

Analyse de la prise en compte des deux langues officielles à l'Hôpital fribourgeois (HFR) : mise en œuvre du mandat 2021- GC-123

**Rapport à l'intention de la Direction de la santé et des affaires
sociales du Canton de Fribourg (DSAS)**

Lausanne, le 26 novembre 2024

I Autrices

Sarah Mariéthoz (direction de projet)
Deborah Intelisano (collaboratrice au projet)
Dr. Anina Hanimann (assurance qualité)

I INTERFACE Politikstudien

Forschung Beratung AG

Rue de Bourg 27
CH-1003 Lausanne
Tél. +41 (0)21 310 17 90

Seidenhofstrasse 12
CH-6003 Luzern
Tel +41 (0)41 226 04 26

www.interface-pol.ch/fr

I Mandant

Direction de la santé et des affaires sociales du Canton de Fribourg (DSAS)

I Citation

Mariéthoz, S. ; Intelisano, D. ; Hanimann, A. (2024) : Analyse de la prise en compte des deux langues officielles à l'Hôpital fribourgeois (HFR) : mise en œuvre du mandat 2021-GC-123. Rapport à l'intention de la Direction de la santé et des affaires sociales du Canton de Fribourg (DSAS), Interface, Lausanne.

I Durée

Juin 2023 – novembre 2024

I Référence

Numéro de projet : 23-080

Introduction	4
Contexte	4
Objectifs du mandat	4
Méthodes	5
Limites de l'analyse	6
Structure du rapport	6
 1. Attentes	 7
1.1 Attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé hors HFR	7
1.2 Effets de la langue sur le choix de l'orientation vers des structures de prise en charge	8
 2. Prise en considération de la langue dans les domaines de prestations de l'HFR	 9
2.1 Garantie de l'équité dans l'accès aux soins dans les deux langues cantonales des prestations de l'HFR	9
2.2 Équivalence des langues au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins	13
2.3 Programme de plurilinguisme au sein de l'HFR	14
2.4 Effets potentiels de la langue sur la prise en charge et la qualité des soins	15
 3. Attractivité de l'HFR comme employeur pour le personnel de santé germanophone	 17
3.1 Influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi	17
3.2 Renforcement de l'attractivité	19
 4. Potentiels d'optimisation et proposition de mesures à mettre en œuvre	 22
4.1 Solutions et pistes d'action concrètes à mettre en œuvre pour garantir une équivalence des soins dans les deux langues cantonales au sein de l'HFR	22
 5. Constats et recommandations	 23
 Annexes	 27
A 1 Objets et questions d'analyse	27
A 2 Description de la population interrogée dans l'enquête en ligne	28
A 3 Description des participant·e·s au programme de plurilinguisme	29
A 4 Personnes ayant des collègues de leur équipe qui ont participé ou participent au programme de plurilinguisme	30
A 5 Liste des interlocutrices	30

Introduction

Contexte

L'Hôpital fribourgeois (HFR) est un hôpital public réparti sur plusieurs sites à travers le canton, notamment à Fribourg, Riaz, Meyriez-Morat et Tafers. Le district dans lequel se situe le site de l'HFR Meyriez-Morat est bilingue et celui de l'HFR Tafers est germanophone. Plus de 100'000 patient·e·s par année y sont pris·e·s en charge.¹ L'HFR occupe un rôle central dans le système de santé fribourgeois. Son champ d'action est défini par la Loi sur l'hôpital fribourgeois (LHFR)² et la planification hospitalière cantonale. Sa mission est de répondre aux besoins de l'ensemble de la population fribourgeoise en offrant des prestations dans les deux langues officielles du canton.

Le 9 septembre 2022, le Grand Conseil fribourgeois a accepté le mandat 2021-GC-123 « Assurer des soins médicaux équivalents dans les deux langues »³ soulignant l'importance de la langue parlée sur la qualité de la prise en charge médicale. Ainsi, le Conseil d'Etat, par l'intermédiaire de la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS), a été chargé de mener une analyse sur la prise en compte des deux langues officielles du canton dans le traitement médical des patient·e·s fribourgeois·e·s à l'HFR.

Par la suite, la DSAS a mandaté le bureau Interface Politikstudien Forschung Beratung AG afin de réaliser cette étude.

Objectifs du mandat

L'étude a pour objectifs de vérifier dans quelle mesure les deux langues officielles (soit le bon allemand et le français) sont prises en compte lors de l'assignation des patient·e·s aux prestataires de soins et du traitement, ainsi que d'en évaluer les conséquences sur la qualité des soins. En outre, le mandat vise à identifier les éventuelles améliorations nécessaires pour assurer l'équivalence des langues, contribuant ainsi à la satisfaction et à l'attractivité de l'HFR pour les patient·e·s et le personnel de santé. Finalement, les résultats du mandat doivent fournir des solutions et esquisser des pistes d'action concrètes à mettre en œuvre au sein de l'HFR.

L'étude se concentre sur les quatre questions d'analyse principales ci-dessous. Les questions détaillées se trouvent dans l'annexe (FA 1).

1. Quelles sont les attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR (par ex. médecins de premier recours/ambulancier·ère·s) concernant la prise en considération des deux langues officielles dans la prise en charge ?
2. Comment la prise en considération de la langue dans les domaines de prestations HFR est-elle évaluée ?
3. Comment l'attractivité de l'HFR, comme employeur pour le personnel de santé germanophone, est-elle évaluée ?
4. Quels sont les potentiels d'optimisation et les éventuelles solutions à mettre en œuvre ?

¹ Site HFR, <https://www.h-fr.ch/nos-sites-hospitaliers/le-reseau-HFR>, consulté le 16.05.2023.

² Loi sur l'hôpital fribourgeois du 27 juin 2006 (LHFR ; RSF 822.0.1).

³ Site internet du Grand Conseil (Parlinfo),
https://www.parlinfo.ch/fr/politbusiness/?action=showinfo&info_id=82754&uuid=0e09f6ee83534a13982470de4f0ee298

Méthodes

Les résultats du présent rapport se fondent sur les méthodes de recherche présentées ci-dessous.

I Analyse de documents et données

L'équipe de projet a utilisé une grille d'analyse pour examiner une sélection de documents, notamment les bases légales pertinentes, les rapports annuels de l'HFR, les documents de stratégie cantonale ainsi que des documents relatifs au programme de plurilinguisme. De plus, les informations disponibles sur les sites internet des différentes institutions ont été prises en compte. Cette étape a notamment permis à l'équipe de projet de préciser les enjeux et les questions d'analyse du mandat. Elle a également permis de développer les questions et le concept du *World Café* (cf. ci-dessous) avec les professionnel·le·s de santé hors HFR et la population.

I World Café

Afin d'analyser les attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR (cf. question d'analyse n°1), un *World Café* a été organisé par l'équipe de projet en collaboration avec le mandant.

Un *World Café* est un atelier pour un grand nombre de participant·e·s. L'objectif de cette méthode est d'inciter les personnes impliquées à un échange productif entre elles, et ainsi, générer des connaissances supplémentaires. Les discussions se déroulent autour de tables de six à huit personnes, sous la direction d'un·e animateur·trice. Chaque table traite d'une question différente. Les participant·e·s passent d'une table à l'autre. L'animateur·trice reste à la même table, résume les résultats des propos précédents pour le nouveau groupe et relance la discussion. Le *World Café* se termine par une phase de réflexion en plénière au cours de laquelle les animateur·trice·s présentent les résultats des différentes discussions de groupe.

Ce *World Café* a réuni 26 personnes pour une durée de deux heures. Parmi les personnes présentes, vingt étaient des professionnel·le·s de santé et cinq étaient issues de la population fribourgeoise. Afin de structurer les échanges, les participant·e·s ont été divisé·e·s en deux groupes, l'un représentant la population et l'un autre le personnel de santé. Deux tours de discussions de groupe ont été menés, chaque groupe était animé par une collaboratrice de l'équipe de projet. Le premier tour de discussion a porté sur les attentes, ainsi que l'attractivité et l'orientation des patient·e·s. Le deuxième tour de discussion a porté sur les actions concrètes et les pistes de solutions. À l'issue du *World Café*, une synthèse a été réalisée par l'équipe de projet et présentée au mandant. Ces résultats sont intégrés dans le présent rapport.

I Entretiens semi-directifs avec des représentant·e·s de l'HFR

Deux entretiens semi-directifs ont été menés avec des représentantes de l'HFR. Ces entretiens ont porté sur les initiatives et le programme mis en œuvre par l'HFR en matière de plurilinguisme, ainsi que sur les défis rencontrés par le service des ressources humaines pour le recrutement du personnel de santé. La liste des personnes interrogées se trouve en annexe A 3.

I Enquête en ligne auprès du personnel de santé de l'HFR

Une enquête en ligne a été menée auprès d'un panel de collaborateur·trice·s issu·e·s du personnel de santé de l'HFR. Le premier critère de sélection du panel était le contact avec des patient·e·s à l'interne de l'HFR. Sur cette base, un échantillon d'un dixième (351 personnes) du personnel de santé de l'HFR a été sollicité pour répondre à l'enquête. Un tableau détaillé figure en annexe (cf. A 2).

124 personnes ont répondu à l'enquête en ligne, ce qui représente un taux de réponse de 35%. Concernant la représentativité, une moyenne d'âge légèrement plus élevée peut être constatée au niveau du panel et chez les répondant·e·s à l'enquête par rapport au personnel de l'HFR dans son ensemble. Compte tenu de l'objet de l'enquête, le nombre de germanophones a été volontairement suréchantillonné dans le panel. Les répondant·e·s à l'enquête reflètent ce suréchantillonnage et des personnes bilingues s'ajoutent à cette population. Comme pour la langue, la proportion de personnes issues des sites germanophones est suréchantillonnée dans le panel et les répondant·e·s à l'enquête. La proportion de femmes et d'hommes est similaire dans les trois populations considérées.

L'enquête avait pour objectifs d'identifier les attentes, les besoins et les suggestions concrètes du personnel de santé de l'HFR par rapport au bilinguisme au sein de l'hôpital (questions d'analyse 2 à 4). Elle visait également à tester l'adhésion du personnel de santé de l'HFR vis-à-vis des premières pistes de solutions récoltées lors du *World Café*. Le questionnaire (français/allemand) de l'enquête a été réalisé par Interface et validé par le mandant et les représentant·e·s de l'HFR avant l'envoi au panel de collaborateur·trice·s sélectionné·e·s par courriel.

Les pourcentages indiqués dans le rapport se rapportent au nombre de réponses valables.

Limites de l'analyse

Il convient de souligner les limites de l'analyse :

- Les participant·e·s au *World Café* ne constituent pas un échantillon représentatif de la population germanophone du canton de Fribourg ni du personnel de santé hors HFR. Il s'agit plutôt des personnes intéressées par la thématique. Par ailleurs, le groupe était constitué d'un petit nombre de participant·e·s en raison de l'approche qualitative choisie.
- Pour l'enquête en ligne, les personnes contactées ont été sélectionnées par l'HFR et elles ne représentent que 3,5% du total des collaborateur·trice·s. Par ailleurs, le personnel germanophone est suréchantillonné.
- En raison du calendrier et du budget à disposition, la présente analyse permet d'obtenir uniquement un aperçu des appréciations de la population à un moment donné. Les solutions formulées pour les problématiques identifiées sont des esquisses de pistes d'actions à entreprendre et ne donnent pas d'indications concrètes pour leur mise en œuvre.

Structure du rapport

Le rapport est structuré selon les questions d'analyse. Le premier chapitre présente les résultats concernant les attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR. Le deuxième chapitre développe la prise en considération de la langue dans les domaines de prestations de l'HFR. Le troisième chapitre concerne l'attractivité de l'HFR comme employeur pour le personnel de santé germanophone. Le quatrième chapitre expose des potentiels d'amélioration et présente une liste de mesures à mettre en place. Le dernier chapitre dresse une série de constats et de recommandations.

1. Attentes

Ce chapitre présente les résultats relatifs aux attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR (par ex. médecins de premier recours/ambulancier·ère·s) (questions d'analyse n°1). Il vise à répondre aux questions d'analyse détaillées suivantes :

- Quelles sont les attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé hors HFR quant à la prise en considération de la langue parlée dans la prise en charge médicale (hospitalière et urgence) ?
- Quels sont les effets de la langue sur le choix de l'orientation des structures de prise en charge ?

1.1 Attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé hors HFR

Le présent sous-chapitre rend compte des attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé hors HFR vis-à-vis de l'HFR récoltées durant le *World Café*. Ces éléments sont étoffés et mis en perspective par les résultats de l'enquête en ligne.

Selon les résultats du *World Café*, les patient·e·s germanophones et les professionnel·le·s de santé hors HFR attendent de ce dernier une prise en charge médicale par du personnel de santé compétent, un accès à l'information dans les deux langues pour être en mesure de prendre des décisions raisonnées et des interlocuteur·trice·s bilingues. Ces deux derniers éléments sont perçus comme un droit dans un canton bilingue. Les compétences du personnel en santé n'ont pas fait l'objet de débat durant l'atelier. Des difficultés ont été soulignées quant à la langue des documents transmis (documents d'entrée, de suivi et de sortie). Selon certains témoignages, seuls des documents en français ont été remis par l'HFR. Sur ces derniers figurent par ailleurs certaines abréviations et terminologies spécifiques en français qui complexifient la compréhension par les patient·e·s germanophones. Concernant le bilinguisme des intervenant·e·s en santé, le personnel de santé présent à l'atelier comprend les difficultés à recruter du personnel parlant les deux langues à toutes les étapes de la prise en charge, en particulier dans le domaine des urgences où beaucoup de médecins doivent être recruté·e·s à l'étranger et peuvent ne pas avoir de compétences en allemand. Les patient·e·s présent·e·s à l'atelier étaient également conscient·e·s et en accord avec le fait, qu'en cas d'urgence, ils·elles ne seraient peut-être pas secouru·e·s par des personnes germanophones. En revanche, une fois la situation stabilisée, il est attendu que les patient·e·s puissent raconter leur histoire en allemand. Malgré les efforts du personnel de santé, il a été souligné qu'il est nécessaire pour les patient·e·s germanophones de disposer de connaissances en français à l'HFR pour comprendre et être compris·e·s. Certain·e·s ont affirmé que le bilinguisme à l'HFR signifie que les « Suisses allemand·e·s parlent français ».

Par ailleurs, selon le personnel de l'HFR qui a participé à l'enquête (N=194), une majorité des patient·e·s germanophones attend des réponses en suisse allemand lorsqu'ils·elles s'expriment dans cette langue (38% dans la moitié des cas ; 32% la plupart du temps). Une majorité (72%) du personnel interrogé confirme que le suisse allemand joue un rôle au quotidien avec les patient·e·s. De plus, deux tiers (62%) du personnel francophone estiment rencontrer des difficultés avec le suisse allemand dans la communication avec les patient·e·s. La principale stratégie mise en œuvre dans ces cas-là par les personnes concernées consiste à tenter une conversation en allemand.

1.2 Effets de la langue sur le choix de l'orientation vers des structures de prise en charge

Ce sous-chapitre présente l'influence de la langue sur le choix de l'orientation vers des structures de prise en charge.

Selon le rapport d'évaluation des besoins en soins pour la planification hospitalière 2024 réalisé par l'OBSAN, « plus d'un quart des patient·e·s fribourgeois sont hospitalisé·e·s hors canton »⁴. Selon l'OBSAN, ces derniers s'orientent en majorité vers les cantons de Berne et de Vaud. Par ailleurs, un peu plus de la moitié (55%) des patient·e·s issus de la région majoritairement germanophone du canton est hospitalisée hors canton et ceci principalement dans le canton de Berne.⁵

Les résultats du *World Café* éclairent ces données. Les personnes représentant la population germanophone lors du *World Café* ont souligné que la langue exerce un effet important sur le choix de l'hôpital. La langue est pour elles un vecteur d'identification important. Elles perçoivent l'HFR comme principalement francophone, c'est pourquoi elles n'ont pas le sentiment qu'elles s'y sentiront chez elles. Le personnel de santé germanophone hors HFR présent à l'atelier confirme que la langue est un critère d'orientation. Ils·elles se conforment à la volonté des patient·e·s en la matière et les dirigent vers le canton de Berne, le cas échéant. Les intervenant·e·s en santé germanophones privilégient, notamment, une orientation vers des hôpitaux bernois aux personnes qui ne parlent pas du tout le français et en particulier aux personnes étrangères installées dans les parties germanophones du canton et qui n'ont pas appris le français.

Le personnel de l'HFR confirme ces éléments. La majorité (87%) des personnes interrogées est d'accord ou plutôt d'accord avec l'affirmation selon laquelle la langue exerce une influence sur le choix de l'hôpital.

I Quelles sont les attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé hors HFR quant à la prise en considération de la langue parlée dans la prise en charge médicale (hospitalière et urgence) ?

Selon les résultats de ce chapitre, on peut constater que les patient·e·s germanophones et le personnel de santé germanophone hors HFR attendent une prise en charge en allemand, à l'hôpital, lorsque la situation ne relève pas de l'urgence. La documentation devrait par ailleurs être remise entièrement en allemand. La question du suisse allemand est une réalité avec les patient·e·s germanophones au quotidien et une difficulté pour le personnel francophone

I Quels sont les effets de la langue sur le choix de l'orientation des structures de prise en charge ?

La langue exerce un effet important sur le choix de l'hôpital, tant pour la population germanophone que pour le personnel de santé qui doit orienter ses patient·e·s.

⁴ OBSAN (2023) : Rapport d'évaluation des besoins en soins pour la planification hospitalière 2024, Canton de Fribourg, Neuchâtel, p. 5.

⁵ *Idem*

2. Prise en considération de la langue dans les domaines de prestations de l'HFR

Le présent chapitre concerne la prise en considération de la langue dans les domaines de prestations de l'HFR (question d'analyse n°3). Il propose des réponses aux questions d'analyse détaillées suivantes :

- Les prestations offertes sur les différents sites de l'HFR permettent-elles de garantir l'équité dans l'accès aux soins dans les deux langues cantonales (par ex. présence de personnel spécialisé avec les compétences linguistiques respectives) ?
- Comment l'équivalence des deux langues est-elle pratiquée au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins ? Qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?
- Quelle est la contribution du programme de plurilinguisme au sein de l'HFR à l'équivalence des langues ?
- Quels sont les effets potentiels de la langue sur la prise en charge et la qualité des soins ?

2.1 Garantie de l'équité dans l'accès aux soins dans les deux langues cantonales des prestations de l'HFR

Dans ce sous-chapitre, l'équité dans l'accès aux soins est considérée sous l'angle de la prise en charge au sein de l'HFR.

Les personnes représentant la population germanophone au *World Café* ont signalé des prises en charge ayant eu lieu uniquement en français à l'HFR, et notamment sur les sites de l'HFR Tifers et de l'HFR Meyriez-Morat. Ces personnes font également état d'un manque d'accompagnement des proches en raison de la langue.

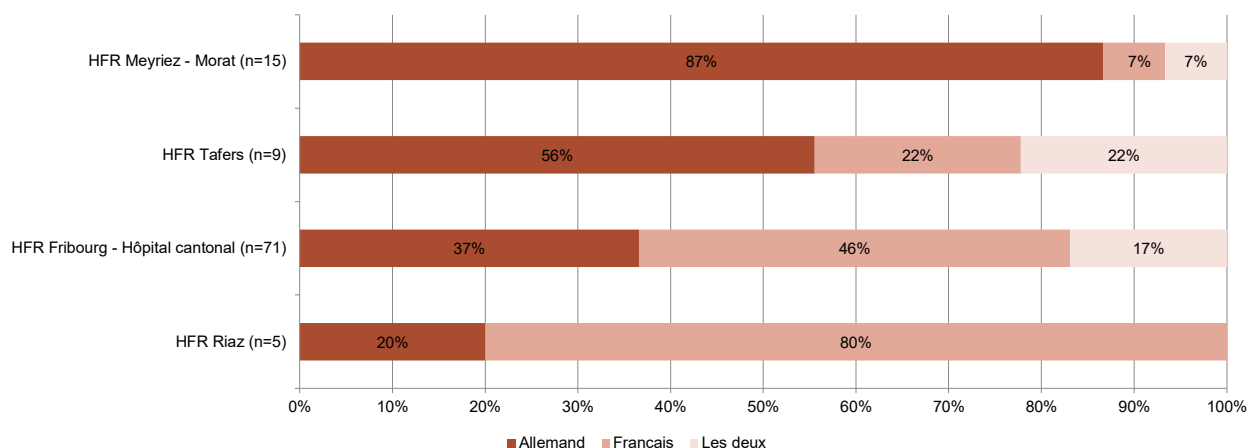
Au niveau des services de l'HFR, les personnes représentant la population germanophone au *World Café* ont estimé que la maîtrise des deux langues aux soins intensifs et les urgences était plutôt satisfaisante. Ils·elles ont toutefois relevé que la pédiatrie, la médecine psychiatrique stationnaire, la médecine psychiatrique ambulatoire (dans le cadre des soins à domicile), la réhabilitation, l'offre dans le domaine des soins à la suite d'une prise en charge en soins intensifs à l'hôpital étaient insuffisamment couvertes par les deux langues. Les lacunes en matière d'allemand dans le domaine de la pédiatrie ont été relevées comme particulièrement problématiques, car les enfants germanophones peuvent se retrouver seul·e·s dans un contexte linguistique qu'ils·elles ne comprennent pas, ce qui peut leur engendrer du stress ainsi qu'à leur·s parent·s. Les professionnel·le·s rencontré·e·s avaient également le sentiment que le personnel du site de l'HFR Tifers – situé en Singine, district germanophone – était majoritairement francophone.

I Répartition des langues au sein de l'HFR

Les informations récoltées durant le *World Café* peuvent être mises en perspective avec les résultats de l'enquête en ligne. Ces derniers permettent de donner un aperçu de la répartition des langues au sein de l'HFR. Une grande différence est observée en fonction du site sur lequel travaille le personnel de santé ayant répondu à l'enquête (cf. Graphique F 2.1). La grande majorité (87%) des répondant·e·s à l'enquête travaillant sur le site de l'HFR Meyriez-Morat déclare que l'allemand est la langue qu'ils·elles comprennent le

mieux et dans laquelle ils·elles s'expriment avec le plus de facilité. Cette proportion est de 57% sur le site HFR Tafers, 37% à l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal et 20% sur le site de l'HFR Riaz.

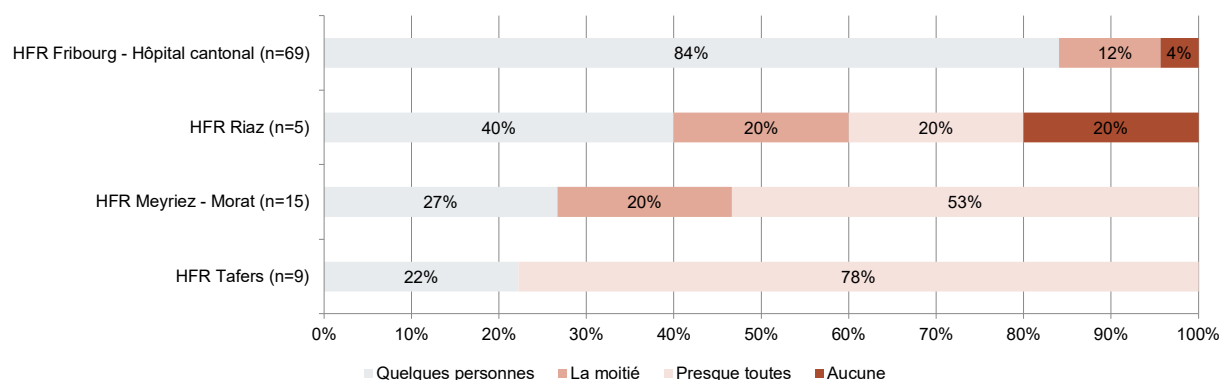
F 2.1 : Langue que le personnel de santé comprend le mieux et dans laquelle il s'exprime avec le plus de facilité



Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : quelle est la langue que vous comprenez le mieux et dans laquelle vous vous exprimez avec le plus de facilité ?

L'enquête en ligne auprès du personnel de santé de l'HFR permet également de donner un aperçu de la présence de l'allemand au sein des équipes. Deux tiers (67%) du personnel de santé de l'HFR interrogé déclarent que, dans son équipe, « quelques personnes » parlent couramment l'allemand. Si l'on considère les différents sites de l'HFR, il est possible de noter qu'à l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal, une majorité (84%) des personnes ayant répondu à l'enquête estime que dans leur équipe quelques personnes parlent couramment allemand. En revanche, sur les sites de l'HFR Meyriez-Morat et Tafers, trois quarts des répondant·e·s à l'enquête affirment (respectivement 73% et 78%) travailler dans des équipes à moitié ou quasiment entièrement germanophones. Sur le site de l'HFR Riaz, la répartition est très contrastée avec 40% des répondant·e·s estimant que quelques personnes parlent couramment allemand dans leur équipe, 40% de personnes travaillant dans des équipes bilingues ou quasiment exclusivement germanophones et 20% de répondant·e·s dont personne ne parle allemand couramment dans l'équipe.

F 2.2 : Nombre de personnes qui parlent couramment allemand dans l'équipe



Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : combien de personnes de votre équipe parlent couramment l'allemand ?

Par ailleurs, les résultats de l'enquête en ligne permettent de donner un aperçu de la langue utilisée par le personnel francophone pour s'adresser aux patient·e·s germanophones. Une majorité estime s'adresser (partiellement) en allemand à ces dernier·ère·s, que ce soit en matière d'explications et d'instructions concernant les soins et le traitement aux patient·e·s (72%), de documents pour les patient·e·s (par ex. rapports de sortie, prise de rendez-vous, etc.) (57%) et pour les entretiens avec le/la patient·e (par ex. anamnèse) (63%).

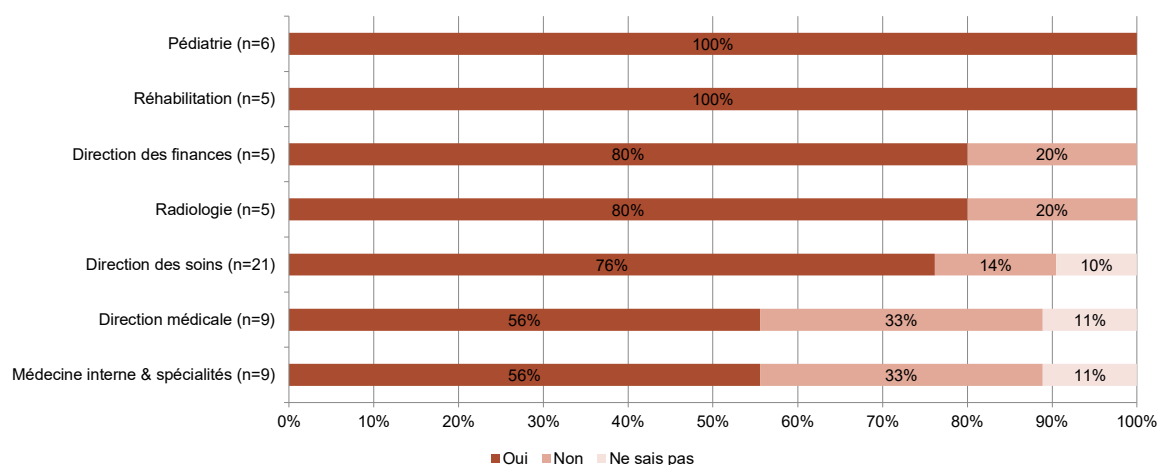
Toutefois, même si une majorité (78%) du personnel de l'HFR interrogé estime que les collègues francophones s'efforcent de parler allemand aux patient·e·s germanophones, ils·elles valident majoritairement les affirmations selon lesquelles pour pouvoir se faire comprendre à l'HFR, les patient·e·s germanophones doivent parler un minimum français (71%) et doivent parler lentement et clairement en allemand au personnel francophone (93%). Ils·elles pensent également qu'un·e patient·e germanophone n'est pas assuré·e d'être accompagné·e en allemand à l'HFR (69%). Si l'on considère uniquement les réponses du personnel travaillant sur les sites de l'HFR Tafers et de l'HFR Meyriez-Morat, les résultats sont similaires.

Les éléments présentés ci-dessus paraissent contradictoires. En effet, le personnel des sites de l'HFR Tafers et de l'HFR Meyriez-Morat affirme que les germanophones doivent parler un minimum français pour se faire comprendre à l'HFR, alors qu'ils·elles travaillent essentiellement dans des équipes germanophones ou bilingues. Nous faisons l'hypothèse que la différence résulte dans la manière dont la question a été posée dans l'enquête en ligne. En effet, la formulation était par exemple « *Pour pouvoir se faire comprendre à l'HFR, les patient·e·s germanophones doivent parler un minimum français* ». Il est probable que pour les personnes des sites de l'HFR Tafers et l'HFR Meyriez-Morat, « l'HFR » signifiait le site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal, c'est pourquoi ils·elles ont répondu de cette façon. Cette hypothèse est également valable pour les résultats du *World Café*. Durant cet atelier, l'HFR a été évoqué de manière générale. Il est dès lors possible que certain·e·s participant·e·s pensaient prioritairement au site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal.

I Amélioration des compétences et niveaux d'allemand

Les participant·e·s à l'enquête en ligne ont également été interrogé·e·s sur la nécessité d'améliorer les compétences en allemand au sein de leur unité organisationnelle à l'HFR. Selon une majorité de répondant·e·s (73%), l'amélioration de ces compétences est effectivement nécessaire. Toutes les unités représentées dans l'enquête en ligne ont obtenu une majorité d'avis en faveur d'une amélioration des compétences en allemand. Afin de permettre une priorisation des équipes les plus concernées, le graphique ci-dessous présente uniquement les résultats des unités organisationnelles ayant obtenu cinq réponses ou plus.

F 2.3 : Amélioration nécessaire des compétences en allemand par unité organisationnelle



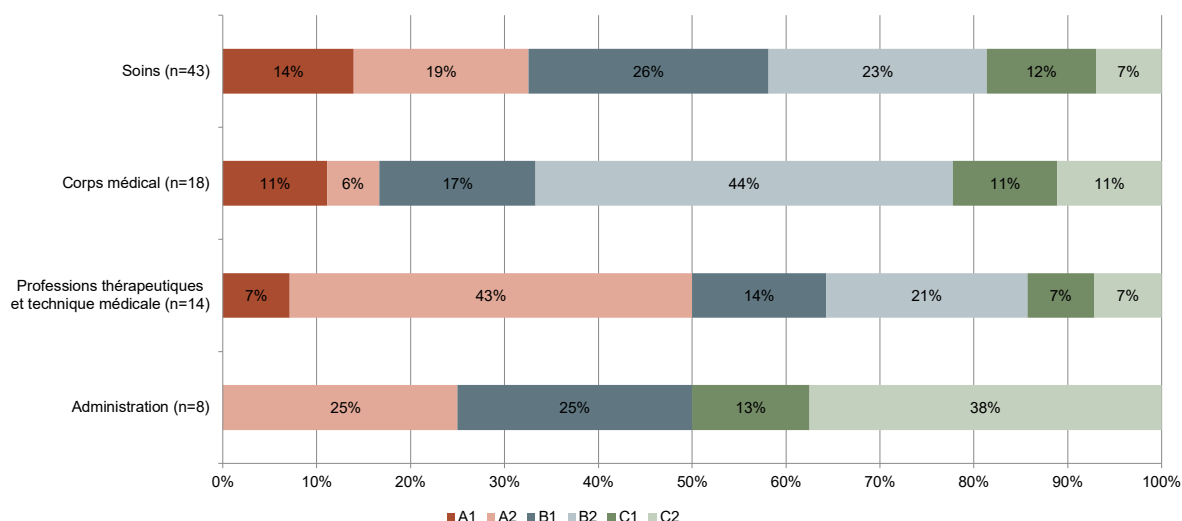
Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : pensez-vous qu'il serait nécessaire d'améliorer les compétences en allemand dans l'unité organisationnelle à laquelle vous appartenez ?

Pour ce qui est des sites, 93% des personnes interrogées travaillant sur le site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal estiment qu'une amélioration des compétences en allemand serait nécessaire dans leur unité organisationnelle et 60% des personnes travaillant à l'HFR Meyriez-Morat. A l'HFR Tafers, une amélioration dans certaines unités organisationnelles paraît nécessaire pour 20% des répondant·e·s seulement.⁶ Le résultat du site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal est corroboré par l'évaluation de son personnel francophone quant à sa maîtrise de l'allemand. En effet, les deux tiers s'estiment (plutôt) mal à l'aise avec l'allemand.

Selon le personnel de santé de l'HFR dans son ensemble, une amélioration de l'allemand a été évaluée comme nécessaire principalement pour le personnel soignant (82%) et le corps médical (76%). Un besoin d'amélioration moins important a été identifié pour les catégories « autre personnel thérapeutique » (56%) et « personnel technique médicale » (54%).

Le niveau d'allemand qui devrait être atteint a été estimé par les personnes interrogées dans l'enquête en ligne. Un peu plus de la moitié (54%) des répondant·e·s estiment qu'un niveau d'allemand entre A1 et B1 est nécessaire à l'accomplissement de leur travail. Le tableau ci-dessous montre les résultats en détail en fonction des différents corps de métier ayant obtenu des réponses dans l'enquête en ligne.

⁶ Seuls les résultats des sites ayant obtenu cinq avis ou plus sont reportés ici.

F 2.4 : Niveau d'allemand nécessaire pour travailler en fonction du corps de métier

Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : d'après vous, quel est le niveau d'allemand nécessaire pour votre travail dans votre fonction à l'HFR ?

I Accompagnement des proches

Le manque d'accompagnement des proches n'a pas été clairement confirmé par les résultats de l'enquête en ligne. En effet, si un peu moins de 40% du personnel interrogé confirme cette affirmation, un peu moins d'un tiers (28%) l'infirme et un peu plus d'un tiers (32%) ne se prononce pas.

2.2 Équivalence des langues au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins

Dans ce sous-chapitre, l'équivalence des langues est considérée dans une perspective de sortie de l'HFR ou de transferts de l'HFR vers un·e autre prestataire de soins.

En matière d'équivalence des deux langues au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins, comme mentionné plus haut (cf. chapitre 1.1), des difficultés ont été soulignées par les personnes ayant participé au *World Café* quant à la langue des documents transmis (document d'entrée, de suivi et de sortie) (cf. chapitre 2.1). Les professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR interrogés lors du *World Café* relèvent par ailleurs que les transmissions orales entre l'HFR et les professionnel·le·s de santé externes devraient également se tenir en allemand. Or, ils·elles estiment que ce n'est souvent pas possible, car le personnel de l'HFR ne parle que français. Il s'agit pour eux·elles d'une réelle difficulté, car ils·elles affirment que la langue exerce une influence sur la manière dont le·la patient·e est traité·e par la suite.

Ces éléments sont confirmés par les résultats de l'enquête en ligne auprès du personnel de santé de l'HFR. En effet, la moitié (51%) des collaborateur·trice·s francophones de l'HFR interrogé·e·s affirme s'exprimer en français avec d'autres professionnel·le·s responsables de la prise en charge de patient·e·s germanophones, notamment avec les médecins référent·e·s. Les rapports à l'intention des médecins référent·e·s ou d'autres professionnel·le·s chargé·e·s d'accompagner les patient·e·s germanophones après leur séjour à l'HFR sont également remis à moitié (56%) en français par le personnel soignant francophone.

Malgré cette prépondérance du français, les deux tiers (60%) du personnel de santé de l'HFR déclarent qu'ils ne rencontrent pas de difficulté pour se faire comprendre par

d'autres professionnel·le·s responsables de la prise en charge de patient·e·s germanophones. Parmi les personnes qui rencontrent des difficultés (n = 15), la stratégie la plus répandue (n = 5) pour y pallier consiste à se faire aider par un·e autre collègue qui parle mieux allemand ou qui est germanophone.

2.3 Programme de plurilinguisme au sein de l'HFR

Ce sous-chapitre présente les résultats concernant le programme de plurilinguisme actuellement déployé au sein de l'HFR.

Les objectifs généraux de l'HFR en matière de bilinguisme sont axés sur la communication avec les patient·e·s (entendre : comprendre les patient·e·s et pouvoir parler). Dans son programme de plurilinguisme, l'HFR propose des cours d'allemand et de français. Ces cours ont lieu depuis 2014 et réunissent chaque année environ 200 participant·e·s. Certains cours sont organisés par métier et d'autres regroupent plusieurs catégories professionnelles. Il y a en outre la possibilité de participer à des tandems ou des tridems. Cette prestation est mise en œuvre en collaboration avec l'Inselspital de Berne et le Forum pour le bilinguisme de Bienne. Pour 2024-2025, 5 tridems sont en cours, soit 15 personnes mises en relation. L'HFR propose en outre des échanges linguistiques entre les sites et avec l'Inselspital à Berne. Un « coin des langues » est également à disposition. Le personnel peut y emprunter des livres dans différentes langues ou des jeux sonores. Environ dix ouvrages sont empruntés chaque mois. Une prestation d'e-learning, mise à disposition en partenariat avec la Haute école de santé de Fribourg, existe également sous forme de serious game. Des livrets médicaux contenant du vocabulaire médical et infirmier en français et en allemand sont aussi mis à disposition du personnel. Environ 400 livrets ont été distribués. Enfin, des actions de promotion sont mises en place, comme la journée du bilinguisme, un roadtrip de présentation de la stratégie à la population ou encore des campagnes internes. La journée du bilinguisme a réuni environ 300 participant·e·s en 2024.

Selon les résultats de l'enquête, le programme de plurilinguisme est connu par deux tiers (63%) des répondant·e·s. Un peu moins d'un quart (22%) du personnel interrogé a participé ou participe actuellement à ce programme. De plus, deux tiers (63%) des répondant·e·s à l'enquête estiment que des personnes de leur équipe ont participé à ce programme. Selon les réponses des personnes interrogées, les participant·e·s au programme de plurilinguisme proviennent plus souvent du domaine des soins (n = 6). Ils·elles ont plus souvent entre 45 et 65 ans (n = 9) et ils·elles ont plutôt une formation supérieure (professionnelle ou haute école/université) (n = 8). Deux tableaux en annexe détaillent ces résultats (cf. FA 3 et FA 4).

Concernant la mise en œuvre des cours de langue, environ un cinquième (22%) des personnes ayant répondu à l'enquête estime que des changements sont à prévoir dans leur format. Par ailleurs, un quart (25%) des répondant·e·s estime que supprimer la limite d'une année durant laquelle les cours d'allemand sont considérés comme du temps de travail prolongerait ou favoriserait leur inscription.

Afin de promouvoir le bilinguisme et la culture du bilinguisme à l'HFR, les personnes interrogées ont également pu faire part de propositions quant aux prestations à ajouter au programme de plurilinguisme (question ouverte). La possibilité de réaliser un séjour en immersion ou un échange avec un autre service ou hôpital figure parmi les éléments les plus cités (n = 5). Organiser des tandems et compter ces heures sur le temps de travail est également une proposition évoquée plusieurs fois (n = 5). Il a aussi été relevé que les cours devraient comprendre davantage de vocabulaire spécifique aux professions médicales (par

ex. un glossaire avec des phrases types), car aujourd'hui les thèmes sont trop généralistes ou éloignés des besoins (n = 2) et que des cours pourraient être proposés en ligne (n = 2).

Au niveau des besoins du personnel pour s'investir davantage dans l'apprentissage de l'autre langue, du temps supplémentaire est l'élément cité le plus souvent (n = 13) parmi les personnes ayant répondu.

Les personnes interrogées lors de l'enquête en ligne ont dû évaluer la contribution du programme de plurilinguisme à la promotion du bilinguisme au sein de l'HFR. Il n'en ressort pas de résultat clair. En effet, 45% des personnes ayant répondu estiment qu'elle est (plutôt) faible et 38% estiment qu'elle est (plutôt) importante. Par ailleurs, un nombre relativement élevé de personnes n'a pas répondu à cette question (17%).

Les personnes présentes au *World Café* estiment pour leur part qu'un changement de culture nécessaire à l'HFR pour faire vivre le bilinguisme au quotidien.

2.4 Effets potentiels de la langue sur la prise en charge et la qualité des soins

Le présent sous-chapitre détaille les effets potentiels de la langue sur la prise en charge et la qualité des soins.

En matière d'effets sur la qualité des soins, les professionnel·le·s de santé germanophones présent·e·s à l'atelier relèvent qu'en sus des rapports de sortie, de leur point de vue, majoritairement en français, il est parfois difficile de joindre des personnes compétentes à l'HFR qui parlent allemand. Cette situation rend le suivi des patient·e·s germanophones plus difficile, nuit à la qualité du traitement de ces personnes et engendre pour le personnel de santé hors HFR une surcharge de travail importante. Pour elles-eux, seule une petite fraction de médecins a des compétences en allemand, ce qui rend certaines démarches particulièrement difficiles comme la réanimation ou les annonces de décès.

Une majorité (87%) du personnel de l'HFR interrogé est également d'avis que la prise en charge d'une personne dans une autre langue que sa première langue peut avoir des effets négatifs ou plutôt négatifs. En ce qui concerne la qualité du traitement des patient·e·s germanophones à l'HFR par rapport aux patient·e·s francophones, deux tiers du personnel interrogé pensent (63%) qu'elle est équivalente dans leur unité organisationnelle. L'accès des patient·e·s germanophones aux informations en allemand au sein de l'HFR (par ex. documents/formulaires, etc.) est jugé adéquat ou plutôt adéquat par deux tiers (60%) des personnes ayant répondu à l'enquête. Concernant leur accueil et leur accompagnement, la moitié (50%) des personnes interrogées dans l'enquête en ligne estime qu'ils sont adéquats ou plutôt adéquats.

I Les prestations offertes sur les différents sites de l'HFR permettent-elles de garantir l'équité dans l'accès aux soins dans les deux langues cantonales (par ex. présence de personnel spécialisé avec les compétences linguistiques respectives) ?

Les résultats de la présente analyse permettent de montrer que la répartition de l'allemand est très différente en fonction des sites de l'HFR considérés. Il ressort, en particulier, que la langue prépondérante est le français dans les équipes du site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal et l'allemand sur le site de l'HFR Tafers. Le site de l'HFR Meyriez-Morat est plutôt bilingue. Malgré les efforts du personnel francophone de l'HFR, qui s'emploie à communiquer en allemand avec les patient·e·s germanophones, les résultats de l'enquête en ligne confirment que des compétences en français sont nécessaires pour se faire comprendre à l'HFR, en particulier sur le site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal. Une amélioration des compétences en allemand est vue comme une nécessité de manière

générale à l'HFR et plus particulièrement sur les sites de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal et de l'HFR Meyriez-Morat.

I Comment l'équivalence des deux langues est-elle pratiquée au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins ? Qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?

Les résultats de cette analyse permettent de conclure que l'équivalence des langues pourrait être améliorée sur l'ensemble du parcours de soins. En effet, environ la moitié des échanges – tant oraux qu'écrits – du personnel francophone de l'HFR avec les prestataires de santé externes ont lieu en français.

I Quelle est la contribution du programme de plurilinguisme au sein de l'HFR à l'équivalence des langues ?

La présente analyse indique que le programme de plurilinguisme est bien connu du personnel de l'HFR et que le personnel y participe volontiers. Certains aménagements pourraient être bienvenus, en particulier un allongement de la gratuité des cours de langue et la possibilité de compter ces heures dans le temps de travail.

La réponse concernant la contribution du programme à la promotion du bilinguisme au sein de l'HFR ne ressort pas clairement des résultats de l'enquête en ligne. Les participant·e·s au *World Café* évoquent quant à eux·elles un changement de culture nécessaire à l'HFR pour favoriser le bilinguisme.

I Quels sont les effets potentiels de la langue sur la prise en charge et la qualité des soins ?

Le personnel de santé, qu'il travaille pour l'HFR ou non, est d'avis que la prise en charge d'une personne dans une langue différente que sa première langue peut avoir des effets négatifs pour le·la patient·e. Par ailleurs, les échanges en français complexifient la prise en charge des patient·e·s germanophones par les intervenant·e·s hors HFR et engendrent du travail supplémentaire pour ces dernier·ère·s.

3. Attractivité de l'HFR comme employeur pour le personnel de santé germanophone

Le présent chapitre concerne l'attractivité de l'HFR comme employeur pour le personnel de santé germanophone (question d'analyse n°4). Il apporte des réponses aux questions d'analyse détaillées suivantes :

- Quelles est l'influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi du personnel soignant germanophone sur les différents sites de l'HFR ?
- Comment renforcer l'attractivité de l'HFR pour les professionnel·le·s de santé germanophones ?

3.1 Influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi

Ce sous-chapitre présente l'influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi à l'HFR.

Le personnel de santé germanophone hors HFR présent au *World Café* estime que la langue est un frein en matière d'attractivité de l'HFR. Selon la perception de ces personnes, le processus de recrutement est réalisé principalement en français et celui-ci constitue une exigence directe à l'engagement. Par ailleurs, elles ont l'impression que la communication interne ainsi que la culture de l'HFR sont uniquement francophones et qu'il y a des services dans lesquels personne ne parle allemand. La cantonalisation de l'hôpital aurait, selon elles, entraîné un changement de culture à l'HFR, tout comme une accentuation du français.

Les résultats de l'enquête en ligne sont présentés ci-dessous. Ils donnent un aperçu concernant la langue utilisée pour la communication au sein de l'HFR.

I Communication formelle

Selon les résultats du personnel dans son ensemble, il y a une prédominance du français dans la communication formelle (entre les supérieur·e·s et les équipes) au sein de l'HFR. Selon la majorité (80%) des répondant·e·s à l'enquête, les réunions d'équipe ont lieu en français. Trois quarts déclarent de plus que leurs supérieur·e·s communiquent avec elles·eux en français (77%) et que la communication écrite des supérieur·e·s est en français (75%).

Si l'on considère uniquement les réponses des personnes germanophones, les tendances sont quasiment les mêmes. Le français est toujours prépondérant, mais dans des proportions moindres. En effet, 68% des personnes germanophones ayant répondu à l'enquête indiquent que les réunions au sein de leur équipe ont lieu en français, 61% déclarent que leurs supérieur·e·s communiquent avec elles·eux en français et 65% indiquent que la communication écrite des supérieur·e·s est en français.

Les résultats par site montrent que le français est largement majoritaire sur les sites de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal et de l'HFR Riaz alors qu'à l'HFR Tafers, l'allemand ou la communication bilingue sont plus souvent utilisés. Sur le site de l'HFR Meyriez-Morat, l'allemand et le suisse- allemand ne sont pas majoritaires, mais ils sont proportionnellement plus importants et une bonne partie de la communication (orale ou écrite) est bilingue.

En ce qui concerne les communications officielles de l'HFR, un peu plus d'un tiers des répondant·e·s (32%) déclare que les communications officielles de l'HFR (newsletter, certificat de salaire, etc.) sont en français, un tiers (30%) estime que tout est bilingue, un peu moins d'un tiers (27%) qu'elles sont transmises en allemand ou en suisse allemand et 10% que certaines parties sont traduites en allemand, mais pas la totalité. Selon les réponses du personnel germanophone, 43% déclarent recevoir les communications officielles en allemand ou suisse allemand, 31% estiment que tout est bilingue, 16% que tout est en français et 8% que certaines parties sont traduites en allemand mais pas la totalité.

I Communication informelle

En matière de communication informelle au sein des équipes (par ex. durant les pauses), une majorité (73%) des répondant·e·s affirme qu'elle a lieu en français. À nouveau, les réponses du personnel de santé germanophone corroborent ce résultat, mais dans une moindre mesure. En effet, 57% d'entre elles·eux indiquent que les échanges informels ont plus souvent lieu en français. Pour ce qui est des résultats par site, les personnes travaillant à l'HFR Riaz et à l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal déclarent majoritairement (100% et 88%) que les échanges informels sont en français. Pour les sites de l'HFR Tafers et de l'HFR Meyriez-Morat, les personnes interrogées déclarent proportionnellement plus souvent des échanges informels bilingues (respectivement 44% et 43%), le reste a lieu notamment en allemand et en suisse allemand (respectivement 33% et 28%) et en français (respectivement 22% et 14%).

Selon les résultats du personnel dans son ensemble, près des deux tiers (64%) des personnes interrogées répondent également qu'elles utilisent le français lorsqu'elles s'adressent spécifiquement à un·e collègue germanophone. Les collaborateur·trice·s germanophones interrogé·e·s communiquent aussi principalement en français entre elles·eux (57%). 27% communiquent également en suisse allemand et 16% en allemand.

I Adéquation de la communication vis-à-vis du personnel germanophone

Le personnel interrogé a également pu se prononcer sur l'adéquation de la communication au sein de l'HFR vis-à-vis du personnel germanophone. Une majorité du personnel de santé évalue comme (plutôt) adéquates les différentes formes de communication envers les collaborateur·trice·s germanophones, tant pour la communication des supérieur·e·s hiérarchiques (65%), pour la communication de la direction de l'hôpital (71%), pour la communication au sein de l'équipe (67%), que pour la communication par le biais de newsletters ou d'informations officielles de l'HFR (85%). L'exemple, ou l'image donnée par la direction ou les supérieur·e·s en matière de bilinguisme, est également évaluée comme (plutôt) adéquate par deux tiers (68,5%) des répondant·e·s à l'enquête. Si l'on considère uniquement les réponses du personnel germanophone, les résultats sont encore davantage positifs. Cela concerne la communication des supérieur·e·s hiérarchiques (82%), la communication de la direction de l'hôpital (78%), la communication au sein de l'équipe (84%) et la communication par le biais de newsletters ou d'informations officielles de l'HFR (92%). L'exemple/l'image donné·e par la direction ou les supérieur·e·s en matière de bilinguisme est également jugé comme (plutôt) adéquate par deux tiers des personnes interrogées dans l'enquête (68%).

I Attractivité de l'HFR selon son personnel de santé

La moitié (51%) du personnel de santé de l'HFR interrogé estime que l'attractivité de l'HFR est influencée ou plutôt influencée par le fait de pouvoir parler sa propre langue pendant le travail. Ce résultat est un peu plus élevé (58%) pour le personnel germanophone. Si l'on considère les résultats par niveau hiérarchique, la moitié (53%) des personnes interrogées ayant une fonction de collaborateur·trice·s (n = 68) estime que le

fait de pouvoir parler sa propre langue influence l'attractivité de l'HFR. Chez les cadres (n = 23), les réponses sont variées, car 48% estiment que la langue exerce une influence, 43% qu'elle n'en a pas et 9% ne se prononcent pas. Parmi les corps de métier⁷, les personnes interrogées issues des professions thérapeutiques et technique médicale (n = 13) sont les plus nombreuses (62%) à estimer que le fait de pouvoir parler sa propre langue pendant le travail exerce une influence sur l'attractivité de l'HFR, suivent ensuite les personnes du domaine de l'administration (56%, n = 9) et du corps médical (56%, n = 18). Dans le domaine des soins (n = 43), les réponses sont variées, car 42% estiment qu'il y a une influence, 40% qu'il n'y en a pas et 19% ne se prononcent pas.

3.2 Renforcement de l'attractivité

Ce sous-chapitre rend compte des raisons pour lesquelles le personnel de santé de l'HFR est venu y travailler et présente des mesures pour renforcer son attractivité.

Le personnel de l'HFR interrogé lors de l'enquête en ligne a principalement choisi de venir travailler à l'HFR pour sa localisation ou certaines de ses spécialisations/domaines spécifiques (cf. tableau F 3.1). Les résultats sont similaires pour le personnel dans son ensemble et le personnel germanophone. Néanmoins, le bilinguisme est un élément plus important pour le personnel germanophone dans le choix de l'HFR comme employeur (32%) que pour le personnel pris dans son ensemble (23%). Durant le *World Café*, la taille de l'hôpital et sa réputation ont également été citées comme facteurs faisant partie de l'attractivité d'un hôpital. Ces éléments ont été évalués positivement dans le *World Café* en ce qui concerne l'HFR.

F 3.1 : Raisons du choix de l'HFR comme employeur

	Personnel dans son ensemble (N = 124)	Personnel germanophone (N = 51)
Localisation/situation géographique	54%	57%
Spécialisation/domaine spécifique	48%	34%
Bilinguisme	23%	32%
Autre raison	21%	26%
Salaire	13%	15%

Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne, Question posée : pour quelles raisons êtes-vous venu-e à l'HFR ?

Il a par ailleurs été demandé au personnel de santé de l'HFR d'apprécier l'importance de certaines mesures pour attirer davantage de personnel germanophone à l'HFR. Les pourcentages inscrits dans le tableau F 3.2 représentent les taux de réponse « plutôt important » et « important ». Parmi les mesures ayant obtenu un taux d'importance élevé, parmi les personnes interrogées, tant pour le personnel en général que pour les collaborateur·trice·s germanophones se trouve tout d'abord la possibilité d'offrir un soutien supplémentaire aux collaborateur·trice·s ayant de faibles connaissances en français (par ex. par un collègue de travail bilingue). Ensuite, trois éléments en lien avec les personnes en formation ont été relevés comme importants, à savoir, encourager la collaboration avec les hautes écoles spécialisées des cantons germanophones, renforcer la filière bilingue à la Haute école de santé et prospecter activement auprès des jeunes en fin d'études.

⁷ Sont reportés ici les résultats pour les corps de métier ayant recueilli cinq réponses et plus.

F 3.2 : Appréciation de mesures pour attirer davantage de personnel germanophone à l'HFR

	Personnel dans son ensemble (N = 124)	Personnel germanophone (N = 51)
Offrir un soutien supplémentaire aux collaborateur·trice·s ayant de faibles connaissances en français (par ex. par un collègue de travail bilingue)	93%	96%
Prospecter activement auprès des jeunes en fin d'études, par exemple en renforçant la promotion dans les centres de formation (universités, hautes écoles spécialisées), ou lors de la fermeture d'hôpitaux dans les cantons germanophones voisins	83%	82%
Renforcer la filière bilingue à la Haute école de santé	86%	88%
Encourager la collaboration avec les hautes écoles spécialisées des cantons germanophones (par ex. Berne), en proposant par exemple des stages à Fribourg	88%	96%
Augmentation des salaires	73%	82%
Renforcer la recherche et l'innovation sur les sites germanophones de l'HFR	61%	69%

Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne, Question posée : selon vous, quelle est l'importance des mesures suivantes pour attirer davantage de personnel de santé germanophone à l'HFR ?

Au niveau des soins infirmiers, les professionnel·le·s de santé ayant participé au *World Café* relèvent que l'impossibilité de réaliser la formation uniquement en allemand pousse certain·e·s étudiant·e·s à s'orienter vers le canton de Berne. Puis, ces personnes ont tendance à y rester. Les intervenant·e·s germanophones présent·e·s à l'atelier ont par ailleurs le sentiment que l'HFR n'est pas présenté dans les cursus de formation en Suisse alémanique.

I Quelle est l'influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi du personnel soignant germanophone sur les différents sites de l'HFR ?

Selon les résultats de l'atelier, la culture de l'HFR est perçue comme majoritairement francophone par les professionnel·le·s de santé germanophones qui n'y travaillent pas. Pour elles·eux, cela constitue clairement un frein en matière d'attractivité de l'HFR comme employeur.

La possibilité parler sa propre langue au travail influence l'attractivité de l'HFR comme employeur selon la moitié des répondant·e·s à l'enquête en ligne. Cette proportion est un peu plus élevée pour le personnel germanophone, pour les personnes occupant une fonction de collaborateur·trice, ainsi que pour les professions thérapeutiques et technique médicale, dans l'administration et dans le corps médical.

Les résultats de l'enquête en ligne montrent que la langue utilisée pour la communication est différente en fonction du site considéré. Sur les sites de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal et de l'HFR Riaz, le français est prépondérant dans les communications formelles et informelles entre personnes. A l'HFR Tafers, la communication formelle entre personnes est plus souvent bilingue alors que la communication informelle se passe plus régulièrement en allemand ou en suisse allemand. Sur le site de l'HFR Meyriez-Morat, les communications formelles et informelles entre personnes sont bilingues. Pour tous les sites, la communication formelle de la direction de l'HFR est majoritairement bilingue.

I Comment renforcer l'attractivité de l'HFR pour les professionnel·le·s de santé germanophones ?

Le personnel de santé de l'HFR a majoritairement choisi cet employeur en raison de sa situation géographique. Le bilinguisme se place en troisième position dans le classement.

Afin de renforcer l'attractivité de l'HFR pour le personnel germanophone, il conviendrait d'offrir la possibilité d'un soutien supplémentaire aux collaborateur·trice·s ayant de faibles connaissances en français (par ex. par un collègue de travail bilingue). Le renforcement du lien avec les personnes en formation paraît très important, en particulier au niveau des collaborations avec les institutions de formation et de la prospection auprès du futur personnel de santé.

4. Potentiels d'optimisation et proposition de mesures à mettre en œuvre

Le présent chapitre permet de répondre à la question d'analyse suivante (question d'analyse n°4) :

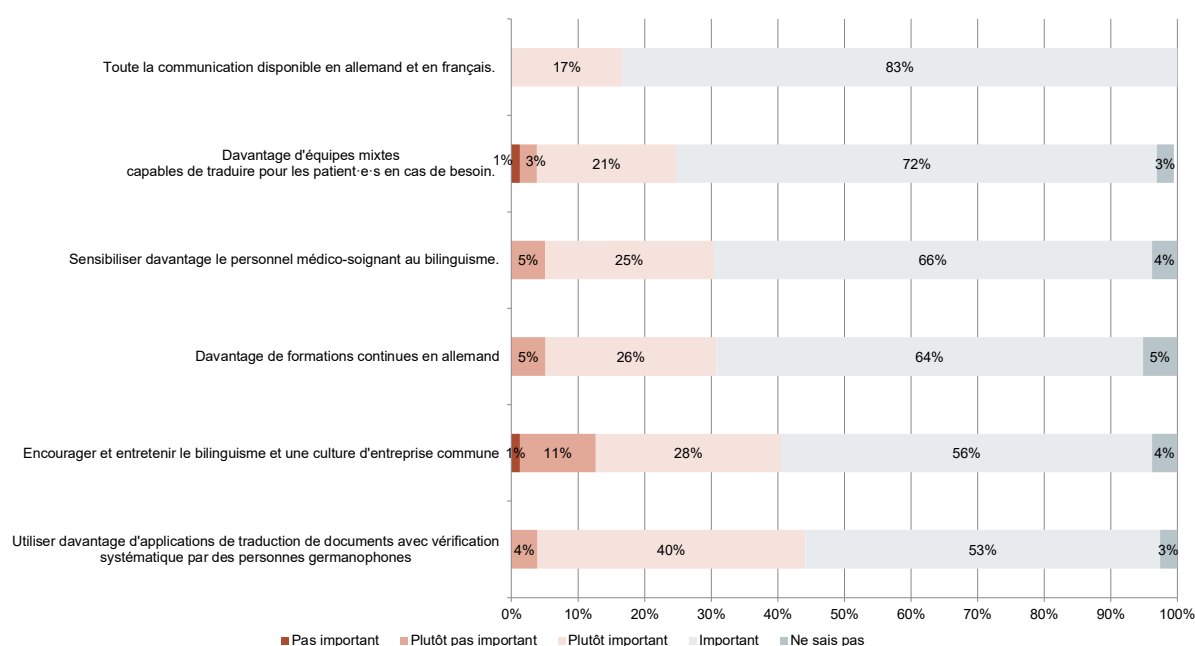
- Quelles sont les solutions et pistes d'actions concrètes à mettre en œuvre pour garantir une équivalence des soins dans les deux langues cantonales au sein de l'HFR ?

4.1 Solutions et pistes d'action concrètes à mettre en œuvre pour garantir une équivalence des soins dans les deux langues cantonales au sein de l'HFR

Ce sous-chapitre présente l'évaluation de mesures spécifiques par les personnes interrogées dans l'enquête en ligne. Ces mesures ont été sélectionnées sur la base de l'analyse documentaire ainsi que des résultats du *World Café*. Il a été demandé aux répondant·e·s d'en apprécier l'importance.

Une large majorité (80%) du personnel de santé de l'HFR interrogé lors de l'enquête en ligne estime que des mesures sont nécessaires pour améliorer le bilinguisme au sein des équipes de l'HFR. Parmi les mesures les plus importantes figurent la communication qui doit être entièrement bilingue, la création d'équipes mixtes supplémentaires, la sensibilisation du personnel médico-soignant au bilinguisme et la mise à disposition de davantage de formations continues en allemand.

F 4.1 : Mesures les plus importantes pour améliorer le bilinguisme au sein de l'HFR



Légende : Interface 2024 sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question : selon vous, quelle est l'importance des mesures suivantes pour améliorer le bilinguisme dans les équipes de l'HFR ?

5. Constats et recommandations

Le présent chapitre se base sur les analyses et résultats exposés dans ce rapport pour proposer cinq constats et recommandations.

Constat 1 : la prédominance du français dépend du site de l'HFR considéré

Les personnes représentant la population germanophone et le personnel de santé germanophone hors HFR perçoivent la culture de ce dernier comme principalement francophone. Ces avis ont pu être contrastés grâce aux résultats de l'enquête en ligne, lesquels montrent des différences en fonction des sites de l'HFR. Une prédominance du français a été constatée sur les sites de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal et celui de l'HFR Riaz. En revanche, sur les sites de l'HFR Tafers et de l'HFR Meyriez-Morat, les résultats de l'enquête indiquent une culture proportionnellement davantage germanophone ou bilingue.

Recommandation 1 : faire vivre le bilinguisme au quotidien en particulier sur le site de l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal

L'HFR met actuellement en œuvre un programme de plurilinguisme, principalement sous forme de cours de langues. Ce programme pourrait être étoffé afin de faire vivre le bilinguisme au quotidien. Le site de l'HFR Fribourg – Hôpital cantonal devrait être une priorité, car c'est là que la culture francophone est la plus prépondérante selon les résultats de cette étude et c'est aussi sur ce site que les patient·e·s germanophones sont susceptibles d'être accueilli·e·s. Pour étoffer le programme de plurilinguisme, nous proposons, les mesures suivantes :

- *Améliorer l'efficacité des cours de langues* : les cours devraient comprendre davantage de vocabulaire spécifique aux professions médicales. Les livrets de traduction existants devraient être davantage promus auprès du personnel et étoffés de phrases types, et ceci également en suisse allemand. Ils devraient aussi être distribués aux personnes de l'accueil.
- *Renforcer l'immersion dans l'autre langue* : des séjours en immersion ou des échanges avec d'autres services ou hôpitaux pourraient être développés afin que le personnel puisse améliorer ses connaissances de la langue partenaire dans un contexte professionnel similaire. La participation à des tandems/tridems devrait être renforcée et pouvoir être comptabilisée sur le temps de travail.
- *Encourager le bilinguisme au quotidien* : les mesures actuellement implémentées au sein de l'HFR, comme les communications bilingues, devraient être poursuivies, évaluées et renforcées, le cas échéant. De plus, une culture d'entreprise commune et bilingue devrait être encouragée (ex. organiser les réunions en allemand et en français, parler allemand et français pendant les pauses).
- *Suivre la mise en œuvre et évaluer le programme* : il conviendrait de définir des indicateurs de suivi du programme de plurilinguisme (par ex. nombre de participant·e·s aux cours, aux tandems, nombre de cours organisés/tandems existants, nombre de personnes nouvellement inscrites). L'évaluation du programme par les participant·e·s devrait être poursuivie. Enfin, lors des points de situation périodiques avec la direction, ces éléments pourraient être présentés pour rendre compte de la mise en œuvre et des résultats du programme.

Plutôt que de proposer ces mesures à l'ensemble du personnel sans distinction, une campagne ciblée auprès d'unités organisationnelles prioritaires pourrait être mise en œuvre. Dans ce sens, nous proposons la mesure suivante :

- *Réaliser une campagne ciblée* : au lieu de proposer des mesures d'amélioration de l'allemand de manière simultanée à l'ensemble du personnel, il conviendrait de prioriser certains sites, unités organisationnelles et corps de métier. Ces derniers pourraient bénéficier d'une campagne ciblée, adaptée à leur contexte et leurs besoins. Les sessions de cours pourraient, par exemple, être adaptées aux horaires d'une unité. Des moments consacrés au bilinguisme pourraient être proposés durant une certaine période (ex. une personne germanophone pourrait venir à certaines pauses de l'unité, durant trois mois, pour inciter et aider les collaborateur·trice·s à parler allemand). Un glossaire spécifique à un corps de métier pourrait être développé (également en suisse allemand). Les ressources à disposition d'un site en matière de soutien en allemand (ex. liste des personnes auxquelles faire appel en cas de besoin) pourraient être promues auprès des collaborateur·trice·s dudit site. Selon les résultats de la présente analyse, les sites, unités organisationnelles et corps de métier à prioriser sont les suivants : le site de l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal, les unités de pédiatrie ; réhabilitation ; direction des finances ; radiologie, les corps de métier réunissant le personnel soignant et le corps médical.

Constat 2 : la documentation est souvent transmise en français

La qualité du traitement des patient·e·s germanophones dépend aussi des informations écrites qui leur sont transmises, ainsi qu'aux intervenant·e·s en santé qui assureront leur suivi à la sortie de l'HFR. Or, cette documentation écrite est, en légère majorité uniquement transmise en français.

Recommandation 2 : garantir des informations écrites en allemand

Afin de garantir la transmission de toute la documentation en allemand, nous proposons les mesures suivantes :

- *Analyser la documentation de l'HFR* : il conviendrait de procéder à une revue de la documentation de l'HFR à l'intention des patient·e·s ainsi que des partenaires de soins extérieurs et de traduire tous les éléments qui n'existeraient pas dans les deux langues cantonales.
- *Garantir la transmission de la documentation dans la langue souhaitée* : il devrait être systématiquement demandé aux nouveaux·elles patient·e·s dans quelle langue il·elle souhaite recevoir la documentation. La transmission de la documentation dans la langue souhaitée devrait être garantie.
- *Utiliser des logiciels de traduction* : Des logiciels de traduction pourraient soutenir le personnel de santé non germanophone à rédiger des documents en allemand. Une évaluation en termes de protection des données devrait toutefois être prévue en amont pour décider des outils les plus opportuns à utiliser. Un contrôle professionnel de la traduction doit avoir lieu avant la transmission au·à la patient·e.

Constat 3 : la langue exerce une influence sur le choix de l'hôpital

Les participant·e·s au *World Café* et le personnel de santé de l'HFR ayant répondu à l'enquête en ligne s'accordent à dire que la langue a une influence sur le choix de l'hôpital par les patient·e·s – la population germanophone a tendance à se rendre plutôt dans le canton de Berne, car elle y est accueillie en allemand et s'y sent dès lors davantage à l'aise.

Recommandation 3 : renforcer l'image de l'HFR en tant qu'hôpital bilingue

Des actions de promotion du bilinguisme sont actuellement entreprises par l'HFR. Elles sont à poursuivre et toutes les nouvelles mesures mises en œuvre devraient faire l'objet d'une communication externe.

Constat 4 : la langue de travail compte dans l'attractivité de l'HFR en tant qu'employeur

Selon les résultats de cette étude, la moitié des personnes interrogées lors de l'enquête en ligne estime que l'attractivité de l'HFR est influencée ou plutôt influencée par le fait de pouvoir parler sa propre langue durant le travail. Cette proportion est un peu plus élevée pour le personnel germanophone, pour les personnes occupant une fonction de collaborateur·trice, ainsi que pour les professions thérapeutiques et technique médicale, dans l'administration et dans le corps médical.

Étant donné que la communication sur certains sites de l'HFR, en particulier à l'HFR Fribourg-Hôpital cantonal, est majoritairement en français, elle peut constituer un frein aux choix de l'HFR comme employeur pour des personnes germanophones.

Recommandation 4 : aborder activement les craintes du (futur) personnel de santé germanophone

Afin de lutter contre ce frein perçu par le (futur) personnel de santé germanophone, nous suggérons trois mesures :

- *Proposer un soutien supplémentaire pour les employé·e·s germanophones* : offrir un soutien supplémentaire aux collaborateur·trice·s ayant de faibles connaissances en français (par ex. par un collègue de travail bilingue) est la mesure évaluée comme la plus importante par les personnes ayant répondu à l'enquête en ligne qu'elles soient germanophones ou pas. Ainsi, pour attirer de nouveaux·elles collaborateur·trice·s, il serait important de pouvoir les rassurer sur le fait qu'ils·elles pourront trouver du soutien pour des situations en français auxquelles ils·elles pourraient craindre d'être confronté·e·s. L'utilisation d'outils tels que Medibabble ou Pocketalk, pourrait également soutenir le personnel ayant un faible niveau de langue.
- *Renforcer le lien avec les personnes en formation ou en fin de formation* : les mesures en lien avec les personnes en formation ou en fin de formation ont été davantage sélectionnées par les personnes – germanophone ou non – ayant répondu à l'enquête en ligne comme ayant le potentiel d'attirer du personnel germanophone supplémentaire à l'HFR. Ainsi, les mesures actuellement mises en œuvre dans ce domaine par l'HFR devraient être poursuivies et renforcées pour étoffer le lien entre l'HFR et les personnes en formation ou en fin de formation.
- *Proposer davantage de formations continues en allemand* : le catalogue de formation continue en allemand pourrait être davantage étoffé et proposé au personnel. Par ailleurs, la formation continue constitue un argument de promotion auprès des postulant·e·s.

Constat 5 : les indicateurs concernant le bilinguisme à l'HFR sont incomplets

Pour les besoins de la présente étude, différents documents et données ont été demandés à l'HFR. A cette occasion, il a été constaté que les indicateurs concernant le bilinguisme sont incomplets. Il n'est par exemple pas possible de connaître la langue parlée par les patient·e·s ni celle parlée par les collaborateur·trice·s.

Recommandation 5 : monitorer le bilinguisme

Des indicateurs spécifiques au bilinguisme devraient être développés au sein de l'HFR, avec un volet concernant les patient·e·s (par ex. langue maternelle, langue de correspondance) et un autre concernant les collaborateur·trice·s (par ex. langue

maternelle, niveau dans d'autres langues [en particulier en français et en allemand], langue de correspondance, cours suivis).

Annexes

A 1 Objets et questions d'analyse

Les questions qui figurent dans l'appel d'offres ont été reprises et structurées selon les quatre objets d'étude identifiés :

1. Quelles sont les attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de santé germanophones hors HFR (par ex. médecins de premier recours/ambulancier·ère·s) concernant la prise en considération des deux langues officielles dans la prise en charge ?
2. Comment la prise en considération de la langue dans les domaines de prestations HFR est-elle évaluée ?
3. Comment l'attractivité de l'HFR, comme employeur pour le personnel de santé germanophone, est-elle évaluée ?
4. Quels sont les potentiels d'optimisation et les éventuelles solutions à mettre en œuvre ?

Le tableau ci-dessous présente le détail des questions.

FA 1 : Objets et questions d'analyse

Objets d'analyse	Questions d'analyse
Les attentes de la population germanophone et des professionnel·le·s de la santé germanophones hors HFR	<ul style="list-style-type: none"> – Quelles sont les attentes des patient·e·s germanophones et des professionnel·le·s de santé (hors HFR) quant à la prise en considération de la langue parlée dans la prise en charge médicale (hospitalière et d'urgence) ? – Quels sont les effets de la langue dans le choix de l'orientation des structures de prise en charge ?
La prise en considération de la langue dans les domaines de prestations HFR	<ul style="list-style-type: none"> – Les prestations offertes sur les différents sites de l'HFR permettent-elles de garantir l'équité dans l'accès aux soins dans les deux langues cantonales (par ex. présence de personnel spécialisé disposant des compétences linguistiques respectives) ? – Comment l'équivalence des deux langues est-elle pratiquée au quotidien et sur l'ensemble du parcours de soins ? Qu'est-ce qui fonctionne et qu'est-ce qui ne fonctionne pas ? – Quelle est la contribution du programme de plurilinguisme au sein de l'HFR à l'équivalence des langues ? – Quels sont les effets potentiels de la prise en charge de la langue sur la qualité des soins ?
L'attractivité de l'HFR pour le personnel de santé germanophone	<ul style="list-style-type: none"> – Quelle est l'influence de la langue sur l'attractivité et l'emploi du personnel soignant germanophone sur les différents sites de l'HFR ? – Comment renforcer l'attractivité de l'HFR pour les professionnel·le·s de santé germanophones ?
Les potentiels d'optimisation	<ul style="list-style-type: none"> – Quelles sont les solutions et pistes d'action concrètes à mettre en œuvre pour garantir une équivalence des soins dans les deux langues cantonales au sein de l'HFR ?

Légende : Interface, sur la base de l'appel d'offres (2023).

A 2 Description de la population interrogée dans l'enquête en ligne

Le tableau ci-dessous compare l'ensemble du personnel de l'HFR avec le panel sélectionné et les répondant·e·s à l'enquête.

FA 2 : Description de la population interrogée dans l'enquête

		<i>Personnel de santé de l'HFR dans son ensemble</i>	<i>Panel</i>	<i>Répondant·e·s à l'enquête</i>
Total		Env. 3500	351	124
Âge		Moyenne = 40 (MIN = 16, MAX = 72)	Moyenne = 43 (MIN = 16, MAX = 64)	Moyenne = 46 (MIN = 18 ans, MAX = 64 ans)
	16-25 ans	231 (7%)	18 (5%)	4 (4%)
	26-35 ans	1105 (35%)	84 (24%)	15 (16%)
	36-45 ans	733 (23%)	93 (27%)	21 (22%)
	46-64 ans	1103 (35%)	156 (44%)	56 (58%)
	Allemand	355 (11%)	171 (49%)	51 (41%)
Langue	Français	2817 (89%)	180 (51%)	55 (44%)
	Bilingue	-	-	18 (15%)
Sexe	Femme	2461 (78%)	275 (78%)	75 (76%)
	Homme	711 (22%)	76 (22%)	17 (17%)
	Personnes ne préférant pas répondre	-	-	7 (7%)
	HFR Fribourg – Hôpital cantonal	2306 (73%)	245 (70%)	72 (71%)
	HFR – Transverse	61 (2%)	8 (2%)	-
Site de l'HFR	HFR Meyriez – Murten	241 (8%)	31 (9%)	15 (15%)
	HFR Riaz	398 (12%)	34 (10%)	5 (5%)
	HFR Tafers	166 (5%)	33 (9%)	9 (9%)

Légende : Interface 2024. Ici, les personnes qui n'ont pas répondu ne sont pas présentées et les pourcentages font référence aux réponses valables. Pour le personnel dans son ensemble et le panel, la langue correspond à la langue de correspondance. Pour les répondant·e·s à l'enquête, la langue correspond à celle qu'ils·elles comprennent le mieux et dans laquelle ils·elles s'expriment le mieux. Un item « bilingue » a été proposé dans l'enquête, c'est pourquoi ces personnes apparaissent dans ce tableau.

A 3 Description des participant·e·s au programme de plurilinguisme

Le tableau ci-dessous présente combien de participant·e·s à l'enquête en ligne ont pris part au au programme de plurilinguisme.

FA 3 : Description des participant·e·s au programme de plurilinguisme

<i>Nombre de participant·e·s parmi les répondant·e·s à l'enquête en ligne</i>	
<i>Par corps de métier</i>	
Soins	6
Corps médical	3
Autres	2
Administration	1
<i>Total par corps de métier</i>	<i>12</i>
<i>Par âge</i>	
Entre 18 et 25 ans	0
Entre 26 et 35 ans	2
Entre 36 et 45 ans	2
Entre 45 et 64 ans	9
<i>Total par âge</i>	<i>13</i>
<i>Niveau de formation</i>	
École obligatoire	1
Degré secondaire II	2
Formation professionnelle supérieure	4
Haute école/Université	4
Aucune indication	1
<i>Total par niveau de formation</i>	<i>12</i>

Légende : Interface sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : Avez-vous participé ou participez-vous actuellement à ce programme ?

A 4 Personnes ayant des collègues de leur équipe qui ont participé ou participent au programme de plurilinguisme

Le tableau ci-dessous présente la répartition des personnes ayant des collègues qui ont pris ou prennent part au programme de plurilinguisme.

FA 4 : Personnes ayant des collègues de leur équipe qui ont participé ou participent au programme de plurilinguisme	
Direction des soins	7
Direction médicale	6
Médecine interne & spécialités	4
Direction des finances	3
Réhabilitation	2
144 - SMUR – Urgence	1
Anesthésiologie	1
Chirurgie générale	1
Chirurgie orthopédique	1
Gériatrie	1
Gynécologie et obstétrique	1
Pédiatrie	1
Radio-oncologie	1
Radiologie	1
Autre	7
<i>Total</i>	38
Légende : Interface sur la base de l'enquête en ligne (N = 124), Question posée : des personnes de votre équipe ont-elles participé à ce programme ?	

A 5 Liste des interlocutrices

Le tableau ci-dessous rend compte des interlocutrices interrogées lors d'entretiens semi-directifs.

FA 5 : Liste des interlocutrices	
Michaela Bubach	Directrice des ressources humaines HFR / Personaldirektorin HFR
Daniela Lurman-Lange	Verantwortliche Mehrsprachigkeit HFR / Responsable plurilinguisme HFR