



WEBINAIRES



Société Santé  
en français

SÉRIE  
DÉCOUVERTE

# Guide de pratiques d'accueil communautaire : Faciliter l'intégration des étudiants et professionnels de la santé bilingues

Par Nancy Larivière, coordonnatrice de projet,  
Réseau Franco-Santé du Sud de l'Ontario

La Société Santé en français est un Mouvement national mobilisateur qui, par la force de ses 16 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux, travaille pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des francophones et Acadien.ne.s vivant en situation minoritaire au Canada grâce à l'augmentation de l'accès à des services de santé de qualité offerts dans leur langue.

## Objectifs des webinaires

- Offrir un meilleur accès aux nouvelles connaissances
- Faciliter la prise de décision éclairée par les données probantes
- Favoriser les interactions entre producteurs et utilisateurs de connaissances

<p><b>FACILITER L'INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS ET FUTURS PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ BILINGUE</b></p> <p>Présentation du guide de pratiques d'accueil communautaire</p> <p>Introduction par Lisa Richard, Société Santé en français Présentation par Nancy Lavoie, Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario</p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 1</p>	<p><b>CONTEXTE</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 5</p>	<p><b>DÉFINITIONS ET CARACTÉRISTIQUES</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 8</p>
<p><b>CONCEPTS CLÉS</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 16</p>	<p><b>REPERTOIRE DES PRATIQUES</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 29</p>	<p><b>EXEMPLES</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 33</p>
<p><b>PROCHAINES ÉTAPES</b></p> <p><b>RÉSEAU FRANCO-SANTÉ DU SUD DE L'ONTARIO</b> Une meilleure communication pour une meilleure santé 53</p>		

# FACILITER L'INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS ET FUTURS PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ BILINGUE

Présentation du guide de pratiques d'accueil communautaire

Introduction par Lise Richard, Société Santé en français

Présentation par Nancy Larivière, Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario



## À QUI S'ADRESSE LE GUIDE

Les partenaires qui souhaitent mettre en place ou adapter des pratiques d'accueil communautaire dans leur région.

## OBJECTIFS DU GUIDE

- Présenter les concepts théoriques et concepts clés pour l'établissement d'une pratique d'accueil communautaire
- Présenter un répertoire de pratiques d'accueil communautaire national
- Inspirer et soutenir les partenaires du Mouvement en santé qui désirent mettre en place des pratiques d'accueil

# CONTENU DE LA PRÉSENTATION

- Contexte du guide de pratiques d'accueil communautaire
- Définitions et caractéristiques de l'accueil communautaire
- 5 concepts clés
- Répertoire de fiches de pratiques d'accueil
- 3 exemples de pratiques d'accueil
- Prochaines étapes

# CONTEXTE

# CONTEXTE

## STRATÉGIE POUR LE RECRUTEMENT ET LA RÉTENTION DES RESSOURCES HUMAINES BILINGUES EN SANTÉ



Les pratiques d'accueil communautaire se veulent être des stratégies complémentaires que les Réseaux et leurs partenaires peuvent employer pour soutenir et encourager les efforts de recrutement et rétention des organismes dans une région.

[StrategieRHS.ca](http://StrategieRHS.ca)

[HHRstrategy.ca](http://HHRstrategy.ca)

# CONTEXTE

## INITIATIVES D'ACCUEIL COMMUNAUTAIRE DU MOUVEMENT SANTÉ EN FRANÇAIS NATIONAL



CONSORTIUM NATIONAL  
DE FORMATION EN SANTÉ



MÉDECINS  
FRANCOPHONES  
DU CANADA



THE ASSOCIATION OF FACULTIES  
OF MEDICINE OF CANADA  
L'ASSOCIATION DES FACULTÉS  
DE MÉDECINE DU CANADA

# DÉFINITIONS ET CARACTÉRISTIQUES

# UNE COMMUNAUTÉ



Une communauté est un groupe organisé qui est assez important pour que les individus qui en sont membres s'identifient eux-mêmes par cette appartenance à ce groupe.

Groupes d'individus qui s'identifient par leur usage de la langue française dans des régions hors Québec.

## Les communautés francophones en situation minoritaire

Glenn Laverack, Ronald Labonte. (2000). *A planning framework for community empowerment goals within health promotion*. Australia: Oxford University Press 2000.

# COMMUNAUTÉ ACCUEILLANTE



Une communauté accueillante attire et retient les individus membres :

- en déterminant et en supprimant les obstacles;
- en favorisant un sentiment d'appartenance;
- en répondant à des besoins individuels variés;
- en offrant des services qui favorisent une intégration réussie.

Victoria M. Esses, L. K.-A. (n.d.). *Caractéristiques d'une collectivité accueillante*. Retrieved from Réseau en immigration francophone de l'Ontario:

# CAPITAL SOCIAL

Une communauté qui a un fort capital social se distingue par:

- liens forts et dynamiques entre ses membres
- présence de normes sociales solidaires intenses et partagées
- niveau de confiance mutuelle important
- des liens multiples, diversifiés et productifs avec des communautés et des institutions situées à l'extérieur et qui l'enrichissent et lui permettant de tirer profit de nouvelles ressources.

de Moissac, D. S. (2014). *Le recrutement et la rétention des professionnels de la santé et des services sociaux bilingues en situation minoritaire*. Winnipeg: Université de Saint-Boniface.

*“Se sentir bienvenue – Sortir de la solitude pour l’autre.*

*Au cœur de tout développement communautaire est le désir de connecter les citoyens avec d'autres citoyens. Ces actes de jonction, petits ou grands, forment le remède fondamental à la solitude.” William Stafford, poète et professeur en Oregon*

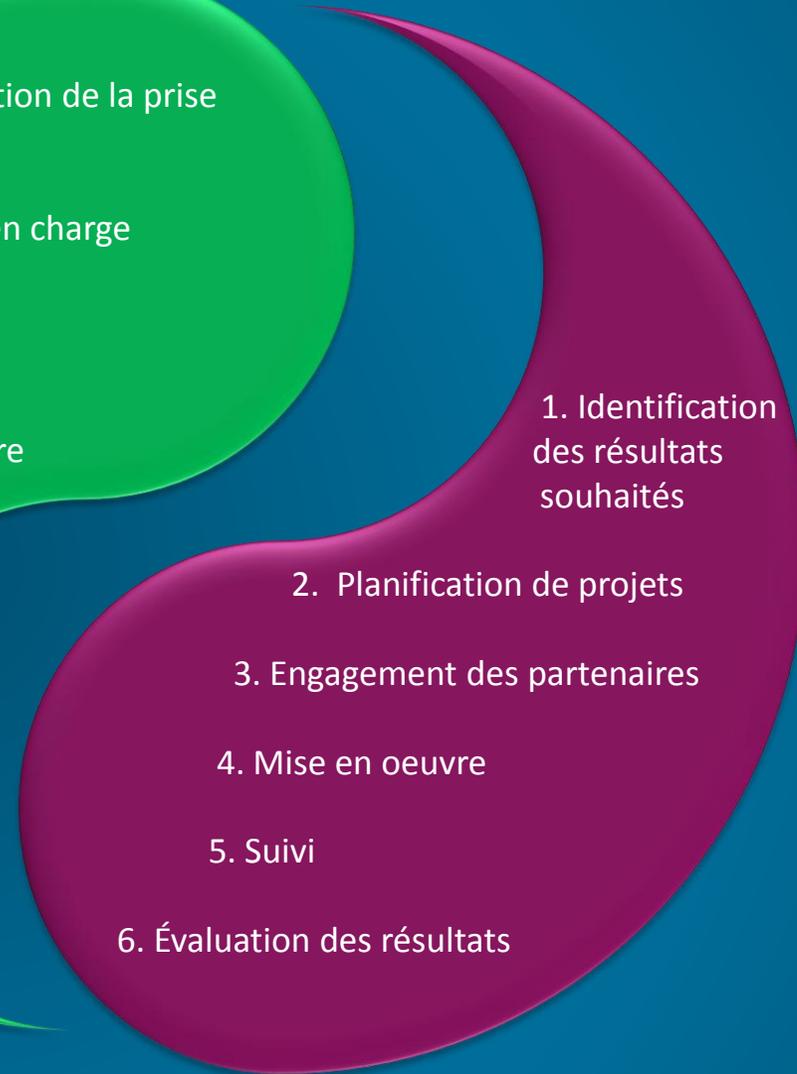
Anderson, B. (n.d.). *Feeling Welcome: Joining out of loneliness for each other*. Retrieved from Community Activators: <http://www.communityactivators.com/downloads/JoiningOutOfLoneliness.pdf>

# LES APPROCHES

## Initiatives d'accueil communautaire ascendantes



## Initiatives d'accueil communautaire descendantes



# LES APPROCHES



## Initiatives descendantes

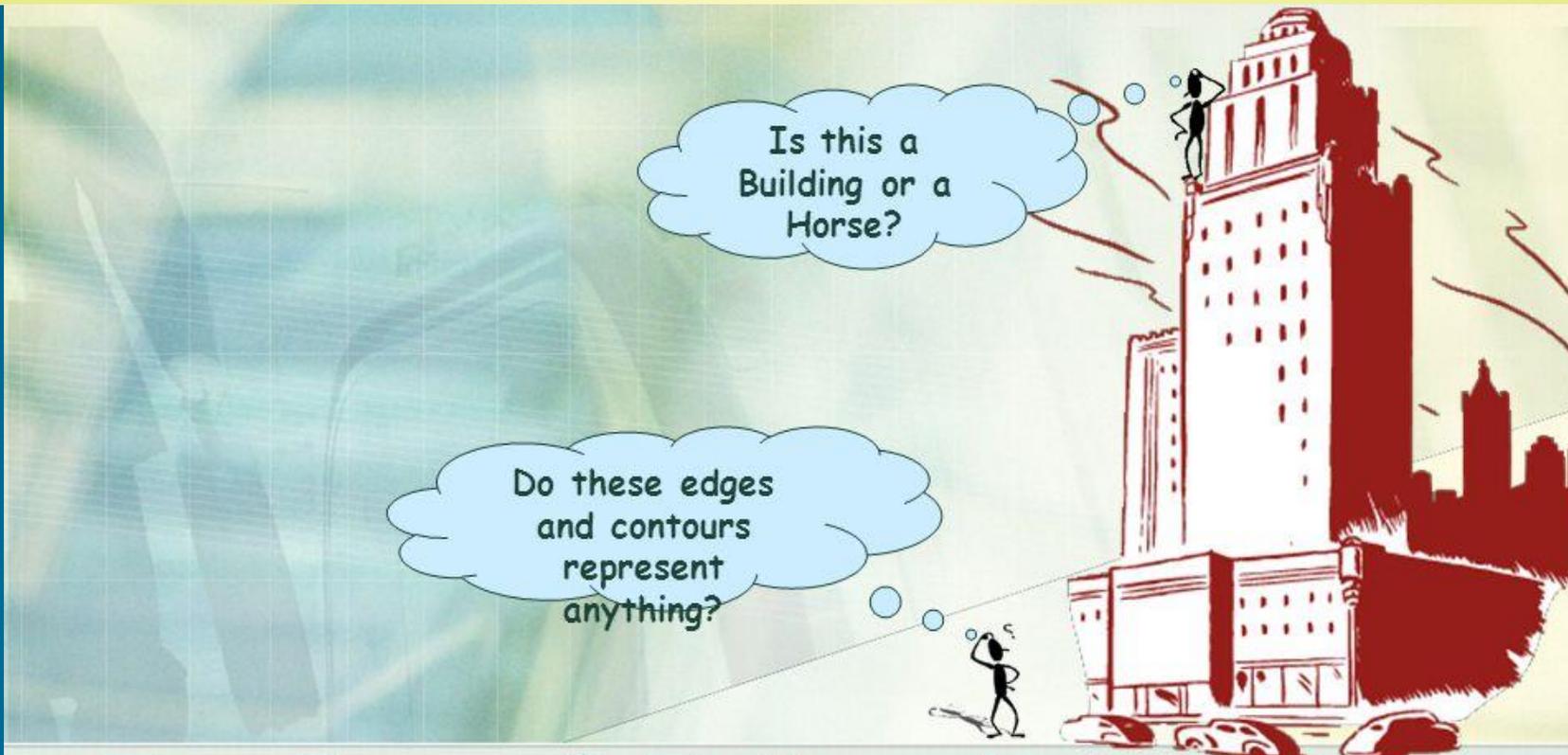
- Résoudre un problème identifié par agence externe
- Décisions prises par agence ou groupe nommé
- Agences externes fournies les ressources
- Évaluation d'extrants et d'objectifs quantifiables



## Initiatives ascendantes

- Prise en charge de la communauté
- Défis identifiés par la communauté
- Décisions prises par les membres de la communauté
- Agences externes en appui à la communauté
- Évaluation qualitative et quantitative des changements dans la communauté

Blake D. Poland, Lawrence W. Green, Irving Rootman. (2000). *Settings for Health Promotion, Linking Theory and Practice*. London: Sage Publications, Inc.

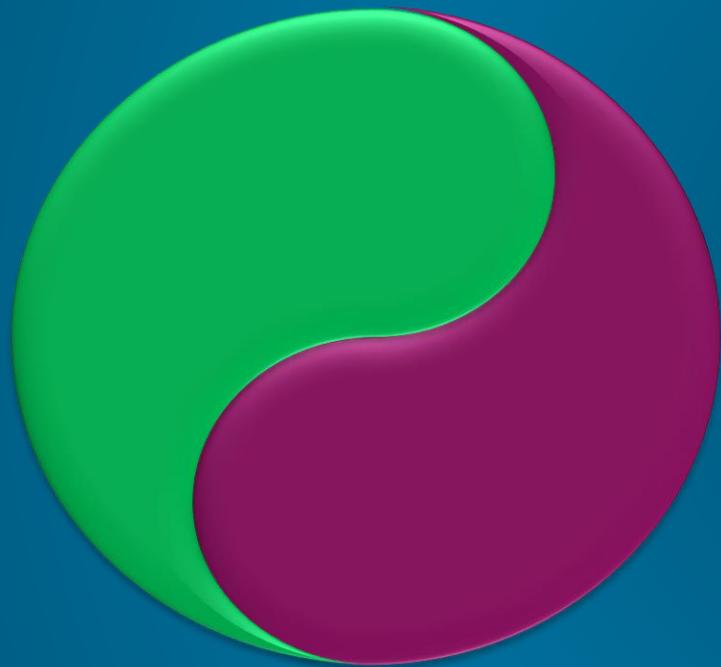


# Top-Down & Bottom-Up Segmentation

Presented By:  
Joseph Djugash

# CONCEPTS CLÉS

# CONCEPTS CLÉS



1

Équipe multidisciplinaire et inclusive

2

Vision commune

3

L'appui des champions communautaires

4

Stratégie adaptée à la communauté

5

Relations fortifiées et renforcement de l'accueil

# 1 Équipe multidisciplinaire et inclusive

## *Utiliser et valoriser la diversité de l'équipe*

Une équipe multidisciplinaire possède des façons de pensée différentes qui lui permettra de développer des idées variées et créatives.

Favorise un environnement de confiance et de collaboration qui enrichit le réseau d'engagement civique et solidifie les relations communautaires.



Boelen, C. (2001). *Vers l'unité pour la santé – Défis et opportunités des partenariats pour le développement de la santé*. Retrieved from World Health Organisation: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67346/1/WHO\\_EIP\\_OSD\\_2000.9\\_fre.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67346/1/WHO_EIP_OSD_2000.9_fre.pdf)

+ Enthousiasme et passion par l'offre de service de santé en français

- Charge de travail importante

+ Connaissances des enjeux de l'offre de services de santé en français et recrutements des RH en santé

- Établir un contact direct avec les communautés francophones

+ Compréhension des besoins et défis des communautés

- Contrôle du processus de recrutement et rétention auprès des fournisseurs

+ Formation des professionnels en santé et en services sociaux

+ Contact direct avec les professionnelles de la santé bilingues

- Compréhension des enjeux liés à l'offre de services de santé en français et aux recrutements des RH bilingues

- Connaissance des communautés francophones en situation minoritaires



## 2 VISION COMMUNE

*Intégrer les priorités de toutes les parties*

Formuler la vision commune à tous les partenaires et prendre le temps de développer un bon processus de travail pour assurer la réalisation de l'initiative.

Lorsqu'on focalise trop vite sur les détails, on perd la vision d'ensemble du projet.

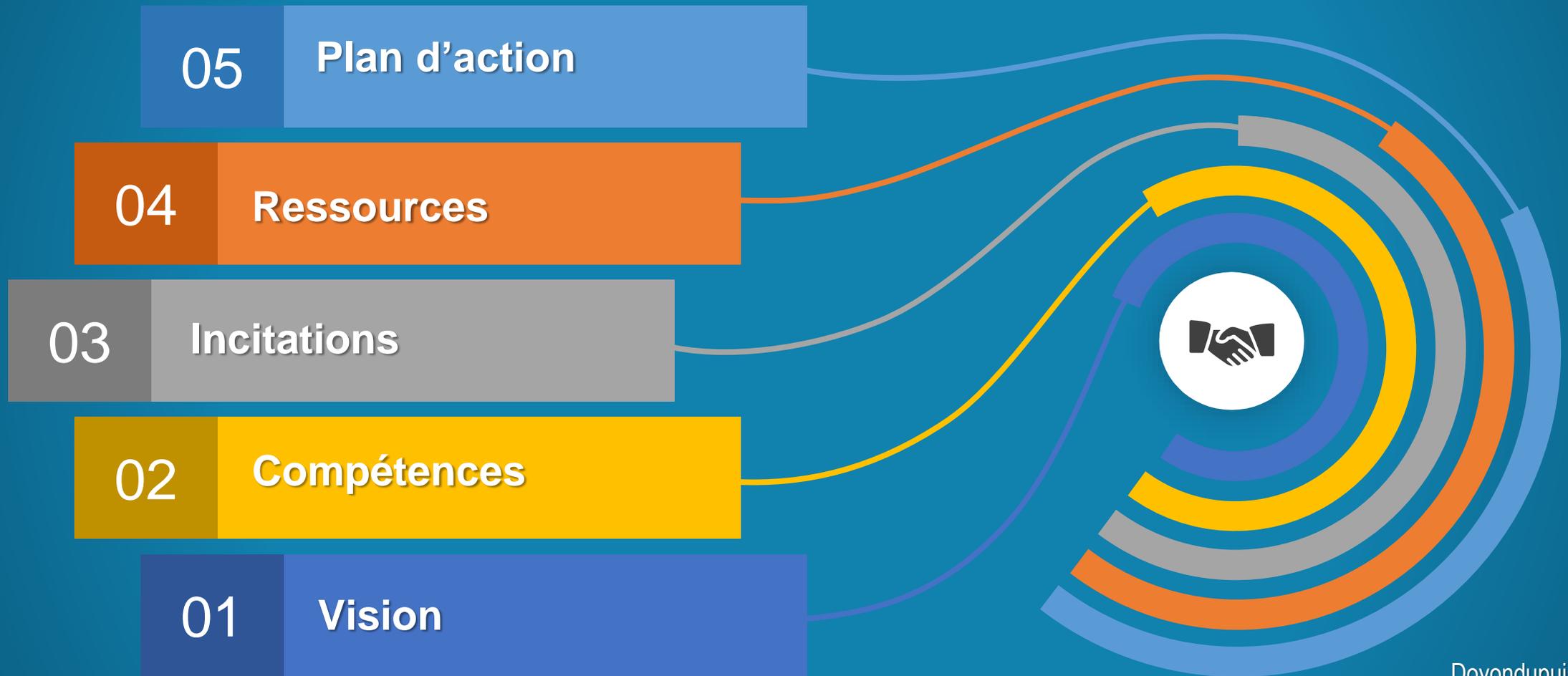
*“Il faut connaître le paysage et nommer les acteurs qui peuvent aider à faire avancer la cause. Il faut trouver la vision stratégique qui nous unie.”*

2ième Coup de Coeur, Allocution du Dr. Boelen, RDV santé 2017, Ottawa



**La cause  
qui nous  
unie**

# Les éléments essentiels à prévoir pour assurer l'actualisation d'un changement



Doyondupuis.com

### 3 L'APPUI DES CHAMPIONS COMMUNAUTAIRES

*Prendre avantage de leurs expériences et rechercher leur appui*

Ils sont passionnés par une cause, ils sont écoutés et peuvent inspirer et influencer les membres de la communauté.

Il est important d'écouter les conseils de ces champions et de rechercher leur support pour augmenter les chances de succès de la pratique d'accueil communautaire.





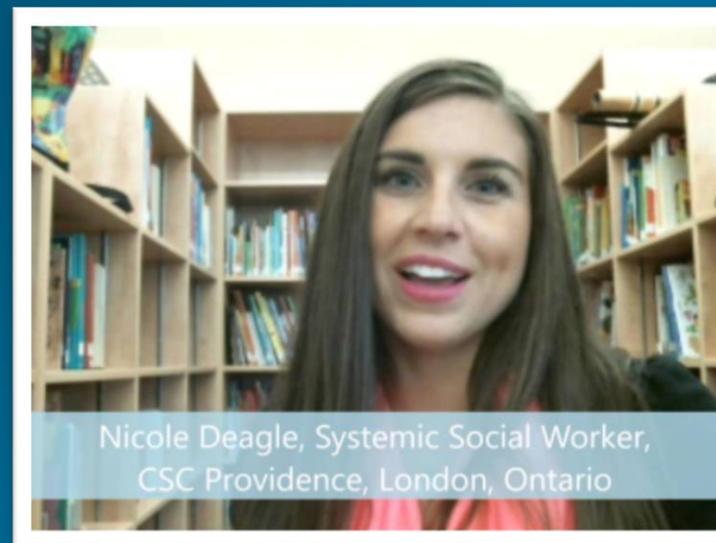
Annie Davidson, Travailleuse sociale,  
Championne auprès des Gestionnaires  
de services de santé



Ike Okafor, Université de  
Toronto, Champion  
communauté francophone



Carly Visentin, étudiante en médecine,  
Championne auprès des futures  
professionnels de la santé



Nicole Deagle,  
Travailleuse  
sociale,  
Championne  
communauté  
francophone et  
futures  
professionnels  
bilingues

# 4 STRATÉGIE ADAPTÉE À LA COMMUNAUTÉ

*Pour assurer l'appropriation local de l'initiative*

Une pratique flexible qui s'adapte aux besoins, forces et capacités de la communauté aura plus de chance de succès à long terme. Cette stratégie incitera davantage la participation et l'engagement communautaire à long terme.



## 5 RELATIONS FORTIFIÉES ET RENFORCEMENT DE L'ACCUEIL

*Encourager l'esprit communautaire (empowerment)*

Encore plus important que la stratégie d'accueil mise en place sera les effets bénéfiques qui en suivront entre les membres de la communauté. *Réseautage social, Collaborations, Échange d'expertises, Amitiés, Sentiment d'appartenance et de fierté*

L'esprit communautaire et la réciprocité des membres peuvent être difficiles à mesurer dans un modèle d'approche descendant. Par contre, ils sont les effets indéniables de l'enrichissement du capital social à court et long terme.

# LES COMMUNAUTÉS DE PRATIQUE

Une communauté de pratique est un groupe qui interagit, apprend ensemble, construit des relations et à travers cela développe un sentiment d'appartenance et de mutuel engagement.

Etienne Wenger, 1998



Leclerc-Jacques, B. (2014, mars 3). *Le développement d'une communauté de pratique en adaptation santé aux changements climatiques : un projet pertinent?*  
Retrieved from INSPQ Centre d'expertise et de référence en santé publique: <https://www.inspq.qc.ca/bise/article-secondaire-le-developpement-d-une-communaute-de-pratique-en-adaptation-sante-aux-changements-climatiques-un-projet-pertinent>

# Effets des communautés de pratique

- Facilite le partage des expériences individuelles
- Facilite la diffusion de ressources et d'outils
- Facilite le partage de connaissances interdisciplinaires
- Augmente les connaissances des membres selon le niveau de participation
- Augmente le capital social de la communauté
- Augmente le niveau de satisfaction des employés au travail

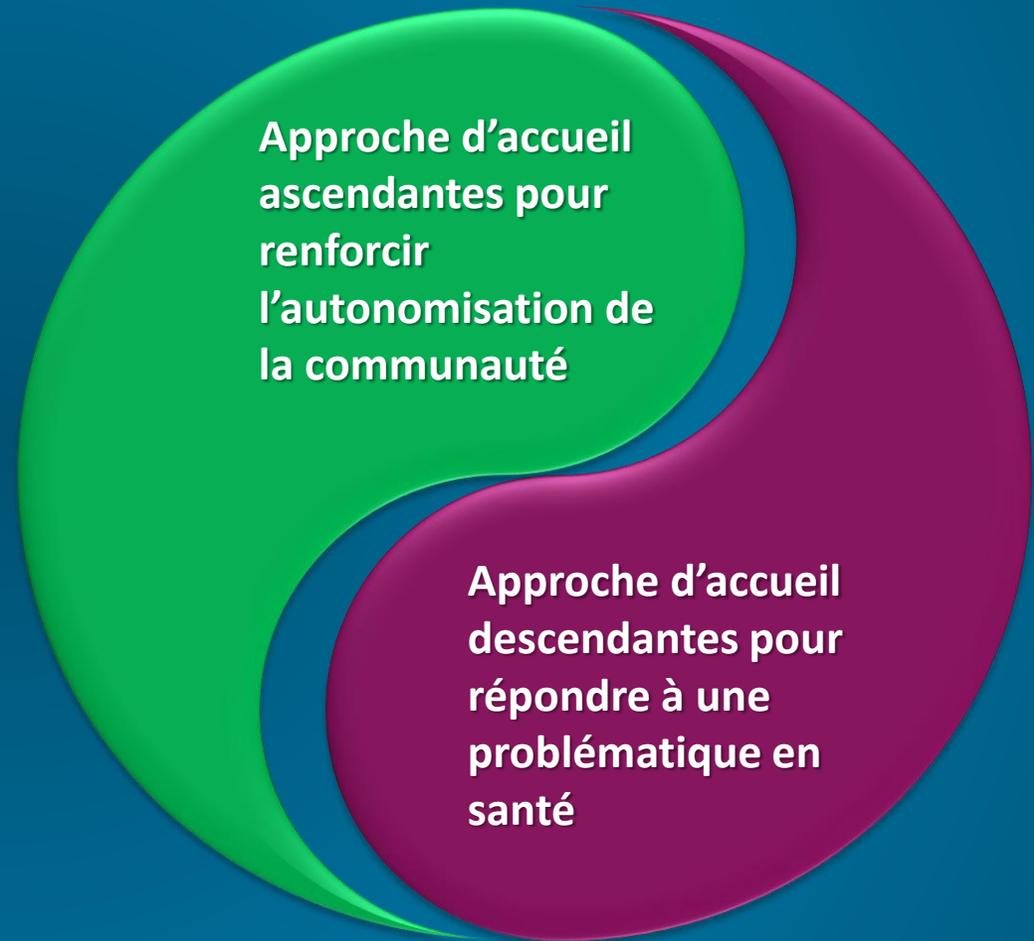
## Facteurs clés de succès pour le bon fonctionnement d'une CdP



Bonus: Capacité de quantifier les extrants en terme d'engagements des membres et niveaux des échanges de connaissances et de ressources avec les communautés de pratique virtuelle

# RÉSUMÉ – LES PRATIQUES D'ACCUEIL POUR ACCROÎTRE LE CAPITAL SOCIAL D'UNE COMMUNAUTÉ

- 1 Équipe multidisciplinaire et inclusive
- 2 Vision commune
- 3 L'appui des champions communautaires
- 4 Stratégie adaptée à la communauté
- 5 Relations fortifiées et renforcement de l'accueil



# REPERTOIRE DES PRATIQUES

# REPERTOIRE DES PRATIQUES D'ACCUEIL COMMUNAUTAIRE

- Partager des exemples de pratiques
- Offrir de l'appui aux partenaires



# FICHE D'INFORMATION POUR PRATIQUE D'ACCUEIL COMMUNAUTAIRE

Les Réseaux et partenaires peuvent ajouter leurs pratiques via le formulaire en ligne

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeezfp4grdqzGx3TjmdHdZ4x1OOfoC7IJR4Tbdyyp9rSoo3w/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeezfp4grdqzGx3TjmdHdZ4x1OOfoC7IJR4Tbdyyp9rSoo3w/viewform?usp=sf_link)

## Fiche d'information pour pratique d'accueil communautaire -Guide d'accueil national

Pour faciliter l'intégration des étudiants et professionnels de la santé bilingue dans les communautés francophones en situation minoritaire

Province et/ou territoires où l'initiative a eu lieu

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Île-du-Prince-Édouard
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Ontario

Province Territoire	Ontario
Nom de l'initiative	Communauté de pratique pour professionnels bilingues
Organisme ou groupe organisateur	South-West LHIN French Language Health Planning Entity, Entité 1 Vanier Children Services French Health Network of Central Southwestern Ontario
Personne ressource	Nancy Lariviere, nlariviere@francosantesud.ca
Description	The purpose of the French Language Services Community of Practice (FLS CoP) of Southwestern Ontario is to create a common space where bilingual professionals working with francophones can enhance their capacity to deliver services in French, access resources and tools, network among their peers and work towards developing pathways and strategies that will improve accessibility to French language services.
Site web	<a href="http://cppbsud-ouest.ca">http://cppbsud-ouest.ca</a>
Partenaires impliqués	Cases à cocher <input checked="" type="checkbox"/> Décideurs politiques <input checked="" type="checkbox"/> Professionnels de la santé <input checked="" type="checkbox"/> Communautés (organismes ou citoyens) <input checked="" type="checkbox"/> Institutions de formation <input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaires de services de santé
Ressources et outils à partager	Case à cocher <input checked="" type="checkbox"/> Ressources de planification et mise en œuvre de l'initiative <input type="checkbox"/> Ressources pour participants <input type="checkbox"/> Outils <input type="checkbox"/> Images <input type="checkbox"/> Autres : Précisez
Ressources télécharger	Termes de référence.doc  <b>COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE POUR PROFESSIONNELS BILINGUES</b>
Droits d'utilisation	Attribution + Pas d'Utilisation Commerciale

# EXEMPLES



Philippe Leblanc, Coordonnateur de projet  
L'Association des facultés de médecine du Canada

Réalisé avec le soutien de Santé Canada

# Le projet Franco Doc

## But

Assurer le développement et le renforcement des ressources médicales francophones en ciblant les étudiants en médecine dans les facultés de médecine anglophones en lien avec les besoins des communautés francophones minoritaires par une approche intégrée et interdisciplinaire

# Objectifs du projet

1. Établir un mécanisme pour identifier et mobiliser les étudiants francophones et francophiles au sein des facultés de médecine anglophones du Canada.
2. Offrir de la formation préparatoire aux activités expérientielles par une approche interdisciplinaire.
3. Faciliter la mobilité et le placement des étudiants dans la communauté pour de la formation expérientielle (stages ou jumelage) par une structure d'accueil et de soutien facilitante dans les communautés de langues officielles en situation minoritaire (CLOSM).

## Objectifs du projet

4. Faciliter les alliances entre les facultés de médecine, les réseaux Santé en français (par ex. : la mise en place d'un comité de liaison entre la faculté et la communauté) et Médecins francophones du Canada pour les engager à maximiser le recrutement et faciliter l'intégration des professionnels de la santé francophones dans ces communautés.

# Succès jusqu'à présent

- Création de 14 comités de liaison faculté-communauté
  - Représentation des communautés francophones dans la région avoisinant la faculté
  - Représentant facultaire
- Engagement des étudiants envers la francophonie et en tant qu'agents de changements dans leur faculté.
- Plus de 550 étudiants francophones et francophiles identifiés dans 13 facultés de médecine dans le programme d'enseignement médical prédoctoral
- Plus de 150 nouveaux étudiants francophones et francophiles entrant les facultés de médecine dans le programme d'enseignement médical prédoctoral en 2016
- Plus de 160 nouveaux étudiants francophones et francophiles entrant les facultés de médecine dans le programme d'enseignement médical prédoctoral en 2017

# Succès jusqu'à présent

- Intérêt accru des étudiants envers les communautés francophones.
- Tenue d'activités à travers les provinces sur différents sujets d'apprentissages
  - Exercice d'apprentissage de la terminologie médicale en français
  - Apprentissage des réalités d'accès aux services de santé en français dans les CLOSMs
  - Activité de réseautage avec les étudiants et les cliniciens francophones de la région
  - Activité de discussion informelle (culturel)
- Plus de 70 activités d'apprentissage et de réseautage ont eu lieu dans les facultés

## La boîte à outils Franco Doc

- Collection de ressources disponibles pour l'apprentissage de la médecine en français pour améliorer les compétences linguistiques et culturelles.
- Base de données sur les occasions d'apprentissages en français
- <https://www.afmc.ca/medical-education/franco-doc/franco-doc-tool-box>



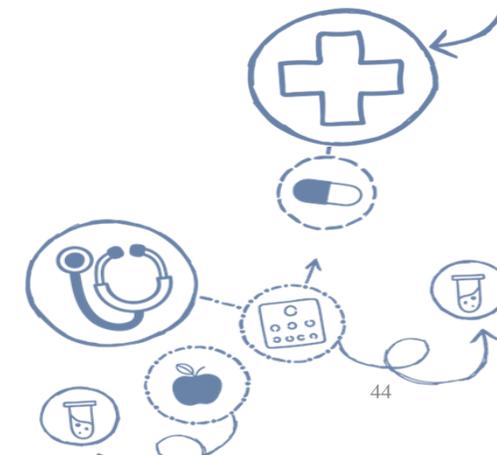
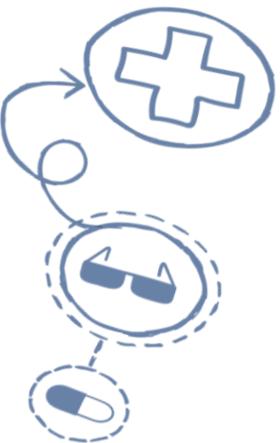
Merci !

Réalisé avec le soutien de Santé Canada





Benjamin Stoll, Directeur general – Executice Director RésoSanté



# Projet « Communauté accueillante en C.-B.»

## Objectifs :

1. **Intégrer** des professionnels de la santé dans les communautés francophones : **Sensibilisation** des étudiants et des professionnels grâce à une Trousse d'accueil, une Trousse d'outils, des ateliers LinkedIn et des événements d'accueil communautaire
2. **Augmenter l'accès aux services de santé** en français grâce au nombre de professionnels participant et à leur engagement
3. Une **valorisation** de la compétence linguistique de ces professionnels

**Toutes les informations des exemples suivants sont sur :  
[WWW.RESOSANTE.CA](http://WWW.RESOSANTE.CA)**

# Des ressources en ligne pour tous

La trousse d'accueil est une rubrique en ligne qui regroupe des ressources pour les professionnels de santé et pour leurs patients francophones sur l'Offre Active. Elle est composée de 4 rubriques :

## 1/ Une page de vidéos dans laquelle on retrouve :

- des entrevues de professionnels de la santé et du bien être francophones de C-B.
- des vidéos sur le corps humain.
- des vidéos sur la santé mentale.

## 2/ Une page de formations et développement professionnel.

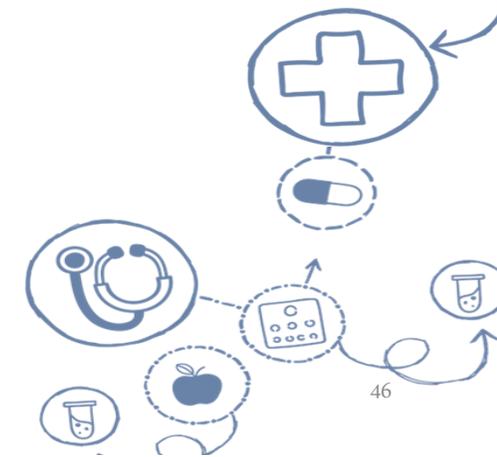
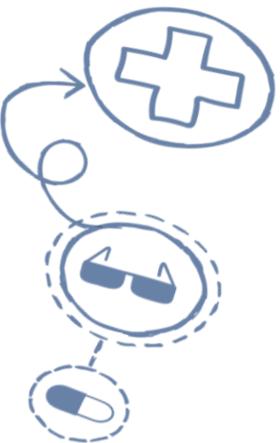
- les formations offertes par le Collège Educacentre, la branche du CNFS en C.-B.
- des formations continues comme l'utilisation des médias sociaux.
- des outils linguistiques à utiliser tous les jours.

## 3/ Le dossier Santé pour les pros

Ces ressources sont une liste des programmes existants pour les patients francophones.

## 4/ La Trousse de l'offre active.

Les définitions, comment s'impliquer... Avec des renvois systématique vers le site [www.offreactive.ca](http://www.offreactive.ca)

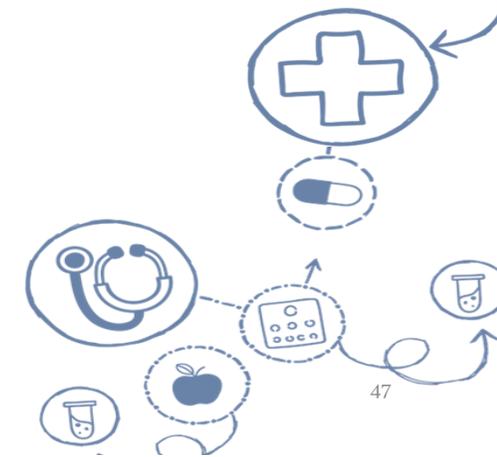
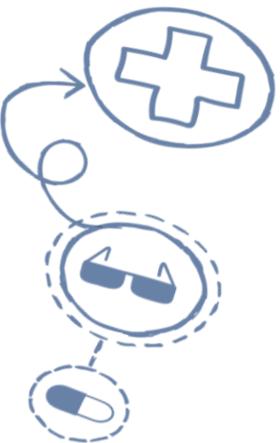


## Projet « Communauté accueillante en C.-B.»

Actions sur le terrain avec les professionnels



- Atelier LinkedIn : comment utiliser les médias sociaux à titre de pros de la santé pour rejoindre ses patients/clients
- Réseautage entre professionnels
- Cible : pros et étudiants en médecine



# A la découverte de nos champions



## ● LA PÉDIATRIE - L'ALLAITEMENT MATERNELLE



## ● DÉCOUVERTE DE LA CARDIOLOGIE PÉDIATRIQUE



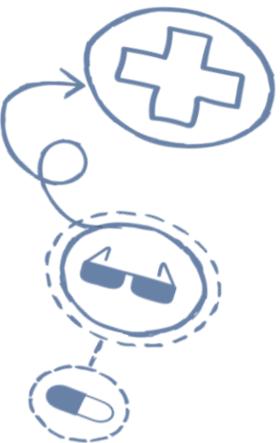
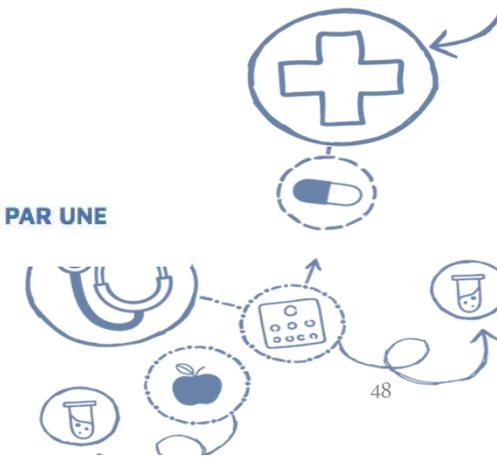
## ● L'OSTÉOPATHIE : EXPLIQUÉE PAR UNE OSTÉOPATHE



## ● DÉCOUVERTE DE LA PSYCHIATRIE



## ● MÉDECINE CHINOISE TRADITIONNELLE



## Projet « Communauté accueillante en C.-B.»

Actions sur le terrain avec les communautés :

- **Rencontres communautaires** à Vancouver, Victoria, Prince George
- Cible : communautés francophones, avec axe « Aînés » à Prince George



- **Caravane Santé en 2016** : tour provincial des écoles francophones pour sensibiliser les jeunes à la santé, et connecter des pros de la santé à ces communautés



Rachelle Anderson -Responsable du bénévolat  
Centre de santé communautaire Hamilton-  
Niagara

### Communauté accueillante

Une initiative pour favoriser l'accueil, le recrutement et la  
rétention des professionnels de la santé bilingues dans le sud  
de l'Ontario.



Réseau franco-santé  
du Sud de l'Ontario



Centre de santé  
communautaire  
Votre bien-être, notre raison d'être!

HAMILTON | NIAGARA

## Région de Waterloo Wellington et Hamilton, Niagara Haldimand Brant

### Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara

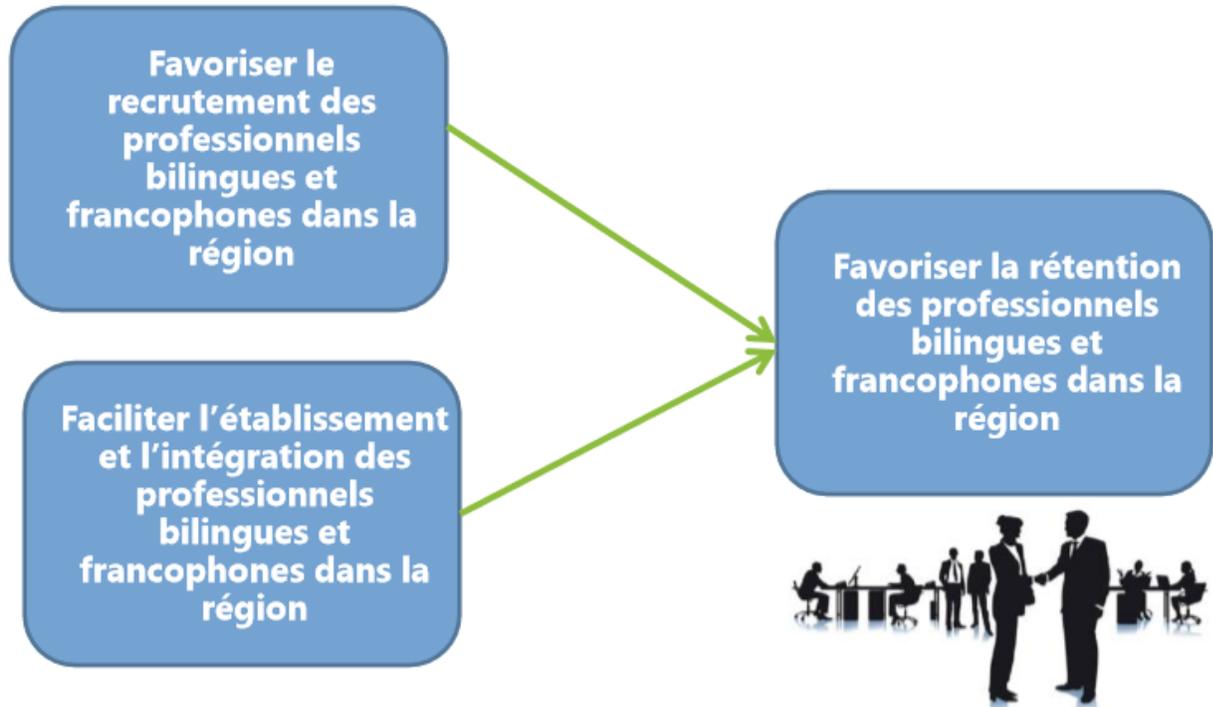
Reconnu comme un leader incontournable dans le domaine de la santé pour les gens d'expression française ainsi que ceux désireux de se faire servir en français dans les régions de Hamilton et Niagara.

#### Le Centre de santé communautaire est identifié dans la région de l'entité 2 pour:

- être la porte d'entrée communautaire pour les jeunes professionnels francophones et bilingues qui viendront faire leur placement clinique de fin de programme dans ces régions
- favoriser l'échange d'information auprès de toutes les organisations francophones qui seraient en mesure d'assister le stagiaire dans son séjour



## But de l'assistance offerte



# Auprès des coordonnateurs de stagiaire

- **Assistance pour trouver un logement près du lieu de stage**
- **Information générale sur les ressources communautaires disponibles pour les étudiants intéressés à se familiariser avec la région**



## Auprès des stagiaires



- **Distribuer des trousse d'accueil communautaire aux stagiaires**
- **Opportunités diverses de socialiser en français**(activités de groupe, bénévolat, événement communautaire, foire, spectacle, café-rencontre)
- **Réseautage social et professionnel**( rencontre virtuelle ou en personne avec d'autres professionnels, visite d'organismes, mentorat, opportunités de présentation communautaire....)
- **Information générale sur la région et les choses à faire** (sorties éducatives et découverte de la région: bibliothèque, piscine publique, parcs, activités physiques.....)
- **Référence à diverses organisations selon les besoins particuliers de chaque stagiaire**

# PROCHAINES ÉTAPES

# PROCHAINES ÉTAPES

- Faire le design graphique du guide PDF virtuel
- Ajouter les initiatives et ressources au répertoire
- Lancement du guide en ligne



# Questions

**Pour recevoir les invitations aux  
prochains webinaires –**

**Printemps 2018**

**[info@santefrancais.ca](mailto:info@santefrancais.ca)**

**Ou en ligne**

**<http://santefrancais.ca/webinaires/>**

**SVP remplir le questionnaire  
d'évaluation du webinaire**

**[https://fr.surveymonkey.com/r/webinaire Guide 28mars](https://fr.surveymonkey.com/r/webinaire_Guide_28mars)**