

# Ensemble pour réussir l'offre active des services en français

**GUIDE DES PARTICIPANTS ET DES PARTICIPANTES**



## TABLE DES MATIÈRES

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Chapitre 1 - Introduction</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Mot aux participants et participantes à la mise en œuvre de l'offre active de services en français   | 1         |
| 1.2 Santé en français — chef de file pour l'accès aux services en français   | 1         |
| 1.3 Relever le défi de l'offre active  | 1         |
| <b>Chapitre 2 - La langue : une question de qualité et de sécurité des services de santé</b>   | <b>2</b>  |
| 2.1 À l'origine du bilinguisme : lois et politiques au Canada et au Manitoba   | 2         |
| 2.2 Le contexte canadien   | 2         |
| 2.3 Le contexte manitobain   | 2         |
| 2.4 Les établissements touchés par la <i>Politique sur les services en langue française</i> et les services de santé et services sociaux au Manitoba | 3         |
| 2.5 Les liens entre les compétences linguistiques et la qualité des soins de santé   | 3         |
| 2.6 Les effets du manque de soins de santé ou de services sociaux dans la langue maternelle du patient ou du client                                  | 4         |
| 2.7 La mission et les valeurs des établissements de santé ou de services sociaux : appuient-elles l'offre de services en français?                   | 5         |
| <b>Chapitre 3 - L'offre active... en action</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1 « Hello/Bonjour » : un bon début...  | 6         |
| 3.2 Quels sont les clients aptes à demander des services en français?  | 7         |
| 3.3 Les établissements désignés francophones et bilingues au Manitoba : mandat et responsabilités  | 9         |
| 3.4 Les postes désignés bilingues : ce que ça signifie   | 9         |
| <b>Chapitre 4 - L'offre active au quotidien : stratégies gagnantes</b>   | <b>10</b> |
| 4.1 Des défis de taille  | 10        |
| 4.2 Un pas à la fois : stratégies pour actualiser l'offre active   | 10        |
| 4.2.1 Tout d'abord : quelques stratégies pour créer un climat accueillant  | 10        |
| 4.2.2 Quelques scénarios types et exemples de solutions proactives   | 11        |
| 4.2.3 Situations qui présentent des défis particuliers   | 12        |
| 4.2.4 Comment désamorcer les conflits potentiels   | 13        |
| 4.2.5 Pièges à éviter  | 13        |
| 4.2.6 Contribuer au changement systémique : le travail d'équipe compte...  | 14        |
| 4.2.7 L'importance primordiale du travail d'équipe pour réussir la démarche de l'offre active  | 14        |
| 4.2.7.1 La contribution des employés de première ligne   | 14        |
| 4.2.7.2 Le rôle des professionnels de la santé et des services sociaux   | 15        |
| 4.2.7.3 Les responsabilités des gestionnaires  | 15        |
| 4.3 Conclusion   | 16        |

**Chapitre 5 - Ressources et outils recommandés** ----- 17

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.1   | Ressources linguistiques  | 17 |
| 5.1.1 | Pour un accueil chaleureux: phrases et expressions utiles   | 17 |
| 5.1.2 | Documentation sur la définition et la raison de l'offre active des services en français                         | 18 |
| 5.1.3 | Autres outils linguistiques   | 18 |
| 5.2   | Où s'adresser pour des services bilingues   | 18 |
| 5.2.1 | Offices régionaux de la santé désignés bilingues au Manitoba  | 18 |
| 5.2.2 | Liste des agences de services sociaux et des régies désignées bilingues   | 18 |
| 5.2.3 | Hébergement sécuritaire et services de soutien complets pour les femmes qui ont quitté une relation de violence | 19 |
| 5.3   | Ministères et organismes gouvernementaux  | 19 |
| 5.3.1 | Gouvernement du Manitoba  | 19 |
| 5.3.2 | Gouvernement du Canada  | 19 |
| 5.4   | Réseaux francophones provinciaux et nationaux   | 19 |

**Annexe :** ----- 20

L'offre active de services de santé en français dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada, *Énoncé de position commune*, Société Santé en français et les réseaux de santé en français du Canada

*Nota. Dans le présent guide, le masculin est employé comme genre neutre et désigne donc toute personne.*

**1. INTRODUCTION****1.1 Mot aux participants et participantes à la mise en œuvre de l'offre active de services en français**

Santé en français est heureux de publier *Ensemble pour réussir l'offre active des services en français*, un guide conçu pour soutenir toutes les personnes participant à l'offre active de services en langue française dans les secteurs de la santé et des services sociaux.

**1.2 Santé en français – chef de file pour l'accès aux services en français**

Santé en français est l'organisme porte-parole officiel de la communauté francophone du Manitoba dans les secteurs de la santé et des services sociaux. Il exerce « un rôle de leadership et de concertation pour favoriser l'accès à des services en français dans ces secteurs<sup>1</sup> ». À ce titre, Santé en français a élaboré un atelier de formation qu'il offre à l'ensemble du personnel des établissements de santé et de services sociaux, des offices régionaux de la santé et des régies des services à l'enfant et à la famille. Le document *Ensemble pour réussir l'offre active des services en français* se veut un outil pratique qui accompagnera autant les participants à l'atelier de formation que tout autre employé d'un établissement désigné bilingue.

**1.3 Relever le défi de l'offre active**

L'offre active de services en français dans les établissements de santé et de services sociaux présente un défi de taille pour toute personne qui en est responsable. En effet, plusieurs questions se posent, telles que les suivantes :

- Qu'est-ce que l'offre active de services en français?
- Pourquoi doit-on adopter la démarche de l'offre active des services en français?
- Qui est responsable de l'offre active?
- Quelle est la clientèle ciblée pour l'offre de services en français?
- Dans quels établissements doit-on adopter démarche de l'offre active?
- Quelles sont les stratégies qui mènent à des résultats positifs?
- Les pièges et les embûches : comment les surmonter?
- Comment pouvons-nous, individuellement, contribuer à un changement systémique durable?
- À quelles ressources peut-on avoir recours pour soutenir la démarche d'offre active de services en français?

Le document *Ensemble pour réussir l'offre active des services en français* répond à ces questions en visant les objectifs suivants:

- sensibiliser tout le personnel au concept de l'offre active, que l'on soit gestionnaire, fournisseur de soins ou de services ou membre du personnel de soutien;
- définir ce que constitue une offre active réelle et proposer des moyens pour la mise en œuvre de celle-ci.



<sup>1</sup> Atelier de formation sur l'offre active de services en langue française dans le secteur de la santé et des services sociaux, Conseil communauté en santé (maintenant Santé en français), 2008, page 4.

## 2. LA LANGUE : UNE QUESTION DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SERVICES DE SANTÉ

### 2.1 À l'origine du bilinguisme : lois et politiques au Canada et au Manitoba

Afin de bien comprendre l'importance de la capacité des établissements de santé et de services sociaux d'offrir activement des services en langue française, il faut tout d'abord rappeler le contexte linguistique tant sur le plan national que sur le plan provincial.

### 2.2 Le contexte canadien

Retournons aux lois qui ont entériné le bilinguisme (français et anglais) au Canada :

- la *Loi constitutionnelle de 1867* et la *Loi constitutionnelle de 1982*;
- la première *Loi sur les langues officielles* de 1969 et la nouvelle *Loi sur les langues officielles* de 1988.

Au début, l'adoption de ces lois a autorisé et a normalisé l'utilisation du français et de l'anglais dans les débats, les procédures et la documentation écrite du Parlement canadien. Chaque révision de ces deux lois a mis en place « davantage des garanties constitutionnelles à l'égard du statut et de l'emploi des langues officielles du Canada dans les institutions fédérales<sup>2</sup> ». Et finalement, la loi de 1988 « expose l'engagement du gouvernement à faire la promotion de la dualité linguistique au sein de la société canadienne et à appuyer le développement des communautés linguistiques en situation minoritaire<sup>3</sup> ».



123RF/irochka

### 2.3 Le contexte manitobain

Au Manitoba, en 1870, la signature de l'*Acte du Manitoba* établit le caractère bilingue de la province, mais en 1916, la *Loi Thornton* révoque cette garantie et abolit l'éducation en français. Ce n'est qu'en 1970 que le gouvernement du Manitoba adopte la *Loi 113*. Dorénavant « le français reprend la place qu'il avait occupée comme langue d'enseignement sur un même pied d'égalité que l'anglais dans les écoles publiques du Manitoba<sup>4</sup> ». Pendant plusieurs années, les francophones revendiquent avec succès certaines causes, dont l'affaire Forest (1979) qui mène à la déclaration de la Cour suprême du Canada que *The Official Language Act* de 1890 abolissant l'usage du français dans les cours de justice du Manitoba est invalide. Par la suite, la *Politique sur les services en langue française du Manitoba* est établie en 1989 et révisée en 1999. Celle-ci « a pour but de permettre aux Manitobains d'expression française et aux établissements qui les servent de bénéficier de services gouvernementaux comparables en français et en anglais<sup>5</sup> ». Suite à l'adoption de cette politique, le rapport Gauthier (1990)<sup>6</sup> recommande la désignation d'établissements bilingues dans le secteur de la santé et des services sociaux au gouvernement du Manitoba. Quelques années plus tard, le rapport Chartier (1998)<sup>7</sup> recommande l'établissement de centres de services communautaires bilingues dans les régions où la proportion de la population francophone est importante. Ces événements, parmi d'autres, ont mené à des changements significatifs pour la communauté francophone en ce qui a trait à la disponibilité de services de santé et de services sociaux en français. Finalement, en juin 2016, la *Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine (Loi 5)*, tant attendue, est proclamée par le gouvernement du Manitoba.

<sup>4</sup> Ibid 1, page 14.

<sup>5</sup> Source : Secrétariat aux affaires francophones du Manitoba <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/03/flspolicy.fr.html>

<sup>6</sup> Maurice A. Gauthier, *Étude sur les services en français dans les établissements de santé au Manitoba, octobre 1990* (« Rapport Gauthier ») <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/pdf/gauthier.fr.pdf>

<sup>7</sup> Juge Richard Chartier, *Avant toute chose, le bon sens - Un rapport et des recommandations sur les services en français au sein du gouvernement du Manitoba, mai 1998* (« Rapport Chartier ») <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/report/pdf/toc.fr.html>



#### En résumé

*Les lois et les politiques en vigueur au Canada et au Manitoba ont entériné la dualité linguistique et permettent aux citoyennes et citoyens de bénéficier de services gouvernementaux comparables en anglais et en français.*

### 2.4 Les établissements touchés par la Politique sur les services en langue française et les services de santé et services sociaux au Manitoba<sup>8</sup>:

- le ministère de Santé, Aînés et Vie active qui finance les offices régionaux de santé (ORS);
- le ministère des Familles qui finance les régies et les agences de services sociaux.

Certaines régions du Manitoba où la population d'expression française est concentrée sont désignées bilingues; à l'intérieur de ces régions, les ORS et les régies des services à la famille doivent « assurer une certaine prestation de services bilingues en désignant des agences, établissements, programmes et services bilingues, puis en désignant des postes à l'intérieur de ceux-ci. Le personnel bilingue titulaire de ces postes assure l'offre active de services en langue française<sup>9</sup> ».



#### En résumé

*Les offices régionaux de la santé et les régies des services à la famille désignés bilingues au Manitoba, qui sont financés par les ministères du gouvernement manitobain, sont tenus, en vertu des règlements sur les services en français, de prendre les mesures pour assurer que des services comparables sont activement offerts au public en français et en anglais.*

<sup>8</sup> Voir liste à la section 5.2 du chapitre 5 (Ressources et outils recommandés).

<sup>9</sup> Ibid 2, section 1.3.

### 2.5 Les liens entre les compétences linguistiques et la qualité des soins de santé

Le rapport Gauthier et Reid<sup>10</sup> met en évidence les incidences des compétences linguistiques sur la sécurité, l'efficacité, la capacité de donner des soins centré sur la personne, l'équité des soins offerts et la possibilité d'offrir les soins en temps opportun et avec efficacité.



#### En résumé

*« Être compétent sur le plan linguistique est un enjeu fondamental de l'offre de services de qualité à la population<sup>11</sup> ». Selon l'Agence de la santé publique du Canada<sup>12</sup>, la culture, y compris la langue, est l'un des principaux déterminants de la santé. La qualité des services et la santé des patients ou clients s'améliorent lorsque l'on peut communiquer dans leur langue maternelle.*

<sup>10</sup> Gauthier, Hubert et Reid, Marc-André, *Compétences linguistiques et qualité des services, Argumentaire pour des services de santé en français, mars 2012, page 18* <https://santeenfrancais.com/publications>.

<sup>11</sup> Ibid 8, page 19.

<sup>12</sup> [phac-aspc.gc.ca](http://phac-aspc.gc.ca)

## 2.6 Les effets du manque de soins de santé ou de services sociaux dans la langue maternelle du patient ou du client (2012) selon Bowen<sup>13</sup>:

### ↳ Réduction du recours aux services préventifs

- le premier contact plus difficile → diminution de la santé du client

### 🕒 Augmentation du temps de consultation, du nombre de tests diagnostiques et de la probabilité d'erreurs dans les diagnostics et les traitements

- ↑ des risques d'hospitalisation
- réactions négatives aux médicaments
- doses de médicaments antidouleurs non optimales

### 👤 Diminution de la probabilité de fidélité aux traitements

- le patient comprend mal sa maladie et par conséquent ne respecte pas le traitement

### ↳ Baisse de la satisfaction des clients à l'égard des soins et services reçus

### ↳ Baisse de la qualité des soins et des résultats

- recours à des interprètes → fréquence d'erreurs dans les diagnostics et les traitements prescrits

### 👥 Sous-représentation des minorités linguistiques dans les projets de recherche

- les résultats des études ne peuvent pas être généralisés à la population → lacune des connaissances sur les facteurs de risque, la fréquence des maladies et les réactions aux traitements

### ↳ Baisse de la satisfaction des professionnels de santé

- il est plus difficile de respecter les normes professionnelles → plus grand risque de poursuite

### 💰 Hausse des coûts pour le système de santé ou de services sociaux

- augmentation du temps de consultation
- erreurs de diagnostic et de traitement
- sous-utilisation des services préventifs



### En résumé

Les barrières linguistiques ont des répercussions directes et indirectes importantes sur les soins de santé de la personne en particulier et sur le système de santé en général.

L'importance des services en français<sup>14</sup> :

- mieux comprendre
- offrir des soins et de services de meilleure qualité
- établir une meilleure relation entre le professionnel et le patient ou client
- avoir une meilleure qualité de vie
- éviter les erreurs professionnelles
- éviter des coûts inutiles dans l'offre des services.

<sup>13</sup> Ibid 8, pages 19 et 20.

<sup>14</sup> Ibid 2, page 47.

## 2.7 La mission et les valeurs des établissements de santé ou de services sociaux : appuient-elles l'offre de services en français?

À la lecture de divers énoncés de mission et de valeurs des établissements de santé et de services sociaux, on constate rapidement que ceux-ci visent explicitement l'offre de services de qualité. Parmi les valeurs privilégiées, on retrouve la confiance, l'empathie, l'importance des soins centrés sur la personne, l'efficacité, l'équité et la compétence. Notons que ces valeurs se rapprochent étroitement des résultats liés aux incidences des compétences linguistiques sur les composantes de la qualité des soins de santé relevées dans l'étude de Gauthier et Reid<sup>15</sup>.



### En résumé

L'offre active de services en français est bien plus qu'une obligation dictée par nos lois et politiques. Elle est en fait une stratégie indispensable à l'actualisation de la mission et des valeurs en matière de qualité et de sécurité de services de santé soutenues par l'ensemble des établissements de santé et de services sociaux au Manitoba.



<sup>15</sup> Ibid 8, page 18.

### 3. L'OFFRE ACTIVE... EN ACTION

#### 3.1 « Hello/Bonjour » : un bon début...

Dans un établissement désigné bilingue, **l'offre active** est souvent enclenchée par un accueil qui comprend la formule « Hello/Bonjour ». L'objectif de cette formule d'accueil est de mettre tous les clients à l'aise de choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent continuer la conversation. Cette formule précise au client que les services bilingues sont offerts dans l'établissement, mais en soi, **elle n'est que le début** de la démarche de l'offre active pour assurer un continuum de services.

#### Comment définit-on l'offre active?

Au Manitoba, l'offre active est au cœur de la *Politique sur les services en langue française* adoptée par le gouvernement du Manitoba en 1989. Elle se définit comme un « ensemble des mesures prises par les instances administratives pour faire en sorte que les services en langue française soient **manifestes, facilement disponibles, accessibles et connus et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais** ».

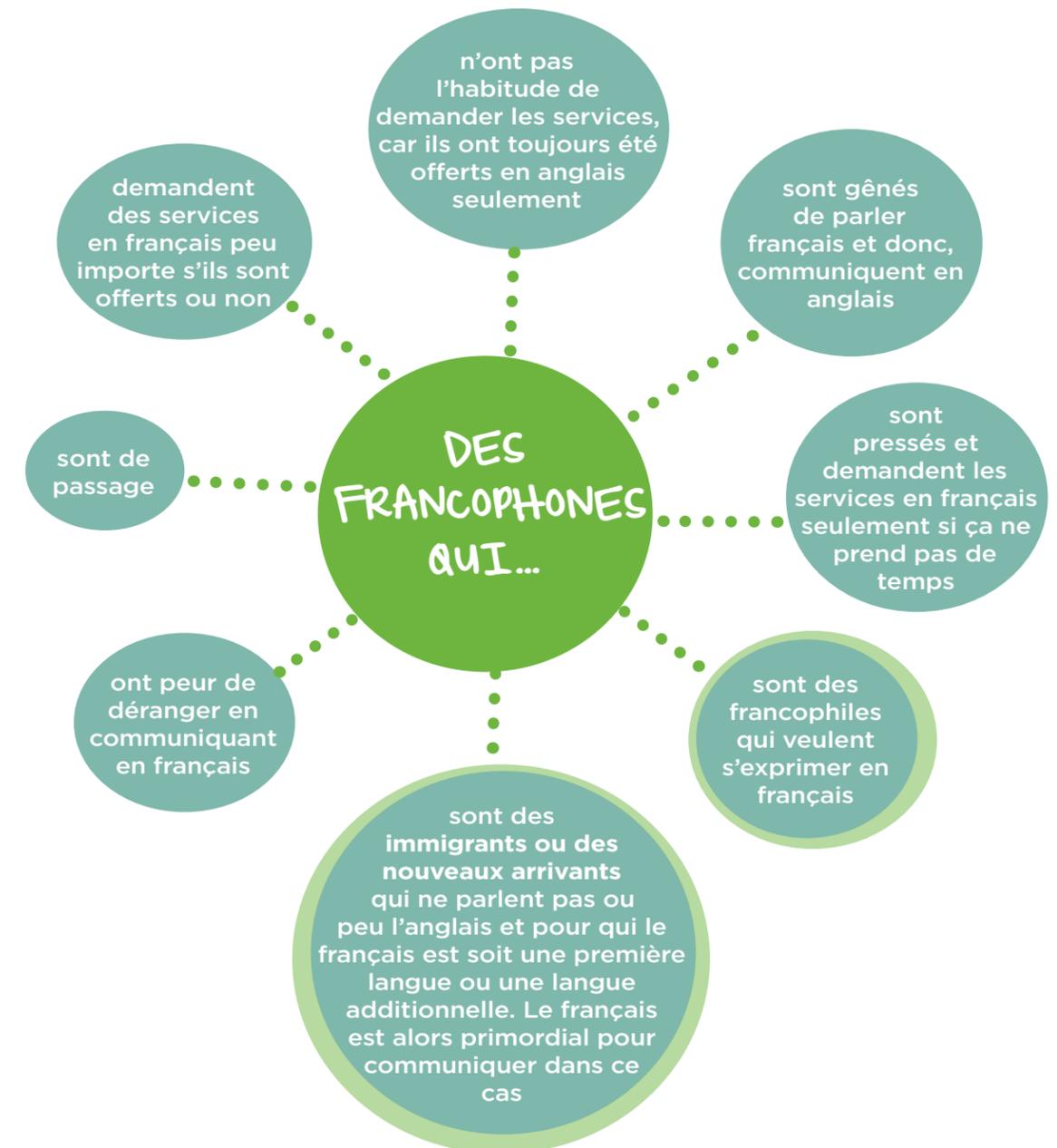
Cette définition est conforme aux travaux relatifs à cette question menés au niveau national. En effet, selon la Société Santé en français (SSF), organisme pancanadien, « l'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone et acadienne en situation minoritaire. Cette offre de services :

- respecte le principe d'équité;
- vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des communautés francophones et acadienne, et s'inscrit dans l'approche globale des services centrés sur la personne;
- est inhérente à la qualité des services de santé fournis aux personnes et un facteur important qui contribue leur sécurité<sup>16</sup>.



#### 3.2 Quels sont les clients aptes à demander des services en français?

Est-il possible, uniquement en observant un client qui se présente, de déterminer si ce dernier souhaite recevoir ou demander des services en langue française? Pas du tout. En fait, la clientèle qui souhaite communiquer en français dans le contexte de services de santé ou de services sociaux est très variée. Elle peut comprendre<sup>17</sup> :



<sup>16</sup> Énoncé de position commune sur l'offre active, version finale adoptée par le Conseil d'administration de la Société Santé en français le 20 février 2016, page 2. Voir section 5.1 du chapitre 5 (Ressources et outils recommandés).

<sup>17</sup> Ibid 1, page 54.



On ne peut pas deviner qui va demander des services en français.

**IL faut donc les offrir à tous les clients.**

### 3.3 Les établissements désignés francophones et bilingues au Manitoba : mandat et responsabilités

Au Manitoba, les établissements relevant du ministère de Santé, Aînés et Vie active et du ministère des Familles, tels que les offices régionaux de la santé, les régies des services à la famille, ainsi que les établissements, programmes et services qui sont désignés bilingues<sup>18</sup> selon la Politique sur les services en langue française, sont mandatés pour servir le public en appliquant le concept de l'offre active. Afin d'être en mesure de concrétiser l'offre active au quotidien, ces établissements doivent se doter d'un plan de services en français et de postes désignés bilingues, tant au niveau des employés de première ligne qu'au niveau des professionnels de santé ou des services sociaux et des gestionnaires.

### 3.4 Les postes désignés bilingues : ce que ça signifie

Un poste désigné bilingue est un poste dont les fonctions doivent être exercées en français et en anglais. Un tel poste doit être occupé par un employé parlant les deux langues officielles et capable de bien assurer un service comparable en français et en anglais<sup>19</sup>. Toutefois, dans tous les cas où le client manifeste le désir d'être servi en français, chaque membre du personnel d'un établissement désigné bilingue est responsable d'offrir le service à la personne dans cette langue. S'il ne la parle pas, de diriger la personne vers un ou une collègue qui est en mesure d'offrir un service de qualité en français.



#### En résumé

*L'offre active de services en langue française débute par un « Hello/Bonjour » accueillant qui invite la clientèle à communiquer dans la langue officielle de son choix. Ensuite, pour que l'offre active soit réelle, tout membre du personnel qui a eu le premier contact doit faire tous les efforts possibles pour rendre accessible un service de qualité dans la langue choisie. Le personnel qui occupe des postes désignés bilingues doit exercer ses fonctions dans les deux langues officielles. Toutefois, la participation de tous, des employés de première ligne aux professionnels et aux gestionnaires, bilingues ou non, est indispensable à la démarche de l'offre active, en particulier à la création d'un climat accueillant et chaleureux qui favorise l'offre active de services en langue française. L'offre active est un travail d'équipe où tous les membres sont invités à participer!*

<sup>18</sup> Voir la liste d'établissements à la section 5.2 du chapitre 5 (Ressources et outils recommandés).

<sup>19</sup> Ibid 2, section 2.1.

## 4. L'OFFRE ACTIVE AU QUOTIDIEN: STRATÉGIES GAGNANTES

### 4.1 Des défis de taille

Afin de réussir la mise en oeuvre d'une réelle offre active de services en français, il doit exister un engagement et une concertation de tout le personnel d'un établissement, que ce soit les gestionnaires, les fournisseurs de soins ou de services et le personnel de soutien. « Les ressources humaines sont au coeur de l'amélioration de l'accès aux services sociaux et de santé en français<sup>20</sup> ». Par ailleurs, un personnel des plus engagés peut faire face à des défis systémiques tels que ceux-ci<sup>21</sup> :

- « un bassin insuffisant de ressources humaines pour assurer les services en français;
- une organisation des services peu centrée et orientée sur les besoins de la clientèle francophone;
- un engagement insuffisant du système pour normaliser la santé en français,
- une demande fragile pour les services en français; et
- un manque de relève communautaire pour oeuvrer à la santé en français. »

### 4.2 Un pas à la fois : stratégies pour actualiser l'offre active

Bien que très présents au quotidien, les défis ne sont pas insurmontables et font appel à la créativité et à la volonté des employés d'un établissement désigné bilingue. Tout geste proactif de la part de chacun des membres du personnel qui vise à mettre en vigueur l'offre active peut contribuer à des changements systémiques qui amélioreront la qualité de l'offre de services en français et, par conséquent, la qualité des services de santé et de services sociaux pour les francophones. Vous pouvez faire une différence!

#### En résumé

*Le principe de l'offre active vise des services en français visibles, facilement accessibles et comparables dans le cadre d'un climat accueillant (section 3.1). Le but est que l'offre active de services en français soit la norme dans les services désignés bilingues en vue de favoriser une santé optimale au sein de la population francophone.*

**Vous pouvez faire la différence!**

#### 4.2.1 Tout d'abord : quelques stratégies pour créer un climat accueillant

- Accueillez le public en disant « Hello/Bonjour » en personne et au téléphone.
- Exposez des dépliants en anglais et en français.
- Affichez des panneaux « Hello/Bonjour » aux comptoirs où il y a des employés bilingues.
- Créez une liste de personnes qui peuvent offrir des services en français.
- Portez l'insigne aimantée « Hello/Bonjour » qui indique que vous offrez des services bilingues.
- Portez un insigne qui indique que vous apprenez le français.

En principe, ces gestes accueillants semblent à la fois logiques et souhaitables, mais dans certaines situations concrètes un employé peut faire face à des embûches qui le portent à hésiter à utiliser la formule d'accueil « Hello/Bonjour » et à tomber dans certains « pièges » qui peuvent miner le succès de l'offre de services en français.

### 4.2.2 Quelques scénarios types et exemples de solutions proactives

Chaque établissement de santé ou de services sociaux désigné bilingue a un contexte et des enjeux particuliers. Les équipes d'employés de première ligne, les professionnels de la santé et des services sociaux et les gestionnaires sont interpellés à explorer des pistes de solutions qui sont bien adaptées à la réalité de leur milieu de travail et qui leur permettent d'offrir les services en français de manière viable. Quelques scénarios fréquents et une liste non exhaustive de solutions possibles pour chacun d'entre eux sont présentés ici. Les solutions proposées pour les scénarios 1, 2 et 3 sont regroupées, car elles sont pertinentes pour chaque cas.

#### Scénario 1

*Un membre du personnel ne parle pas le français et lorsqu'il dit « Hello/Bonjour », il n'est réellement pas en mesure de continuer la conversation en français. Il a donc l'impression d'induire le client en erreur.*

#### Scénario 2

*L'employé bilingue qui pourrait répondre aux besoins du client est absent pour diverses raisons, soit à court terme ou à long terme.*

#### Scénario 3

*L'employé croit qu'il ne parle pas assez bien le français pour converser dans cette langue avec le client.*

Dans ces trois scénarios, l'employé peut agir comme suit :

- mettre en évidence dès le début que les services en français sont disponibles lors de la composition d'un message automatique au téléphone, le cas échéant;
- apprendre quelques mots ou expressions clés en français qui lui permettent d'indiquer qu'il fait tout son possible pour offrir le service dans la langue française lorsque celle-ci est choisie par le client (p. ex., « un moment s'il vous plaît<sup>22</sup> ») et ensuite expliquer en anglais, s'il le faut, qu'il demandera à un membre du personnel bilingue de l'aider ou de lui téléphoner, le cas échéant;
- consulter la liste de référence qui indique le personnel bilingue de l'établissement;
- se renseigner auprès du coordonnateur des services en français au sujet des ressources disponibles en français pour le client;
- transférer le cas à un professionnel bilingue dans un autre service;
- demander les services d'un interprète en **dernier recours**, car ce n'est pas considéré comme un service équivalent;
- **éviter** de demander au client s'il accepterait des services en anglais.

#### En résumé

*Tout effort déployé par l'ensemble du personnel, bilingue ou non, pour offrir de façon proactive des services de santé et des services sociaux en français contribue à l'amélioration de la qualité du service, démontre un respect pour le client, augmente la demande et assure ainsi la disponibilité des ressources nécessaires pour offrir ces services à long terme.*

<sup>20</sup> Santé en français, Savoir penser, agir et rêver : pour la santé en français au Manitoba, mémoire remis par le conseil d'administration de Santé en français à la Société franco-manitobaine dans le cadre des États généraux de la francophonie manitobaine, le 30 juin 2015, page 6.

<sup>21</sup> Ibid 18, page 6.

<sup>22</sup> Un lexique d'expressions clés en anglais et en français se trouve à la section 5.1.1 du chapitre 5 (Ressources et outils recommandés).

**Scénario 4**

*Un fournisseur de soins se demande dans quelle langue parler au client francophone qui lui adresse la parole en anglais, mais qui ne parle qu'en français à la personne qui l'accompagne (p. ex., son conjoint, son parent, son enfant).*

Lorsque le client parle le français, même si cette personne se présente en anglais on peut agir comme suit :

- Saisir l'occasion d'être proactif dans l'offre de services en français, par exemple, lui dire : « Préférez-vous qu'on se parle en français? » et ensuite, respecter le choix du client. Souvent les francophones qui s'adressent en anglais le font par habitude, mais ils sont très heureux de pouvoir s'exprimer en français lorsque cette possibilité leur est offerte.

**Scénario 5**

*Un client demande des renseignements en français et le fournisseur de soins est en mesure de lui transmettre ceux-ci oralement en français, mais il n'a que des dépliants en anglais sur le sujet à lui remettre.*

Quelques idées pour améliorer la communication écrite dans un établissement de santé ou de services sociaux désigné bilingue :

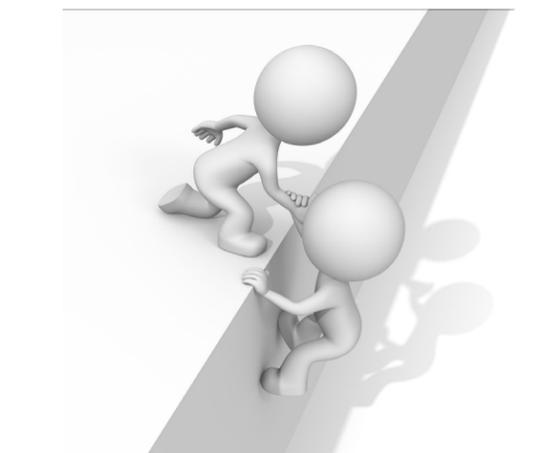
- Rendre disponible en tout temps le matériel écrit en français et en anglais; celui-ci doit être de qualité comparable.
- Si la documentation n'est pas disponible en français, offrir de la faire parvenir au client une fois traduite ou offrir de lui interpréter celle-ci en attendant.
- Suivre le processus établi pour faire traduire de l'anglais au français les publications qui sont seulement disponibles en anglais.
- Assurer que la qualité de la communication écrite dans les deux langues officielles est égale (p. ex., courriels, lettres, etc.).

- Consulter le coordonnateur des services en français ou toute personne en charge des services en français pour obtenir des services de traduction ou de l'appui à la rédaction lorsque la qualité du français écrit est insuffisante.

**4.2.3 Situations qui présentent des défis particuliers**

Tout contexte de service à la clientèle entraîne de temps à autre des scénarios de communication qui peuvent mettre le personnel de votre établissement à l'épreuve et pour lesquels la résolution peut s'avérer difficile. En voici quelques-uns :

- un client qui exprime de manière hostile son désaccord avec l'offre de services dans les deux langues officielles, aussi bien l'anglais que le français;
- un client anglophone qui souhaite s'exprimer en français, mais qui ne maîtrise pas la langue et par conséquent, est très difficile à comprendre;
- un client francophone qui parle un niveau de langue très familier qui comprend de nombreuses erreurs et anglicismes.

**4.2.4 Comment désamorcer les conflits potentiels**

- **Un client frustré ou hostile.** 

D'une part, certaines personnes qui s'opposent à l'offre active de services en français ne sont pas au courant des règlements et de la *Politique sur les services en langue française au Manitoba* et peuvent percevoir cette démarche comme étant inutile, trop coûteuse et donc non souhaitable. Le membre du personnel qui accueille, la clientèle qui s'oppose à la formule bilingue « Hello/Bonjour » ne devrait pas pour autant s'excuser d'offrir des services dans les deux langues officielles ou entamer une discussion sur l'importance et la pertinence des services en français. D'autre part, il existe parfois des circonstances exceptionnelles qui font en sorte que l'établissement n'est pas en mesure d'offrir immédiatement le service en français à un client francophone qui insiste pour être servi en français (p. ex., l'absence temporaire du personnel bilingue). Dans l'un ou l'autre cas, il est préférable d'agir comme suit :

- Maintenir une approche accueillante et éviter de réagir de façon défensive, peu importe l'attitude du client.
- Rassurer le client qu'on est en mesure de lui offrir le service dans la langue officielle de son choix et lui demander comment on peut lui rendre service.
- Dans l'impossibilité d'offrir le service dans la langue de choix du client, expliquer la situation et lui offrir l'occasion de parler à une personne bilingue dans les plus brefs délais.
- Élaborer un plan d'action pour assurer que l'offre active soit disponible en tout temps.

- **Le client éprouve des difficultés liées à la maîtrise de la langue.**



Parfois, il peut être difficile de comprendre le langage parlé du client ou de se faire comprendre par celui-ci en raison de difficulté à s'exprimer correctement dans la langue officielle choisie, soit parce que celle-ci n'est pas la langue maternelle du client ou que la langue parlée du client est très familière et parsemée d'expressions d'une autre langue. Dans de telles situations, il est souhaitable d'agir comme suit :

- Parler au client en utilisant les termes corrects et professionnels sans toutefois le brusquer.

- Utiliser, au besoin, les termes plus familiers pour assurer la compréhension du message.
- Prendre le temps nécessaire pour comprendre le client, même si la conversation est laborieuse.

**4.2.5 Pièges à éviter**

Dans le souci d'offrir des services en langue française conformes à la définition de l'offre active adoptée par Société Santé en français (voir section 3.1 du présent guide), il est souhaitable d'éviter certains types d'intervention. On invite plutôt les intervenants à consulter la liste d'outils fiables qui se trouvent à la section 5 du présent guide. Voici quelques **exemples d'interventions à éviter** :

- Demander au client francophone s'il accepterait des services en anglais — ceci va à l'encontre du principe de l'offre active.
- S'excuser d'offrir les services dans les deux langues officielles — nos politiques et nos lois garantissent l'offre de services en anglais et en français dans les établissements gouvernementaux.
- Utiliser les services d'un interprète, à moins de nécessité urgente — ceci peut entraîner des omissions ou ajouts d'information, des substitutions de mots et d'idées, bref, une interprétation fautive des renseignements fournis au client mettant en jeu la qualité des soins<sup>23</sup>.
- Utiliser des logiciels de traduction de pauvre qualité en ligne (voir les applications suggérées à la section 5.1.3 du chapitre 5 (*Ressources et outils recommandés*)).
- Traduire la correspondance sans la faire réviser par un professionnel.

**En résumé**

*Le principe de l'offre active repose sur l'offre de services dans la langue de choix de la clientèle. Soyons proactifs dans l'offre de services bilingues malgré les défis quotidiens que l'on peut rencontrer dans la démarche d'une offre active réelle, surtout par rapport à la langue officielle minoritaire. Ceci démontre non seulement un respect de la personne, mais aussi un véritable souci de son bien-être et de sa santé.*

<sup>23</sup> Ibid 8, pages 33 et 34.

#### 4.2.6 Contribuer au changement systémique : le travail d'équipe compte ...

Tel que mentionné auparavant, toute personne qui travaille dans un établissement désigné bilingue a un rôle à jouer dans l'offre active de services en français, peu importe le poste qu'elle occupe. Toutefois, pour réussir une offre active complète, les employés de première ligne, les professionnels et les gestionnaires de ces établissements doivent collaborer étroitement et de plus, être soutenus par un système de santé et de services sociaux centré sur les besoins de la clientèle. Souvent ces intervenants font face à des questions ou à des objections récurrentes lorsqu'ils tentent d'initier des services en français ou de rationaliser le besoin de ceux-ci, telles que les suivantes<sup>24</sup> :

- Pourquoi le français et pas les autres langues?
- Puisque les francophones en milieu minoritaire sont souvent bilingues, quel est le besoin des services en français?
- Les services en français coûtent cher et ne sont pas essentiels.
- Comment mesurer les compétences linguistiques d'un employé?
- Dans la dotation du personnel, est-ce que la compétence linguistique (bilinguisme) l'emporte sur autres facteurs tels que l'ancienneté, les compétences cliniques, etc.?
- La désignation et la dotation de postes bilingues va-t-elle à l'encontre des conventions collectives?
- Des services d'interprétation ne suffiraient-ils pas pour offrir des services en français?
- Si on n'attire pas de candidats pour un poste désigné bilingue, pourquoi ne pas le combler avec un candidat unilingue plutôt que de le laisser vacant?
- Comment encourager les personnes qui ne postulent pas pour les postes désignés bilingues par manque de confiance dans leurs compétences linguistiques?
- Comment valoriser et appuyer les employés bilingues afin qu'elles ne souffrent pas de leur statut bilingue?
- Comment déterminer le nombre et la nature des postes bilingues requis dans un établissement particulier?

#### 4.2.7 L'importance primordiale du travail d'équipe pour réussir la démarche de l'offre active

Tel que mentionné auparavant, chaque membre du personnel d'un établissement peut contribuer activement à la mise en oeuvre d'une stratégie d'offre active de services en français et ainsi faire partie intégrante du changement systémique. Aussi, qu'il s'agisse d'un employé de première ligne, d'un professionnel ou d'un gestionnaire, chacun a un rôle privilégié à jouer pour améliorer la qualité des services de santé ou des services sociaux offerts en français. Par le dialogue et la recherche proactive de solutions créatives à différents niveaux au sein du milieu de travail, une équipe peut mettre en pratique un large éventail d'actions qui soutiendront la démarche de l'offre active.

##### 4.2.7.1 La contribution des employés de première ligne



123RF/johan2011

Les employés de première ligne qui ont un contact direct avec la clientèle, qui vont du personnel de soutien administratif aux concierges, contribuent de façon importante à l'ambiance du milieu de travail. À titre d'exemple, le personnel administratif affecté à l'accueil dans un établissement désigné bilingue, occupe des postes clés pour :

- créer un climat qui met le client à l'aise de s'exprimer dans la langue officielle de son choix;
- organiser les présentoirs et l'affichage de matériel visuel bilingue dans les salles d'accueil ou d'attente;
- assurer que les premiers échanges verbaux avec la clientèle respectent les principes de l'offre active.

Les employés de première ligne jouent un rôle indispensable dans le processus d'amélioration des services bilingues. Toutefois, leurs efforts doivent être valorisés par une direction qui est prête à investir de son côté pour bien les outiller et les soutenir dans leurs fonctions

##### 4.2.7.2 Le rôle des professionnels de la santé et des services sociaux

Les professionnels (p. ex., thérapeutes, médecins, personnel infirmier, travailleurs sociaux et autres) sont au coeur de la démarche d'offre active de services bilingues. La satisfaction du client, la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins et services prodigués, sans oublier la satisfaction du professionnel lui-même, dépendent des éléments suivants :

- un haut niveau de compétence dans les deux langues officielles;
- la concertation des efforts dans le cadre de politiques institutionnelles sur l'offre de services bilingues clairement énoncées et bien connues de tous.

Bref, la santé et le bien-être de la population francophone reposent sur la capacité du système de santé de recruter et de retenir des professionnels bilingues qui peuvent dispenser des soins de qualité équivalente en français et en anglais.



123RF/nomadsoul1

##### 4.2.7.3 Les responsabilités des gestionnaires



123RF-pixelery

Toutes les questions soulevées à la section 4.2.6 exigent une planification judicieuse de la part des gestionnaires qui, en plus d'assurer la mise en oeuvre d'une offre active aussi complète que possible au sein de leur établissement, sont bien placés pour :

- faire connaître ces préoccupations de façon cohérente aux instances gouvernementales;
- revendiquer le besoin de soutien et de structures nécessaires en matière d'organisation du système de santé et de services sociaux pour réussir l'offre active sur le terrain;
- adopter des stratégies proactives pour la dotation de tous les postes désignés bilingues dans le cadre de leur établissement;
- mettre en oeuvre des stratégies de valorisation du personnel bilingue et des incitatifs pour le perfectionnement des compétences linguistiques;
- s'assurer que l'offre active de services en langue française s'insère de façon évidente et claire dans le cadre du plan stratégique des établissements désignés bilingues.

Gauthier et Reid (2012)<sup>25</sup> proposent de nombreuses pratiques gagnantes pour réussir la démarche de l'offre active.



<sup>24</sup> Ibid 8, pages 32-37.

<sup>25</sup> Ibid 8, pages 32-37.

## 5. RESSOURCES ET OUTILS RECOMMANDÉS

### 4.3 Conclusion

Le présent guide a tenté de situer le lecteur par rapport à l'obligation d'offrir des services en français dans les établissements de santé et de services sociaux du Manitoba, qui relèvent soit de Santé, Aînés et Vie active Manitoba ou de Familles Manitoba. De plus, de nombreuses recherches établissent un lien direct entre la qualité du service de santé ou du service social et la langue dans laquelle le service est offert. Elles documentent également les effets des barrières linguistiques sur la santé du patient et du client et voire, sur l'ensemble du système de santé. L'offre active de services en français est une démarche qui correspond bien à la mission et aux valeurs des établissements de santé et de services sociaux d'offrir en toute sécurité des soins de haute qualité centrés sur la personne. Le principe de l'offre active de services en français vise l'offre de services visibles, accessibles et comparables aux services en anglais dans un climat accueillant qui encourage les francophones à s'en prévaloir. Des scénarios avec des défis et des pistes des solutions ont été présentés dans le guide à titre d'exemples. Les préoccupations systémiques qui touchent particulièrement les gestionnaires dans les établissements désignés bilingues ont été soulevées et finalement, une liste de ressources et d'outils a été ajoutée pour appuyer le personnel des établissements bilingues dans la planification et l'offre quotidienne de services en français. Pour résumer, **c'est par la voie de la collaboration que tous les membres des équipes oeuvrant dans les établissements de santé et de services sociaux désignés bilingues parviendront à améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité des soins de santé et des services sociaux dans le cadre d'une stratégie d'offre active de services en français réussie.**

### 5.1 Ressources linguistiques

#### 5.1.1 Pour un accueil chaleureux : phrases et expressions utiles

|  |   |
|--|---|
| Bonjour.<br><i>Good morning/Good afternoon.</i>  | Bonsoir<br><i>Good evening</i>  |
| Je vais demander à un employé bilingue de vous rappeler.<br><i>I will get someone who is bilingual to call you back.</i>   | Je regrette, il (ou elle) est absent du bureau en ce moment.<br><i>I am sorry, he (or she) is away from the office at the moment.</i> |
| Puis-je vous aider/Est-ce que je peux vous aider?<br><i>May I help you?</i>  | Je regrette...<br><i>I am sorry...</i>  |
| De la part de qui s'il vous plaît?<br><i>Who is calling please?</i>  | Je regrette, il est présentement occupé.<br><i>I am sorry he is not available at this time.</i>                                       |
| Un moment s'il vous plaît.<br><i>One moment please.</i>  | Je regrette, il est en réunion.<br><i>I am sorry, he is in a meeting.</i>   |
| Excusez-moi.<br><i>Excuse me.</i>  | Je regrette, vous vous trompez de numéro.<br><i>I am sorry, you have the wrong number.</i>  |
| Vous voulez annuler votre rendez-vous?<br><i>You want to cancel your appointment?</i>                                      | Voulez-vous laisser un message?<br><i>Do you wish to leave a message?</i>   |
| Je transfère votre appel à un employé bilingue.<br><i>I will transfer your call to a bilingual employee.</i>               | Si vous voulez plus de renseignements, vous pouvez communiquer avec...<br><i>If you want more information, please contact...</i>      |
| Aimeriez-vous parler à quelqu'un d'autre?<br><i>Would you care to speak to someone else?</i>                               | Au revoir.<br><i>Goodbye.</i>   |
| Puis-je avoir votre nom et votre numéro de téléphone s'il vous plaît?<br><i>May I take your name and telephone number?</i> | Je vais chercher une personne bilingue pour vous servir.<br><i>I will get someone who is bilingual to serve you.</i>                  |
| Pourriez-vous répéter s'il vous plaît?<br><i>Would you mind repeating your message please?</i>                             | Puis-je lui demander de vous rappeler?<br><i>May I have him return your call?</i>   |
| Désirez-vous prendre un rendez-vous?<br><i>Do you wish to make an appointment?</i>   | Merci.<br><i>Thank you.</i>   |
| Veillez-vous asseoir./Asseyez-vous/ Asseyez-vous.<br><i>Please have a seat.</i>  | De rien. /Je vous en prie. /Il n'y a pas de quoi.<br><i>You are welcome.</i>  |
| Suivez-moi s'il vous plaît.<br><i>Please follow me.</i>  | Désolé, je dois vous déranger pour vos soins<br><i>Sorry to disturb you. I need to...</i>   |

### 5.1.2 Documentation sur la définition et la raison de l'offre active des services en français

- DVD sur l'offre active du gouvernement du Manitoba — <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/activeoffer.fr.html>
- Portail sur l'offre active du Consortium national de formation en santé (CNFS) — <http://www.offreactive.com>
- Témoignages sur l'importance des services en français (CNFS) — <http://cnfs.net/fr/videos/.php>
- Argumentaire sur les compétences linguistiques et qualité de services, Santé en français — <https://santeenfrancais.com/publications/posts/2013/nouvelle-publication-de-sante-en-francais-competences-linguistiques-et-qualite-de-services>
- Vidéo offre active de Santé en français — <https://vimeo.com/192958963>
- Statistique Canada — <http://www.statcan.ca>
- L'offre active de services de santé en français dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada, *Énoncé de position commune*

### 5.1.3 Autres outils linguistiques

- Lexique en ligne de Santé en français — <http://santeenfrancais.com/lexique>
- École de la fonction publique du Canada portail linguistique du Canada — <https://www.noslangues-ourlangues.gc.ca/>
- Le grand dictionnaire terminologique (Office québécois de la langue française) — <http://www.granddictionnaire.com>
- Le trésor de la langue française informatisé — [atilf.atilf.fr](http://atilf.atilf.fr)
- MED INTERPRET application bilingue, Accueil francophone de ThunderBay — [www.accueilfrancophone.com/med-interpret](http://www.accueilfrancophone.com/med-interpret)

## 5.2 Où s'adresser pour des services bilingues

### 5.2.1 Offices régionaux de la santé désignés bilingues au Manitoba

- Southern Health/Santé Sud — <http://www.southernhealth.ca/index.php?lang=fr>
- Prairie Mountain Health/Santé Prairie Mountain — <http://www.prairiemountainhealth.ca/>
- Interlake-Eastern Regional Health authority/Office régional de la santé d'Entre-les-lacs et de l'Est — [www.ierha.ca/default.aspx?cid=6093&lang=1](http://www.ierha.ca/default.aspx?cid=6093&lang=1)
- Winnipeg Regional Health Authority/Office régional de la santé de Winnipeg — [www.wrha.mb.ca/about/board/index-f.php](http://www.wrha.mb.ca/about/board/index-f.php)

### 5.2.2 Liste des agences de services sociaux et des régies désignées bilingues

- Les Centres de services bilingues (<http://www.csbsc.mb.ca>) situés à :
  - Saint-Boniface, Winnipeg
  - Saint-Pierre-Jolys, région Rivière Rouge
  - Notre-Dame-de-Lourdes, région La Montagne
  - Saint-Laurent, région d'Entre-les-lacs
  - Saint-Vital, Winnipeg
  - Sainte-Anne, région de la Rivière Seine
- Régies des services à l'enfant et à la famille
  - Régie générale des services à l'enfant et à la famille — [www.generalauthority.ca](http://www.generalauthority.ca)
  - Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis — [www.metisauthority.com](http://www.metisauthority.com)
  - Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières Nations du nord du Manitoba — [www.northernauthority.ca](http://www.northernauthority.ca)
  - Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières Nations du sud du Manitoba — [www.southernnetwork.org](http://www.southernnetwork.org)
  - Child and Family All Nations Coordinated Response Network — [www.ancr.ca](http://www.ancr.ca)

### 5.2.3 Hébergement sécuritaire et services de soutien complets pour les femmes qui ont quitté une relation de violence

- L'Entre-temps des Franco-Manitobaines, Inc. — [www.entretempsfm.com](http://www.entretempsfm.com)

## 5.3 Ministères et organismes gouvernementaux

### 5.3.1 Gouvernement du Manitoba

- Éducation et Formation — <http://www.edu.gov.mb.ca/index.html>
- Santé, Aînés et Vie active — <http://www.gov.mb.ca/health/>
- Familles — [www.gov.mb.ca/fs/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fs/index.fr.html)
- Secrétariat aux affaires francophones du Manitoba — <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/intro.html>

### 5.3.2 Gouvernement du Canada

- Agence de la santé publique du Canada — <http://www.phac-aspc.gc.ca/index-fra.php>
- Aînés — [aines.gc.ca](http://aines.gc.ca)
- Commissariat aux langues officielles — <http://www.ocol-clo.gc.ca>
- École de la fonction publique du Canada — <http://www.cspc-efpc.gc.ca/index-fra.aspx>
- Instituts de recherche en santé du Canada — <http://cihr-irsc.gc.ca/>
- Santé Canada — <http://hc-sc.gc.ca/index-fra.php>
- Statistique Canada — <http://www.statcan.gc.ca/>

## 5.4 Réseaux provinciaux et nationaux

- Santé en français — [santeenfrancais.com](http://santeenfrancais.com)
- Société Santé en français — [santefrancais.ca](http://santefrancais.ca)
- Consortium national de formation en santé — <http://cnfs.net/fr/videos/.php>

# L'offre active DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

dans les communautés francophones et acadienne  
en situation minoritaire au Canada



## Énoncé de position commune

Société Santé en français et les réseaux de santé en français du Canada

## Mise en contexte

La Société Santé en français est un organisme pancanadien qui appuie le travail de 16 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux qui ont pour mandat de concerter les partenaires de leur milieu dans la planification et l'organisation de services de santé en français à l'intention des communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada.

La mission collective de la Société Santé en français et des réseaux de santé en français est d'assurer un meilleur accès à des programmes et services de santé en français de qualité pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des communautés francophones et acadienne vivant en situation minoritaire. Nombreuses sont les études qui démontrent que la langue de communication entre la professionnelle ou le professionnel qui prodigue un service de santé et la personne qui le reçoit est un facteur qui a un effet important sur la qualité de ce service, sur son efficacité et sur la sécurité.<sup>1</sup> La situation linguistique minoritaire est un facteur déterminant de la santé.<sup>2</sup>

L'organisation et l'adaptation des services pour une meilleure accessibilité constituent une des quatre grandes priorités de la Société Santé en français et des réseaux de santé en français. Nous souhaitons améliorer l'offre de services de santé en français grâce à l'intégration des besoins des francophones dans la mise en œuvre de services de santé de qualité, en français, tout au long du continuum des services de santé. Pour ce faire, nous travaillons non seulement à accroître la disponibilité et l'offre de services centrés sur la personne dans toute sa diversité, mais aussi à rendre cette offre *active*.



Les réalités des communautés desservies par nos réseaux-membres sont diverses et exigent des solutions adaptées. Cependant, l'offre active demeure le résultat attendu en vue d'assurer l'accessibilité des services, quelle que soit la forme qu'ils peuvent prendre en tenant compte des réalités et besoins particuliers de chaque milieu.

Ayant examiné les fondements et les formes de l'offre active dans le contexte varié des services de santé en français en situation minoritaire au Canada, nous sommes arrivés à une compréhension commune de l'offre active, que nous énonçons dans le présent document.

Ce document établit la pertinence de l'offre active, fournit notre compréhension de l'offre active en lien avec les besoins des communautés francophones et acadienne en situation minoritaire, identifie les rôles et les responsabilités de nos partenaires dans sa mise en œuvre et souligne notre engagement à collaborer avec nos partenaires dans la mise en place de l'offre active.<sup>3</sup> L'engagement de nos partenaires est essentiel pour assurer que l'offre active des services de santé en français devienne une réalité dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada. Une offre active mènera ultimement à une amélioration de l'accès aux services de santé en français en situation minoritaire.

<sup>1</sup> Extrait de Société Santé en français (2013). *Destination santé 2018 : qualité, sécurité et mieux être en français*. Page 4. Mentionnons, par exemple, l'étude de Bowen, S. (2001). *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. Ottawa : Santé Canada.

<sup>2</sup> Bouchard, L., et Desmeules, M. (2013). Les minorités linguistiques du Canada et la santé. *Healthcare Policy*. Volume 9, édition spéciale. Pages 38-47.

<sup>3</sup> Le texte de cet énoncé est largement tiré de la source suivante : Le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et L'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français (mars 2015). *Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario*.

## L'offre active<sup>4</sup>

L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone et acadienne en situation minoritaire. Cette offre de services :

- respecte le principe d'équité;
- vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des communautés francophones et acadienne, et s'inscrit dans l'approche globale des services centrés sur la personne;
- est inhérente à la qualité des services de santé fournis aux personnes et un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Elle est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services de santé en français qui préconise diverses stratégies telles la sensibilisation, l'outillage et l'appui.

Elle nécessite une responsabilisation partagée à plusieurs niveaux, et elle exige que les partenaires exercent le leadership qui leur revient à l'égard des services de santé en français.

Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment sans mettre la responsabilité de demander les services sur les bénéficiaires.



<sup>4</sup> Le Mouvement Santé en français adopte la définition précisée par Le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et L'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français (mars 2015). *Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario.*

## Nos partenaires dans la mise en œuvre de l'offre active

Nous reconnaissons cinq partenaires essentiels à l'amélioration de l'accès à des services de santé en français : les décideurs politiques, les gestionnaires de services de santé, les professionnelles et professionnels de la santé, les institutions de formation et les communautés.

L'offre active des services de santé en français requiert un engagement, une prise de responsabilités, et une collaboration de la part de chaque partenaire. Les paragraphes qui suivent présentent les rôles et les responsabilités de chaque partenaire.

### Décideurs politiques

Le cadre politique, juridique et réglementaire de l'accès aux services de santé en français varie d'une province à l'autre et d'un territoire à l'autre. On doit donc tenir compte des particularités de chaque province et territoire. Les responsabilités à tous les paliers gouvernementaux se traduisent dans la mise en place des lois, politiques, règlements et plans qui assurent l'accès aux services de santé en français et dans la mise en place des expertises, des ressources et des méthodes de reddition de compte pour les organisations du système en matière d'offre active des services de santé en français.<sup>5</sup>

### Gestionnaires

Les gestionnaires de services cliniques, publics et communautaires sont responsables et imputables en matière de services de qualité centrés sur la personne. Les gestionnaires assument un leadership en ouvrant la gouvernance de leurs organisations à la communauté francophone ou acadienne, en énonçant leur politique sur l'offre active et en affichant publiquement cet engagement. Les gestionnaires planifient et coordonnent leurs actions en conséquence. Elles et ils suscitent une culture interne favorable à l'offre active et se dotent de personnel professionnellement et linguistiquement compétent. Enfin, les gestionnaires évaluent et améliorent continuellement leur capacité à fournir des services de santé de qualité en français.

### Professionnelles et professionnels

Les professionnelles et professionnels de la santé, œuvrant dans des domaines cliniques, publics et communautaires, utilisent leurs compétences professionnelles, linguistiques et culturelles, ainsi que leur jugement éthique afin d'accueillir de manière proactive en français leur clientèle francophone et acadienne, de comprendre ses besoins, de lui prodiguer les services nécessaires ou de l'aiguiller vers les ressources qui sauront le faire. Les professionnelles et professionnels de la santé exercent aussi un leadership dans leur environnement afin de promouvoir l'offre active. Elles et ils veillent ainsi à la qualité des services et à la sécurité des personnes desservies.

### Institutions de formation

Les institutions de formation outillent les futurs cadres et professionnelles et professionnels de la santé d'expression française en matière d'offre active de services de santé de qualité en français.<sup>6</sup>

### Communautés

Les communautés francophones et acadienne utilisent activement les services de santé en français afin d'exprimer leurs besoins et d'obtenir les services adéquats. La langue étant un déterminant de la santé, les communautés participent aussi à l'amélioration des services de santé en communiquant leur point de vue sur la qualité des services reçus, en faisant connaître les besoins émergents ou, lorsque possible, en participant à la planification des services et à la gouvernance des organisations qui en ont la responsabilité.

<sup>5</sup> Inspiré en partie par Gauthier, H., et Reid Triantafyllos, M.-A. (2012). *Compétences linguistiques et qualité de services. Préparé pour Santé en français (Manitoba).*

<sup>6</sup> Lortie, L., Lalonde, A., & Bouchard, P. (janvier 2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français. Préparé pour le Consortium national de formation en santé.*

# Notre engagement

Nous collaborons avec nos partenaires dans leurs efforts d'assurer l'offre active de services de santé en français, efforts qui requièrent leur engagement, leur collaboration et une prise de responsabilités.

*L'Énoncé de position commune sur l'offre active* témoigne de notre engagement envers nos partenaires à collaborer à la planification et au développement de cette offre active.



## LES RÉSEAUX DE SANTÉ EN FRANÇAIS DU CANADA

