

# L'accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles du Canada : la norme CAN/HSO 11012:2018 (R2022)

Mettre en lumière les meilleures pratiques pour renforcer la visibilité et la crédibilité de l'importance des services de santé et services sociaux en français.



Élaborée par l'**Organisation de normes en santé (HSO)** à la demande de la **Société Santé en français (SSF)**, cette norme vise à améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux pour les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada.



**But de la norme :** mécanisme structurant visant l'**amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins**, en favorisant l'accessibilité linguistique dans les services de santé et les services sociaux.

## Objectifs de la norme

- Réduire les barrières linguistiques dans l'accès aux services de santé et services sociaux
- Diminuer les risques liés à une mauvaise communication
- Établir une base commune d'accessibilité linguistique dans les établissements de santé
- Renforcer la qualité, la sécurité et l'efficacité des interventions.

## Portée

Définir ce qui doit être accompli sans prescrire la façon d'y parvenir

## Applicabilité

S'applique aux organisations de santé et de services sociaux qui offrent des services en anglais et en français.

La norme comprend cinq sections :

- Établissement de l'offre active de services
- Gouvernance et leadership
- Main-d'œuvre
- Assurance de la qualité
- Recherche clinique

## De l'élaboration d'une norme coconstruite au succès d'une stratégie d'influence

Prise de conscience de l'**importance des compétences linguistiques** dans la recherche et les réseaux de santé

Création d'un comité consultatif pancanadien pour recommander l'élaboration d'une **norme sur l'accès aux services de santé et services sociaux dans les langues officielles**

Lancement de la **plateforme accès ÉQUITÉ** alignée avec les indicateurs de la norme

PRLO- implantation du niveau 1 **Découverte** (autoréflexion et priorités)

• 2003	• 2010	• 2012	• 2018	• 2020	• 2021	• 2022	• 2023
	Recherche de <b>données probantes</b>		<b>Projet pilote de la norme</b> dans 4 sites (Manitoba, Nouveau-Brunswick, Ontario)		Développement du <b>Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)</b> par Agrément Canada, financé par la SSF. Le PRLO prévoit 5 niveaux d'engagement		PRLO- implantation du niveau 2 <b>Fondement</b> (exigences de base)

## Quelques constats

- Mobilisation **progressive** : l'engagement dans le PRLO prend souvent jusqu'à 2 ans.
- Collaboration **soutenue** : un levier essentiel pour l'implantation.
- Norme **structurante** : renforce l'**offre active de services en français**.
- Régulation **souple** : basée sur la **qualité et l'adhésion volontaire**.

## Témoignage - Impact de la norme (Î.-P.-É.)

« Depuis l'intégration de l'offre active (2023) dans les soins à domicile : **131** clients francophones identifiés (0 auparavant); **59** évaluations initiales et **45** évaluations réalisées en français; **89** documents bilingues pour les clients; **216** employés formés en offre active. La démarche a aussi mené à la création de postes bilingues et à l'ouverture du premier centre de jour francophone pour les clients en soins à domicile. »

Elise Arsenault

Analyste des services en français, Santé Î.-P.-É et directrice du Réseau Santé en français Î.-P.-É.

## Limites de la norme

- Adhésion volontaire : norme non contraignante juridiquement.
- Inégalités potentielles entre établissements, liées aux ressources et capacités financières.
- Mécanisme de régulation inspiré d'une logique de marché, reposant sur l'engagement des organisations.

## Et maintenant ?



La norme **ne remplace pas un cadre législatif**, mais propose une **régulation collaborative** où les institutions de santé et de services sociaux participent à la promotion de l'**équité linguistique**.

Son impact dépend de sa **légitimité et de son appropriation** par les acteurs du milieu.



**Prochaine étape** : réévaluation de la norme en **2027**.



**Enjeu clé** : mieux faire connaître la norme, **favoriser l'adhésion au PRLO** et soutenir la mise en place de mesures concrètes pour un **accès réel aux services de santé et services sociaux dans les deux langues officielles**.

## Références

Accès Équité (2024). [Simplifier l'accès aux services de santé en français](#)

Agrément Canada (2026). [Programme de reconnaissance des langues officielles](#)

HSO (2026). Standards - CAN/HSO 11012:2018 (R2022):2022 - [Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles \(confirmation\)](#)

Larocque, F. et Bouchard, L. (2025). Accès aux services de santé et sociaux pour les communautés francophones en situation minoritaire du Canada: la co-construction d'une norme nationale volontaire. Revista de Llengua i Dret, 94-112. [Lien vers l'article](#)

Société Santé en français (2026) – [Un accès sous la loupe](#)