,2	17,8	20,6	16,4	24,3	24,2	<b>19,7</b>	1 875
Services dans la communauté	17,9	15,2	13,7	16,2	13,5	10,8	<b>14,9</b>	1 411
Médecine alternative	1,4	0,6	0,6	1,0	0,6	0,3	<b>0,8</b>	77
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>9 513</b>

Dans le tableau 48, toujours selon les répondants qui ont utilisé au moins un service de santé au cours des deux années qui ont précédé l'entrevue, entre 42 et 49 % des services de santé ont été obtenus en français alors entre 17 et 26 % des services ont été obtenus en anglais et en français<sup>19</sup>. Pour les médecines alternatives, ce taux est plus faible, soit 42 % des répondants qui ont obtenu ces services en français. Plus les régions sont proportionnellement francophones, plus les services sont obtenus en français. Les services sont en règle générale, offerts majoritairement en français (à 62 % et plus) dans les régions où il y a plus de 70 % de francophones. Inversement, ces services sont obtenus majoritairement en anglais (à plus de 71 %) dans les régions où les francophones constituent moins de 10 % de la population, et ce, pour toutes les catégories de services.

<sup>19</sup> Pour la présente section, les pourcentages sont exprimés en fonction du nombre de services utilisés, car un même répondant peut avoir obtenu plus d'un service, ce qui explique pourquoi certains résultats dans la colonne qui porte sur toutes les régions diffèrent du tableau précédent.



**Tableau 48. Langue des services obtenus selon la proportion de francophones (en %)**

Proportion de francophones								
Toutes catégories de services confondues								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	73,3	42,1	22,4	10,2	6,3	0,8	31,8	5 595
Anglais et français	11,4	21,1	19,6	20,3	14,2	5,3	16,9	2 524
Français	15,2	36,9	58,0	69,5	79,5	93,9	51,2	8 872
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>16 991</b>

Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	73,3	37,5	18,5	3,0	3,2	0,2	29,5	2 602
Anglais et français	14,1	29,2	20,2	25,4	16,9	5,4	21,6	1 065
Français	12,6	33,3	57,3	68,4	78,3	94,0	48,8	4 304
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>7 971</b>

Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	82,2	40,6	18,0	3,9	2,6	0,0	30,3	785
Anglais et français	11,9	34,6	35,1	34,5	18,2	6,8	25,7	392
Français	5,9	24,8	49,9	54,0	77,8	93,2	44,0	1 139
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 316</b>

Services médicaux, hospitaliers et de longue durée								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	74,8	40,6	16,7	3,1	4,7	0,2	28,6	1 119
Anglais et français	16,7	31,7	27,1	32,8	23,2	5,6	24,8	552
Français	8,5	27,8	56,3	59,2	70,7	93,5	46,6	1 822
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3 493</b>

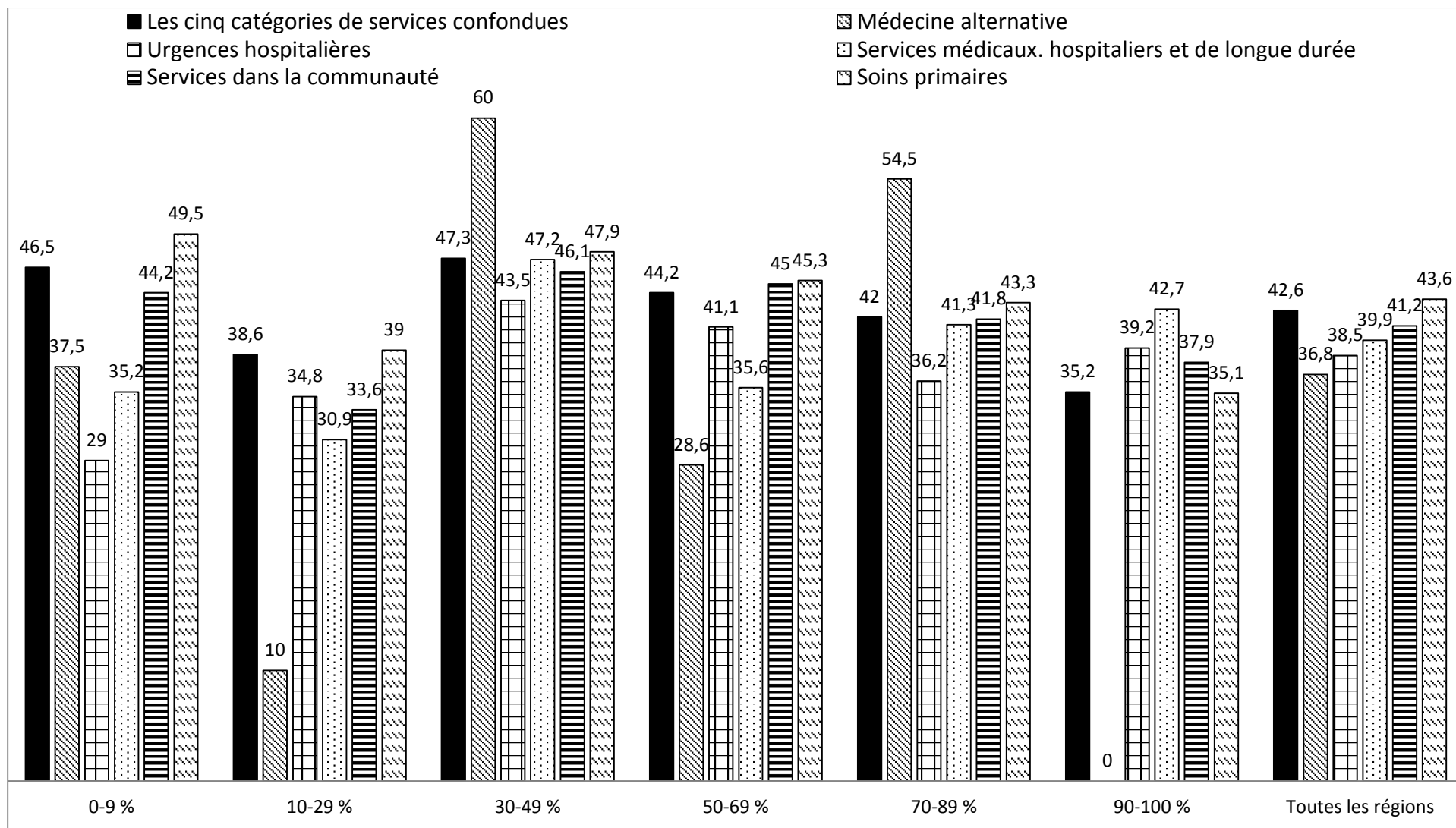


Services dans la communauté								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	75,1	38,1	15,9	3,8	2,0	0,0	29,7	1 019
Anglais et français	14,2	31,1	26,3	29,3	20,8	11,3	25,4	499
Français	10,8	30,8	51,4	63,8	76,4	88,8	44,9	1 537
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3 055</b>

Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Anglais	71,2	69,4	12,0	0,0	0,0	0,0	41,7	70
Anglais et français	13,6	11,1	16,7	0,0	38,5	0,0	16,7	16
Français	15,3	19,4	64,0	100,0	61,5	100,0	41,7	70
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>156</b>

Nous avons demandé à ceux qui avaient obtenu des services de santé en français s'ils avaient choisi ces services, entre autres parce qu'ils savaient qu'ils étaient offerts en français. Comme le montre le tableau ci-dessous, la majorité des services (57 %) n'ont pas été choisis en fonction de la langue, ce qui reste vrai pour l'intégralité des catégories de services et des concentrations géographiques. Il n'en demeure pas moins qu'un pourcentage significatif des services (43 %) a été choisi pour une raison de nature linguistique.

**Tableau 49. Pourcentage de répondant choisissant leurs services en raison de la langue française selon la proportion de francophone**



Pour les personnes qui ont indiqué avoir reçu leurs services en français, nous avons voulu savoir si ces services avaient été effectivement offerts dans cette langue. Elles les ont reçus dans la majorité des cas. Plus la proportion de francophones grandit, plus les services tendent à être offerts en français. Le pourcentage des services offerts en français demeure relativement élevé dans les régions où les francophones sont fortement minoritaires (voir le tableau 50).

**Tableau 50. Services offerts en français selon la proportion de francophones (en %)**

Proportion de francophones								
Les cinq catégories confondues de services								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	69,5	77,4	87,6	91,6	93,8	90,6	86,2	5 897
Le service n'a pas été offert en français	30,5	22,6	12,4	8,4	6,2	9,4	13,8	947
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>6 844</b>

Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	71,6	77,0	87,7	91,1	92,7	89,4	85,5	3 376
Le service n'a pas été offert en français	28,4	23,0	12,3	8,9	7,3	10,6	14,5	691
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>4 067</b>

Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	54,9	74,6	87,9	92,7	92,2	95,1	85,3	1 449
Le service n'a pas été offert en français	45,1	25,4	12,1	7,3	7,8	4,9	14,7	249
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 698</b>

Services médicaux, hospitaliers et de longue durée								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	64,9	74,1	86,7	88,6	95,5	92,4	85,5	2 224
Le service n'a pas été offert en français	35,1	25,9	13,3	11,4	4,5	7,6	14,5	376
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 600</b>

Services dans la communauté								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	65,7	73,0	85,8	93,2	95,6	94,7	84,8	1 902
Le service n'a pas été offert en français	34,3	27,0	14,2	6,8	4,4	5,3	15,2	342
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 244</b>



Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le service a été offert en français	73,7	52,9	95,7	100,0	100,0	100,0	86,4	89
Le service n'a pas été offert en français	26,3	47,1	4,3	0,0	0,0	0,0	13,6	14
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>103</b>

Aux personnes qui ont indiqué que les services avaient été offerts en français, nous avons demandé de quelle façon ils l'avaient été. Les façons les plus courantes d'offrir les services en français sont les suivantes : 1) le personnel s'adressait à elles en français ou 2) elles leur parlaient dans les deux langues, ce qui reste vrai pour tous les services, sauf les services de santé alternatifs, pour lesquels on utilise, en second lieu, des affiches qui indiquent l'endroit où ils sont offerts en français. Le recours au français est un moyen qui est moins employé dans les régions où les francophones sont moins nombreux en proportion. Toutefois, la présence d'affiches indiquant que les services sont offerts en français de même que le fait d'utiliser les deux langues officielles par le personnel sont des moyens qui sont plus utilisés dans les régions où les francophones sont plus fortement minoritaires (moins de 10 %) que celles où ils sont plus fortement majoritaires (plus de 90 %) (voir le tableau 51).

**Tableau 51. Façons dont les services ont été offerts en français selon la proportion de francophones (en %)**

Proportion de francophones								
Les cinq catégories confondues de services								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	5,7	4,9	4,0	1,8	3,5	2,0	3,7	257
Des affiches indiquaient les services en français	19,7	13,6	15,2	10,0	11,6	8,6	13,0	906
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	25,4	30,1	24,8	26,7	17,4	14,2	23,5	1 640

Le personnel s'adressait à vous en français	49,2	51,4	56,0	61,6	67,5	75,2	59,8	4 164
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>6 967</b>

Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	5,2	4,8	3,7	1,2	2,9	1,5	3,3	193
Des affiches indiquaient les services en français	19,6	13,3	14,5	9,6	11,6	8,9	12,8	743
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	24,3	29,7	26,8	26,7	17,4	15,6	24,3	1 412
Le personnel s'adressait à vous en français	50,9	52,1	55,0	62,5	68,1	74,1	59,6	1 412
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3 760</b>

Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	2,9	8,5	3,3	4,9	2,2	2,0	4,1	73
Des affiches indiquaient les services en français	25,0	22,0	20,4	7,0	13,5	6,0	16,5	293
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	29,4	32,4	28,3	31,4	14,6	12,0	24,7	437
Le personnel s'adressait à vous en français	42,6	37,2	47,9	56,8	69,7	80,0	54,7	968
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 771</b>



Services médicaux, hospitaliers et de longue durée								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	7,7	3,8	4,1	1,7	4,2	2,0	3,8	102
Des affiches indiquaient les services en français	21,7	12,7	16,5	12,0	13,3	10,5	14,2	380
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	24,5	33,6	22,6	29,3	18,9	14,8	23,8	638
Le personnel s'adressait à vous en français	46,2	49,9	56,8	57,0	63,6	72,7	58,3	1 564
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 684</b>

Services dans la communauté								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	5,8	6,5	4,1	1,4	5,1	1,3	4,4	98
Des affiches indiquaient les services en français	23,2	13,5	16,1	11,0	11,9	4,5	13,4	301
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	25,8	32,7	23,1	31,6	20,2	13,4	25,5	573
Le personnel s'adressait à vous en français	45,2	47,4	56,7	56,0	62,8	80,9	56,8	1 277
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 249</b>



Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
La personne à l'accueil portait une épinglette	11,1	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	5,3	6
Des affiches indiquaient les services en français	38,9	26,7	28,6	20,0	0,0	0,0	20,4	19
Le personnel s'adressait à vous dans les deux langues	5,6	26,7	25,0	0,0	7,7	0,0	12,4	14
Le personnel s'adressait à vous en français	44,4	46,7	46,4	80,0	76,9	100,0	61,9	70
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>109</b>

Aux répondants qui n'ont pas obtenu leurs services de santé en français, nous avons voulu savoir s'ils avaient demandé de les recevoir en français. Un faible pourcentage des services obtenus en anglais (10 %) a fait l'objet d'une telle demande (voir le tableau 52). La demande de services en français est la plus forte dans les milieux bilingues (de 50 à 69 % de francophones) pour les urgences hospitalières, les services médicaux, hospitaliers et de longue durée et les soins primaires. Dans les milieux fortement minoritaires et fortement majoritaires, les services font moins l'objet de demandes pour les obtenir en français. Il est permis de penser que les francophones vivant en milieu fortement minoritaire (moins de 10 %) sont plus à l'aise en anglais ou ont moins d'attente à l'égard de la langue de ces services et, de ce fait, demandent moins à les recevoir en français. Par ailleurs, ceux-ci pourraient penser que, même s'ils le demandaient, ce serait plus difficile de les obtenir en français. À l'autre extrême, dans les régions où il y a plus de 90 % de francophones, le nombre de personnes qui ne les ont pas reçus en français est plutôt faible et nous pouvons nous demander pourquoi les services qui n'ont pas été offerts en français ont fait si peu l'objet de demandes pour qu'ils le soient dans cette langue. Nous pouvons supposer que les répondants estiment que les services en français sont peu accessibles et qu'il est donc inutile de les demander. Notons, toutefois, que les répondants qui ont reçu leurs services en français peuvent aussi avoir demandé de les recevoir dans cette langue, mais nous ne leur avons pas posé la question.



**Tableau 52. Pourcentage des services qui ont fait l'objet d'une demande pour qu'ils soient obtenus en français (%)**

<b>Proportion de francophones</b>							
<b>Toutes catégories confondues de services</b>							
<b>0-9 %</b>	<b>10-29 %</b>	<b>30-49 %</b>	<b>50-69 %</b>	<b>70-89 %</b>	<b>90-100 %</b>	<b>Toutes les régions</b>	<b>Nombre – Toutes les régions</b>
8,1	10,3	11,3	20,3	15,7	1,6	<b>10,0</b>	<b>338</b>
<b>Soins primaires</b>							
7,8	9,9	12,6	20,4	12,7	0,0	<b>9,8</b>	<b>293</b>
<b>Urgences hospitalières</b>							
8,3	10,5	11,2	31,4	8,5	14,3	<b>10,5</b>	<b>90</b>
<b>Services médicaux, hospitaliers et de longue durée</b>							
7,4	16,4	13,3	25,0	17,7	0,0	<b>12,5</b>	<b>157</b>
<b>Services dans la communauté</b>							
9,0	11,7	18,2	18,2	20,7	0,0	<b>11,8</b>	<b>134</b>
<b>Médecine alternative</b>							
18,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	<b>10,9</b>	<b>6</b>

Aux répondants qui ont obtenu leurs services en français ou demandé de les recevoir dans cette langue et qui les ont reçus aussi, nous leur avons demandé quels moyens avaient été utilisés par le personnel. Le principal moyen employé pour servir les francophones qui ont obtenu les services en français ou qui les ont demandés est le personnel qui s'exprime en français (91 %), et ce, pour toutes les catégories de services (voir le tableau 53), et il demeure le moyen principal dans toutes les régions.

**Tableau 53. Moyens utilisés pour offrir les services en français selon la proportion de francophones (en %)**

Proportion de francophones								
Les cinq catégories confondues								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	91,3	90,7	91,7	95,1	89,6	86,2	90,8	5 453
D'autres professionnels s'exprimaient en français	5,2	6,9	8,9	3,6	9,0	10,2	7,1	429
Autres	3,5	2,3	1,8	1,3	1,5	3,5	2,0	121
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>6 003</b>

Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	91,1	91,9	93,1	97,7	93,2	90,9	93,2	3 204
D'autres professionnels s'exprimaient en français	5,3	6,3	7,9	1,7	5,9	7,1	5,5	242
Autres	3,6	1,8	0,7	0,6	0,9	2,0	1,3	55
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>3 501</b>

Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	94,1	85,5	87,2	87,7	93,8	88,3	88,9	1 287
D'autres professionnels s'exprimaient en français	5,9	11,8	23,5	9,9	5,4	10,4	10,0	79
Autres	0,0	2,8	0,0	2,4	0,8	1,3	1,1	22
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 388</b>

Services médicaux, hospitaliers et de longue durée								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	80,5	80,9	-- <sup>20</sup>	84,3	68,5	61,5	75,0	2 087
D'autres professionnels s'exprimaient en français	11,5	16,6	--	11,8	28,9	32,8	21,6	314
Autres	7,9	2,5	--	3,7	2,9	5,9	6,1	94
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>--</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 495</b>

<sup>20</sup> Données non disponibles.

Services dans la communauté								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	78,2	87,4	92,6	94,4	84,6	86,7	88,6	1 712
D'autres professionnels s'exprimaient en français	15,1	10,6	5,4	3,9	11,4	3,8	8,1	83
Autres	6,7	2,0	2,6	1,6	4,0	9,5	4,0	30
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 825</b>

Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Le personnel s'exprimait en français	100,0	64,3	100,0	100,0	100,0	75,0	91,9	79
D'autres professionnels s'exprimaient en français	0,0	35,7	0,0	0,0	0,0	25,0	8,1	5
Autres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>87</b>

Les résultats ci-dessous ayant trait aux répondants qui ont obtenu des services de santé en français ou qui les ont demandés montrent que les moyens employés pour offrir un service en français n'ont pas ou ont peu 1) retardé l'obtention des services, 2) prolongé leur durée et 3) diminué leur qualité de communication.



**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Pas du tout 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Énormément

**Tableau 54. Impact perçu des moyens utilisés pour se faire servir en français pour les différentes catégories de services selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

Proportion de francophones								
Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services	1,40	1,43	1,38	1,47	1,37	1,33	<b>1,40</b>	<b>3 337</b>
La durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français	1,26	1,26	1,16	1,12	1,19	1,06	<b>1,18</b>	<b>3 352</b>
Les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services	1,19	1,22	1,15	1,13	1,17	1,08	<b>1,17</b>	<b>3 350</b>
Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services	1,24	1,51	1,35	1,14	1,30	1,31	<b>1,33</b>	764
La durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français	1,17	1,19	1,14	1,19	1,11	1,02	<b>1,14</b>	767

Les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services	1,09	1,18	1,15	1,10	1,17	1,06	<b>1,15</b>	767
--	------	------	------	------	------	------	-------------	-----

**Services médicaux, hospitaliers et de longue durée**

	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services	1,26	1,48	1,13	1,14	1,16	1,11	<b>1,21</b>	<b>1 317</b>
La durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français	1,20	1,21	1,08	1,07	1,06	1,03	<b>1,10</b>	<b>1 321</b>
Les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services	1,17	1,28	1,08	1,09	1,05	1,07	<b>1,12</b>	<b>1 320</b>

**Services dans la communauté**

	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services	1,27	1,17	1,28	1,34	1,43	1,21	<b>1,29</b>	<b>894</b>
La durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français	1,22	1,12	1,19	1,14	1,17	1,07	<b>1,16</b>	<b>890</b>



Les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services	1,19	1,09	1,14	1,07	1,21	1,06	<b>1,13</b>	<b>894</b>
--	------	------	------	------	------	------	-------------	------------

Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services	1,47	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	<b>1,09</b>	<b>45</b>
La durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français	1,27	1,00	1,00	1,00	1,07	1,00	<b>1,07</b>	<b>45</b>
Les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services	1,08	1,00	1,00	1,00	1,07	1,00	<b>1,03</b>	<b>45</b>

### 3.5.4 Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français

Le tableau ci-dessous montre que 12 % des répondants qui ont utilisé des services de santé dans les deux dernières années ont fait des recherches ou entrepris des démarches pour savoir s'ils étaient disponibles en français dans leur région. Parmi eux, 46 % ont fait ces recherches ou entrepris ces démarches dans l'année précédant l'entrevue (voir le tableau 57).

**Tableau 55. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français**

	Nombre	Pourcentage
Oui	730	11,8
Non	5 395	87,5
Je ne sais pas	42	0,7
<b>Total</b>	<b>6 167</b>	<b>100</b>

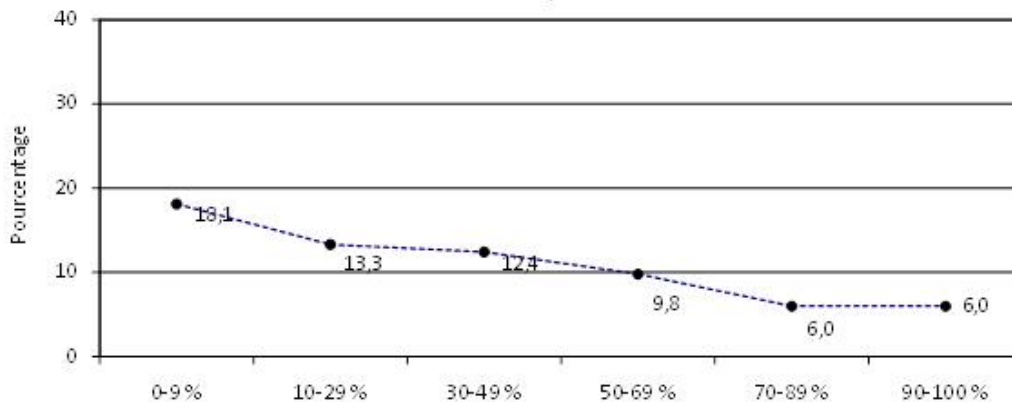


Plus la proportion de francophones augmente dans les régions, moins les répondants font des recherches pour savoir si des services en français sont disponibles (voir le tableau et le graphique suivants). Ces résultats ont tout lieu d'indiquer qu'il est davantage nécessaire d'entreprendre des démarches ou de faire des recherches pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français lorsque le nombre de francophones est faible, mais aussi que quatre francophones sur cinq n'entreprennent pas de telles démarches, même dans les régions où moins de 10 % de la population est francophone.

**Tableau 56. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français selon la proportion de francophones (en %)**

		Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
		0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Avez-vous déjà fait des recherches ou entrepris des démarches pour savoir si ces services étaient disponibles en français dans votre région?	Oui	18,1	13,3	12,4	9,8	6,0	6,0	<b>11,8</b>	<b>729</b>
	Non	81,3	85,9	87,1	89,3	93,2	94,0	<b>87,5</b>	<b>5 395</b>
	Je ne sais pas	0,6	0,9	0,5	0,9	0,7	0,0	<b>0,7</b>	<b>41</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>6 165</b>

Graphique 16. Recherches faites ou démarches entreprises pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français selon la proportion de francophones



**Tableau 57. Dernière fois où ont été faites des recherches ou entreprises des démarches pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français**

	Pourcentage
Moins d'un an	46,1
1 à 2 ans	23,2
Plus de 2 ans	30,8
<b>Total</b>	<b>100</b>

Pour les répondants qui ont fait des recherches ou entrepris des démarches pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français, le tableau 58 précise à ce sujet les catégories de services de santé et la proportion de francophones. Ce sont surtout les services de soins primaires (52 %), les services médicaux (20 %) et les services dans la communauté (19 %) qui ont fait l'objet de telles démarches. Dans les régions où les francophones sont proportionnellement plus nombreux, les soins primaires incitent moins à entreprendre des démarches pour savoir si ces services existent en français dans la communauté. Les tendances sont inverses dans le cas des services médicaux et des urgences hospitalières. Pour les deux autres catégories de services, les tendances s'avèrent irrégulières.

**Tableau 58. Services pour lesquels les recherches ou les démarches ont été entreprises selon la proportion de francophones (% calculé sur le total des mentions)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Soins primaires	60,5	49,5	56,9	41,2	42,9	28,0	<b>52,2</b>	<b>577</b>
Urgences hospitalières	4,3	7,6	8,3	7,8	16,5	16,0	<b>7,8</b>	<b>86</b>
Services médicaux	15,8	23,1	15,3	24,5	28,6	32,0	<b>20,3</b>	<b>225</b>
Services dans la communauté	18,1	19,8	19,4	26,5	8,8	24,0	<b>19,1</b>	<b>225</b>
Médecine alternative	1,3	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	<b>0,6</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 120</b>

### 3.5.5 Distance parcourue

Nous avons voulu savoir si les répondants qui ont utilisé des services de santé depuis les deux dernières années précédant le sondage ont déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services en français. Le tableau 59 montre que 14 % des répondants ont déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services d'urgence en français dans un hôpital (en tenant compte de ceux qui disent avoir parcouru une telle distance au moins rarement) et que 12 % d'entre eux pour des services en clinique médicale. Pour 2,3 et 2,4 % des répondants, ils l'ont parcouru souvent ou toujours pour obtenir des services d'urgence ou en clinique médicale. Les résultats varient peu selon les régions qui comptent des proportions de francophones variables (voir le tableau 99 en annexe). Les répondants vivant dans des régions où les francophones sont proportionnellement plus nombreux semblent un peu plus enclins à parcourir une plus grande distance pour obtenir en français des services d'urgence dans un hôpital ou des services dans une clinique médicale.

**Tableau 59. Parcouru une plus grande distance pour obtenir en français des services (en %)**

	d'urgence dans un hôpital		dans une clinique médicale	
	N	%	N	%
Jamais	5 320	86,4	5 442	88,4
Rarement	385	6,2	302	4,9
Parfois	306	5,0	264	4,3
Souvent	87	1,4	66	1,1
Toujours	58	0,9	81	1,3
<b>Total</b>	<b>6 156</b>	<b>100</b>	<b>6 155</b>	<b>100</b>

Selon les estimations de tous les répondants, les services d'urgence en français se trouvent en moyenne à 12 km plus loin que les services d'urgence les plus près. Et moins les francophones sont proportionnellement nombreux, plus sont éloignés ces services en français. Les cliniques se trouvent en moyenne un peu plus près que les cliniques médicales qui offrent des services en français (voir le

tableau 92).

Dans les régions, nous n'observons pas de tendance claire entre la proportion de francophones et la distance des cliniques en français (voir le

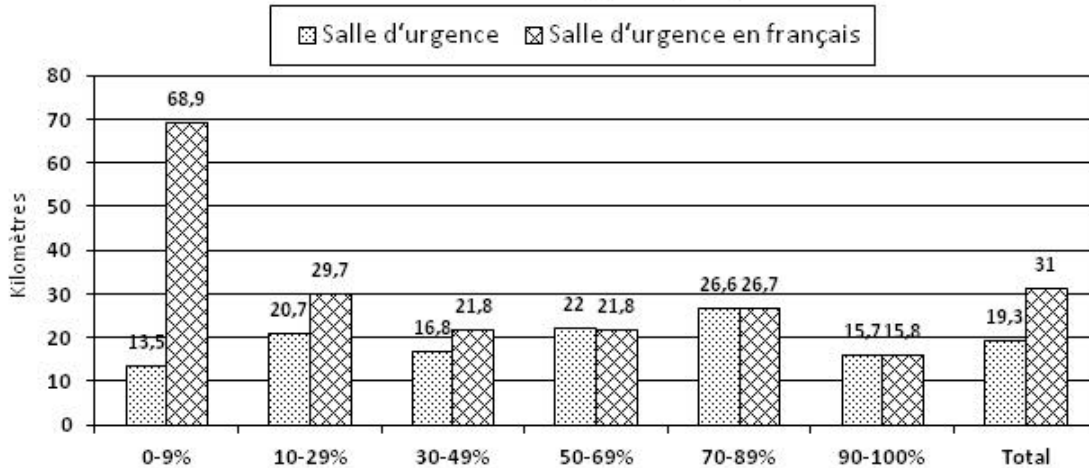
tableau 92). Elles sont plus éloignées que les cliniques les plus proches dans les régions où il y a moins de 10 % de francophones et, dans une moindre mesure, dans les régions où il y a plus de 90 % de francophones. Ce sont dans les régions bilingues intermédiaires (partant de la catégorie de 10 à 29 % et allant de 70 à 89 %) que les cliniques en français se trouvent en moyenne à la même distance que les cliniques qui offrent un service en anglais. La tendance est similaire pour les services d'urgence. Il reste à expliquer pourquoi les cliniques francophones sont plus

éloignées que les cliniques les plus proches dans les régions où il y a plus de 90 % de francophones.

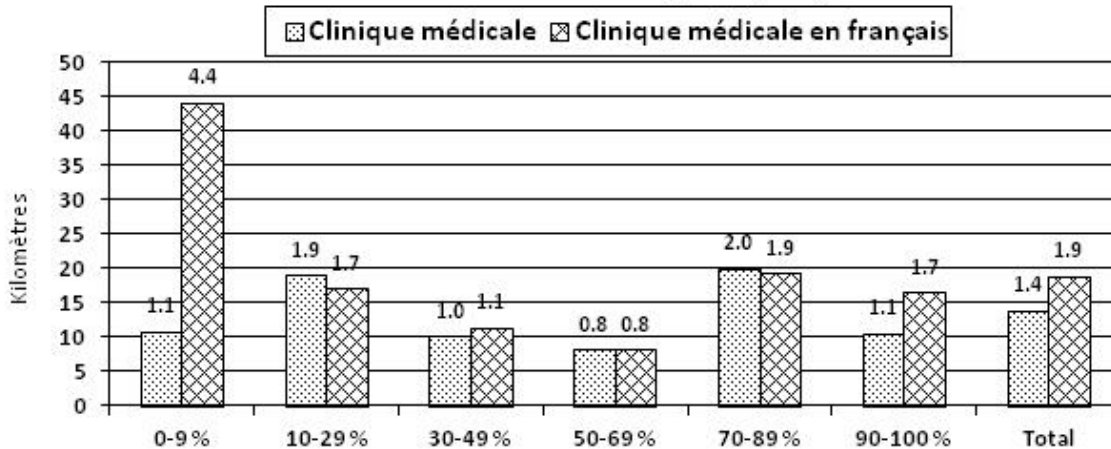
**Tableau 60. Distance des services selon la proportion de francophones (en km moyen)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la <b>salle d'urgence</b> d'un hôpital la plus proche?	13,5	20,7	16,8	22,0	26,6	15,7	<b>19,3</b>
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la <b>salle d'urgence</b> d'un hôpital qui donne des <b>services en français</b> la plus proche?	68,9	29,7	21,8	21,8	26,7	15,8	<b>31,0</b>
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la <b>clinique médicale</b> la plus proche?	10,8	19,0	10,1	8,1	20,0	10,5	<b>13,9</b>
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la <b>clinique médicale</b> qui offre des <b>services en français</b> la plus proche?	44,1	17,0	11,4	8,1	19,2	16,5	<b>18,9</b>

**Graphique 17. Distance des services d'urgence et des services d'urgence offrant des services en français les plus proches**



**Graphique 18. Distance de la clinique médicale et de la clinique médicale offrant des services en français les plus proches**



### 3.6 Perceptions à l'égard des services

Nous avons examiné dans la présente section le niveau de satisfaction à l'égard de l'accès et de l'offre des services de santé en français (voir les tableaux 61, 62 et 95) ainsi que la façon dont l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux a changé au cours des cinq dernières années (voir les tableaux 63 et 96). Nous avons également cherché à mesurer l'importance que les répondants accordent au fait d'avoir des services de santé en français selon différents types de services (voir les tableaux 64 et 65) ainsi que l'importance qu'ils attachent à l'amélioration de leur accessibilité aux services en français, dont les services de santé (voir le tableau 66).

### 3.6.1 Satisfaction quant à l'accès et à l'offre de services de santé en français

S'agissant de la satisfaction de tous les répondants, 81 % d'entre eux se disent satisfaits ou très satisfaits de leur **accès** aux services de santé en français dans les établissements de santé publics de leur région. Aussi, le même pourcentage se dit satisfait ou très satisfait des services de santé en français qui leur sont **offerts** dans les établissements de santé publics de leur région. Nous observons très peu de différence entre ces deux mesures de satisfaction.

**Tableau 61. Niveau de satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements de santé publics**

	Nombre	Pourcentage
Très insatisfait	222	3,5
Insatisfait	424	6,7
Ni satisfait — ni insatisfait	550	8,8
Satisfait	2 221	35,3
Très satisfait	2 868	45,6
<b>Total</b>	<b>6 285</b>	<b>100</b>

**Tableau 62. Niveau de satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics**

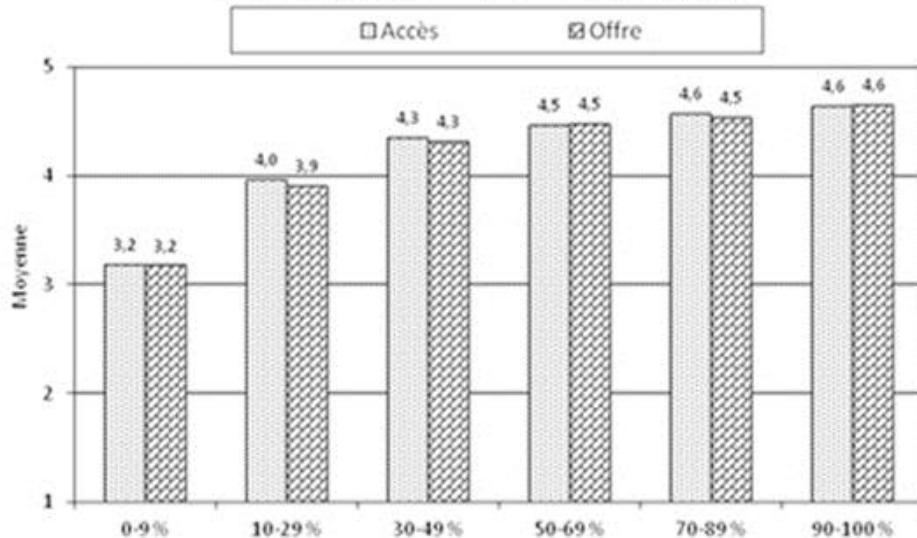
	Nombre	Pourcentage
Très insatisfait	220	3,5
Insatisfait	442	7,1
Ni satisfait — ni insatisfait	499	8,0
Satisfait	2 381	38,2
Très satisfait	2 694	43,2
<b>Total</b>	<b>6 236</b>	<b>100</b>

Les résultats qui suivent montrent que le niveau de satisfaction quant à l'**accès** aux services et à l'**offre** de services de santé en français suit la même tendance : plus les francophones sont nombreux en proportion, plus leur niveau de satisfaction est élevé. Dans les régions où ils représentent moins de 10 % de francophones, ils se déclarent en moyenne ni satisfaits ni insatisfaits. Dans les régions à l'extrémité opposée du continuum, ils se disent en moyenne satisfaits.

### Échelle servant au calcul des scores

1 = Très insatisfait 2 = Insatisfait 3 = Ni satisfait – ni insatisfait 4 = Satisfait 5 = Très satisfait

Graphique 19. Le niveau de satisfaction des répondants quant à l'accès et à l'offre de services en français dans les établissements de santé publics selon la proportion de francophones



Le tableau ci-dessous montre que 50 % de tous les répondants n'ont pas constaté de changement au sujet de l'accès aux services de santé en français au cours des cinq dernières années. Cependant, 41 % d'entre eux estiment que l'accès aux services de santé en français dans leur région s'est amélioré (un peu ou beaucoup) pendant la même période. Par ailleurs, cette évolution varie peu selon la proportion de francophones dans les régions (voir le tableau 96 et le graphique 20).

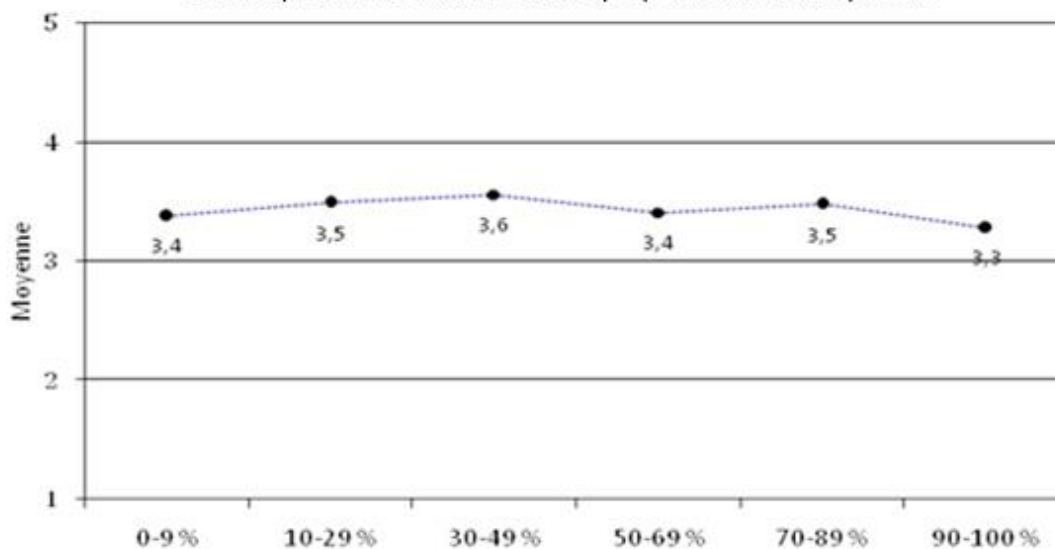
**Tableau 63. Façon dont l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a changé au cours des cinq dernières années**

	Nombre	Pourcentage
S'est beaucoup détériorée	141	2,3
S'est un peu détériorée	381	6,3
Est demeurée la même	3 038	50,2
S'est un peu améliorée	1 524	25,2
S'est beaucoup améliorée	972	16,1
<b>Total</b>	<b>6 056</b>	<b>100</b>

### Échelle servant au calcul des scores

1 = S'est beaucoup détériorée 2 = S'est un peu détériorée 3 = Est demeurée la même 4 = S'est un peu améliorée 5 = S'est beaucoup améliorée

Graphique 20. De quelle façon l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a-t-elle changé au cours des cinq dernières années selon la proportion de francophones



### 3.6.2 Importance accordée au fait d'avoir les services de santé en français

S'agissant de l'importance accordée au fait d'avoir des services de santé en français dans leur région, la majorité des répondants (entre 85 et 89 % selon les types de services) estime qu'il est assez ou très important de les avoir (voir le tableau suivant).



**Tableau 64. Importance accordée au fait d’avoir les services de santé en français (en %)**

	Services de prévention-promotion <sup>21</sup>	Services d’information et de référence (infosanté)	Médecin de famille/ infirmière/ clinique médicale	Pharmacie	Centre de santé communautaire	Salle d’urgence d’un hôpital	Services sociaux (jeunes ou adultes)	Services hospitaliers autres que les urgences	Services à domicile	Soins de longue durée
Pas du tout important	5,5	5,1	5,2	6,1	5,2	5,2	4,6	4,8	4,8	4,6
Un peu important	9,5	9,1	8,0	9,2	7,7	6,9	7,5	7,4	7,7	6,5
Assez important	28,8	27,3	21,4	24,1	25,4	20,6	25,4	25,2	22,9	21,8
Très important	56,1	58,6	65,3	60,7	61,7	67,3	62,5	62,6	64,5	67,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - nombre</b>	<b>6 479</b>	<b>6 479</b>	<b>6 495</b>	<b>6 485</b>	<b>6 361</b>	<b>6 483</b>	<b>6 402</b>	<b>6 483</b>	<b>6 405</b>	<b>6 409</b>

<sup>21</sup> Programmes, activités, informations sur la santé et sur les moyens d’améliorer sa santé et ainsi de suite.



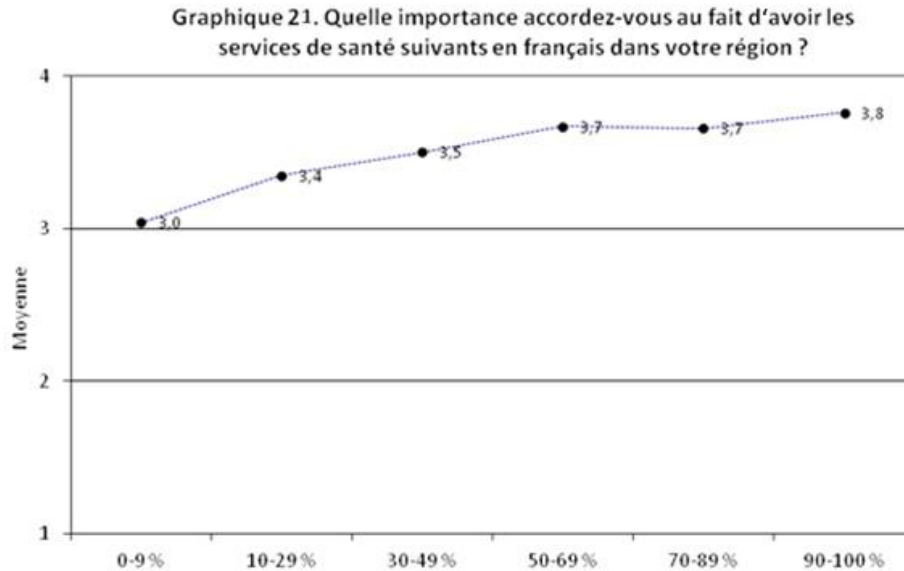
Suivant le tableau 65 et le graphique 21, plus les francophones sont proportionnellement nombreux dans leurs régions, plus il est important pour les répondants d'avoir des services de santé en français, et ce, pour tous les types de services. Les scores varient en moyenne pour l'ensemble des services entre 3,04 (assez important) et 3,76 (très important).

**Tableau 65. Importance accordée au fait d'avoir des services de santé en français, par services, selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Services de prévention-promotion : programmes, activités, informations sur la santé et sur les moyens d'agir positivement sur sa santé, etc.	2,95	3,24	3,42	3,59	3,57	3,71	<b>3,35</b>	<b>6 479</b>
Services d'information et de référence (infosanté)	3,04	3,27	3,44	3,63	3,61	3,73	<b>3,39</b>	<b>6 479</b>
Médecin de famille/clinique médicale/infirmière	3,05	3,37	3,52	3,72	3,70	3,78	<b>3,47</b>	<b>6 495</b>
Pharmacie	2,92	3,26	3,47	3,64	3,67	3,79	<b>3,39</b>	<b>6 485</b>
Centre de santé communautaire	3,07	3,36	3,48	3,63	3,65	3,73	<b>3,44</b>	<b>6 361</b>
Salle d'urgence d'un hôpital	3,11	3,42	3,55	3,72	3,71	3,79	<b>3,50</b>	<b>6 483</b>
Services sociaux (jeunes ou adultes)	3,07	3,37	3,51	3,67	3,66	3,75	<b>3,46</b>	<b>6 402</b>
Services hospitaliers autres que les urgences	3,03	3,37	3,53	3,70	3,67	3,77	<b>3,46</b>	<b>6 483</b>
Services à domicile	3,04	3,39	3,53	3,72	3,68	3,78	<b>3,47</b>	<b>6 405</b>
Soins de longue durée	3,12	3,46	3,56	3,71	3,71	3,78	<b>3,51</b>	<b>6 409</b>
<b>Tous les services confondus</b>	<b>3,04</b>	<b>3,35</b>	<b>3,50</b>	<b>3,67</b>	<b>3,66</b>	<b>3,76</b>	<b>3,44</b>	<b>6 479</b>

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Pas du tout important 2 = Un peu important 3 = Assez important 4 = Très important



### Échelle servant au calcul des scores

1 = Pas du tout important 2 = Un peu important 3 = Assez important 4 = Très important

En ce qui concerne l'importance attachée aux services pour l'ensemble des répondants, les résultats qui suivent nous permettent de constater qu'ils considèrent en général qu'on devrait prioriser l'accès à tous les services, que ce soit (par ordre d'importance) à l'éducation générale, aux services de santé, aux services gouvernementaux, aux activités artistiques et culturelles ainsi qu'aux médias. Par ailleurs, plus les francophones sont proportionnellement nombreux dans les régions, plus les répondants croient qu'on devrait prioriser l'accès à ces services ou à ces activités dans l'appui à l'épanouissement de la communauté francophone. Toutefois, même dans les régions où la concentration des francophones est faible (moins de 10 %), les scores moyens s'avèrent supérieurs à 7,00 sur une échelle de 10 points (voir le tableau 66).

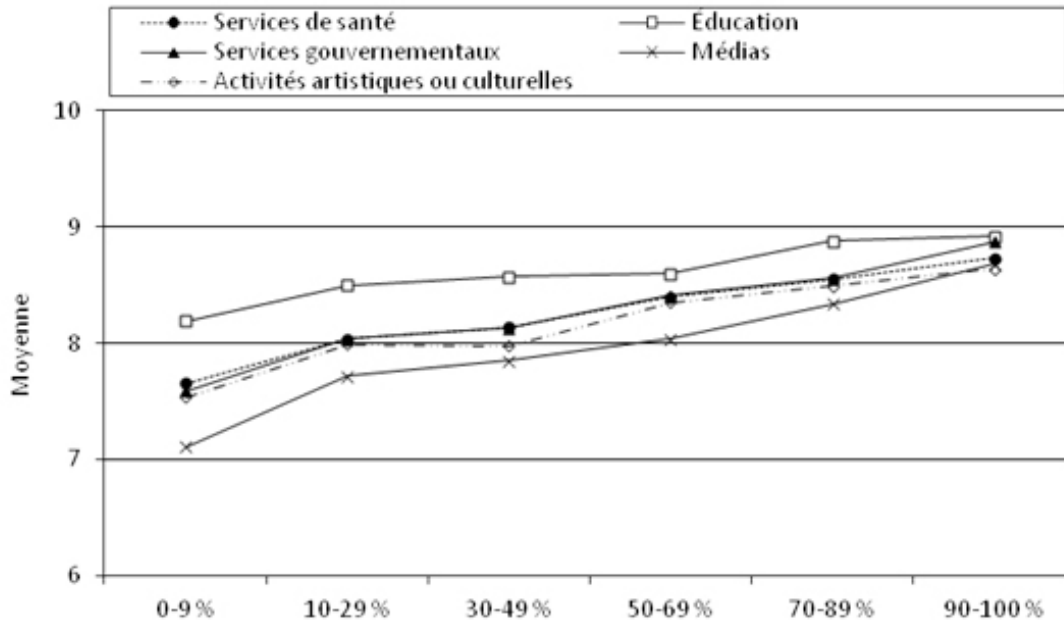
L'échelle qui sert à calculer les scores allant de 0 à 10, 0 étant fortement en désaccord et 10, fortement d'accord.

**Tableau 66. Importance accordée à l'amélioration de l'accès à divers types de services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

Degré d'accord : Dans le soutien au développement de la communauté francophone...	Proportion de francophones							Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %			
la priorité devrait être d'améliorer l'accès aux services de santé en français ?	7,66	8,04	8,14	8,40	8,55	8,73	<b>8,17</b>	<b>6 455</b>	
la priorité devrait être d'améliorer l'accès à l'éducation de qualité en français ?	8,19	8,50	8,57	8,60	8,88	8,92	<b>8,56</b>	<b>6 462</b>	
la priorité devrait être d'améliorer l'accès aux services gouvernementaux en français ?	7,59	8,04	8,13	8,41	8,56	8,87	<b>8,16</b>	<b>6 453</b>	
la priorité devrait être d'améliorer l'accès à des médias (journaux, radio, télé, etc.) en français ?	7,11	7,72	7,85	8,04	8,34	8,68	<b>7,85</b>	<b>6 447</b>	
la priorité devrait être d'améliorer l'accès à des activités artistiques ou culturelles en français ?	7,54	7,99	7,98	8,35	8,49	8,64	<b>8,07</b>	<b>6 434</b>	

L'échelle qui sert à calculer les scores va de 0 à 10, 0 étant fortement en désaccord et 10, fortement d'accord.

Graphique 22. Évaluation des services en français selon la proportion de francophones



### 3.7 Services aux fumeurs

Les tableaux 67 à 80 permettent d'énoncer les constats ci-dessous concernant l'utilisation du tabac et les services de santé afférents. Ces résultats sont tirés d'une section du questionnaire consacrée particulièrement au fumage. Les résultats ne sont pas étayés en fonction de la concentration territoriale des francophones.

Dans la présente section, nous avons d'abord voulu déterminer qui sont les fumeurs au moment du sondage ou qui l'ont été depuis les cinq dernières années (voir les tableaux 67 et 68). Pour ces répondants, il s'agissait de déterminer s'ils connaissaient des services de renoncement au tabac, dont l'assistance téléphonique (voir les tableaux 69 et 70), s'ils les utilisaient (voir le tableau 71) et les raisons pour ne pas les utiliser (voir le tableau 72). Ensuite, nous leur avons demandé s'ils avaient consulté au cours des douze derniers mois un médecin famille, un dentiste ou un hygiéniste dentaire et/ou un pharmacien, et si ceux-ci leur avaient conseillé de réduire leur consommation ou de cesser de fumer (voir les tableaux 73 à 78). Enfin, il nous fallait déterminer si les professionnels de la santé qu'ils ont consultés leur ont fourni des informations sur des produits thérapeutiques qui combattent l'envie de fumer et, le cas échéant, lesquels (voir les tableaux 79 et 80).

Nous constatons que 12 % de tous les répondants fument le tabac chaque jour, alors que près de 5 % le font à l'occasion<sup>22</sup>. Parmi les non-fumeurs au moment de l'enquête, 7 % ont déjà fumé au cours des cinq dernières années. Les résultats qui suivent ont trait aux répondants qui ont fumé ou qui fumaient au moment de l'enquête (à l'occasion ou tous les jours). Nous les appellerons les fumeurs.

**Tableau 67. Personnes ayant fumé tous les jours, à l'occasion ou n'ayant jamais fumé la cigarette, le cigare ou la pipe**

	Nombre	Pourcentage
Jamais	5 439	83,5
À l'occasion	291	4,5
Tous les jours	784	12,0
<b>Total</b>	<b>6 514</b>	<b>100</b>

**Tableau 68. Au cours des cinq dernières années, personnes ayant fumé tous les jours, à l'occasion ou n'ayant jamais fumé la cigarette, le cigare ou la pipe (non-fumeurs au moment de l'enquête)**

	Nombre	Pourcentage
Jamais	5 066	93,1
À l'occasion	217	4,0
Tous les jours	156	2,9
<b>Total</b>	<b>5 439</b>	<b>100</b>

Un pourcentage de 56 % des fumeurs connaissent les lignes sans frais de renoncement au tabagisme ou d'autres services d'assistance qui visent à aider les fumeurs à cesser de fumer. Parmi les fumeurs qui connaissent ces services, les résultats inscrits au tableau 70 indiquent que les principaux services connus sont les lignes sans frais (20 %), les programmes pour arrêter de fumer (11 %), puis les publicités à la télévision (8 %). Toutefois, 93 % des fumeurs n'ont pas utilisé l'un de ces services (voir le tableau 70) et près de 39 % d'eux reconnaissent ne pas les avoir utilisés, car ils ne croyaient pas que ce moyen les aiderait ou parce qu'ils croyaient pouvoir arrêter par leurs propres moyens (voir le tableau 72).

<sup>22</sup> En 2010, ces taux étaient de 13 % pour les fumeurs quotidiens au Canada et 4 % pour les fumeurs occasionnels ([http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/research-recherche/stat/\\_ctums-esutc\\_2010/ann\\_summary-sommaire-fra.ph](http://www.hc-sc.gc.ca/hc-ps/tobac-tabac/research-recherche/stat/_ctums-esutc_2010/ann_summary-sommaire-fra.ph)).

**Tableau 69. Connaissance des lignes sans frais ou d'autres services d'assistance téléphonique qui visent à aider les fumeurs à cesser de fumer<sup>23</sup>**

	Nombre	Pourcentage
Oui	804	55,5
Non	644	44,5
<b>Total</b>	<b>1 448</b>	<b>100</b>

**Tableau 70. Services connus de renoncement au tabagisme ou d'autres services d'assistance téléphonique pour aider les fumeurs à cesser de fumer<sup>24</sup>**

	Nombre	Pourcentage
1-800 / Smoker's helpline / 1-800 J'arrête / numéro sans frais	168	20,1
Centre de santé / clinique médicale / service médical	51	6,1
Clinique / Help clinics / clinique qui offre de l'aide pour arrêter de fumer	21	2,5
Services au travail	3	0,4
Santé Canada / gouvernement fédéral / Health Canada	26	3,1
Médecin de famille / mon docteur / programmes offerts chez les médecins	60	7,2
Publicité à la télé / la télé	66	7,9
Affiche / dépliant / poster	41	4,9
Hôpital / service à l'hôpital	37	4,4
Groupe de rencontre / groupe de personnes / conférence comme des groupes / cours pour cesser de fumer	11	1,3
J'ai vu ça dans les journaux / des annonces dans les journaux	5	0,6
Programme « Arrêtez fumer » / Stop tabac / Quit Now / Butt Out / J'arrête, j'y gagne / Programme « Smoke Enders » / SOS	92	11,0
Organisme sur internet « smoker's helpline » / www.arretezfumer.com / programme en ligne, sur Internet / jarrete.ca / Jec	46	5,5
Société du cancer / l'organisation contre le cancer	16	1,9
Health Unit / Health Services / gouvernement provincial et régional	36	4,3
Pharmacie / produits à la pharmacie / pharmacien	22	2,6
Pilule / Champix / Zyban	17	2,0
Patch / Timbres	42	5,0
Gomme	23	2,7

<sup>23</sup> La suite des questions sur le tabac s'adressait à ceux qui avaient fumé au moins à l'occasion dans les cinq dernières années ou à ceux qui fumaient au moins à l'occasion au moment de l'enquête.

<sup>24</sup> Pourcentage calculé à partir du nombre de fumeurs.

Service de toxicomanie / Anti-poison, anti-tabac / Anti-tabagisme / Addiction services	20	2,4
Heart Institute / Service pour le cœur / Clinique pour problèmes cardiaques / Heart and Lung Association	14	1,7
Service au travail / service avec le militaire	7	0,8
Lung Association / Lung Cancer Association	4	0,5
La Croix-Rouge	3	0,4
Acuponcture	3	0,4
Cigarette électronique	3	0,4
<b>Total</b>	<b>837</b>	<b>100</b>

**Tableau 71. Utilisation d'une ligne sans frais (1-800) d'aide au renoncement ou un autre service d'aide pour fumeurs**

	Nombre	Pourcentage
Oui	108	7,4
Non	1 340	92,6
<b>Total</b>	<b>1 448</b>	<b>100</b>

**Tableau 72. Raisons de ne pas avoir utilisé les services d'aide pour fumeurs**

Raisons	Nombre <sup>25</sup>	Pourcentage
Je ne crois pas que ça m'aiderait	301	20,4
Pas besoin / peux arrêter de fumer sans aide / utilise d'autres options pour arrêter (timbres, pilules, gomme)	224	15,2
Je ne connais pas ce service	197	13,4
Ne veut pas arrêter de fumer par choix	142	9,6
Pas intéressé / n'ai jamais pris la peine d'appeler	117	7,9
Pas prêt ou résolu à arrêter	104	7,1
Fume à l'occasion / pas de dépendance	76	5,2
N'y ai jamais pensé / n'ai pas le numéro	48	3,3
Préfère voir mon docteur	17	1,2
Ne fume pas / avais déjà arrêté / ne fume plus	18	1,2
Ce service est en anglais	5	0,3
C'est un service plus pour le Québec / l'annonce est seulement pour le Québec	4	0,3
Ne veut pas / a peur d'arrêter seul	3	0,2
Aucune raison / ne sais pas	197	13,4
Autre (non précisé)	21	1,4
<b>Total</b>	<b>1 474</b>	<b>100</b>

<sup>25</sup> Il est utile de signaler que le répondant pouvait donner plus d'une réponse.



Parmi les fumeurs, près de 21 % ont consulté un médecin dans l'année qui a précédé l'entrevue et leur médecin leur a conseillé de réduire leur consommation de tabac ou de cesser de fumer dans 88 % des cas. Par ailleurs, 60 % des répondants ont visité un dentiste, lequel leur a conseillé de réduire leur consommation de tabac ou de cesser de fumer dans 30 % des cas. Enfin, 13 % des répondants ont consulté un pharmacien, et lequel leur a conseillé de réduire leur consommation de tabac ou de cesser de fumer dans 75 % des cas. En tout, 35 % des fumeurs indiquent que l'un des professionnels de la santé consultés leur a fourni de l'information sur des produits thérapeutiques tels que les timbres de nicotine, « Zyban », « Wellbutrin » ou « Champix », ou leur a parlé des services d'aide au renoncement.

**Tableau 73. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant consulté ou non un médecin au sujet de l'utilisation du tabac**

	Nombre	Pourcentage
Oui	301	20,8
Non	1 146	79,2
<b>Total</b>	<b>1 447</b>	<b>100</b>

**Tableau 74. Médecin a conseillé de réduire la consommation de tabac ou de cesser de fumer**

	Nombre	Pourcentage
Oui	265	87,8
Non	37	12,2
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100</b>

**Tableau 75. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant consulté ou non le dentiste ou l'hygiéniste dentaire**

	Nombre	Pourcentage
Oui	872	60,2
Non	576	39,8
<b>Total</b>	<b>1 448</b>	<b>100</b>

**Tableau 76. Dentiste ou hygiéniste dentaire a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer**

	Nombre	Pourcentage
Oui	258	29,6
Non	614	70,4
<b>Total</b>	<b>872</b>	<b>100</b>

**Tableau 77. Au cours des douze derniers mois, fumeurs ayant parlé ou non avec un pharmacien au sujet de l'utilisation du tabac**

	Nombre	Pourcentage
Oui	186	12,9
Non	1 262	87,1
<b>Total</b>	<b>1 448</b>	<b>100</b>

**Tableau 78. Pharmacien a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer**

	Nombre	Pourcentage
Oui	140	75,1
Non	46	24,9
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>100</b>

**Tableau 79. Un des professionnels de la santé consultés a fourni de l'information sur des produits thérapeutiques tels que les timbres de nicotine, a mentionné « Zyban », « Wellbutrin » ou « Champix », ou des services d'aide au renoncement**

	Nombre	Pourcentage
Oui	512	35,4
Non	936	64,6
<b>Total</b>	<b>1 448</b>	<b>100</b>

**Tableau 80. Produits ou services mentionnés par les fumeurs**

Produits ou services pour aider à arrêter de fumer	Nombre	Pourcentage
Champix	229	34,6
Zyban	68	10,3
Patch / Timbre / NicoDerm / Nicorette patch / Habitrol	184	27,8
Gomme / Nicorette gomme / Thrive gomme	54	8,2
Thrive lozenges / Nicorette lozenges	0	0,0
Nicorette inhalateur / inhalateur / Puffer Nicorette	17	2,6
Nicorette (non précisé) / Nicotin (non précisé)	51	7,7
Pilule (non précisé)	32	4,8
Wellbutrin	23	3,5
Hypnose	0	0,0
Autre, préciser	3	0,5
<b>Total</b>	<b>661</b>	<b>100</b>

### 3.8 Facteurs associés aux services de santé en français

Dans la présente section, nous examinons les résultats de l'analyse factorielle et des analyses de régression dans le cadre de la méthodologie dont nous avons exposé les éléments précédemment. L'analyse vise à déterminer l'influence des facteurs que nous avons dégagés à la suite d'une analyse factorielle sur les variables dépendantes suivantes :

- 1) l'obtention de services de santé en français,
- 2) l'importance accordée à leur obtention,
- 3) le degré de satisfaction à l'égard de l'accès à ces services et
- 4) le degré de satisfaction à l'égard des services offerts en français dans les établissements de santé publics de la région.

Ces facteurs sont les suivants : 1) disponibilité des services de santé en français, 2) compétences en anglais, 3) socialisation en français (enfance), 4) compétences en français, 5) statut perçu de la langue française, 6) engagement communautaire, 7) services en français : institutions publiques, 8) usage actuel du français/identité, 9) pauvreté et âge et 10) scolarisation en français. La section 3.8.1. apporte des précisions sur chacun d'eux. L'analyse nous permettra ainsi de savoir, le cas échéant, à quel point ces facteurs déterminent l'obtention des services de santé en français, l'importance accordée à leur obtention, le degré de satisfaction concernant l'accès aux services de santé en français et, enfin, le degré de satisfaction à l'égard de ces services eux-mêmes.

Les résultats des analyses de régression multiple, soit une analyse pour chaque variable dépendante, sont résumés dans quatre tableaux. Ils indiquent le pourcentage de variance expliquée par chacun des dix facteurs et par l'ensemble de ceux-ci, la proportion de la variance totale expliquée attribuable à chaque facteur et le poids bêta de chaque facteur. Cet indice statistique n'est pas seulement une mesure de la force de la relation entre le facteur et la variable dépendante, mais montre aussi la direction de l'effet (positive ou négative). Lorsque le poids bêta est positif, une augmentation du score sur le facteur s'accompagne d'une augmentation du score sur la variable dépendante. Lorsque le poids bêta est négatif, c'est l'inverse : une augmentation du score sur le facteur s'accompagne d'une diminution du score sur la variable dépendante.

Les résultats de l'analyse de régression multiple mettant en lumière la relation qui existe entre les dix facteurs et l'obtention des services de santé en français sont présentés au tableau 81.



**Tableau 81. Facteurs associés à l'obtention des services de santé en français**

Variables indépendantes (facteurs)	Variance expliquée (%)	Proportion de la variance totale	Bêta
1) Disponibilité des services de santé en français	18,1	0,383	0,43
2) Compétences en anglais	7,0	0,148	-0,26
3) Socialisation en français (enfance)	4,7	0,099	0,22
4) Compétences en français	1,0	0,021	0,10
5) Statut perçu de la langue française	2,8	0,059	0,17
6) Engagement communautaire	0,9	0,019	0,10
7) Services en français : institutions publiques	1,6	0,034	0,13
8) Usage actuel du français/identité	9,6	0,203	0,31
9) Pauvreté et âge	0,2	0,004	-0,05
10) Scolarisation en français	1,2	0,025	0,11
<b>Total</b>	<b>47,3</b>	<b>0,995</b>	

### 3.8.1 Obtention des services de santé en français

L'examen de ce tableau fait voir que les dix facteurs ensemble expliquent 47,3 % de la variance des scores d'obtention des services de santé en français. Le facteur qui, de loin, explique le plus de variances est celui qui reflète le degré de disponibilité des services en français (qui comprend aussi le pourcentage de francophones dans la sous-division de recensement). À lui seul, il explique 18 % de toute la variance et près de deux cinquièmes (0,383) de la variance expliquée par les dix facteurs. Les facteurs « usage actuel du français/identité » et « socialisation en français » sont positivement associés à l'obtention de services en français. Ils expliquent 9,6 % et 4,7 % de variance, respectivement, soit près du tiers (0,203 + 0,099) de la variance totale expliquée. Il est possible qu'ils soient les indicateurs d'une forte concentration territoriale des francophones, celle-ci étant garante d'une forte socialisation en français et d'un usage fréquent de cette langue, mais, vu l'orthogonalité des facteurs, leur effet s'avère indépendant de la concentration territoriale qui, elle, sature sur le premier facteur. Être compétent en anglais et s'identifier à la communauté anglophone sont associés négativement à l'obtention de services en français. Ce facteur explique 7,0 % de variance et constitue environ un septième (0,148) de la proportion de variances expliquées. Un facteur explique près de 3 % de variance : le statut perçu de la langue française (2,8 %). La présence du français dans les institutions publiques est associée positivement à l'obtention de services en français et explique 1,6 % de la variance. Trois facteurs ajoutent chacun environ 1 % à la variance expliquée : la scolarisation en français (1,2 %), les compétences en français (1,0 %) et l'engagement communautaire (0,9 %). Le fait d'être pauvre et celui d'être âgé sont associés négativement à l'obtention de services en français, mais le pourcentage de variance expliquée est très minime (0,2 %).

L'obtention des services de santé en français est donc associée à de nombreux facteurs dont plusieurs ne sont pas mesurés par la présente enquête. Néanmoins, ces résultats montrent que la disponibilité des services, facteur largement dépendant de la concentration territoriale des

francophones, constitue un facteur significatif. Autre résultat pertinent : une disposition favorable à l'usage de l'anglais semble favoriser une préférence pour des services en anglais, même lorsque des services de santé en français sont disponibles. Par ailleurs, l'usage actuel du français qui s'accompagne d'une forte identité francophone et la socialisation en français pendant l'enfance ensemble expliquent une portion non négligeable de la variance. Autrement dit, la disponibilité des services ne suffit pas à déterminer leur utilisation. D'autres facteurs liés à certaines caractéristiques des répondants sur le plan linguistique et identitaire doivent être pris en compte.

### 3.8.2 Importance attachée à l'obtention de services de santé en français

Les résultats relatifs à l'importance attachée à l'obtention des services de santé en français sont présentés au tableau 82. Cette variable dépendante a été constituée en calculant un score moyen sur les dix questions de la section 5.1. du questionnaire (se reporter au questionnaire ci-annexé).

**Tableau 82. Facteurs associés à l'importance accordée à l'obtention des services de santé en français**

Variables indépendantes (facteurs)	Variance expliquée	Proportion de la variance totale	Bêta
1) Disponibilité des services en français	2,5	0,084	0,16
2) Compétences en anglais	4,0	0,134	-0,20
3) Socialisation en français (enfance)	3,0	0,102	0,17
4) Compétences en français	2,8	0,094	0,17
5) Statut perçu de la langue française	5,0	0,167	0,22
6) Engagement communautaire	6,2	0,207	0,25
7) Services en français : institutions publiques	---	---	---
8) Usage actuel du français/identité	4,7	0,157	0,22
9) Pauvreté et âge	1,7	0,057	0,13
10) Scolarisation en français	---	---	---
<b>Total</b>	<b>29,9</b>	<b>1,00</b>	

L'importance accordée au fait d'avoir accès à une variété de services de santé en français représente un indice de ce que Landry, Deveau et Allard (2006) appellent le « désir d'intégration » communautaire. C'est vouloir vivre en français et faire un usage optimal des ressources francophones de la région. Selon le modèle théorique de ces chercheurs, deux variables déterminantes du désir d'intégration à la communauté francophone sont la force de l'identité francophone et la vitalité subjective francophone (la perception du statut de la langue française dans leur région). Autrement dit, la volonté de faire partie d'un groupe linguistique minoritaire dépend non seulement de l'identification au groupe, mais aussi de la perception du statut de la langue dans la société.

Les trois facteurs les plus fortement associés à l'importance accordée à l'obtention des services de santé en français sont la force de l'engagement identitaire (l'une des composantes de

l'identité), le degré d'usage du français et l'identité (autodéfinition) et le statut perçu de la langue française dans la région. À eux seuls, ils englobent plus de la moitié de la variance expliquée par les dix facteurs. Un ensemble de huit facteurs explique 29,9 % de la variance de cette variable dépendante. Plus de la moitié de la variance expliquée (15,9 %, proportion de 0,532) est associée à la somme des contributions de ces trois facteurs (6,2, 4,7 et 5,0 %, respectivement). Les autres facteurs reliés à l'importance d'avoir accès à des services de santé en français sont les compétences langagières, une forte compétence en anglais et une identification au groupe anglophone étant associées négativement à cette variable (4,0 % de variance) et les compétences en français positivement (2,8 % de la variance). La disponibilité des services en français (2,5 % de variance) et la socialisation en français pendant l'enfance (3,0 %) sont d'autres variables qui contribuent à l'explication de la variance. Être plus âgé et pauvre est aussi positivement associé à vouloir des services en français, mais le pourcentage de variance expliquée par ce facteur est faible (1,7 %). Les deux autres facteurs ne contribuent pas de façon statistiquement significative à la prédiction de cette variable dépendante. En somme, l'importance accordée aux services de santé en français relève beaucoup plus de caractéristiques personnelles des répondants (leur identité, leurs compétences, leur socialisation, leur vitalité subjective) que de la disponibilité des services de langue française dans la société. Mais, comme il a été expliqué précédemment, la vitalité linguistique subjective dépend aussi de l'existence de ces services. Il n'y a donc pas absence d'effet de ces services. Mais c'est la perception de ceux-ci (la vitalité subjective) qui, avec l'identité et les compétences, deviennent les variables les plus déterminantes de l'importance que l'on accorde aux services de santé en français.

### **3.8.3 Satisfaction à l'égard des services de santé en français**

Le questionnaire a mesuré deux aspects du degré de satisfaction à l'égard des services de santé en français : la satisfaction à l'égard de l'accès aux services et la satisfaction à l'égard des services eux-mêmes en français. Les résultats relatifs au degré de satisfaction à l'égard de l'accès à ces services sont présentés au tableau 83.

**Tableau 83. Facteurs associés à la satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements publics de santé de la région**

Variables indépendantes (facteurs)	Variance expliquée	Proportion de la variance totale	Bêta
1) Disponibilité des services en français	22,6	0,669	0,48
2) Compétences en anglais	---	---	---
3) Socialisation en français (enfance)	0,1	0,003	0,02
4) Compétences en français	0,0	0,000	-0,02
5) Statut perçu de la langue française	3,7	0,109	0,19
6) Engagement communautaire	0,1	0,003	0,02
7) Services en français : institutions publiques	6,4	0,189	0,25
8) Usage actuel du français/identité	0,1	0,003	0,03
9) Pauvreté et âge	0,7	0,021	-0,09
10) Scolarisation en français	---	---	---
<b>Total</b>	<b>33,8</b>	<b>0,997</b>	

Huit des dix facteurs présentent une relation statistiquement significative avec la satisfaction relative à l'accès aux services en français et expliquent un total de 33,8 % de la variance de cette variable dépendante. Deux tiers de cette variance expliquée (0,669) relèvent d'un seul facteur : la disponibilité des services de santé en français. Plus les répondants perçoivent que les services de santé en français sont disponibles, plus ils sont satisfaits de l'accès qu'ils ont à ceux-ci. La perception d'avoir des services de santé en français au sein des institutions publiques explique 6,4 % de variance, soit près d'un cinquième (0,189) de la variance totale expliquée. Le troisième facteur expliquant le plus de variance (3,7 %) est le statut perçu de la langue française dans la région. Les autres facteurs, même s'ils sont statistiquement significatifs, expliquent des pourcentages négligeables de la variance. Par conséquent, une proportion de 0,967 (0,669; 0,189 et 0,109) de la variance expliquée relève de facteurs décrivant la disponibilité des services en français et du statut de la langue française dans la région. Autrement dit, la satisfaction à l'égard de l'accès aux services de santé en français est fortement associée à la présence perçue de la langue française dans les institutions, particulièrement celles de la santé, et dans les services publics.

Les résultats relatifs à la satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements publics de santé dans la région sont présentés au tableau 84.

**Tableau 84. Facteurs associés à la satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics de la région**

Variables indépendantes (facteurs)	Variance expliquée	Proportion de la variance totale	Bêta
1) Disponibilité des services en français	22,6	0,680	0,48
2) Compétences en anglais	0,1	0,003	-0,03
3) Socialisation en français (enfance)	0,1	0,003	0,04
4) Compétences en français	---	---	---
5) Statut perçu de la langue française	3,4	0,102	0,18
6) Engagement communautaire	0,3	0,009	0,06
7) Services en français : institutions publiques	5,9	0,178	0,24
8) Usage actuel du français/identité	0,1	0,003	0,02
9) Pauvreté et âge	0,6	0,018	-0,08
10) Scolarisation en français	---	---	---
<b>Total</b>	<b>33,2</b>	<b>0,996</b>	

### 3.8.4 Nuance entre la satisfaction quant à l'accès aux services et la satisfaction quant aux services offerts

Un premier constat a trait à la forte similarité entre les résultats indiqués au tableau 83 et ceux qui sont indiqués au tableau 84. La variance totale expliquée par huit des dix facteurs est de 33,2 %. La quasi-totalité de celle-ci (0,960) est expliquée par les mêmes facteurs et dans des proportions très similaires à ceux qui se rapportent au tableau précédent. Ainsi, la question de savoir si les répondants ont établi la nuance entre la satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français et la satisfaction quant aux services offerts en français demeure sans réponse certaine, mais les deux scores de satisfaction sont associés aux trois facteurs identiques : la disponibilité perçue des services en français, l'existence de services de santé en français au sein des institutions publiques et le statut perçu de la langue française dans la région.



## 4. Résumé des résultats

L'ensemble des résultats nous permet de mieux connaître la situation de l'accès et de l'utilisation des services de santé en milieu minoritaire. Cette situation reflète tout à la fois la situation globale, la vitalité et le statut de la langue française en contexte minoritaire. Nous avons vu que plusieurs facteurs peuvent produire leurs effets sur la question de l'obtention de services de santé en français, la perception de l'importance d'avoir de tels services en français et la satisfaction des répondants à l'égard des services de santé qui sont offerts en français.

Les résultats nous permettent d'observer que, selon la majorité des répondants, soit 83 %, les services de santé sont disponibles en français ou en français et en anglais. Ce taux peut sembler élevé, mais rappelons-nous que la majorité des répondants (69 %) disent qu'ils sont disponibles en anglais et en français et que seulement 14 % disent qu'ils le sont en français uniquement. Pour ceux qui disent qu'ils sont disponibles en anglais et en français, on ne sait pas jusqu'à quel point les services sont disponibles en français, ni s'ils sont effectivement offerts en français. Notons que cette disponibilité varie grandement selon les régions : elle diminue lorsque la proportion de francophones diminue. Un échantillonnage représentatif de l'ensemble des francophones aurait sans doute accentué davantage les effets de la concentration territoriale des francophones. Par ailleurs, l'information sur les services en français semble être diffusée davantage dans les milieux où les francophones sont plus présents. Cependant, les répondants qui connaissent les répertoires ou les listes en français de professionnels de la santé semblent les utiliser très peu.

Nous avons vu que près des deux tiers (63 %) des répondants qui ont un médecin de famille communiquent en français avec lui. Or, l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle montre que c'est plutôt 47 % des francophones qui communiquent en français avec leur médecin de famille (Corbeil *et al.*, 2006, p. 46). L'article de Gagnon-Arpin *et al.* (à venir), utilisant les données de la même enquête (EVMLO), indique plutôt un taux de 41 %<sup>26</sup>. Cet écart peut s'expliquer par les différences d'échantillonnage, l'EVMLO ayant eu accès à des moyens nettement plus considérables pour réaliser leur étude, ce qui leur a permis de viser l'ensemble de la population en situation minoritaire, ce qui démontre que, pour cette dernière population, la situation quant à l'accès à des services de santé en français est moins favorable.

Pour les répondants qui ont utilisé des services de santé au cours des deux années qui ont précédé l'entrevue, entre 42 et 49 % ont été offerts en français. Ce taux s'accroît avec l'augmentation de la proportion des francophones dans les régions. Nous avons demandé aux répondants qui ont reçu leurs services en anglais s'ils avaient demandé de les recevoir en français. Seulement le dixième des services qui n'ont pas été offerts en français a fait l'objet d'une demande pour qu'ils soient reçus en français. Or, n'oublions pas que les services offerts en français peuvent aussi avoir

---

<sup>26</sup> Cette différence peut s'expliquer en partie par le fait que les trois territoires canadiens et la Saskatchewan sont exclus de la population à l'étude. La définition du francophone diffère également dans les deux enquêtes : celle de l'EVMLO retient la variable construite de la première langue officielle parlée (PLOP). Mais ces différences méthodologiques ne peuvent pas, selon nous, rendre compte d'un tel écart entre les données.

fait l'objet d'une demande en ce sens. Il est donc difficile d'estimer précisément l'ampleur de la demande qui est exprimée par les usagers pour obtenir leurs services en français. Rappelons également que, l'habitude aidant, les personnes se résignent à ne pas être servies en français. Selon la théorie de la vitalité ethnolinguistique, pour oser s'affirmer ou revendiquer en contexte minoritaire, il faut croire non seulement qu'il y a injustice, mais aussi avoir confiance que la situation peut changer (Giles, Bourhis et Taylor, 1977).

Toujours selon les répondants qui ont utilisé des services de santé depuis les deux dernières années qui ont précédé l'entrevue, 12 % ont déjà fait des recherches ou entrepris des démarches pour savoir si des services de santé en français étaient disponibles dans leur région. Ce taux s'accroît lorsque la proportion de francophones diminue. Dans la même veine, 14 % des répondants ont déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services d'urgence en français et 12 % l'ont fait pour recevoir en français des services en clinique médicale, mais, respectivement, 2,5 et 2,2 % le font souvent ou toujours.

Plusieurs raisons peuvent expliquer ces résultats. Nous pouvons penser que plusieurs personnes peuvent ne pas être à l'aise de demander des services de santé en français dans un établissement de santé majoritairement anglophone. S'ils savent que les services de santé ne sont pas ou sont peu disponibles en français, les répondants ne vont pas les demander, sachant qu'une telle demande risque de provoquer des délais ou être vaine.

Par ailleurs, les répondants qui savent qu'aucun service de santé n'est offert en français dans leur région n'entreprendront pas de démarches pour savoir s'ils existent en français ou pour parcourir une plus grande distance afin de les obtenir. Il ne faut donc pas interpréter ces résultats trop rapidement en supposant qu'ils illustrent un manque d'intérêt pour obtenir des services de santé en français. D'ailleurs, la majorité des répondants au sondage (entre 85 et 89 % selon les catégories de services) considèrent que c'est assez ou très important d'avoir ces services en français, et ce, peu importe les types de services mentionnés. Cette importance est plus élevée dans les régions où les francophones sont plus nombreux. Il convient de le répéter, il est permis de penser que les personnes qui vivent en contexte très minoritaire tendent moins à croire qu'il est légitime de demander les services en français.

Dans l'ensemble de la population sondée, plus de 81 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits quant à l'accès aux services de santé en français et quant aux services de santé offerts en français. Ce taux est plus faible dans les régions où les francophones sont moins nombreux proportionnellement. À la lumière de ces chiffres, on pourrait être autorisé à conclure que la situation des services de santé est, pour la majorité, satisfaisante. Ce type de résultats reste à expliquer, car nous avons vu que plus les francophones vivent dans des régions minoritaires, moins les services de santé tendent à être offerts en français.

Il importe de rappeler que 17 % de tous les répondants sont plus à l'aise de communiquer en anglais qu'en français dans les lieux publics. Ce pourcentage monte à 36 % dans les régions fortement minoritaires, ce qui signifie que ces francophones sont probablement moins enclins à

demander des services de santé en français. Ces données peuvent nous aider à comprendre une partie des résultats, notamment quant au fait de demander ou d'entreprendre des démarches pour obtenir des services en français. S'agissant de l'offre active de services en français, les francophones sont beaucoup plus enclins à choisir le service en français (Deveau *et al.*, 2009). Ils se sentent peu à l'aise de demander de recevoir des services en français s'ils ne sont pas offerts activement. Ces résultats peuvent inciter les intervenants francophones à envisager des moyens pour sensibiliser les administrations des établissements de santé à l'importance de faire une offre *active* de services de santé en français. Ils peuvent également inciter à sensibiliser les francophones à l'importance d'obtenir et de demander des services de santé dans leur langue.

Les analyses de régression ont permis de mieux comprendre les facteurs qui déterminent les quatre variables dépendantes suivantes :

1. l'obtention des services de santé en français;
2. l'importance accordée à l'obtention des services de santé en français;
3. la satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements de santé publics de la région et
4. la satisfaction quant aux services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics de la région.

Ainsi, la première variable, l'obtention de services en français, s'explique à 47 % par les facteurs retenus dans l'étude. Principalement, la disponibilité des services en français (18 %), l'usage actuel de la langue française (9,6 %), la compétence en anglais (facteur qui inclut une composante identitaire anglophone) (7 %), la socialisation en français pendant l'enfance (4,7 %) et le statut perçu de la langue (2,8 %) contribuent dans certaines proportions à déterminer l'obtention de services en français. Notons que les compétences en anglais déterminent négativement l'obtention de services en français : c'est-à-dire que les répondants compétents en anglais et qui s'identifient à la communauté anglophone seront moins disposés à demander de recevoir leurs services en français. Nous savons que le fait de recevoir des services en français est subordonné à un ensemble de conditions, telles que l'offre de services, la manière de les offrir, les perceptions des usagers sur l'existence de ces services et les conséquences qu'entraîne le fait de les demander sur les services reçus. Il va de soi que la disponibilité des services en français détermine en partie le fait de les recevoir, mais, outre la présence des services en français, certaines conditions personnelles, comme le fait de vivre et d'avoir vécu en français, ou les compétences en anglais, déterminent positivement ou négativement le fait d'avoir reçu les services en français.

La deuxième variable, l'importance d'avoir des services de santé en français s'explique quant à elle surtout par des facteurs reliés à l'identité francophone, principalement l'engagement identitaire et l'usage actuel de la langue française (qui inclut la composante identitaire francophone), ainsi que le statut perçu de la langue française dans la communauté. Ces résultats appuient un cadre théorique et d'autres recherches qui stipulent que pour désirer utiliser les ressources de la communauté francophone, il s'avère nécessaire non seulement de s'identifier à



elle, mais aussi de croire que la langue possède un statut et jouit d'une légitimité dans la société (Landry *et al.*, 2010).

Enfin, pour la question de la satisfaction à l'égard de l'accès aux services de santé en français et aux services offerts en français, les troisième et quatrième variables à l'étude, l'analyse fait apparaître que ce sont les facteurs de disponibilité des services et les facteurs reliés au statut de la langue française sur la place publique qui sont presque exclusivement les seuls à être associés à la satisfaction.

### **Limites de l'étude**

Il importe de rappeler en terminant que les résultats présentent un portrait de la situation pour une population qui se situe dans des aires de dissémination (AD) qu'habitent au moins 10 % de francophones, à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Colombie-Britannique, où les répondants se situent dans des AD de plus de 1 %. Il ne faut donc pas généraliser ces résultats à l'ensemble de la francophonie canadienne. D'autant plus que, dans cette population, le Nouveau-Brunswick est plus représenté que l'Ontario, alors que nous savons que l'Ontario l'est plus dans l'ensemble de la francophonie. De plus, rappelons que la Saskatchewan et les trois territoires ne font pas partie de la présente étude. Il est donc permis de penser que les résultats de l'étude présentent une image plus positive que celle qui se dégagerait d'une recherche qui eût porté sur tous les francophones en situation minoritaire. C'est donc avec ces précisions à l'esprit qu'il devient impératif d'interpréter les résultats de notre rapport.

## 5. Conclusion

Cette enquête constitue une première du genre. Réalisée auprès de la population francophone vivant en contexte minoritaire, elle avait pour objet de mieux connaître globalement le point de vue des francophones vivant en situation minoritaire au sujet de l'expérience qu'ils ont vécue à l'égard de la langue des services de santé qu'ils avaient utilisés. Elle nous a permis d'obtenir un portrait des perceptions concernant l'accès aux services de santé, leur utilisation de ces services et leur satisfaction à cet égard.

Les résultats font apparaître des variations d'une région à l'autre selon la proportion des francophones habitant ces régions. Nos analyses révèlent notamment que des efforts doivent être déployés pour faciliter l'accès à des services en français, notamment dans les régions où ils sont davantage minoritaires, là où les services en français sont plus rares.

Par ailleurs, comme nous l'avons souligné précédemment, notre étude ne permet pas de savoir dans quelle proportion les services qui sont disponibles « en anglais et en français » sont offerts en français. Il y aurait lieu de réaliser des études plus poussées sur cette question.

Nous avons vu que, dans l'ensemble, une majorité de répondants disent avoir reçu des informations sur les services de santé en français, mais que cette proportion diminue dans les régions où les francophones sont fortement minoritaires. Un peu plus de la moitié des répondants disent connaître des répertoires ou des listes de services de santé en français ou de professionnels de la santé qui offrent leurs services en français, mais ils demeurent assez peu utilisés. Si près des deux tiers des francophones disent communiquer en français avec leur médecin de famille (69 %, si on inclut les répondants qui communiquent avec lui en anglais et en français), ce taux diminue considérablement dans les régions où ils sont fortement minoritaires.

En ce qui a trait aux services de santé qu'ils ont reçus, un peu plus de la moitié des répondants les ont reçus en français uniquement. Cependant, si on inclut ceux qui les ont reçus dans les deux langues, ce nombre augmente à un peu plus des deux tiers. Encore une fois, les taux diminuent de beaucoup dans les régions où ils sont fortement minoritaires.

Ces données montrent clairement que des efforts doivent être menés pour accroître l'offre de services de santé en français, d'autant plus que les répondants accordent majoritairement de l'importance à l'obtention des services de santé en français. Nous croyons, toutefois, que le travail doit être aussi mené de façon à accroître la demande des services de santé en français. En effet, nous avons vu que la disponibilité des services de santé en français ne se traduit pas nécessairement par leur utilisation. Outre leur disponibilité, des facteurs personnels, tels que l'usage de la langue, la maîtrise de la langue (anglaise), l'identification aux francophones ou aux anglophones, la scolarisation en français et le statut perçu du français déterminent aussi l'utilisation des services de santé en français. Autrement dit, la langue de socialisation, les pratiques linguistiques, le sentiment identitaire et les perceptions des répondants jouent également un rôle dans le fait d'obtenir des services en français.



D'ailleurs, l'importance d'avoir des services de santé en français chez les répondants dépend plus de caractéristiques personnelles des répondants (leur identité, leurs compétences, leur socialisation, leur vitalité subjective) que de la disponibilité des services de langue française.

Fait intéressant à rappeler, pour 41 % des répondants, l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux offerts en français s'est améliorée au cours des cinq dernières années. Il serait pertinent et intéressant de réaliser cette enquête dans quelques années pour déterminer si la situation relative à l'accès aux services de santé en français, et leur utilisation, s'est améliorée.

La présente étude pourra enrichir plusieurs réflexions de la part des intervenants afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français et leur utilisation en contexte francophone minoritaire. Ce genre d'enquête peut servir de fondement à d'autres études, de nature qualitative notamment, afin d'approfondir notre compréhension des perceptions et de certaines pratiques en matière d'utilisation des services de santé en français. Déjà, plusieurs dimensions interviennent dans l'obtention des services de santé en français, dans l'importance de cette obtention ou dans la satisfaction manifestée à l'égard de l'accès à ces services.

## Références

- BACLO (Bureau d'appui aux communautés de langue officielle) (2001), *Rapport au ministre fédéral de la Santé*, Santé Canada, pour le compte du Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire.
- Bowen, Sarah (2001), *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*, Santé Canada [en ligne] [www.reseausantealbertain.ca/fr/publications/Barrieres\\_linguistiques.pdf](http://www.reseausantealbertain.ca/fr/publications/Barrieres_linguistiques.pdf) (consulté le 7 octobre 2011).
- CLO (Commissariat aux langues officielles) (2007a), *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire 1 : les francophones en milieu urbain, La communauté francophone de Halifax*, Ottawa, [en ligne] [http://www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Vitalite1\\_HalifaxFR.pdf](http://www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Vitalite1_HalifaxFR.pdf) (consulté le 7 octobre 2011).
- CLO (Commissariat aux langues officielles) (2007 b), *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire 1 : les francophones en milieu urbain, La communauté francophone de Sudbury*, Ottawa, [en ligne] [http://www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Vitalite1\\_SudburyFR.pdf](http://www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Vitalite1_SudburyFR.pdf) (consulté le 7 octobre 2011).
- Corbeil, Jean-Pierre, Claude Grenier et Sylvie Lafrenière (2006), *Les minorités prennent la parole : résultats de l'Enquête sur la vitalité des minorités de langue officielle*, Statistique Canada, Ottawa, [en ligne] <http://www.statcan.gc.ca/pub/91-548-x/91-548-x2007001-fra.pdf> (consulté le 7 octobre 2011).
- Côté, Jean (1998), *La communauté francophone du Nord de l'Ontario et ses besoins en matière de soins de santé en français*, Bureau des affaires francophones de la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa.
- Deroche, Francine (1994), « French language health care services in Ontario », *Healthcare management forum*, vol. 7, n° 2, p. 13-20.
- Desjardins, Léandre (dir.) (2003), *La santé des francophones du Nouveau-Brunswick*, Étude entreprise par la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau- Brunswick, Les Éditions de la Francophonie.
- Deveau, Kenneth, Rodrigue Landry et Réal Allard (2009), *Utilisation des services gouvernementaux de langue française. Une étude auprès des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sur les facteurs associés à l'utilisation des services gouvernementaux en français*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, avec la collaboration de l'Université Sainte-Anne.



Fallu, Marcel (2003), *Documents sur la santé des Franco-Ontariens : première analyse*, Centre interdisciplinaire de recherche sur la citoyenneté et les minorités (CIRCEM) (Université d'Ottawa).

Fédération des communautés francophones et Acadienne (FCFA) du Canada (2001), *Santé en français — Pour un meilleur accès à des services de santé en français*, pour le Comité permanent des affaires sociales, sciences et technologie du Sénat.

Gagnon-Arpin, Isabelle, Louise Bouchard, Anne Leis et Mathieu Bélanger (à venir), « Accès et utilisation des services de santé en langue minoritaire », dans Rodrigue Landry (dir.), *Analyse de l'enquête postcensitaire sur la vitalité des minorités de langue officielle* (titre temporaire), Ottawa, Nouvelles perspectives canadiennes.

Giles, Howard, Richard Y. Bourhis et Donald M. Taylor (1977), « Toward a Theory of Ethnic Group Relations », dans H. Giles (dir.), *Language, Ethnicity and Intergroup Relations*, Londres, Academic Press, p. 307-348.

Lachapelle, Réjean et Jean-François Lepage (2011), *Les langues au Canada, Recensement de 2006*, Ottawa, Patrimoine canadien et Statistique Canada, coll. Nouvelles Perspectives Canadiennes.

Landry, Rodrigue, Réal Allard et Kenneth Deveau (2010), *École et autonomie culturelle : Enquête pancanadienne en milieu scolaire francophone minoritaire*, Nouvelles perspectives canadiennes, Ottawa, Patrimoine canadien.

Landry, Rodrigue, Kenneth Deveau et Réal Allard (2006), « Langue publique et langue privée en milieu ethnolinguistique minoritaire : les relations avec le développement psycholangagier », *Francophonies d'Amérique*, n° 22, p. 167-184.

Levesque, Annabel (2005), *Langue et santé : la situation des francophones en milieu minoritaire*, Collège universitaire de Saint-Boniface.

Médicentre Saint-Jean (2006), *Analyse des besoins spécifiques de la communauté francophone de Saint-Jean, Nouveau-Brunswick*, Document de travail pour les responsables de l'unité de promotion de la santé du Médicentre Saint-Jean, [en ligne] <http://www.medicentresaintjean.org/items/AnalyseDesBesoinsSpecifiques-Medicentre.pdf> (consulté le 7 octobre 2011).

Richard, Ricky G. (2009), *Indicateurs de vitalité : de la théorie à la pratique, Réseau de la santé en français : SSF / CNFS*, Commissaire aux langues officielles, Ottawa, [http://santefrancais.ca/documents/Indicateurs de vitalite RRichard 17Nov09.pdf](http://santefrancais.ca/documents/Indicateurs_de_vitalite_RRichard_17Nov09.pdf) (consulté le 7 octobre 2011).

St-Pierre, Marcelle et Liane Roy (2007). *Évaluation des besoins en recherche à caractère social dans le domaine du cancer du sein au Nouveau-Brunswick*.



Zalot, Gary N. et James H. Langstaff (1990), « Planning French-language health services: a case illustration of Niagara Region », *Healthcare Management Forum*, vol. 3, n° 3, p. 23-29.



**ICRML**  
Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**  
Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities



## Annexe 1. Tableaux

**Tableau 85. Grandes catégories de services<sup>27</sup>**

<b>Soins primaires</b>	<b>Urgences hospitalières</b>	<b>Services médicaux, hospitaliers et de longue durée</b>	<b>Services dans la communauté</b>	<b>Médecine alternative</b>
Services de Promotion-prévention Centre de santé communautaire Médecin de famille/clinique médicale/infirmière Services infosanté	Urgences hospitalières	Services hospitaliers Soins de longue durée Pédiatre Ophtalmologiste Chirurgiens Gynécologie-obstétrique Neurologue Orthopédiste Psychiatre Oncologue Cardiologue Endocrinologue Physiatre Urologue Dermatologue ORL Allergiste Spécialiste non spécifié	Services à domicile Services sociaux Pharmacie Psychologue Diététiste Dentiste Orthodontiste Optométriste Podiatrie Sage-femme Physiothérapeute Orthophoniste Ergothérapeute	Massothérapeute Chiropraticien Acupuncteur Naturopathe Ostéopathe Homéopathe

<sup>27</sup> Selon les données pondérées.

**Tableau 86. Emploi dans le domaine de la santé et/ou des services sociaux**

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Infirmière et garde-malade	148	20,6
Administrative / directeur / soutien administratif / adjointe administrative / consultant / coordinatrice / conseillère	132	18,4
Professeur / enseignante / éducation / aide-éducatrice / aide enseignante	64	8,9
Personal support worker / aide à domicile / soins à domicile	53	7,4
Préposé aux bénéficiaires / assistant médical	48	6,7
Secrétaire médical / réceptionniste d'un bureau de docteur / commis	44	6,1
Travailleuse sociale / intervenante communautaire / travailleuse sociale avec l'aide à l'enfance / intervenant auprès des jeunes	44	6,1
Personnel de soutien des opérations-hôpitaux (cuisinier, ménage, buanderie, électricien, informatique, mécanique, etc.)	42	5,9
Technicien(ne) médical(e) / technicien(ne) laboratoire / chercheur	36	5,0
Spécialités (thérapeute respiratoire, optométriste, audiologiste / orthophoniste, dentiste, rehab worker / spécialiste en réadaptation, orthopédagogue, opticien / adjointe opticien)	19	2,7
Physiothérapeute	17	2,4
Hygiéniste dentaire / assistante dentaire	13	1,8
Physicien / médecin de famille	12	1,7
Psychologue / psychothérapeute / réadaptation santé mentale	11	1,5
Paramédical / ambulancier	11	1,5
Pharmacien(ne) / technicien(ne) en pharmacie	8	1,1
Diététicienne	7	1,0
Ergothérapeute	6	0,8
Autre	2	0,3
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>100</b>

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Aucune 2 = Faible 3 = Passable 4 = Bonne 5 = Très bonne 6 = Excellente

**Tableau 87. Degré de maîtrise du français et de l'anglais selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Anglais	5,2	4,9	4,8	4,3	4,2	3,9	<b>4,7</b>
Français	4,9	5,0	5,1	5,2	5,0	5,1	<b>5,0</b>

**Tableau 88. Langue de préférence dans les lieux publics selon la proportion de francophones (en %)**

		Proportion de francophones						Toutes les régions
		0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
Dans quelle langue officielle vous sentez-vous le plus à l'aise pour communiquer dans les lieux publics?	Anglais	36,2	22,1	10,9	3,7	7,8	3,1	<b>16,5</b>
	Français	22,4	41,6	49,7	68,4	67,3	82,8	<b>50,0</b>
	Français et anglais également	41,4	36,3	39,4	27,8	24,9	14,2	<b>33,5</b>
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total - Nombre</b>		<b>1 205</b>	<b>1 588</b>	<b>1 454</b>	<b>668</b>	<b>1 142</b>	<b>458</b>	<b>6 515</b>

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Aucune 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Totalement 6 = Excellente

**Tableau 89. Degré d'identification à la communauté francophone et anglophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	
À quel degré vous identifiez-vous à la communauté francophone?	3,23	3,76	3,97	4,35	4,26	4,48	<b>3,91</b>
À quel degré vous identifiez-vous à la communauté anglophone?	3,39	3,11	2,96	2,76	2,72	2,54	<b>2,98</b>



**L'échelle** qui sert à calculer les scores va de 0 à 10, 0 étant entièrement en désaccord et 10, tout à fait d'accord.

**Tableau 90. Engagement envers la collectivité francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
L'avenir de la collectivité francophone me tient à cœur ?	7,95	8,45	8,68	9,18	9,07	9,18	<b>8,65</b>	<b>6438</b>
Dans le futur, je contribuerai à assurer la survie de ma langue et de ma culture ?	8,14	8,66	8,79	9,20	9,16	9,25	<b>8,78</b>	<b>6 475</b>
Ma génération s'est engagée à transmettre notre langue et notre culture à la prochaine génération ?	7,45	7,92	8,04	8,51	8,57	8,70	<b>8,09</b>	<b>6 446</b>

**L'échelle** qui sert à calculer les scores va de 0 à 10, 0 n'étant pas du tout en confiance et 10, tout à fait en confiance.

**Tableau 91. Niveau de confiance en deux capacités de la communauté francophone selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Niveau de confiance à l'égard de la capacité de la collectivité francophone de votre région à demeurer forte à l'avenir.	6,02	6,92	7,25	7,46	7,62	7,80	<b>7,07</b>	<b>6 360</b>
Niveau de confiance à l'égard de la capacité de la collectivité francophone à garder les jeunes dans la région.	5,58	6,49	6,60	6,55	6,46	6,52	<b>6,35</b>	<b>6 312</b>

**Tableau 92. Distance des services de santé en français (en km)**

	Moyenne (km)
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la salle d'urgence d'un hôpital la plus proche?	19,3
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la salle d'urgence d'un hôpital qui donne des services en français la plus proche?	31,0
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la clinique médicale la plus proche?	13,9
Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la clinique médicale qui offre des services en français la plus proche?	18,9



**Tableau 93. Langue parlée dans divers environnements selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Quelles langues parlez-vous à la maison?	3,01	3,77	4,13	4,45	4,48	4,70	<b>3,97</b>	<b>6 452</b>
Quelles langues parlez-vous au travail?	2,52	3,11	3,34	3,71	3,82	4,24	<b>3,31</b>	<b>4 684</b>
Avec votre voisinage, dans quelle(s) langue(s) vous exprimez-vous?	2,16	3,15	3,69	4,08	4,37	4,65	<b>3,50</b>	<b>6 494</b>

Échelle servant au calcul des scores<sup>28</sup>

1 = Anglais uniquement 2 = Anglais surtout 3 = Anglais et français égaux 4 = Français surtout 5 = Français uniquement

**Tableau 94. Choix des services en raison de la langue française selon la proportion de**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	Les cinq catégories de services confondues							
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Oui	46,5	38,6	47,3	44,2	42,0	35,2	<b>42,6</b>	<b>2 936</b>
Non	53,5	61,4	52,7	55,8	58,0	64,8	<b>57,4</b>	<b>3 948</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>6 884</b>

<sup>28</sup> Plus le chiffre est près de 5, plus les répondants parlent le français à la maison, au travail ou dans le voisinage. À l'inverse, plus il est près de 1, plus l'anglais est parlé dans les divers environnements susmentionnés.



Soins primaires								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Oui	49,5	39,0	47,9	45,3	43,3	35,1	43,6	2 545
Non	50,5	61,0	52,1	54,7	56,7	64,9	56,4	3 298
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>5 843</b>

Urgences hospitalières								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Oui	29,0	34,8	43,5	41,1	36,2	39,2	38,5	662
Non	71,0	65,2	56,5	58,9	63,8	60,8	61,5	1 059
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>1 721</b>

Services médicaux, hospitaliers et de longue durée								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Oui	35,2	30,9	47,2	35,6	41,3	42,7	39,9	1 045
Non	64,8	69,1	52,8	64,4	58,7	57,3	60,1	1 572
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 617</b>

Services dans la communauté								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Oui	44,2	33,6	46,1	45,0	41,8	37,9	41,2	932
Non	55,8	66,4	53,9	55,0	58,2	62,1	58,8	1 330
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2 262</b>

Médecine alternative								
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
Oui	37,5	10,0	60,0	28,6	54,5	0,0	36,8	39
Non	62,5	90,0	40,0	71,4	45,5	100,0	63,2	67
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>106</b>



**Tableau 95. Niveau de satisfaction quant à l'accès et à l'offre de services en français dans les établissements de santé publics selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones							Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %	Toutes les régions	
Quel est votre niveau de satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements de santé publics de votre région?	3,18	3,96	4,34	4,46	4,56	4,63	4,13	6 285
À quel point êtes-vous satisfaits des services de santé offerts en français dans les établissements de santé publics de votre région?	3,17	3,90	4,31	4,47	4,53	4,64	4,10	6 236

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Très insatisfait 2 = Insatisfait 3 = Ni satisfait – ni insatisfait 4 = Satisfait 5 = Très satisfait

**Tableau 96. Façon dont l'accessibilité aux soins de santé et aux services sociaux offerts en français a changé au cours des cinq dernières années selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
En vous référant à votre région, de quelle façon l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a-t-elle changé au cours des cinq dernières années?	3,38	3,49	3,56	3,41	3,48	3,28	3,46	6 056

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = S'est beaucoup détériorée 2 = S'est un peu détériorée 3 = Est demeurée la même 4 = S'est un peu améliorée 5 = S'est beaucoup améliorée



**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Pas disponible 2 = Peu disponible 3 = Assez disponible 4 = Bien disponible 5 = Très disponible

**Tableau 97. Degré de disponibilité des services en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Dans votre région, quel est le degré de disponibilité des services en français au gouvernement fédéral (Poste Canada, Service Canada)?	3,3	3,9	4,0	4,0	4,2	4,2	<b>3,9</b>	<b>6 319</b>
Dans votre région, quel est le degré de disponibilité des services en français au gouvernement provincial?	3,0	3,6	3,9	3,9	4,1	4,1	<b>3,7</b>	<b>6 207</b>
Dans votre région, quel est le degré de disponibilité des services en français de votre municipalité (ex. : taxes municipales, services municipaux)?	2,5	3,6	4,1	4,4	4,4	4,6	<b>3,8</b>	<b>6 251</b>
Dans votre région, quel est le degré de disponibilité des services en français dans les commerces?	2,2	3,2	3,5	4,0	4,1	4,5	<b>3,4</b>	<b>6 456</b>
<b>Moyenne globale</b>	<b>2,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>3,7</b>	<b>--</b>

**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Pas du tout 2 = Un peu 3 = Passablement 4 = Beaucoup 5 = Toujours

**Tableau 98. Degré du vécu en français pendant l'enfance dans divers domaines ou activités selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones							Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %			
...à quel degré avez-vous vécu en français avec votre famille?	3,98	4,38	4,66	4,80	4,76	4,84	<b>4,51</b>	<b>6 510</b>	
... à quel degré avez-vous vécu en français avec vos ami(e)s?	3,64	4,07	4,35	4,58	4,62	4,71	<b>4,25</b>	<b>6 507</b>	
... à quel degré avez-vous vécu en français lorsque vous regardiez la télévision?	2,91	3,00	3,08	3,78	3,48	3,81	<b>3,22</b>	<b>6 214</b>	
... à quel degré avez-vous vécu en français lorsque vous faisiez de la lecture pour le plaisir?	3,22	3,36	3,49	4,09	3,89	4,16	<b>3,59</b>	<b>6 471</b>	
... à quel degré avez-vous vécu en français dans les magasins?	3,00	3,23	3,52	4,14	3,91	4,52	<b>3,56</b>	<b>6 464</b>	
... à quel degré avez-vous vécu en français dans les restaurants?	2,89	3,15	3,46	4,06	3,91	4,47	<b>3,49</b>	<b>6 317</b>	
<b>Moyenne globale</b>	<b>3,29</b>	<b>3,54</b>	<b>3,77</b>	<b>4,25</b>	<b>4,10</b>	<b>4,42</b>	<b>3,78</b>	<b>--</b>	



**Échelle servant au calcul des scores**

1 = Jamais 2 = Rarement 3 = Parfois 4 = Souvent 5 = Toujours

**Tableau 99. Parcours une plus grande distance pour obtenir des services d'urgences dans un hôpital et des services dans une clinique médicale en français selon la proportion de francophones (scores moyens selon l'échelle)**

	Proportion de francophones						Toutes les régions	Nombre – Toutes les régions
	0-9 %	10-29 %	30-49 %	50-69 %	70-89 %	90-100 %		
Avez-vous déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services d'urgence dans un hôpital en français?	1,12	1,20	1,21	1,33	1,40	1,31	<b>1,24</b>	<b>6 156</b>
Avez-vous déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services dans une clinique médicale en français?	1,17	1,19	1,23	1,24	1,28	1,22	<b>1,22</b>	<b>6 155</b>

## Annexe 2. Questionnaire



**ICRML**  
Institut canadien  
de recherche  
sur les minorités  
linguistiques

**CIRLM**  
Canadian Institute  
for Research  
on Linguistic  
Minorities



Mot de présentation

Bonjour/Bonsoir. Je suis \_\_\_\_\_, de TNS Canadian Facts. Nous avons été mandatés par la Société Santé en français pour appeler des gens et leur demander leur opinion. Il ne s'agit pas d'un appel de sollicitation.

La Société Santé en français, avec l'appui financier de Santé Canada, souhaite procéder à une enquête afin de mieux cerner la réalité et la perception des francophones en situation minoritaire en matière d'accès aux services de santé en français.

Avez-vous 18 ans et plus?

**SI OUI, CONTINUEZ L'ENTREVUE. SI NON :** Puis-je parler à une personne dans le foyer qui a 18 ans et plus? Nous ne vendons rien et ne faisons aucune sollicitation, nous aimerions simplement que vous nous aidiez. L'entrevue ne prendra qu'une vingtaine de minutes. Si le moment est mal choisi pour vous interviewer, nous pourrions vous rappeler à un moment qui vous convient mieux.

Je tiens à vous assurer qu'aucune information personnelle ne sera communiquée et que votre confidentialité sera strictement protégée.

**SI NÉCESSAIRE :** L'étude est enregistrée avec l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), qui est l'organisme pour les professionnels de la recherche au Canada. Je peux vous donner un numéro de téléphone sans frais où vous pouvez appeler pour vérifier l'authenticité de cette étude (SI RÉPONDANT VEUT UN NUMÉRO : Le numéro est 1-800-554-9996. Vous aurez à donner le numéro de l'étude qui est 200 100 717.)

**ENGLISH PRESENTATION:** Good morning/afternoon/evening. My name is \_\_\_\_\_ and I'm calling from TNS Canadian Facts. We have been mandated by the Société Santé en français to call people and ask them for their opinion. This is not a sales call.

The Société Santé en français, with the financial help of Health Canada, wishes to conduct a survey to have a better understanding of the reality and perception of minority Francophones regarding access to health services in French.

Are you 18 years of age or more?

**IF YES, CONTINUE. IF NOT, ASK:** May I speak to a member of the household which is 18 years of age or older? We are not selling anything and we are not doing any solicitation, we would simply like you to help us. The interview will last approximately twenty minutes. If this is a bad time to interview you, we can call you back at a more convenient time.

Please be assured that no personal information will be divulged to anyone and that your confidentiality is strictly protected.



**IF NEEDED:** This survey is registered with the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA), which is the governing body for research professionals in Canada. I can provide you with a toll-free number you can call to verify the authenticity of this research (IF RESPONDENTS WANT THE NUMBER: The number is 1-800-554-9996. You will need to cite the study number, which is 200100717.)

**Questions filtres**

QA Quelles sont la première langue ou les premières langues que vous avez apprises et que vous comprenez encore aujourd’hui?

- Français .....  1
- Anglais .....  2
- Anglais et français .....  3
- Autres (que le français ou l’anglais) .....  4
- Anglais et autres (que le français) .....  5
- Français et autres (que l’anglais) .....  6

QB Dans quelles langues officielles (anglais ou français) pouvez-vous soutenir une conversation?

- Français seulement .....  1
- Anglais seulement .....  2
- Français et anglais .....  3
- Aucune des deux langues .....  4



**INSTRUCTION : TERMINER SI**

**QA = « ANGLAIS » OU « AUTRES » OU « ANGLAIS ET AUTRES » (1, 4 OU 5),**

**ET**

**QB = « ANGLAIS SEULEMENT » OU « AUCUNE DES DEUX LANGUES » (1 OU 4)**

**1. PROFIL ET COMPÉTENCES LINGUISTIQUES DU RÉPONDANT**

1.1\_anglais Selon vous, quel est votre degré de maîtrise de la langue **française** pour ce qui est de :

1.1\_a la parler

1.1\_b la comprendre

1.1\_c la lire

1.1\_d l'écrire

Excellente

.....  1

Très bonne

.....  2

Bonne

.....  3

Passable

.....  4

Faible

.....  5

Aucune

.....  6

1.1\_français Selon vous, quel est votre degré de maîtrise de la langue **anglaise** pour ce qui est de :

1.1\_e la parler

1.1\_f la comprendre

1.1\_g la lire

1.1\_h l'écrire

Excellente

.....  1

Très bonne

.....  2

- Bonne  
.....  
.....  3
- Passable  
.....  
.....  4
- Faible  
.....  
.....  5
- Aucune  
.....  
.....  6

1.2\_a Quelle est la dernière année d'étude complétée?

- Primaire  
.....  1
- Secondaire  
.....  2
- Collège, cégep, école de métiers  
.....  3
- Université (1<sup>er</sup> cycle)  
.....  4
- Université (cycles supérieurs)  
.....  5
- Autres  
.....  6

**INSTRUCTION :**

**SI 1.2\_A = PRIMAIRE, DEMANDER 1.2\_B, PUIS ALLER À 1.3**

**SI 1.2\_A = SECONDAIRE, DEMANDER 1.2\_B ET 1.2\_C, PUIS ALLER À 1.3.**

**SI 1.2\_A = COLLÈGE, CÉGEP, ÉCOLE DE MÉTIER, DEMANDER 1.2\_B À 1.2\_D, ET ALLER À 1.3**

**SI 1.2\_A = UNIVERSITÉ (1<sup>ER</sup> CYCLE OU CYCLES SUPÉRIEURS), DEMANDER 1.2\_B À 1.2\_E, PUIS ALLER À 1.3.**

1.2\_b Dans quelle langue avez-vous reçu votre enseignement à l'école primaire?

- Français  
.....  
.....  1



- Anglais  
.....  
.....  2
- Anglais et français  
.....  
.....  3
- Autres que le français ou l'anglais  
.....  
.....  4

1.2\_c Dans quelle langue avez-vous reçu votre enseignement à l'école secondaire?

- Français  
.....  
.....  1
- Anglais  
.....  
.....  2
- Anglais et français  
.....  
.....  3
- Autres que le français ou l'anglais  
.....  
.....  4

1.2\_d Dans quelle langue avez-vous reçu votre enseignement au collège, au cégep ou à l'école de métiers?

Français

.....  
.....  1

Anglais

.....  
.....  2

Anglais et français

.....  
.....  3

Autres que le français ou l'anglais

.....  
.....  4

Je n'ai pas fait de Collège/Cégep/école de métiers

.....  
.....  5

1.2\_e Dans quelle langue avez-vous reçu votre enseignement à l'université?

Français

.....  
.....  1

Anglais

.....  
.....  2

Anglais et français

.....  
.....  3

Autres que le français ou l'anglais

.....  
.....  4

1.3 Quelles langues parlez-vous à la maison?

Français uniquement

.....  
.....  1

Français surtout

.....  
.....  2

Anglais et français également

.....  
.....  3

Anglais surtout

.....  
.....  4



- Anglais uniquement  
.....  
.....  5
- Autre  
.....  
.....  6

1.4 Quelles langues parlez-vous au travail?

- Français uniquement  
.....  
.....  1
- Français surtout  
.....  
.....  2
- Anglais et français également  
.....  
.....  3
- Anglais surtout  
.....  
.....  4
- Anglais uniquement  
.....  
.....  5
- Autre  
.....  
.....  6
- Ne travaille pas en ce moment  
.....  
.....  7

1.5 Avec votre voisinage, dans quelle(s) langue(s) vous exprimez-vous?

- Français uniquement  
.....  
.....  1
- Français surtout  
.....  
.....  2
- Anglais et français également  
.....  
.....  3
- Anglais surtout  
.....  
.....  4

Anglais uniquement

.....  
.....  5

Autre

.....  
.....  6



1.6 Dans quelle langue officielle (anglais ou français) vous sentez-vous le plus à l'aise pour communiquer dans les lieux publics ?

Français

.....  
.....  1

Anglais

.....  
.....  2

Anglais et français également

.....  
.....  3

1.7 Dans votre région, quel est le degré de disponibilité des services en français :

1.7\_a au gouvernement fédéral (Poste Canada, Service Canada) :

1.7\_b au gouvernement provincial (ex. : renouvellement de permis, carte d'assurance maladie, autres) :

1.7\_c de votre municipalité (ex. : taxes municipales, services municipaux) :

1.7\_d dans les commerces :

Pas disponible

.....  
.....  1

Peu disponible

.....  
.....  2

Assez disponible

.....  
.....  3

Bien disponible

.....  
.....  4

Très disponible

.....  
.....  5

1.8 En vous référant à votre enfance (jusqu'à l'âge de 15 ans), à quel degré avez-vous vécu en **français** dans les domaines ou activités suivants :

1.8\_a Avec votre famille

1.8\_b Avec vos ami(e)s

1.8\_c Lorsque vous regardiez la télévision

1.8\_d Lorsque vous faisiez de la lecture pour le plaisir

1.8\_e Dans les magasins

1.8\_f Restaurants

Pas du tout

.....  
.....  1



- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3
- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Toujours  
.....  
.....  5

1.9 Selon vous, quelle place occupe le français dans votre région dans les domaines suivants :

- 1.9\_a Travail
- 1.9\_b Politique (élus politiques)
- 1.9\_c Médias
- 1.9\_d Commerces
- 1.9\_e Arts et culture

- Nulle  
.....  
.....  1
- Minime  
.....  
.....  2
- Assez importante  
.....  
.....  3
- Importante  
.....  
.....  4
- Très importante  
.....  
.....  5

1.10 À quel degré vous identifiez-vous à la communauté francophone?

- Pas du tout  
.....  
.....  1
- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3



- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Totalement  
.....  
.....  5
- 1.11 À quel degré vous identifiez-vous à la communauté anglophone?
- Pas du tout  
.....  
.....  1
- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3
- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Totalement  
.....  
.....  5

**INSTRUCTION**  
**ROTATION DES ÉNONCÉS**

- 1.12 À partir d'une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas du tout en confiance et 10 signifie tout à fait en confiance, quel est votre niveau de confiance à l'égard de :
- 1.12\_a La capacité de la collectivité francophone de votre région à demeurer forte à l'avenir.
- 1.12\_b La capacité de la collectivité francophone à garder les jeunes dans la région.
- 0 = Pas du tout en confiance  
.....  
.....  0
- 1  
.....  
.....  1
- 2  
.....  
.....  2

- 3  
.....  
.....  3
- 4  
.....  
.....  4
- 5  
.....  
.....  5
- 6  
.....  
.....  6
- 7  
.....  
.....  7
- 8  
.....  
.....  8
- 9  
.....  
.....  9
- 10 = Tout à faire en  
confiance  
.....  10
- Je ne sais pas  
.....  99

**INSTRUCTION :**  
**ROTATION DES ÉNONCÉS**



1.13 À partir d'une échelle de 0 à 10 (où 0 signifie que vous êtes entièrement en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord), dans quelle mesure êtes-vous en désaccord ou en accord avec les énoncés suivants :

1.13\_a L'avenir de la collectivité francophone me tient à cœur.

1.13\_b Dans le futur, je contribuerai à assurer la survie de ma langue et de ma culture.

1.13\_c Ma génération s'est engagée à transmettre notre langue et notre culture à la prochaine génération.

0 = Entièrement en désaccord

.....	<input type="checkbox"/>	0
1	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	1
2	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	2
3	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	3
4	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	4
5	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	5
6	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	6
7	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	7
8	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	8
9	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	9
10 = Tout à fait d'accord	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	10
Je ne sais pas	.....	
.....	<input type="checkbox"/>	99

## 2. CONNAISSANCE DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

2.1 Nous vous proposons une liste de services de santé et nous aimerions que vous nous indiquiez si, à votre connaissance, ils sont disponibles en français dans votre région.

- 2.1\_a Services de prévention-promotion : programmes, activités, informations sur la santé et sur les moyens d’agir positivement sur sa santé, etc.
- 2.1\_b Services d’information et de référence (infosanté)
- 2.1\_c Médecin de famille/infirmière/clinique médicale
- 2.1\_d Pharmacie
- 2.1\_e Centre de santé communautaire
- 2.1\_f Salles d’urgence d’un hôpital
- 2.1\_g Services sociaux (jeunes ou adultes)
- 2.1\_h Services hospitaliers autres que les urgences (services diagnostiques, cliniques externes, hospitalisations, services de réadaptation)
- 2.1\_i Services à domicile
- 2.1\_j Soins de longue durée

Ces services ne sont pas disponibles dans ma région

.....  
 .....  1

Ces services sont disponibles dans ma région, mais uniquement ou surtout en anglais

.....  
 .....  2

Ces services sont disponibles dans ma région en anglais et en français

.....  
 .....  3

Ces services sont disponibles dans ma région, mais uniquement ou surtout en français

.....  
 .....  4

Je ne sais pas

.....  
 .....  9

2.2 Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la salle d’urgence d’un hôpital la plus proche?

\_\_\_\_\_ km .....

\_\_\_\_\_ milles

.....  
 .....

Je ne sais pas

.....  
 .....  9999



2.3 Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la salle d'urgence d'un hôpital qui donne des services en français la plus proche?

\_\_\_\_\_ km .....

\_\_\_\_\_ milles

.....

.....

Je ne sais pas

.....

.....  9999

2.4 Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la clinique médicale la plus proche?

\_\_\_\_\_ km .....

\_\_\_\_\_ milles

.....

.....

Je ne sais pas

.....

.....  9999

2.5 Selon votre estimation, à quelle distance se trouve la clinique médicale qui offre des services en français la plus proche?

\_\_\_\_\_ km .....

\_\_\_\_\_ milles

.....

.....

Je ne sais pas

.....

.....  9999

2.6 Depuis cinq ans, avez-vous déjà reçu de l'information sur l'existence de services de santé en français dans votre région?

Oui .....  1

Non

.....

.....  2

Je ne me souviens pas

.....

.....  3

**INSTRUCTION :**

**SI 2.6 = OUI, ALLER À 2.7A**

**SINON, ALLER À 2.8**

2.7\_a De quelle façon avez-vous reçu de l'information sur l'existence de services de santé en français dans votre région? (Plusieurs réponses sont possibles)

- Bouche à oreille  
.....  
.....  1
- Organismes francophones (dépliants, sites Web, réunions,  
assemblées)  
.....  
.....  2
- Hôpitaux, centres de santé, cliniques  
.....  
.....  3
- Gouvernement fédéral, provincial ou autorité régionale  
.....  
.....  4
- Médias (presse, radio, télévision)  
.....  
.....  5
- Internet (recherches personnelles)  
.....  
.....  6
- Je ne me souviens pas  
.....  
.....  7

**INSTRUCTION :**

**SI 2.7\_A = ORGANISMES FRANCOPHONES, ALLER À 2.7B**

**SINON ALLER À 2.8**

2.7\_b Vous avez mentionné avoir déjà reçu de l'information sur l'existence de services de santé en français dans votre région par le biais d'un organisme francophone. De quel organisme s'agit-il?

Réponse

.....  
.....

Je ne sais pas/ Je ne me souviens pas

.....  
.....  99

2.8 Connaissez-vous des répertoires ou des listes de services et de professionnels de santé qui offrent des services en français dans votre région?

Oui

.....  
.....  1



Non

.....  
.....  2

**INSTRUCTION :**

**SI 2.8 = OUI, ALLER À 2.9**

**SINON, ALLER À 2.10**

2.9 Les avez-vous déjà utilisés?

Jamais

.....  
.....  1

Rarement

.....  
.....  2

Parfois

.....  
.....  3

Souvent

.....  
.....  4

Très souvent

.....  
.....  5

Je ne sais  
pas

.....  
.....  6

2.10. Utilisation du tabac

Ce groupe de questions porte sur l'utilisation du tabac et les services d'aide pour cesser de fumer.

2.10.1 Actuellement, fumez-vous la cigarette, le cigare ou la pipe tous les jours, à l'occasion ou jamais?

Tous les jours

.....  
.....  1

À l'occasion

.....  
.....  2

Jamais

.....  
.....  3



**INSTRUCTION :**

**SI 2.10.1 = JAMAIS, ALLER À 2.10.2**

**SINON, ALLER À 2.10.3A**

2.10.2 Au cours des cinq dernières années, avez-vous déjà fumé la cigarette, le cigare ou la pipe tous les jours, à l'occasion ou jamais?

Tous les jours

.....  1

À l'occasion

.....  2

Jamais

.....  3

**INSTRUCTION :**

**SI 2.10.2 = JAMAIS, ALLER À 3.1**

2.10.3a Connaissez-vous les lignes sans frais de renoncement au tabagisme ou d'autres services d'assistance téléphonique qui visent à aider les fumeurs à cesser de fumer?

Oui

.....  1

Non

.....  2

**INSTRUCTION :**

**SI 2.10.3A = OUI, ALLER À 2.10.3B**

**SINON, ALLER À 2.10.4A**

2.10.3b Quels sont les services que vous connaissez?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

INTERVIEWEUR : Il s'agit de lignes sans frais de renoncement au tabagisme ou de lignes d'aide pour les fumeurs, qui offrent des services de conseil gratuits dans chaque province.

2.10.4a Avez-vous déjà utilisé une ligne sans frais (1-800) d'aide au renoncement ou un autre service d'aide pour fumeurs?



- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 2.10.4A = NON, ALLER À 2.10.4B**

**SINON, ALLER À 2.10.5A**

2.10.4b Pourquoi n'avez-vous pas utilisé une ligne sans frais?

- Je ne connais pas ce service  
.....  
.....  1
- Ce service est en anglais  
.....  
.....  2
- Je ne crois pas que ça m'aiderait  
.....  
.....  3
- Autre (PRÉCISER)  
.....  
.....  4

2.10.5a Au cours des douze derniers mois, avez-vous consulté un médecin au sujet de l'utilisation du tabac?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 2.10.5A = OUI, ALLER À 2.10.5B**

**SINON, ALLER À 2.10.6A**

2.10.5b Est-ce que le médecin vous a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer?

- Oui  
.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

2.10.6a Au cours des douze derniers mois, avez-vous consulté un dentiste ou un hygiéniste dentaire?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 2.10.6A = OUI, ALLER À 2.10.6B**

**SINON, ALLER À 2.10.7A**

2.10.6b Est-ce qu'il vous a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

2.10.7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous parlé avec un pharmacien au sujet de l'utilisation du tabac?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 2.10.7A = OUI, ALLER À 2.10.7B**

**SINON, ALLER À 2.10.8A**

2.107b Est-ce que le pharmacien vous a conseillé de réduire votre consommation de tabac ou de cesser de fumer?



- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

2.10.8a Est-ce que l'un des professionnels de la santé consultés vous a fourni de l'information sur des produits thérapeutiques tels que les timbres de nicotine, un produit comme « Zyban », « Wellbutrin » ou « Champix », ou des services d'aide au renoncement?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 2.10.8A = OUI, ALLER À 2.10.8B**

**SINON, ALLER À 3.1**

2.10.8b Sur quels produits vous a-t-on fourni l'information?

- Réponse  
.....  
.....  
Je ne sais pas/ Je ne me souviens pas  
.....  
.....  99

### 3. UTILISATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

3.1. Avez-vous un médecin de famille?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION :**

**SI 3.1 = OUI, ALLER À 3.2**

**SINON, ALLER À 3.3**

3.2. Dans quelle(s) langue(s) communiquez-vous avec votre médecin de famille?

- Français  
 .....  
 .....  1
- Anglais  
 .....  
 .....  2
- Français et anglais  
 .....  
 .....  3
- Autres  
 .....  
 .....  4

- 3.3. Quand avez-vous utilisé des services de santé la dernière fois?  
 \_\_\_\_\_ années \_\_\_\_\_ mois.....  
 Je ne sais pas/Je ne me souviens pas  
 .....   
 ..... 999

**INSTRUCTION**

**SI 3.3 = N'A PAS UTILISÉ DES SERVICES DE SANTÉ DEPUIS LES DEUX DERNIÈRES ANNÉES  
 (AVANT FÉVRIER 2009) ALLER À 4.1  
 SINON, ALLER À 3.4**

- 3.4. Quels services de santé avez-vous (ou vos enfants qui sont encore sous votre responsabilité) utilisés depuis un an (ou deux ans ?)? (plus d'une réponse est possible)

- Services de prévention-promotion : programmes, activités,  
 informations sur la santé et sur les moyens d'agir  
 positivement sur sa santé, etc.  
 .....  
 .....  1
- Services d'information et de référence (infosanté)  
 .....  
 .....  2
- Médecin de famille/ clinique médicale/ infirmière  
 .....  
 .....  3
- Pharmacie  
 .....  
 .....  4
- Centre de santé communautaire  
 .....  
 .....  5



- Salle d'urgence d'un hôpital  
.....  
.....  6
- Services sociaux (jeunes ou adultes)  
.....  
.....  7
- Services hospitaliers autres que les urgences (services  
diagnostiques, cliniques externes, hospitalisations, services de  
réadaptation)  
.....  
.....  8
- Services à domicile  
.....  
.....  9
- Soins de longue durée  
.....  
.....  10
- Autre (préciser)  
.....  
.....  11

**INSTRUCTION**

**POUR CHAQUE RÉPONSE MENTIONNÉE À 3.4, DEMANDER 3.5 À 3.13**

3.5. Dans quelle langue avez-vous obtenu les « insérez réponse à 3.4 »?

- Français uniquement  
.....  
.....  1
- Français surtout  
.....  
.....  2
- Anglais et français également  
.....  
.....  3
- Anglais surtout  
.....  
.....  4
- Anglais uniquement  
.....  
.....  5
- Je ne sais pas  
.....  
.....  6

**INSTRUCTION**

**SI 3.5 ≠ 1, 2 OU 9, ALLER À 3.9**

3.6. Est-ce que vous avez choisi les « insérez réponse à 3.4 », entre autres, parce que vous saviez qu'ils étaient offerts en français?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

3.7. Est-ce que le service en français vous a effectivement été offert?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

Je ne me souviens pas

.....  
.....  3

**INSTRUCTION**

**SI 3.7 = OUI, ALLER À 3.8**

**SI 3.7 = NON, ALLER À 3.9**

**SI 3.7 = JE NE ME SOUVIENS PAS, ALLER À 3.10**

3.8. De quelle(s) façon(s) le service en français vous a-t-il été offert? (plus d'une réponse est possible)

La personne à l'accueil portait une épinglette

.....  
.....  1

Des affiches indiquaient les services en français

.....  
.....  2

Le personnel s'adressait à vous dans les deux (2) langues (hello/bonjour)

.....  
.....  3

Le personnel s'adressait à vous en français

.....  
.....  4



Je ne me souviens pas

.....  
.....  5

**INSTRUCTION**

**ALLEZ À 3.10**

3.9. Avez-vous demandé à recevoir un service en français?

Oui

.....  
.....  1

Non

.....  
.....  2

Je ne me souviens pas

.....  
.....  3

**INSTRUCTION**

**SI 3.9 = NON, ALLER À 3.14**

**INSTRUCTION**

**SI 3.5 = « EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS », « SURTOUT EN FRANÇAIS » OU  
« UNIQUEMENT EN FRANÇAIS », DEMANDER 3.10 À 3.13  
SINON, ALLER À 3.14**

3.10. Quels sont les moyens qui ont été utilisés pour vous servir en français? (Plus d'une réponse est possible)

Le personnel en service pouvait s'exprimer en français

.....  
.....  1

On a trouvé d'autres professionnels qui pouvaient s'exprimer en français

.....  
.....  2

On a eu recours à des interprètes professionnels

.....  
.....  3

On a demandé à des employés de servir d'interprète

.....  
.....  4



- On a demandé à une personne qui m'accompagnait de servir d'interprète  
.....  
.....  5
- Autre  
.....  
.....  6
- Je ne me souviens pas  
.....  
.....  7

3.11. Est-ce que les moyens utilisés ont retardé l'obtention des services?

- Pas du tout  
.....  
.....  1
- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3
- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Énormément  
.....  
.....  5
- Je ne me souviens pas  
.....  
.....  6

3.12. Est-ce que la durée du service a été plus longue en raison des moyens utilisés pour vous servir en français?

- Pas du tout  
.....  
.....  1
- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3



- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Énormément  
.....  
.....  5
- Je ne sais pas  
.....  
.....  6

3.13. Est-ce que les moyens utilisés ont diminué la qualité de communication des services?

- Pas du tout  
.....  
.....  1
- Un peu  
.....  
.....  2
- Passablement  
.....  
.....  3
- Beaucoup  
.....  
.....  4
- Énormément  
.....  
.....  5
- Je ne sais pas  
.....  
.....  6

3.14. Avez-vous déjà fait des recherches ou des démarches pour savoir si des services de santé étaient disponibles en français dans votre région?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2
- Je ne sais pas  
.....  
.....  3

**INSTRUCTION : SI 3.14 = OUI, DEMANDER 3.15  
SINON, ALLER À 3.17**

3.15. Quand était-ce la dernière fois?

Réponse

.....  
.....

Je ne sais pas/ Je ne me souviens pas

.....  
.....

99

3.16. Pour quels services avez-vous fait ces démarches? (Plus d'une réponse est possible)

Services de prévention-promotion : programmes, activités,  
informations sur la santé et sur les moyens d'agir  
positivement sur sa santé, etc.

.....  
.....

1

Services d'information et de référence (infosanté)

.....  
.....

2

Médecin de famille/ clinique médicale/ infirmière

.....  
.....

3

Pharmacie

.....  
.....

4

Centre de santé communautaire

.....  
.....

5

Salle d'urgence d'un hôpital

.....  
.....

6

Services sociaux (jeunes ou adultes)

.....  
.....

7

Services hospitaliers autres que les urgences (services  
diagnostiques, cliniques externes, hospitalisations, services de  
réadaptation)

.....  
.....

8

Services à domicile

.....  
.....

9

Soins de longue durée

.....  
.....

10



Autre (préciser)

.....  
.....  11

3.17. Avez-vous déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des **services d'urgence** dans un hôpital en français?

Jamais

.....  
.....  1

Rarement

.....  
.....  2

Parfois

.....  
.....  3

Souvent

.....  
.....  4

Toujours

.....  
.....  5

Je ne me souviens pas

.....  
.....  6

3.18. Avez-vous déjà parcouru une plus grande distance pour obtenir des services dans une **clinique médicale** en français?

Jamais

.....  
.....  1

Rarement

.....  
.....  2

Parfois

.....  
.....  3

Souvent

.....  
.....  4

Toujours

.....  
.....  5

Je ne me souviens pas

.....  
.....  6

---

#### 4. SATISFACTION – QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

4.1. Quel est votre niveau de satisfaction quant à l'accès aux services de santé en français dans les établissements de santé publics de votre région?

Insatisfait

.....  2

Ni satisfait – ni insatisfait

.....  3

Satisfait

.....  4

Très satisfait

.....  5

Je ne sais pas / refus

.....  6

Je n'ai pas accès aux services de santé en français

.....  7

**INSTRUCTION**

**SI 4.1 = 7, ALLER À 4.3**



4.2. À quel point êtes-vous satisfaits des services de santé **offerts** en français dans les établissements de santé publics de votre région?

- Très insatisfait  
.....  
.....  1
- Insatisfait  
.....  
.....  2
- Ni satisfait – ni insatisfait  
.....  
.....  3
- Satisfait  
.....  
.....  4
- Très satisfait  
.....  
.....  5
- Je ne sais pas / refus  
.....  
.....  6

4.3. En vous référant à votre région, de quelle façon l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux offerts en français a-t-elle changé au cours des cinq dernières années?

- S'est beaucoup détériorée  
.....  
.....  1
- S'est un peu détériorée  
.....  
.....  2
- Est demeurée la même  
.....  
.....  3
- S'est un peu améliorée  
.....  
.....  4
- S'est beaucoup améliorée  
.....  
.....  5
- Ne sais pas  
.....  
.....  6

**5. IMPORTANCE – ATTENTES À L'ÉGARD DE LA POSSIBILITÉ D'AVOIR DES SERVICES EN FRANÇAIS**

5.1. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir les services de santé suivants en français dans votre région?

- 5.1\_a Services de prévention-promotion : programmes, activités, informations sur la santé et sur les moyens d'agir positivement sur sa santé, etc.
- 5.1\_b Services d'information et de référence (infosanté)
- 5.1\_c Médecin de famille/clinique médicale/infirmière
- 5.2\_d Pharmacie
- 5.1\_e Centre de santé communautaire
- 5.1\_f Salle d'urgence d'un hôpital
- 5.1\_g Services sociaux (jeunes ou adultes)
- 5.1\_h Services hospitaliers autres que les urgences (services diagnostics, cliniques externes, hospitalisations, services de réadaptation)
- 5.1\_i Services à domicile
- 5.1\_j Soins de longue durée

Pas du tout important

.....  1

Un peu important

.....  2

Assez important

.....  3

Très important

.....  4

**INSTRUCTION**

**ROTATION DES ÉNONCÉS**

5.2. En utilisant une échelle de 0 à 10 (où 0 signifie fortement en désaccord et 10, fortement d'accord), veuillez me dire si vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Dans le soutien au développement de la communauté francophone :

- 5.2\_a La priorité devrait être d'améliorer l'accès aux **services de santé** en français
- 5.2\_b La priorité devrait être d'améliorer l'accès à l'**éducation** de qualité en français
- 5.2\_c La priorité devrait être d'améliorer l'accès aux **services gouvernementaux** en français
- 5.2\_d La priorité devrait être d'améliorer l'accès à des **médias (journaux, radio, télé, etc.)** en français
- 5.2\_e La priorité devrait être d'améliorer l'accès à des **activités artistiques ou culturelles** en français

0 = Fortement en désaccord

.....  0



1	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 1
2	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 2
3	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 3
4	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 4
5	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 5
6	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 6
7	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 7
8	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 8
9	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 9
10 = Fortement d'accord	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 10
Je ne sais pas/refus	.....	
	.....	<input type="checkbox"/> 99

## 6. PROFIL DU RÉPONDANT

Nous avons presque fini - mes dernières questions nous aideront à grouper vos réponses. Je vous rappelle que toutes vos réponses seront traitées de façon absolument confidentielle.

6.1. Quelle est votre année de naissance?

6.2. Quel est votre état matrimonial?

Célibataire

.....	
.....	<input type="checkbox"/> 1



- Marié(e) ou en union libre  
.....  
.....  2
- Séparé(e), mais toujours légalement marié(e)  
.....  
.....  3
- Divorcé(e)  
.....  
.....  4
- Veuf(ve)  
.....  
.....  5

**INSTRUCTION**

**SI 6.2 = MARIÉ(E) OU EN UNION LIBRE, DEMANDER 6.2A À 6.2B**

**SINON, ALLER À 6.3**

6.2\_a Quelle est la langue maternelle du conjoint ou de la conjointe (de l'époux/l'épouse)?

- Français  
.....  
.....  1
- Anglais  
.....  
.....  2
- Anglais et français  
.....  
.....  3
- Autres (que le français ou l'anglais)  
.....  
.....  4
- Anglais et autres (que le français)  
.....  
.....  5
- Français et autre (que l'anglais)  
.....  
.....  6

**INSTRUCTION**

**SI QA EST DIFFÉRENT DE 6.2\_A DEMANDER 6.2\_B**

**SINON ALLER À 6.3**

6.2\_b Dans quelle(s) langue(s) parlez-vous avec votre conjoint (e)?



- Français uniquement  
.....  
.....  1
- Français surtout  
.....  
.....  2
- Anglais et français également  
.....  
.....  3
- Anglais surtout  
.....  
.....  4
- Anglais uniquement  
.....  
.....  5
- Autre  
.....  
.....  6

6.3. Quel est votre de lieu de naissance, soit le pays, la province et la ville?

Pays \_\_\_\_\_ Province \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

**INSTRUCTION**

**SI PAYS À 6.3 N'EST PAS LE CANADA DEMANDER 6.3\_A**

**SINON ALLER À 6.3\_B**

6.3\_a À quelle date êtes-vous arrivé(e) au Canada?

Date d'arrivée au Canada : Mois \_\_\_\_\_ année \_\_\_\_\_

**INSTRUCTION**

**SI PROVINCE À 6.3 N'EST PAS ÉGALE À LA PROVINCE DE L'ÉCHANTILLON DEMANDER 6.3\_B**

**SINON ALLER À 6.4**

6.3\_b À quelle date êtes-vous arrivé(e) au/en/à « Insérez province de l'échantillon »?

Date d'arrivée dans la province actuelle : Mois \_\_\_\_\_ année \_\_\_\_\_

6.4. Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu?

- Diplôme d'études secondaires DES  
.....  
.....  1
- Diplôme d'études collégiales DEC  
.....  
.....  2

- Diplôme d'études universitaire (1<sup>er</sup> cycle)  
.....  
.....  3
- Diplôme d'études universitaire (cycles supérieurs)  
.....  
.....  4
- Autre  
.....  
.....  5

**INSTRUCTION**

**SI 6.4 = COLLÉGIAL ET PLUS, ALLER À 6.5**

**SINON, ALLER À 6.6**

6.5. Avez-vous étudié dans un domaine de la santé et/ou des services sociaux?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

6.6. Quel est votre statut d'emploi?

- En arrêt de travail temporaire (raison de santé)  
.....  
.....  1
- En arrêt de travail permanent (incapacité à travailler)  
.....  
.....  2
- Retraité (e)  
.....  
.....  3
- Bénéficiaire de l'aide sociale  
.....  
.....  4
- Bénéficiaire de l'assurance emploi (en recherche d'emploi)  
.....  
.....  5
- Employé à temps plein  
.....  
.....  6
- Employé à temps partiel  
.....  
.....  7



- Travailleur autonome  
.....  
.....  8
- Autre  
.....  
.....  9
- Je ne sais pas  
.....  
.....  99

**INSTRUCTION**

**SI 6.6 = « EMPLOYÉ À TEMPS PARTIEL », « EMPLOYÉ À TEMPS PLEIN », « TRAVAILLEUR AUTONOME », ALLER À 6.7  
SINON, ALLER À 6.9**

6.7. Travaillez-vous dans le domaine de la santé et/ou des services sociaux?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 6.7 = OUI, ALLER À 6.8  
SINON, ALLER À 6.9**

6.8. Quel est votre emploi?

- Réponse  
.....  
.....
- Refus  
.....  
.....  99

6.9. Dans quelle catégorie se situe votre revenu familial annuel?

- 0 - 24 999 \$  
.....  
.....  1
- 25 000 \$ 49 999 \$  
.....  
.....  2

- 50 000 \$ 74 999 \$  
.....  
.....  3
- 75 000 \$ 99 999 \$  
.....  
.....  4
- 100 000 \$ 149 999 \$  
.....  
.....  5
- 150 000 \$ et plus  
.....  
.....  6
- Refus  
.....  
.....  7

6.10. Acceptez-vous de nous donner votre code postal?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

**INSTRUCTION**

**SI 6.10 = OUI, ALLER À 6.11**

**SINON ALLER À 6.12**

6.11. Quel est votre code postal (LCL CLC) : \_\_\_\_\_

6.12. Seriez-vous intéressé(e) à participer de nouveau un jour à une telle enquête dans le futur?

- Oui  
.....  
.....  1
- Non  
.....  
.....  2

6.13. Notez le sexe : H \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_



Malheureusement, en nous basant sur vos réponses, nous constatons que nous avons déjà complété suffisamment d'entrevues auprès de personnes de votre groupe. J'espère que vous pourrez participer à l'un de nos sondages une autre fois. Merci de votre collaboration et bonne journée/soirée.

Merci beaucoup d'avoir participé à ce sondage. Toute l'information que vous avez donnée restera strictement confidentielle et ne servira qu'à des fins de recherche.