

Martin Normand

Aktives Angebot als Norm öffentlicher Dienstleistungen Zu Inklusion und Sicherheit frankophoner Minderheitengruppen in Kanada

In den 2000er-Jahren erregte das Konzept des aktiven Angebots (*active offer*) die Aufmerksamkeit der Behörden und Forscher in Kanada. Es erschien als eine Möglichkeit, um besser auf die Bedürfnisse der französisch- und englischsprachigen Minderheitengruppen¹ im Hinblick auf die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen in den zwei Amtssprachen zu reagieren. Als aktives Angebot gilt eine mündliche oder schriftliche formelle Aufforderung an Nutzer öffentlicher Dienste, in der Amtssprache ihrer Wahl zu kommunizieren. Das heißt, das aktive Angebot von Dienstleistungen in beiden Amtssprachen muss der Nachfrage vorausgehen. Dieser Grundsatz hat bereits in die Gesetzgebung und politische Erklärungen bzw. Regelungen auf Bundes- und Provinzebene Eingang gefunden, so in Manitoba, Neubraunschweig, Ontario, Prince Edward Island und Saskatchewan sowie in Nunavut und in den Nordwest-Territorien. Darüber hinaus wurde das aktive Angebot von Ombudsmännern und zivilgesellschaftlichen Organisationen gründlich geprüft.

Das aktive Angebot kann also als ein staatlicher Grundsatz verstanden werden, der zur Einhaltung der im Sprachenregime bestehenden Verpflichtungen konzipiert wurde. Es stellt sich aber die Frage, ob es gleichzeitig auch als gemeinschaftsgesteuertes Prinzip begriffen werden kann, um Inklusion und Sicherheit der französischsprachigen Minderheitsgruppen in Kanada zu fördern. Es wird davon ausgegangen, dass die Normen, die dem aktiven Angebot zugrunde liegen, eine breitere Teilhabe der Zivilgesellschaft und der Bürger bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen bzw. bei der Festlegung von Dienstleistungen ermöglichen, indem die als Amtssprache anerkannten Minderheitensprachen Französisch und Englisch vom Staat aktiv angeboten werden. Dies belegt der von LASCOUMES/LE GALÈS (2004; 2007) entwickelte Ansatz der öffentlich-rechtlichen Instrumente (*approach of public policy instruments*). Beide Autoren betrachten diese Instrumente nicht als neutral, da sie auch als Sinnbilder für bestimmte öffentliche Themen stehen. Hier wird die Auffassung vertreten, dass das aktive Angebot nicht nur ein einfaches, technisches und mechanisches Mittel der staatlichen Verwaltung ist, um frankophonen und anglophonen Minderheiten Dienstleistungen in den beiden offiziellen Sprachen anzubieten; vielmehr kann das aktive Angebot auch als Sinnbild und Mittel zur Förderung kultureller Sicherheit und Partizipation von Minderheitenangehörigen dienen.

Der vorliegende Artikel gliedert sich in drei Teile. Zunächst wird auf Kanadas Sprachenregime mit einem Fokus auf die französischsprachigen Minderheitsgemeinschaften eingegangen. Dieser einführende Überblick ist wichtig, um zu verstehen, warum und wie das aktive Angebot ein Schlüsselprinzip bei der Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen in Kanada geworden ist. Zweitens wird der Begriff des aktiven Ange-

¹ Als einziges nordamerikanisches Territorium mit französischsprachiger Mehrheit hat Québec seit der kolonialen Eroberung der Region durch die Briten im Jahre 1760 eine englischsprachige Minderheit, die ca. 8 % der Bevölkerung ausmacht.

botes detailliert betrachtet, indem Definitionen festgelegt sowie die verschiedenen Interessen der Anspruchsgruppen daran dargestellt werden. Zudem wird aufgezeigt, wie die dem aktiven Angebot zugrunde liegenden Normen so verstanden werden können, dass sie im Rahmen der Planung und Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen sowohl Partizipation als auch Inklusion fördern. Am Beispiel des Gesundheitswesens, das in den letzten Jahrzehnten im Mittelpunkt der sozialen Mobilisierung der offiziellen sprachlichen Minderheiten in Kanada stand, werden im dritten Teil die bereits erwähnten zwei Sicherheitsdimensionen – kulturelle Sicherheit und individuelle Sicherheit – herausgearbeitet, auf die das aktive Angebot Auswirkungen haben kann. Kurzum: das aktive Angebot kann sowohl dazu führen, dass die Minderheitensprache in den Einrichtungen eine gewisse Legitimität genießt, als auch zur kulturellen Sicherheit der Sprecher beitragen, die von den Anbietern besser verstanden werden, wenn sie Dienstleistungen anfordern.

Das kanadische Sprachenregime

Ein Sprachenregime spiegelt vielfältige Dimensionen einer Sprache wider: 1) die politisch-rechtliche, 2) die symbolische, 3) die funktionelle Dimension sowie 4) die Dimension des politischen Handelns. Diese Dimensionen dienen der Problemdefinition und den Entscheidungen der öffentlichen Politik sowie den zivilgesellschaftlichen Forderungen hinsichtlich der Sprachenfragen auf einem bestimmten Territorium (CARDINAL/NORMAND 2013; NORMAND 2015)². Das kanadische Sprachenregime kann an dieser Stelle nicht umfassend dargestellt werden. Ziel ist es, die Grundlagen für eine Diskussion zu legen, die die Erbringung von Dienstleistungen auf Französisch in Landesteilen thematisiert, wo sich Frankophone in einer Minderheitssituation befinden. Daher konzentrieren sich die Ausführungen auf zwei Aspekte des Sprachenregimes: auf die Demografie und den Föderalismus.

Demografischer Überblick

In Kanada werden mehrere Sprachen gesprochen, wobei lediglich Französisch und Englisch den Status einer Amtssprache auf der Bundesebene genießen.³ Laut der Volkszählung von 2016 (STATISTIQUE CANADA 2017) ist Französisch die meistgesprochene Amtssprache von 7 705 755 Kanadiern. Das entspricht etwa 22 % der gesamten Bevölkerung. Doch nur in der Provinz Québec stellen Frankophone die Mehrheit der Bevölkerung. Nach Abzug der Frankophonen Québecks von der Gesamtzahl der Frankophonen verbleiben 954 805 Kanadier, die Französisch als ihre erste Amtssprache deklarieren, was ungefähr 3,6 % der Gesamtbevölkerung entspricht. Diese Kanadier werden als „in einer Minderheitensituation lebende Frankophone“ bezeichnet. Der Großteil dieser Sprecher lebt in den Provinzen Ontario und Neubraunschweig (die jeweils westlich

² Siehe auch ITÇAINA in diesem Band, der sich auf dieselbe Definition eines Sprachenregimes bezieht.

³ Kanada besteht aus zehn Provinzen und drei Territorien. Einzig in der Provinz Neubraunschweig wurden Englisch und Französisch zu Amtssprachen erklärt. Zwei Territorien (die Nordwest-Territorien und Nunavut) haben neben Englisch und Französisch einige indigene Sprachen zu Amtssprachen erklärt.

und östlich der Provinz Québec liegen), während die verbleibenden Frankophonen über das ganze Land verstreut sind, sich aber an der Atlantikküste und in den westlichen Provinzen teilweise territorial konzentrieren.

Die Daten der Volkszählung von 2011 zeigen eine Zunahme der Zahl der Frankophonen in Kanada, was allerdings zu relativieren ist, da die Zahl der Anglophonen im Vergleich dazu schneller zunimmt. Dennoch gibt es nennenswerte Faktoren hinsichtlich des Zuwachses der Frankophonen. Erstens befindet sich die am schnellsten wachsende französischsprachige Gemeinschaft Kanadas in der westlichen Provinz Alberta, was vor allem auf die wirtschaftlich motivierte interprovinziale Mobilität zurückzuführen ist. In dieser Provinz konzentriert sich die Ölsandindustrie Kanadas, und der Bedarf an qualifizierten Arbeitnehmern veranlasst viele Menschen dazu, strukturschwache Regionen (unter denen sich traditionell französischsprachige Regionen befinden) zu verlassen, um gutbezahlte Jobs in der Industrie anzunehmen. Demnach findet sich hier ein Migrationsmuster, das sich darauf auswirkt, wie die Behörden auf den Bedarf an öffentlichen Diensten auf Französisch reagieren. Zweitens gibt es eine recht hohe Nachfrage nach Französisch-Immersionsschulen, sodass sich am Tag der Anmeldung in einigen Regionen lange Warteschlangen bilden. Oftmals sind die Bemühungen der Eltern, ihren Kindern eine gute Sprachausbildung in Französisch zu ermöglichen, zweckbestimmt, nicht nur, weil einige dieser Schulen als exklusiver und elitärer gelten als andere, sondern auch, weil die Beherrschung des Französischen den Zugang zu gut bezahlten Stellen ermöglicht, insbesondere in den Einrichtungen der Bundesregierung (HAYDAY 2015). Dadurch gelangen mehr Frankophone in Positionen, in denen sie den Angehörigen ihrer Minderheit Dienste anbieten können. Drittens besteht innerhalb der Provinzregierungen in letzter Zeit ein Interesse, verstärkt Immigranten aus französischsprachigen Ländern zu gewinnen – als Reaktion auf die Forderungen der zivilgesellschaftlichen Organisationen der französischsprachigen Minderheitsgemeinschaften und auf den Druck der Bundesregierung, die damit Handlungsbereitschaft signalisieren will. In einigen Fällen verfügen die Neuankömmlinge in den Provinzen, in denen Französischsprecher eine Minderheit darstellen, nicht über ausreichende Englischkenntnisse, um die relevanten Behördendienste (z. B. in den Bereichen Niederlassung, Integration, Gesundheitswesen, Justiz) angemessen zu handhaben. So gibt es entgegen der weit verbreiteten Annahme, dass alle Frankophonen Englisch beherrschen würden, einen Bedarf für französischsprachige öffentliche Dienstleistungen.

Föderalismus

Das kanadische Sprachenregime erkennt an, dass Französisch und Englisch gleichberechtigte Sprachen sind und grundlegende Aspekte der kanadischen Gesellschaft darstellen. Als Eckpfeiler des Sprachenregimes sorgt das 1969 erlassene und 1988 geänderte Amtssprachengesetz (*Official Languages Act*) u. a. dafür, dass Kanadier das Recht haben, Dienstleistungen von Bundeseinrichtungen in der Amtssprache ihrer Wahl in Anspruch zu nehmen und mit diesen Institutionen in der selbstgewählten Amtssprache zu kommunizieren. Darüber hinaus verpflichtet das Gesetz die Bundesregierung dazu, die Vitalität und die Weiterentwicklung der Amtssprachenminderheiten zu sichern.

Im Rahmen des kanadischen Föderalismus gehören Sprachenfragen zum Hoheitsgebiet der Mitgliedsstaaten; die Sprachpolitik der Provinzen erfolgt zwar allgemein im Einklang mit Bundesregelungen, sie unterscheidet sich aber von Provinz zu Provinz erheblich. Dies resultiert teilweise aus der Kompetenzverteilung, wie sie mit der Grün-

dung Kanadas im Jahre 1867 festgelegt wurde, der zufolge die meisten sozialen und kulturellen Fragen inklusive Gesundheits- und Bildungsangelegenheiten in den Kompetenzbereich der Provinzen fallen. Daher weichen sprachliche Regelungen hinsichtlich des Französischen stark voneinander ab: Neubraunschweig erkennt Französisch als Amtssprache an; andere Provinzen (Manitoba, Nova Scotia, Ontario und Prince Edward Island) haben entsprechende Gesetze zu französischsprachigen Behördendienstleistungen erlassen oder verschiedene Bestimmungen über die Verwendung von Französisch in öffentlichen Einrichtungen verabschiedet (Alberta, Saskatchewan und die Provinz Neufundland und Labrador). Dies ist der Kontext, in dem das aktive Angebot entwickelt und implementiert wurde. Zwar mag das Ansehen dieses Prinzips je nach Provinz variieren, aber es herrscht ein gewisser Konsens über eine allgemeine Definition. Hier wird davon ausgegangen, dass die dem aktiven Angebot zugrunde liegenden Normen weit über diesen Konsens hinausgehen und einen Weg zu kultureller Inklusion und kultureller Sicherheit der französischsprachigen Minderheitengemeinschaften in Kanada schaffen können.

Das aktive Angebot von öffentlichen Dienstleistungen in einer Minderheitensprache

Das aktive Angebot wurde zu einem festen Bestandteil der Dienstleistungen für sprachliche Minderheiten in Kanada, weil es als Weg zum Abbau von Hindernissen und Problemen verstanden wurde, mit denen Französischsprachige in einer Minderheitensituation konfrontiert sind. Aufgrund seiner positiven Auswirkungen auf das sprachliche Verhalten der Nutzer von öffentlichen Dienstleistungen wird das aktive Angebot außerdem als Instrument der Vitalitätssteigerung für Minderheitensprachen angesehen.

Das Amtssprachengesetz sieht vor, dass Individuen Dienstleistungen von Bundeseinrichtungen in der Amtssprache ihrer Wahl erhalten können. Beobachter haben jedoch festgestellt, dass Französischsprachige in einer Minderheitssituation trotz dieser Wahlmöglichkeit kaum Dienstleistungen auf Französisch in Anspruch nehmen. CHARBONNEAU (2011) begründet dies damit, dass das sprachliche Verhalten vom Phänomen der Minorisierung beeinflusst wird. Je größer die Minorisierung, umso mehr wird die Verwendung der Muttersprache von sprachlicher Unsicherheit konditioniert und desto weniger erachten es Frankophone als notwendig, öffentliche Dienstleistungen auf Französisch einzufordern. Frankophone zögern, weil sie befürchten, sie könnten einen Beamten damit belästigen oder als kapriziös und launisch wahrgenommen werden, ein unangemessenes Privileg verlangen oder gar politische Forderungen geltend machen und sich gegen den sprachlichen Status quo auflehnen. Zudem könnten andere Dienstleistungsempfänger den Gebrauch der französischen Sprache als Ignoranz auffassen, daher wollen sie zeigen, dass sie die Mehrheitssprache beherrschen (TARDIF/DALLAIRE 2010). Dienstleistungen auf Französisch einzufordern, gleicht einem Identitätsbekenntnis. Dies ist gerade für Personen schwierig, die in einem vorwiegend englischen Umfeld sozialisiert wurden. Es lässt sich daher feststellen: Auch wenn die Option der „Wahlsprache“ existiert, ist es möglich, dass Nutzer von öffentlichen Dienstleistungen eine Verhaltensweise verinnerlicht haben, die sie dazu veranlasst, nicht nach Dienstleistungen auf Französisch zu fragen (DEVEAU/LANDRY/ALLARD 2009). Die Option der Sprachwahl genügt demnach also nicht, um die Nutzung dieser Dienstleistungen auf Französisch zu erhöhen.

Hier setzt das Prinzip des aktiven Angebots an: Dienstleistungen auf Französisch sollten *gleichzeitig* mit Dienstleistungen in der Mehrheitsprache zur Verfügung gestellt werden, ohne dass die Nutzer extra danach verlangen müssen. Damit werden Französischsprachige ermuntert, diese Dienstleistungen zu nutzen, ohne den Eindruck zu bekommen, damit andere zu belästigen. Das aktive Angebot wird damit zu einem öffentlich-rechtlichen Instrument, mit dem Anbieten von Dienstleistungen den Regierungsverpflichtungen nachzukommen, und dabei die Bedingung der Nachfrage zu umgehen. Diese ist an sich nicht neutral, da die Rahmenbedingungen für sie nicht unbedingt förderlich sind.

Was ist das aktive Angebot?

Es gibt für das aktive Angebot eine Reihe von Definitionen, wobei zu drei Begriffen Konsens zu bestehen scheint: Sichtbarkeit, Zugänglichkeit und Verfügbarkeit. Das aktive Angebot kann als eine mündlich oder schriftlich formulierte Aufforderung an die Nutzer von Dienstleistungen verstanden werden, in der Amtssprache ihrer Wahl zu kommunizieren. Dieses aktive Angebot von Dienstleistungen in beiden Amtssprachen muss der Nachfrage vorausgehen, und es muss unmissverständlich sein. Zudem müssen die angebotenen Dienstleistungen in jeder Sprache qualitativ gleichwertig und sofort verfügbar sein.

Die kanadische Regierung hat Richtlinien über Amtssprachen entwickelt, die mit folgender Definition des aktiven Angebots arbeiten:

Es ist klar sichtbar anzuzeigen und mündlich verständlich zu machen, dass Bürger mit den jeweiligen Ämtern entweder in englischer oder in französischer Sprache kommunizieren und Dienstleistungen in beiden Sprachen erhalten können. Durch entsprechende Mechanismen wird dafür gesorgt, dass Dienstleistungen in der gewünschten Amtssprache verfügbar sind. Die Verfügbarkeit der Kommunikation und der Dienstleistungen in beiden Amtssprachen kann durch verschiedene Maßnahmen gefördert werden. (GOVERNMENT OF CANADA 2012)

Als solche Maßnahmen werden u. a. folgende benannt: die Verwendung von einheitlichen zweisprachigen Schildern innerhalb der Bundesämter; die Begrüßung von Bürgern in beiden Amtssprachen; die Sicherstellung, dass alle Meldungen in den Ämtern in beiden Amtssprachen aufgezeichnet werden; die Bereitstellung von Formularen und Broschüren in einer Art und Weise, die die Gleichrangigkeit beider Amtssprachen gewährleistet; der Gebrauch beider Amtssprachen auf permanenten und temporären Schildern sowie der Einsatz zweisprachiger Software und entsprechender Tastaturen bei allen öffentlich zugänglichen Computern.

In der bevölkerungsreichsten Provinz Ontario wurde das aktive Angebot in eine Regelung für externe Dienstleistungsanbieter aufgenommen, die im Auftrag der Verwaltungen tätig sind. Das Büro des Kommissars für französischsprachige Dienstleistungen in Ontario (*Ontarian Office of the French Language Services Commissioner*; nachfolgend OFLSC) arbeitet auf der Grundlage folgender Definition:

Dienstleistungen werden aktiv angeboten, indem den Bürgern ein klares Signal gegeben wird – unabhängig davon, ob sie am Schalter stehen oder mit einem Beamten telefonieren –, dass sie die Dienstleistungen auf Französisch erhalten können. Der Name des Amtes und all seine Plakate, Hinweisschilder, Broschüren, Literatur usw.

werden entweder zweisprachig oder gleichzeitig auf Englisch und Französisch präsentiert und sind deutlich sichtbar. Aktives Angebot bedeutet, dass die Beamten vom Zeitpunkt der ersten Interaktion an mit den Bürgern am Schalter oder am Telefon proaktiv Dienstleistungen in beiden Sprachen anbieten und somit ein Umfeld schaffen, das die Nachfrage danach begünstigt und das vorausschauend auf die speziellen Bedürfnisse der Frankophonen in ihrer Gemeinschaft eingeht [Hervorhebung durch M.N.]. Es ist sehr wichtig, die normalen Bürger zu erreichen, denen nicht klar ist, dass sie die Möglichkeit haben, für sich und ihre Gemeinschaft bessere Dienstleistungen auf Französisch zu erhalten. (OFLSC 2010: 11)

Auch wenn weitere Definitionen existieren, eignen sich diese beiden besonders als Ausgangspunkt für die Diskussion des aktiven Angebots. Dabei soll nicht auf Unterschiede und Abweichungen zwischen den Definitionen eingegangen werden, sondern darauf, warum viele Akteure im aktiven Angebot den Schlüssel dafür sehen, einen besseren Zugang zu Dienstleistungen zu erhalten bzw. deren Erbringung besser zu organisieren.

Das aktive Angebot und seine Interessengruppen

Die erste Gruppe, für die das aktive Angebot von Interesse ist, umfasst die staatlichen Einrichtungen auf Bundes-, Provinz- und Territorialebene. Wenn sprachenbezogene Verantwortungen von politischer Seite ernst genommen werden, dann spricht das aktive Angebot für Effizienz, was im Zeitalter einer ergebnisorientierten Verwaltung von zentraler Bedeutung ist. Das aktive Angebot kann die Nachfrage nach öffentlichen Dienstleistungen in der Minderheitensprache stimulieren und gleichzeitig Investitionen in die Leistungsfähigkeit der Verwaltung rechtfertigen. Es kann auch zur Chancengleichheit oder zur substanziellen Gleichberechtigung der Sprecher der Minderheitensprache beitragen. Im Hinblick auf die Dienstleistungsträger (Einrichtungen der Provinzen, regionale Agenturen) kann es die Einhaltung und Umsetzung geltender sprachlicher Regelungen und Verpflichtungen erleichtern. Je nachdem, wie das aktive Angebot durch die Regierung konzipiert ist, kann es zu komplexen Steuerungsinstrumenten zusammengefasst werden, nach denen sich die Institutionen zu richten haben. Offen bleibt, wie die Anwendung dieser Steuerungsinstrumente evaluiert werden kann – sei es in Bezug auf die unmittelbare Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder auf eine angemessene Personalbesetzung und -ausbildung. So müssen die Beamten mit dem Prinzip des aktiven Angebots vertraut sein und bei der Erbringung von Dienstleistungen auf die Anliegen der Bürger richtig reagieren können. Wie LASCOUMES/LE GALÈS (2004; 2007) betonen, funktionieren solche Steuerungsinstrumente nicht neutral und werden durch die Nutzer unterschiedlich angewandt und interpretiert.

So fordern die Regierungen häufig, dass Leiter von Einrichtungen und Agenturen selbst Auskunft über die Möglichkeiten ihrer Einrichtung zur Erbringung von Dienstleistungen im Sinne des aktiven Angebots geben. Dabei ist ein Instrument zur Überprüfung der tatsächlich vorhandenen Dienstleistungskapazitäten höchst wichtig, wenn etwa unvollständige oder falsche Informationen (etwa zur Anzahl zweisprachiger Mitarbeiter) angegeben werden. Das Bestehen oder Nichtbestehen solcher Validierungsmechanismen zeigt, wie bzw. ob die Implementierung von sprachlichen Regelungen von den Behörden und öffentlichen Einrichtungen ernst genommen wird oder nicht.

Die zweite Interessengruppe umfasst die in Kanada für Amtssprachen zuständigen Kommissare (oder Ombudsmänner für Amtssprachen).⁴ Das aktive Angebot ist bereits seit vielen Jahren einer ihrer Arbeitsschwerpunkte. Sie haben mit diesem Prinzip die Möglichkeit, sprachliche Verpflichtungen einzuführen und damit ein Instrument, um die Inanspruchnahme der Dienstleistungen zu fördern und um Beschwerde zu führen, wenn es Einrichtungen nicht gelingt, Dienstleistungen auf Französisch angemessen umzusetzen. Erwähnenswert ist hier die Tatsache, dass sowohl der Bundeskommissar als auch der Kommissar für Ontario 2016 einen Sonderbericht zur Umsetzung des aktiven Angebots veröffentlicht haben.

Das Büro des Kommissars für französischsprachige Dienstleistungen in Ontario stellte fest, dass „das Fehlen von aktiven Angeboten nachteilige Auswirkungen auf die Qualität der angebotenen Dienstleistungen hat, mit teils tragischen Folgen in Not- und Krisensituationen“ (OFLSC 2016: 8). Zudem erstellte es eine Liste von besonders schutzbedürftigen Personengruppen, die am meisten von diesen Unzulänglichkeiten betroffen sind, z. B. ältere Menschen, Kinder, Opfer physischer und psychischer Gewalt, Zuwanderer, Personen, die mit Staatsbeamten (wie Richtern und Staatsanwälten) zu tun haben, sowie Menschen mit physischen und psychischen Beeinträchtigungen. Um damit besser umgehen zu können, wurde eine operative Definition des aktiven Angebots vorgeschlagen, die auf sechs Elementen beruhen sollte:

1. Stellen Sie sicher, dass erforderliche Maßnahmen getroffen werden, um die Bürger über die Bereitstellung der Dienstleistungen zu informieren.
2. Bieten Sie vom ersten Kontakt an die Dienstleistungen in beiden Sprachen an.
3. Versichern Sie der Person, dass sie die Sprache der Dienstleistung auswählen darf.
4. Stellen Sie sicher, dass die angebotene Dienstleistung auf eine kulturell angemessene Weise erbracht wird.
5. Stellen Sie sicher, dass sich die Person damit wohlfühlt, wie die Dienstleistung erbracht wird.
6. Stellen Sie sicher, dass die angebotene Dienstleistung von gleicher oder gleichwertiger Qualität ist wie diejenige, die auf Englisch erbracht wird. (EBD.: 14)

Das Büro des Kommissars für Amtssprachen (OCOL) führte Probleme, mit denen französischsprachige Dienstleistungsempfänger konfrontiert sind, auf ein mangelhaftes aktives Angebot zurück:

Ohne ein aktives Angebot haben Interaktionen zwischen Bundeseinrichtungen und dem Bürger eine schlechte Grundlage, was sich vor allem auf die Erbringung der Dienstleistungen in seiner gewünschten Amtssprache auswirkt. Bürger, denen Dienstleistungen in der Amtssprache ihrer Wahl nicht sofort angeboten werden,

⁴ In Kanada gibt es sechs Institutionen mit Ombudsmännern für sprachliche Angelegenheiten: das Büro des Kommissars für Amtssprachen auf Bundesebene (*Office of the Commissioner of Official Languages*, nachfolgend OCOL); das Büro des Kommissars für Amtssprachen in Neubraunschweig (*Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick*); das Büro des Kommissars für französischsprachige Dienstleistungen in Ontario (*Office of the French language Services Commissioner*); den Kommissar für Sprachen in Nunavut (*Language Commissioner of Nunavut*); den Kommissar für Sprachen in den Nordwest-Territorien (*Northwest Territories Languages Commissioner*); und das Büro der französischen Sprache in Québec (*Office québécois de la langue française*).

können davon ausgehen, dass keine Dienstleistung in dieser Sprache verfügbar ist, oder, wenn sie doch verfügbar ist, dass ihre Inanspruchnahme Verzögerungen oder Schwierigkeiten verursachen könnte. Dass sie nach Dienstleistungen in ihrer gewünschten Sprache fragen müssen, schüchtert manche ein, gerade wenn das Amt überfüllt ist oder wenn Angestellte sehr beschäftigt aussehen. (OCOL 2016: 1)

Um dieses Problem zu lösen, hat das OCOL eine Liste von Faktoren erstellt, die das aktive Angebot behindern können. Dazu zählen eine unvollständige Kenntnis der mit dem aktiven Angebot zusammenhängenden Verpflichtungen, die aus Lücken in der Ausbildung und der Kommunikation resultiert; die Annahme, dass allen Bürgern bereits bewusst ist, dass zweisprachige Dienstleistungen zur Verfügung stehen sowie die Tatsache, dass Angestellte häufig annehmen, die gewünschte Amtssprache der Bürger zu wissen. All diesen Faktoren muss gegengesteuert werden, um das aktive Angebot wirksam werden zu lassen. Das OCOL führt aber gleichzeitig Faktoren auf, die das Arbeitsumfeld beeinflussen oder es den Institutionen erschweren, das aktive Angebot durchzusetzen, wie z. B.: die ablehnende Haltung von Führungskräften gegenüber Sprachregelungen; die Tatsache, dass die Minderheitenangehörigen in einigen Regionen sehr weit verstreut leben, und die damit verbundenen Herausforderungen eine hohe Anzahl an zu betreuenden Bürgern, was dazu führen kann, dass das aktive Angebot schlichtweg vergessen wird; Fragen im Zusammenhang mit der Personaleinsatzplanung, die die Aufmerksamkeit und die zweisprachige Kapazität beeinträchtigen können. Zusammenfassend lässt sich festhalten: Die Sprachenkommissare glauben einerseits an das Potenzial des aktiven Angebots, den Bedürfnissen der Amtssprachen-Minderheitengruppen in Kanada besser gerecht zu werden; andererseits beobachten sie gegenwärtig verschiedene Hindernisse, die noch überwunden werden müssen.

Die dritte Interessengruppe, die hier nur kurz vorgestellt werden soll, besteht aus zivilgesellschaftlichen Organisationen der französischsprachigen Minderheitengemeinschaften. Viele von ihnen haben das aktive Angebot in ihr Forderungs- und Handlungsrepertoire integriert und streben dessen komplette Umsetzung auf eine kulturell angemessene Weise an. Sie betonen die Bedeutung des Zugangs zu Fortbildungen über die sprachliche Situation der Minderheitengemeinschaften, über sprachliche Verpflichtungen nach dem Gesetz bzw. aufgrund von Verordnungen und Vorschriften sowie über das aktive Angebot selbst. Einige haben sogar separate Instrumente erarbeitet, um Kenntnisse und Praktiken über das aktive Angebot zu vermitteln, darunter das Nationale Konsortium zur Gesundheitsausbildung (*Consortium national de formation en santé*), eine Vereinigung von voruniversitären (*collèges* genannt) und universitären Einrichtungen, die Hochschulprogramme im Gesundheitsbereich dort anbieten, wo sich Frankophone in einer Minderheitensituation befinden. Sie haben eine „Toolbox für das aktive Angebot“ (*Toolbox for the Active Offer*) speziell für den Gesundheitssektor zusammengestellt. Die Autoren heben hervor, dass „das aktive Angebot im Gesundheitswesen nicht nur den Patienten erlaubt, einfacher zu kommunizieren und verstanden zu werden, sondern auch Gesundheitsexperten ermöglicht, qualitativ gute Dienstleistungen zu erbringen, die sicher, ethisch und fair sind“ (CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ 2017).

Eine letzte Interessengruppe umfasst Wissenschaftler verschiedenster Fachrichtungen, die sich mit Sprachpolitik und -planung beschäftigen. Wie schon erwähnt, wird hier der von LASCOUMES/LE GALÈS (2004; 2007) entwickelte Ansatz angewendet, um

den Umgang mit öffentlich-rechtlichen Instrumenten zu untersuchen. Ziel dieses Ansatzes ist es, zu zeigen, dass die Entscheidungen und das Engagement der Behörden eine nicht neutrale Rolle spielen.⁵ Die Art und Weise, wie Behörden Instrumente, Verfahren und Mechanismen zur Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen umsetzen, verdeutlicht, welche Vorstellungen sie von ihren Verpflichtungen haben. So kann dieser Ansatz die normative Diskussion über die Erbringung von Dienstleistungen im Allgemeinen und über die Erbringung von Dienstleistungen auf Französisch im Speziellen eröffnen.

Aktives Angebot und die Vitalität der Minderheitengemeinschaften

Wie bereits erwähnt, lässt sich das aktive Angebot in einer Liste von Maßnahmen darstellen, die von den staatlichen Einrichtungen zu erfüllen sind. Häufig begrenzen sich diese Checklisten auf das aktive Angebot von Dienstleistungen und auf das Umfeld, in dem sie erbracht werden. Doch ist es durchaus möglich, darüber hinauszugehen und zu erkennen, dass diese Checklisten auch nicht neutral sind. So sollten auch bei der Planung und Erbringung der Dienstleistungen französischsprachige Dienstleistungsempfänger und die Zivilgesellschaft mitwirken, sodass die aktiv angebotenen Dienstleistungen den Bedürfnissen der französischsprachigen Bevölkerung nachkommen und zur Vitalität ihrer Gemeinschaften beitragen können. Aufbauend auf der Literatur über das aktive Angebot kann davon ausgegangen werden, dass dies auf zweifache Weise erreicht werden kann.

Der erste Weg führt über die Bürgerbeteiligung. Für Dienstleistungsempfänger sollte es möglich sein, ihre Bedürfnisse während der Bürgersprechstunden zu formulieren. Die dort erhaltenen Hinweise sollten die Behörden nutzen, um die Erbringung von Dienstleistungen auf Französisch zu optimieren. Auf diese Weise können die Sorgen der Sprecher der Minderheitensprache bei der Entwicklung von Instrumenten und Mechanismen zur Dienstleistungserbringung berücksichtigt werden. Daraus schließen LORTIE/ LALONDE (2012), dass sich das aktive Angebot nicht auf die Erbringung von Dienstleistungen begrenzen sollte, sondern als globaler Ansatz zur Dienstleistungsplanung und -erbringung verstanden werden sollte. Dieser neue Ansatz setzt auf die Beteiligung der Gemeinschaft, Wege zu finden, um die Erbringung der Dienstleistung so zu organisieren, dass sie den Bedürfnissen der Menschen besser gerecht wird. Mit anderen Worten: Die Entwicklung von Mechanismen zur Erbringung von Dienstleistungen auf Französisch sollte sich auf eine bessere Kenntnis der Bedürfnisse der Gemeinschaft stützen. Beispielsweise kann sich die Gemeinschaft über Konsultationen und Foren an der Dienstleistungsplanung beteiligen. Schließlich können sich gleiche

⁵ Nach liberalem Verständnis staatlicher Neutralität in sprachlichen Fragen sollte der Staat keine Sprache gegenüber einer anderen bevorzugen (PATTEN/KYMLICKA 2003). Kritiker dieser Tradition heben hervor, dass sich Ethnizität nicht von der staatsbürgerlichen Domäne (*civic realm*) trennen lässt (MAY 2001). Selbst bei vermeintlicher Neutralität ist das Handeln des Staates – sei es in Bezug auf eine Sprache oder auf sonstige Identitätsfragen – in eine klare Vision der dominanten Ethnie eingebettet, die er repräsentiert (RICENTO 2015). Von daher sind – so LASCOUMES/LE GALÈS (2004; 2007) – die politischen Entscheidungen eines Staates nicht neutral, da sie zur Stärkung der dominanten Ethnie dienen können, selbst wenn die Entscheidungen eigentlich für Minderheitengemeinschaften gedacht sind.

Dienstleistungen bei verschiedenen Gemeinschaften differenziert auswirken, was durch einen solchen Prozess nun berücksichtigt werden kann.

Der zweite Weg basiert auf Selbstbestimmung, indem minderheitenrelevante Schlüsselbereiche von den Minderheiten kontrolliert werden. Dass Dienstleistungen auf eine kulturell angemessene Weise erbracht werden, kann sichergestellt werden, indem sie durch Institutionen erfolgen, die von der Minderheit kontrolliert werden. Das bedeutet, dass Dienstleistungen zugunsten der Sprecher der Minderheitensprache von Institutionen dieser Minderheiten geplant und realisiert werden sollen. Dies stärkt die institutionelle Vollständigkeit⁶ der Minderheit in einer Weise, mit der sie neuen Handlungsspielraum und Selbstbestimmung gewinnt. Hier zeigt sich anschaulich, weshalb das aktive Angebot als ein Mittel angesehen werden kann, um auf die kulturelle Sicherheit der Minderheit positiv einzuwirken.

Aktives Angebot als Prinzip zur Umsetzung von kulturellen Sicherheitsaspekten

Mit der Implementierung des aktiven Angebots erkennen staatliche Einrichtungen an, dass die Angehörigen der Minderheit Teil einer starken und respektierten Gemeinschaft sind. Dies wirkt sich unmittelbar auf ihre kulturelle Sicherheit aus. Institutionen, die öffentliche Dienstleistungen in beiden Amtssprachen aktiv anbieten, bekräftigen nicht nur die Individualität der einzelnen Bürger, sondern auch ihre Zugehörigkeit zu einer lebhaften und dynamischen Gemeinschaft. Wenn das aktive Angebot so verstanden wird, kann es die politische, soziale, wirtschaftliche und kulturelle Vitalität einer Minderheitengemeinschaft erhöhen. Es kann zusätzlich die Wahrnehmung unterstützen, dass die Minderheitensprache bereits Legitimität im öffentlichen Raum besitzt und der soziale Kontext ihre Anwendung fördert. Es besteht also ein enger Zusammenhang zwischen sprachlichem Verhalten, gemeinschaftlicher Vitalität und der Erbringung von Dienstleistungen.

Diese Verbindung gewinnt in einem Kontext an Stärke, in dem das aktive Angebot als Mittel zur Erlangung institutioneller Vollständigkeit oder zum Aufbau neuer autonomer Minderheiteninstitutionen genutzt wird. Wenn Minderheiteninstitutionen für die Erbringung von Dienstleistungen für Minderheitenangehörige verantwortlich sind, können diese Institutionen zu einem zentralen Ort der Minderheitengemeinschaft werden. Sie können eine große Wirkung auf andere Institutionen haben. Zudem können sie lokale Gemeinschaften stärken und ihnen ein Bewusstsein vermitteln, dass die Minder-

⁶ Der von dem frankokanadischen Soziologen BRETON (1964) geprägte Begriff der institutionellen Vollständigkeit (frz.: *complétude institutionnelle*; eng.: *institutional completeness*) beschreibt das Streben einer Minderheit nach Kontrolle über jene Institutionen, die sich unmittelbar auf ihre Vitalität und kulturelle Entwicklung auswirken. Damit kann sich die Minderheit von der Mehrheitsgesellschaft emanzipieren und ihren Angehörigen ein anders gestaltetes soziales Leben anbieten. Je stärker sich eine Minderheit durch bestimmte Merkmale von der Mehrheit unterscheidet, umso mehr strebt sie auch nach autonomen Institutionen. Zum Begriff der institutionellen Vollständigkeit im spezifischen Fall der französischsprachigen Minderheiten in Kanada siehe BRETON (1985) und CARDINAL/GONZÁLEZ HIDALGO (2012).

heitensprache keine Hürde, sondern einen Mehrwert darstellt. Dies mag nicht sonderlich überraschen.

Hinzu kommt auch die Frage der individuellen Sicherheit, welche vor allem bei der Erbringung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen deutlich wird. Es gibt eine umfassende Literatur zur Wirkung von Sprachbarrieren auf die Gesundheit der Sprecher von Minderheitensprachen; im kanadischen Fall wurde dies von BOWEN (2015) ausführlich untersucht.

Im Gesundheitswesen können sich Schwierigkeiten beim Zugang zu Dienstleistungen auf das Wohlbefinden und die physische Sicherheit der Frankophonen auswirken. Sprachbarrieren wurden mit einem steigenden Risiko der Krankenhauseinweisung in Verbindung gebracht, aber auch mit Ungenauigkeiten bei der Verschreibung bzw. der Dosierung von Medikamenten sowie mit damit einhergehenden unvorhersehbaren gesundheitlichen Folgen. Selbst der Einsatz von Dolmetschern kann nicht die Risiken der Fehlinterpretation von Symptomen, der Fehldiagnose und der unangemessenen Behandlung verringern, zumal sich das Hinzuholen von Dolmetschern auf die Vertraulichkeit auswirkt und auf die Bereitschaft des Patienten, sich auf eine Behandlung einzulassen. Sprachbarrieren wurden auch mit einer unzureichenden Ausschöpfung von Ressourcen der Gesundheitsförderung und -erziehung in Zusammenhang gebracht sowie mit einer geringeren Beteiligung bei verschiedenen präventiven Behandlungen, einschließlich der regelmäßigen gesundheitlichen Bewertungen und ärztlichen Beratungen bei nicht dringlichen medizinischen Problemen.

Das OFLSC hat festgestellt, dass das Fehlen des aktiven Angebots gerade für schutzbedürftige Bevölkerungsgruppen immer nachteilige – und oft gravierende – Konsequenzen hat (für manche Beobachter gehören dazu alle Sprecher einer Minderheitensprache). Daraus ergeben sich laut OFLSC negative Auswirkungen auf den Umfang der verfügbaren Dienstleistungen und auf ihre Gesamtqualität. In einer aktuellen Studie zum aktiven Angebot (2016) nennt das OFLSC beispielhaft Situationen, in denen Patienten keine angemessene Behandlung erhielten: bei Notrufen, Risikoschwangerschaften, Interventionen bei selbstmordgefährdeten Patienten, Unfälle mit multiplen Traumata, Gesundheitsleistungen bei Jugendlichen und Senioren. Darüber hinaus weisen viele Spezialisten auf Probleme bei der Erbringung von Dienstleistungen im Bereich der psychischen Gesundheitsfürsorge hin, wo Sprache, Kultur und Kommunikation als Schlüsselemente einer richtigen Diagnose fungieren (CARDINAL et al. 2017, in Vorbereitung).

Laut BOWEN (2015) und anderen Beobachtern (DE MOISSAC et al. 2012; SAVARD et al. 2015) besteht das Problem im geringen Verständnis für die nachteiligen Auswirkungen von Sprachbarrieren bei der Erbringung von Gesundheitsleistungen seitens der Führungs- und Fachkräfte (Ärzte, Krankenschwestern usw.), die zudem sprachliche Dienstleistungen als *ergänzendes* Angebot und nicht als *wesentlich* betrachten. Außerdem sollten Sprachbarrieren eher aus der Perspektive der kulturellen Sensibilität betrachtet werden, anstatt als Qualitäts- und Sicherheitsproblem. Bemühungen hinsichtlich der Qualität und der Sicherheit, die in Gesundheitseinrichtungen von zentraler Bedeutung sind, blockieren oft den Abbau von Sprachbarrieren. Doch wie im Bericht des OCOL erörtert, kann das Arbeitsumfeld Auswirkungen auf das aktive Angebot von Dienstleistungen auf Französisch haben, und wie von Akteuren der Zivilgesellschaft bereits erwähnt, besteht das Problem häufig in der Ausbildung und in der Förderung. Die Implementierung des aktiven Angebots kann dazu beitragen, dass Sprachbarrieren

durch das ganze Dienstleistungskontinuum des Gesundheitswesens hindurch abgebaut werden.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das aktive Angebot die Aufmerksamkeit der Regierungen in Kanada erlangt hat und dort als Prinzip zur Erbringung von französischsprachigen Dienstleistungen allmählich übernommen wurde, wo Frankophone in der Minderheit sind. Bis vor kurzem war diese Praxis lediglich auf Kanada beschränkt, aber weitere Minderheiten könnten von der kanadischen Erfahrung profitieren. Auch wenn dieser Terminus schon seit Ende der 1970er-Jahre Teil der öffentlichen Diskussion in Kanada ist, hat er erst vor kurzem Einzug in Wales gehalten, als Gesundheitsexperten auf das Konzept zurückgriffen, um walisischsprachigen Bürgern bessere Dienstleistungen zu bieten (WELSH GOVERNMENT 2015). Es besteht also ein Verbreitungspotenzial für das aktive Angebot in verschiedenen gesellschaftlichen Kontexten, und es wäre zum Beispiel auch in Deutschland und in der Lausitz vorstellbar. Das aktive Angebot ist umso interessanter, je mehr es als ein Mittel verstanden wird, positiv auf die kulturelle und individuelle Sicherheit von Minderheitenangehörigen einzuwirken. Es kann zur Ermutigung und Stärkung beitragen, indem es zugrundeliegende Normen verbreitet und dazu genutzt wird, um die Inklusion und die Teilhabe der Minderheitenangehörigen an der Planung und Erbringung von Dienstleistungen zu fördern.

Literatur

- BOWEN, Sarah 2015: Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins. Ottawa (Société Santé en français). Internet: <http://francosantesud.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-%C3%89tude-Barri%C3%A8res-linguistiques.pdf>, [03.08.2017].
- BRETON, Raymond 1964: Institutional Completeness of Ethnic Communities and Personal Relations of Immigrants, in: *American Journal of Sociology* 70/2, S. 193–205.
- BRETON, Raymond 1985: Les institutions et les réseaux d'organisations des communautés ethnoculturelles, in: *Fédération des francophones hors Québec. État de la recherche sur les communautés francophones hors Québec. Actes du premier colloque national des chercheurs*. Ottawa: Fédération des francophones hors Québec, S. 4–19.
- CARDINAL, Linda; GONZÁLEZ HIDALGO, Eloísa 2012: L'autonomie des minorités francophones hors Québec au regard du débat sur les minorités nationales et les minorités ethniques, in: *Minorités linguistiques et Société* 1, S. 51–65.
- CARDINAL, Linda; NORMAND, Martin 2013: Distinct Accents. The Language Regimes of Ontario and Quebec, in: SAVARD, Jean-François; BRASSARD, Alexandre; CÔTÉ, Louis (Hgg.), *Ontario Quebec Relations. A Shared Destiny?* Montreal: Presses de l'Université du Québec, S. 119–144.
- CARDINAL, Linda; NORMAND, Martin; CASTONGUAY, Marcel; EDDIE, Marie-Hélène; GAUTHIER, Alain P.; HUOT, Suzanne; LAFOREST, Rachel; PRUD'HOMME, Denis; SAVARD, Jacinthe; YAYA, Sanni 2017 (in Vorbereitung): L'offre active de services de santé mentale en français en Ontario: données et enjeux, in: *Minorités linguistiques et société*.
- CHARBONNEAU, François 2011: Dans la langue officielle de son choix: la loi canadienne sur les langues officielles et la notion de „choix“ en matière de services publics, in: *Lien social et Politiques* 66, S. 39–63.

- CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ 2017: Toolbox for the Active Offer, Ottawa. Internet: <http://www.offreactive.com/home/>, [06.09.2017].
- DE MOISSAC, Danielle; DE ROCQUIGNY, Janelle; GIASSON, Florette; TREMBLAY, Cindy-Lynne; AUBIN, Natalie; CHARRON, Marc; ALLAIRE, Gratien 2012: Défis associés à l'offre de services de santé et de services sociaux en français au Manitoba: perceptions des professionnels, in: Reflets. Revue d'intervention sociale et communautaire 18/2, S. 66–100.
- DEVEAU, Kenneth; LANDRY, Rodrigue; ALLARD, Réal 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.
- GOVERNMENT OF CANADA 2012: Policy on Official Languages, Ottawa. Internet: <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?id=26160>, [07.06.2017].
- HAYDAY, Matthew 2015: So They Want Us to Learn French. Promoting and Opposing Bilingualism in English-Speaking Canada. Vancouver: UBC Press.
- LASCOUMES, Pierre; LE GALÈS, Patrick 2004: Gouverner par les instruments. Paris: Presses de science po.
- LASCOUMES, Pierre; LE GALÈS, Patrick 2007: La sociologie de l'action publique. Paris: Armand Colin.
- LORTIE, Lise; LALONDE, André J. 2012: Cadre de référence pour la formation à l'offre active de services de santé en français. Ottawa: Consortium national de formation en santé. Internet: http://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/Cadre_de_reference_CNFS_pour_formation_offre_active_services_de_sante_en_francais.pdf, [03.08.2017].
- MAY, Stephen 2001: Language and Minority Rights. Ethnicity, Nationalism and the Politics of Language. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- NORMAND, Martin 2015: La mobilisation linguistique au Pays de Galles, en Ontario et au Nouveau-Brunswick (1962–2012): Cycles de mobilisation et rémanence dans une perspective compare. Université de Montréal [Doktorarbeit].
- OCOL (OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES) 2016: Bilingual Greetings in Federal Institutions: Let's Talk About It! Ottawa: Minister of Public Works and Government Services Canada. Internet: <http://veq.ca/wp-content/uploads/2017/03/OCOL-active-offer-2016.pdf>, [13.11.2017].
- OFLSC (OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER OF ONTARIO) 2016: Special Report. Active Offer of Services in French: The Cornerstone for Achieving the Objectives of Ontario's French Language Services Act. Toronto: Queen's Printer for Ontario. Internet: http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/08/OFLSC-250851-Special-Report-2016-ENG_FINAL.pdf, [03.08.2017].
- PATTEN, Alan; KYMLICKA, Will 2003: Language Rights and Political Theory. Context, Issues, and Approaches, in: KYMLICKA, Will; PATTEN, Alan (Hgg.), Language Rights and Political Theory. Oxford: Oxford University Press, S. 1–51.
- RICENTO, Thomas 2015: Political Economy and English as a „Global“ Language, in: RICENTO, Thomas (Hg.), Language Policy and Political Economy. English in a Global Context. Oxford: Oxford University Press, S. 27–47.
- SAVARD, Jacinthe; CASIMIRO, Lynn; BOUCHARD, Pier; BENOÎT, Josée; DROLET, Marie; DOUBOULOZ, Claire-Jeanne 2015: Conception d'outils de mesure de l'offre active de

services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire, in: *Minorités linguistiques et Société* 6, S. 131–156.

STATISTIQUE CANADA 2017: Mise à jour des données du recensement de 2016 sur la langue (Volkszählung 2016), Ottawa. Internet: <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/rt-td/lang-fra.cfm>, [18.08.2017].

TARDIF, Charles; DALLAIRE, Christine 2010: La satisfaction des patients francophones de l'est de l'Ontario traités en réadaptation à domicile, in: *Francophonies d'Amérique* 30, S. 61–88.

WELSH GOVERNMENT 2015: More Than Just Words... Delivering the Active Offer Information Pack. Health Services and Social Care. Cardiff: Welsh Language Policy Unit Health and Social Services. Internet: <http://gov.wales/docs/dhss/publications/150928activeoffersocialservicesen.pdf>, [03.08.2017].

Schlüsselwörter: Kanada, Amtssprachen, öffentliche Dienstleistungen, aktives Angebot