

Le Café de Paris



Une approche innovatrice pour
l'apprentissage ou le maintien du
français afin d'appuyer l'offre active



Société
Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick



RÉSEAU DE SANTÉ
Horizon
HEALTH NETWORK



Association Régionale de la
Communauté francophone de Saint-Jean inc.



New
Brunswick

A photograph of a man and a woman sitting at a table in a cafe. The man, on the right, is wearing a dark blue blazer over a light-colored shirt and is smiling down at something on the table. The woman, on the left, has curly hair and is also smiling. The background shows blurred cafe chairs and tables. A dark red vertical bar is on the far left of the image.

MISE EN CONTEXTE : l'environnement dans lequel l'initiative Café de Paris a vu le jour

Afin d'assurer une prestation uniforme, efficace et efficiente des soins cliniques, le gouvernement du Nouveau-Brunswick compte deux régies régionales de santé : le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon.



Chacune des régies est chargée de la gestion et de la prestation d'un ensemble de services, dont des services hospitaliers, des centres de santé communautaires, des services de traitement des dépendances et de santé mentale ainsi que la plupart des services de santé publique. Les services sont fournis dans différents milieux : à l'hôpital, tant en établissement qu'en consultation externe, de même qu'à domicile, dans

des écoles, dans des cliniques et à divers endroits dans la collectivité.

Chaque réseau a une langue de fonctionnement interne : le français pour le Réseau de santé Vitalité; l'anglais pour le Réseau de santé Horizon.





Toutefois, les deux réseaux doivent fournir aux patients et au public leurs services dans les deux langues officielles. Ils doivent respecter les exigences contenues dans la Loi sur les langues officielles et la Loi sur les régies régionales de la santé afin de voir à ce que les patients et le public puissent accéder aux services et aux programmes offerts dans la langue officielle de leur choix. En adoptant la Loi sur les langues officielles, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a reconnu un principe important : peu importe où il se trouve dans la province, tout citoyen doit avoir accès aux services gouvernementaux dans la langue officielle de son choix.

Au sein du Réseau de santé Horizon, un comité de liaison francophone et trois sous-comités locaux de liaison francophone (Saint John, Fredericton et Miramichi) jouent un rôle clé en veillant à ce que le Réseau de santé Horizon respecte son engagement à l'égard des clients francophones. Ces comités sont composés de représentants de la communauté et du milieu hospitalier.

« J'ai travaillé dans l'Ouest canadien pendant une douzaine d'années. Durant cette période, je n'ai pas eu la chance de parler français. De retour au Nouveau-Brunswick depuis deux ans, j'occupe un poste bilingue et j'utilise régulièrement le français. Je me suis dit que ce serait une bonne idée de profiter des services du Café de Paris pour améliorer mes compétences linguistiques de façon à pouvoir offrir à nos clients francophones et à leur famille des services dans leur langue. J'aime l'idée de cette ressource linguistique taillée à nos besoins spécifiques. Mon adjointe et moi participons au Café de Paris tous les vendredis midis depuis un an et c'est très motivant de pouvoir converser en français sur une base régulière. C'est aussi pratique, car ça n'interfère pas avec notre journée de travail. Je suis extrêmement fière des progrès que j'ai réalisés. J'ai acquis beaucoup de nouveau vocabulaire et je me suis familiarisée avec la terminologie en français liée à mon travail dans une atmosphère amusante. Tout cela m'a redonné confiance. Nous sommes chanceux d'avoir cette ressource à notre disposition. »



Gillian Hoyt-Hallett

Directrice administrative
Centre de réadaptation Stan Cassidy
Fredericton, Nouveau-Brunswick

« J'ai toujours voulu apprendre le français, mais les circonstances ne s'y prêtaient pas. Lorsque le Café de Paris a été lancé à l'hôpital, j'y ai vu une belle opportunité. J'ai vraiment commencé à la base. Je connaissais quelques mots en français, mais ma connaissance de la langue était très limitée. En fréquentant le Café de Paris, j'ai acquis beaucoup de vocabulaire et j'ai travaillé ma prononciation. Les outils et les exercices utilisés par les moniteurs de langue m'ont grandement aidée. Ils étaient vraiment ajustés à mon niveau. Le Café de Paris m'a donné de l'assurance et je peux maintenant mieux communiquer avec les patients francophones et leurs familles. Avec de la persévérance, je suis passée d'un niveau de français de base plus à un niveau intermédiaire. Cette connaissance du français m'aide dans mon travail de tous les jours et me motive à continuer de m'améliorer. »



Dawn Evans

Secrétaire/réceptionniste
aux services chirurgicaux
Hôpital régional de Saint John

L'offre active

Pour offrir des services de santé sécuritaires, éthiques et de bonne qualité aux communautés francophones minoritaires, l'offre active est incontournable.

L'offre active, c'est l'action d'offrir dès le premier contact et de façon proactive, des services dans la langue de choix des prestataires. Plus concrètement, c'est permettre aux prestataires de s'exprimer et d'être servis dans la langue avec laquelle ils se sentent plus à l'aise.

Dans le domaine de la santé, l'offre active permet non seulement aux patients de communiquer leurs besoins plus facilement et d'être compris, mais aussi aux professionnels de prodiguer des soins de qualité, sécuritaires, éthiques et équitables, particulièrement dans les communautés linguistiques en situation minoritaire.

Hello!
Bonjour!

Français
ou anglais...

...c'est votre
choix!

Le premier Café de Paris : un projet pilote à l'Hôpital régional de Saint John

Le premier Café de Paris a été créé en 2013 à l'Hôpital régional de Saint John, le plus grand hôpital de soins tertiaires au Nouveau-Brunswick. L'établissement est aussi le centre d'aiguillage des soins de santé primaires pour les résidents de la région et le centre d'aiguillage des soins traumatologiques et cardiaques pour l'ensemble de la province.

C'est au cours d'une séance de remue-méninges au sein du sous-comité local de liaison francophone de la région de Saint John que l'idée a germé. Au départ, le sous-comité cherchait des moyens de garantir à la communauté francophone minoritaire un accès accru à des services de santé dans la langue officielle de son choix. Comment s'y prendre pour



sensibiliser les employés et le personnel des établissements de santé de la région à l'existence de la communauté francophone et aux besoins spécifiques de celle-ci. Le défi consistait à apporter un changement de culture, à créer un environnement favorable et inclusif pour les francophones. Également, il devenait important de conscientiser les professionnels de la santé au rôle important de la langue dans la sécurité des patients.

D'une part, la communauté francophone réclamait davantage de services dans sa langue, mais d'autre part, une grande proportion des employés et du personnel ne semblait pas saisir pleinement l'incidence et l'importance de l'offre active dans les deux langues officielles. Ces derniers dissociaient le besoin linguistique de la qualité et de la sécurité des soins.

Le sous-comité de liaison francophone s'est montré très proactif et a instauré le projet Café de Paris, une nouvelle initiative gratuite en milieu de travail destinée à soutenir les employés et le personnel souhaitant acquérir ou maintenir un niveau de base en français. L'approche se voulait constructive plutôt que contraignante.

Les initiateurs du projet Café de Paris désiraient créer un espace informel qui permettrait aux employés d'acquérir ou de maintenir des compétences linguistiques de base en français, d'interagir davantage en français à l'oral, d'obtenir des outils, des ressources, pour pouvoir offrir les services dans les deux langues officielles au sein de leur secteur de travail, et ce, dans une ambiance décontractée et non traditionnelle.

L'une des premières étapes du projet a été la sensibilisation de la gouvernance. À cet égard, deux membres du sous-comité de liaison francophone, Janine Doucet, directrice administrative du Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick et Gaétane Lévesque-Dupont, conseillère aux langues officielles, ont joué un rôle déterminant dans la mise en place du Café de Paris. Dans un premier temps, elles ont rencontré la haute direction de l'hôpital pour expliquer l'approche et les objectifs du Café de Paris. Des rencontres du même genre ont eu lieu avec tous les directeurs de programme ainsi que les gestionnaires. Cette démarche a été bénéfique pour établir des rapports positifs avec les dirigeants, pour qu'ils appuient la nouvelle initiative et elle a permis de dresser un portrait de l'environnement et des besoins linguistiques de chaque département.

Dès le départ, la direction générale de l'établissement s'est montrée très réceptive au projet qu'elle a appuyé sans réserve. Elle a fait circuler une note de service pour informer le personnel de la nouvelle initiative et un petit coin de la cafétéria de l'hôpital, qui n'était pas occupé, a donc été aménagé en un lieu convivial et accueillant avec quelques tables, des chaises et un tableau à feuille mobile souhaitant la bienvenue au Café de Paris à tous ceux qui voulaient apprendre et pratiquer le français. Dans ce contexte, il était essentiel que l'environnement ne soit pas intimidant. Gaétane, une enseignante de français à la retraite a été embauchée pour animer le Café de Paris et offrir un appui linguistique personnalisé en fonction des demandes et des besoins spécifiques des personnes qui faisaient appel au service. Il ne fait aucun doute que l'emplacement très central et accessible a constitué un facteur important dans l'implantation du premier Café de Paris. La grande visibilité dans cet emplacement central a été un atout dans le changement et la cohabitation des deux groupes linguistiques.

Au cours de la première année, les activités et séances du Café de Paris étaient offertes une fois par semaine. La journée comportait des séances libres au cours desquelles les participants pouvaient se présenter sans rendez-vous avec des questions précises ou le simple désir de converser en français à l'heure du repas ou pendant les pauses et des séances plus structurées sur rendez-vous pour favoriser l'offre active dans les deux langues officielles.

Pour faire connaître le Café de Paris et les services offerts et pour sensibiliser le personnel de l'hôpital, plusieurs activités brise-glace ont eu lieu pendant les premiers mois. Il était primordial de faire tomber les barrières culturelles et de démystifier le Café de Paris, la langue française et la communauté francophone.

D'autre part, des activités de nature plus culturelles ont été programmées en collaboration avec la communauté francophone (visite du musée, visite de la ville illuminée à Noël, Mardi gras, spectacles, pièces de théâtre, etc.)

En très peu de temps, l'initiative Café de Paris a suscité l'intérêt dans d'autres établissements et dès la première année, la formule du Café de Paris a été reprise à l'Hôpital St. Joseph et au Centre Mercantile (Santé publique de Saint John).

Aujourd'hui, les services du Café de Paris sont offerts dans la plupart des établissements de santé de la région de Saint John. En moins de trois ans, la formule du Café de Paris a été reprise au Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick, à St. Stephen, à St. George, à Blacks Harbour, à Sussex, à la santé mentale, à la santé publique. La formule a aussi été reproduite à Fredericton et à Miramichi.

L'équipe des Langues officielles offre également, sur invitation, de la formation sur l'offre active aux employés d'Horizon afin de leur faire connaître la loi, les politiques ainsi que les services de soutien linguistique offerts par les Langues officielles à tous les employés.



« L'appui linguistique que j'ai reçu au Café de Paris à Fredericton m'a beaucoup aidée à décrocher le poste que j'occupe actuellement et j'en suis très reconnaissante. J'avais un niveau de français intermédiaire et grâce aux séances du Café de Paris j'ai augmenté mon niveau à intermédiaire plus. Pendant presque deux mois, pour me préparer à mon entrevue, je suis allée au Café de Paris tous les jours, pour des séances d'une heure, pratiquer mon français avec ma monitrice. C'est vraiment une formule originale adaptée à nos besoins spécifiques. Ce n'est pas comme une classe traditionnelle, il y a une grande flexibilité. Ma monitrice était formidable. Les séances m'ont permis de mettre en pratique ce que je savais, d'acquérir du nouveau vocabulaire, mais surtout elles m'ont donné confiance. C'est important pour moi de pouvoir parler à mes patients dans la langue de leur choix. »



Rebekah Malcolm

Dietétiste professionnelle
Hôpital de Moncton

Une formule caractérisée par sa flexibilité et sa souplesse

Dès ses balbutiements, le Café de Paris a opté pour une approche très souple de façon à pouvoir s'adapter aux besoins spécifiques des employés qui font appel au service : soit le niveau linguistique, la durée des séances ou encore le format.

L'approche, qui s'apparente à du tutorat, est personnalisée en fonction du niveau linguistique de l'employé, de ses défis particuliers, et de ce qu'il souhaite acquérir pour se sentir plus à l'aise dans l'offre active.

Le Café de Paris peut offrir des séances individuelles, en petit groupe ou en plus grand groupe selon les besoins et les préférences des participants. La durée des séances varie de 30 minutes à 60 minutes selon le temps dont dispose l'employé. L'horaire des séances du Café de Paris peut également varier pour accommoder les participants en fonction de leur disponibilité. Si la plupart des séances ont lieu le jour durant la semaine, certaines se déroulent durant la fin de semaine.





Les variantes du Café de Paris

Au fil du temps, la formule initiale du Café de Paris a évolué et s'est structurée davantage. Différentes variantes du Café de Paris sont alors apparues, et ce toujours dans l'optique de rejoindre le plus grand nombre de personnes et de répondre à tous les besoins aussi spécifiques soient-ils.

En plus de la formule Café de Paris fixe offerte dans des lieux et à des horaires fixes, il existe maintenant des Cafés de Paris thématiques et des Cafés de Paris mobiles.



Le Café de Paris par thème



Le Café de Paris par thème consiste en des séances de deux heures au cours desquelles un secteur médical particulier est ciblé et exploité à travers le vocabulaire spécifique relatif au thème, les expressions les plus courantes utilisées auprès des patients, les questions et les réponses les plus fréquentes des jeux de rôles amènent les employés à pratiquer ce qu'ils peuvent vivre dans la réalité de leur travail. Les langues officielles ont développé une trentaine de modules liés à des thèmes précis tels que phlébotomie, oncologie, urgence, neurologie, psychiatrie, gériatrie, soins cardiaques, etc.

Le Café de Paris mobile



Le Café de Paris mobile peut se déplacer dans certaines unités d'un établissement pour offrir de l'appui à un groupe cible. Certains services se prêtent bien à cette formule, par exemple une unité de soins prolongés pendant les périodes de repos des patients.

Quelques étapes à suivre pour implanter un Café de Paris

1

Obtenir l'engagement et soutien de la haute direction et de la gestion

Avant de démarrer le Café de Paris au sein d'un établissement, il est essentiel de rencontrer la direction pour expliquer le contexte et les objectifs du projet et d'obtenir leur adhésion au projet et faciliter la mobilisation des employés autour de la nouvelle initiative. Il est important que la haute direction communique son aval à ses gestionnaires ainsi qu'à tous ses employés. Il est essentiel que cette dernière appuie ses gestionnaires dans les décisions qui seront prises relatives à l'offre active et aux services des Langues officielles.



2

Identifier un champion au sein de l'organisation pour faire valoir le bien-fondé de la démarche

Pouvoir compter sur l'appui d'un champion des langues officielles au sein de la haute direction pour promouvoir l'initiative avec enthousiasme est un atout précieux pour la mise en œuvre du projet. Un champion facilitera le contact avec les gestionnaires, car, faisant partie de la même équipe, sa crédibilité fera office de clé afin d'ouvrir la voie de leur département au conseiller des Langues officielles et à ses interventions.

3**Rencontrer les gestionnaires et les directeurs de programmes**

Une rencontre avec les gestionnaires et les directeurs de programmes permet de dresser un bon portrait de l'environnement en ce qui a trait notamment aux effectifs et aux besoins spécifiques, ainsi que les défis et les contraintes. Cette rencontre permet aussi d'organiser et d'optimiser la logistique. Les gestionnaires aiment qu'on leur demande quels sont leurs besoins linguistiques afin de desservir la population dans les deux langues officielles ; ils se sentent appuyés avec ce grand défi que représente l'offre active et souvent collaborent d'emblée.

4**Déterminer la formule Café de Paris la plus appropriée pour vos besoins**

Dresser un bon portrait de votre organisation et des besoins linguistiques de vos employés. Il faut bien connaître la culture interne. Vous pourrez ainsi déterminer le format que votre Café de Paris prendra : fixe, mobile, en fonction de thématiques précises. Vous pourrez aussi déterminer vos horaires, le nombre de sessions offertes.

5**Faire appel à des moniteurs et monitrices dynamiques et passionnés**

Le succès de la formule repose beaucoup sur la personnalité des moniteurs et monitrices. Pour l'animation du Café de Paris, il est primordial de pouvoir compter sur des moniteurs et monitrices dynamiques, possédant beaucoup d'entregent et faisant preuve de bienveillance. Il est primordial d'établir un climat de confiance favorisant l'apprentissage.

Ils doivent faire preuve de beaucoup de diligence et s'ajuster aux horaires de travail et aux contraintes des employés. Les urgences sont aussi à tenir en compte et elles peuvent survenir en tout temps forçant parfois l'annulation de séances prévues.





6

Trouver un lieu physique dédié spécifiquement au Café de Paris

Si vous optez pour le Café de Paris fixe, vous devez trouver un emplacement physique qui favorise l'apprentissage et qui est accueillant. La Café de Paris doit être visible dans l'établissement pour susciter l'engouement. Le local pourra être décoré en s'inspirant du thème Café de Paris, meublé de chaises confortables, de tables, d'étagères pour le matériel pédagogique laissé à la portée des employés : dictionnaires anglais/français, visuels, revues, livres, jeux, etc.

7

Offrir des ressources pédagogiques aux participants

Le Café de Paris met du matériel pédagogique à la disposition des participants : dictionnaires divers, revues, des fiches de travail selon leur niveau (novice, intermédiaire, avancé), des sites Web, de courtes phrases en anglais et en français les aidant à accomplir leur travail (souvent affichées sur leur lieu de travail), un livret de phrases et d'expressions utiles pour dépanner en tout temps, du vocabulaire image et mot, et tout autre outil pédagogique/linguistique pouvant rendre la tâche plus facile à l'employé. Les moniteurs peuvent aussi fournir aux apprenants, selon leurs niveaux et leurs besoins, des outils et des ouvrages en ligne. Une diversité d'activités est absolument nécessaire afin de rejoindre le plus de gens possible dans leur goût et leurs champs d'intérêt.



8

Faire la promotion du Café de Paris à l'interne

Assurez-vous de bien faire connaître le projet Café de Paris aux employés tôt dans le processus pour dissiper tout malentendu. Il peut s'agir d'une note de service ou d'un courriel émis par la haute direction précisant clairement les objectifs. Il faut créer un intérêt et de l'enthousiasme pour le projet. C'est une initiative pour eux, pour les appuyer. Des courriels personnalisés (mot de la semaine, résumé de la rencontre, défi, lien...) envoyés de façon régulière contribuent également à soutenir l'intérêt et encouragent l'apprentissage.

9

Organiser des activités brise-glace

Les activités brise-glace sont importantes pour amener les employés à quitter leur zone de confort de façon agréable et amusante. Dans une tentative de réduire les barrières culturelles et pour favoriser les interactions entre la communauté anglophone et francophone, des activités de nature plus récréative et culturelle sont organisées selon des thèmes amusants (fêtes, saisons, etc.) Ces activités donnent une occasion aux participants de vivre une expérience en français dans un cadre plus informel et invitant et moins intimidant pour certaines personnes. Des activités peuvent aussi être organisées au sein de la communauté, comme une visite au musée suivie d'un repas pour découvrir des mets typiques, ou encore un spectacle ou une pièce de théâtre (avec accompagnement linguistique). Ces activités permettent aux participants «d'appivoiser» une nouvelle culture et une nouvelle langue dans une atmosphère décontractée.



10

Évaluation

Une évaluation régulière est essentielle afin de rendre accessible le soutien linguistique au plus grand nombre d'employés possible et afin d'identifier ce qui dessert le mieux ces derniers. Donc, on peut répéter certaines activités et certaines approches pédagogiques tout en les modifiant selon les critiques constructives des employés. La rétroaction permet d'ajuster le tir pour que le Café de Paris demeure un outil efficace et pertinent pour les employés.

« Je participe au Café de Paris depuis sa création de 2 à 3 fois par semaine pour maintenir et améliorer mon niveau de français. Cela m'aide à mieux servir nos patients francophones. Même si je possède un niveau de français avancé, je sens tout de même le besoin de pratiquer pour ne pas perdre mes acquis. L'appui linguistique que j'ai reçu au Café de Paris m'a permis d'enrichir mon vocabulaire et d'apprendre de nouveaux termes médicaux liés à mon travail. L'idée de pouvoir converser en français sur une base régulière est un aspect très positif pour moi et cela me redonne confiance. J'adore la formule décontractée du Café de Paris. On ne ressent pas de pression ni de jugements et c'est très convivial. »



Hélène Vautour

Infirmière éducatrice en diabète
Hôpital régional de Saint John



Société
Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick



RÉSEAU DE SANTÉ
Horizon
HEALTH NETWORK

New Brunswick
Nouveau Brunswick



Association Régionale de la
Communauté francophone de Saint-Jean Inc.

Réseau-action Organisation des services

Société Santé et Mieux-être
en français du Nouveau-Brunswick
506.389.8431
raos@nb.aibn.com

Langues officielles

Réseau de santé Horizon
506.857.5926
Languesofficielles@HorizonNB.ca

Ce document est financé par Santé Canada
dans le cadre de la Feuille de route pour les
langues officielles du Canada 2013-2018 :
éducation, immigration, communautés

Les vues exprimées dans ce document
ne reflètent pas nécessairement celles
de Santé Canada.



Santé
Canada

Health
Canada