

L'offre active: la meilleure façon de prendre soin de notre santé



EMILIE O'REGAN MARTENS

ET

ROGER GERVAIS

UNIVERSITÉ SAINTE-ANNE

Structure de la présentation

2

- Présentation PowerPoint
- Vidéo – Ronald Bisson
- Étude de cas – Isabelle
- Offre active à l'Université Sainte-Anne
- Présentation du site web - Boîte à outils
- Questions
- Évaluation

Pierre et Louise

3



Contexte historique

4

« Pour trouver notre chemin vers l'avenir, nous devons connaître notre passé... »



L'offre active : une définition

5

spontanément

qualité
comparable

accessible

facilement
disponible

choix

centrée sur le
patient

proactive

sécurité

L'offre active des services de santé en français aux populations francophones vivant en situation minoritaire au Canada est une question de qualité, de sécurité, de légitimité et de ce fait, une question d'éthique.

Cadre de référence, CNFS

Pourquoi parler de l'offre active ?

7

- Offre passive versus offre active
- Effet de la minorisation linguistique sur la vitalité linguistique

Pourquoi parler de services en français ?

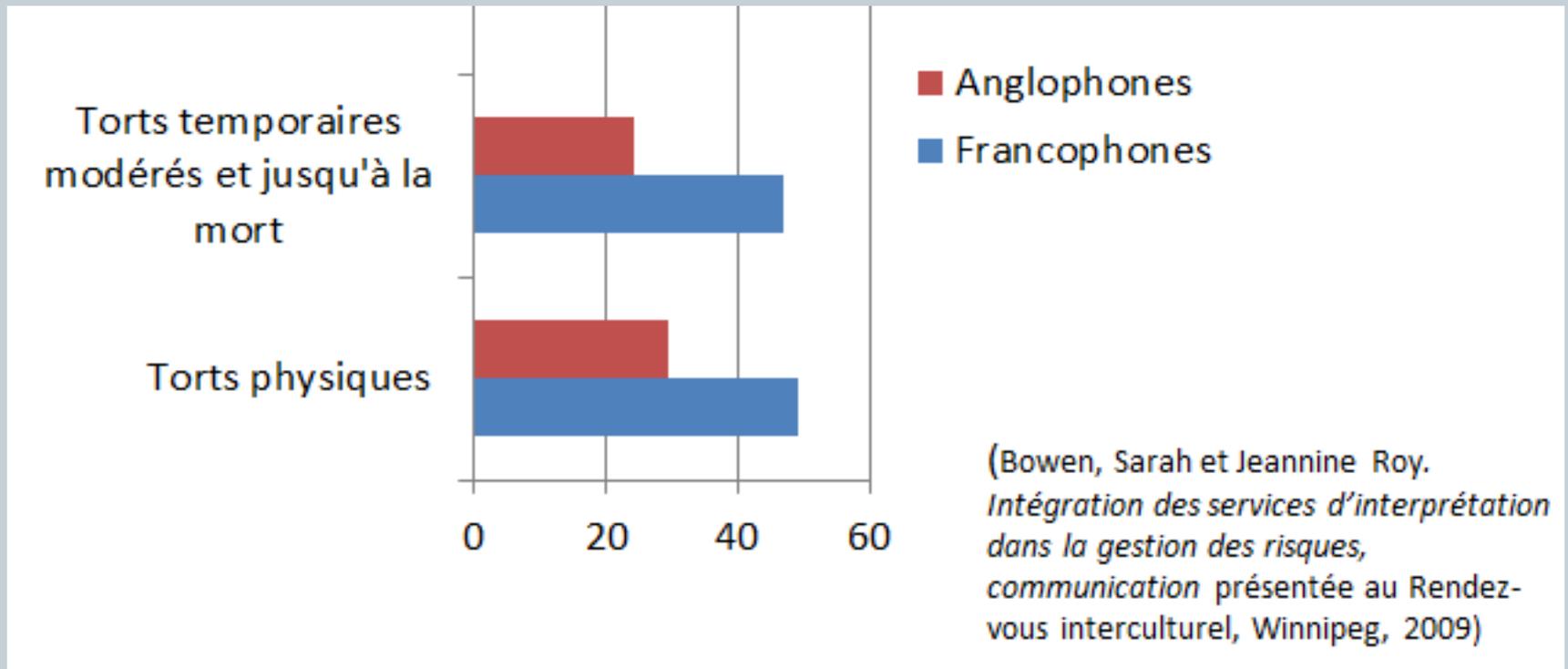
8

- Qualité et sécurité des soins
 - Risque d'un mauvais diagnostique
 - Risques liés au plan de traitement
 - Risque légal – consentement éclairé
 - Risque légal – confidentialité (traducteur non professionnel)

Pourquoi parler de services en français ?

9

- Les francophones subissent un plus haut taux d'erreurs médicales à cause de barrières linguistiques...



Pourquoi parler de services en français ?

10

- Qualité et sécurité des soins
- Communication efficace (entre le patient et le professionnel de la santé)
- Réduction des barrières linguistiques
- Meilleure compréhension des informations
- Accrois la satisfaction
- Permet une meilleure prise en charge de sa santé
- « La seule différence entre la médecine et les sciences vétérinaires, c'est la communication » (Sarah Bowen)

Que pouvons-nous faire ?

11

- Les variables qui aident selon Deveau, Landry et Allard (2010) :
 - Épinglette annonçant qu'un prestataire est bilingue
 - Affiche avertissant que les services sont disponibles en français
 - « Hello / Bonjour » (68,5%)
 - Quand le prestataire « parle le français avec facilité » (86,9%)

Témoignage de M. Ronald Bisson

12



Étude de cas: Isabella

13

Isabella, immigrante francophone, s'est présentée à l'hôpital pour des infections récurrentes à la suite d'un accouchement. Malgré la présence d'un interprète, les échanges avec le médecin ont été lourds et plus ou moins clairs. On lui a ainsi communiqué des informations à la suite de quoi on lui a demandé de signer un formulaire en lui indiquant de revenir à une date ultérieure pour une intervention chirurgicale. Alors qu'elle croyait avoir consenti à un traitement pour guérir ces infections, la jeune dame apprit qu'elle avait été stérilisée.

Tirée du site web : [Boîte à outils pour l'offre active des services de santé en français](#)

Offre active à l'Université Sainte-Anne

14

- CNFS
- Comité interne
- Campagne de publicité
- Formation des étudiants
- Évaluation

Boîte à outils

15

Boîte à outils pour l'offre active des services de santé en français



Questions?

16

« Quand tu as mal, tu as mal dans ta langue »

Quelques références et merci !

- Charbonneau, François. 2011. « Dans la langue officielle de son choix : la loi canadienne sur les langues officielles et la notion de « choix » en matière de services publics ». *Lien social et Politiques*, Numéro 66, automne, p. 39-63.
- DEVEAU, Kenneth, Rodrigue LANDRY et Réal ALLARD. 2010. *Utilisation des services gouvernementaux de langue française : Une étude auprès des Acadiens et francophones de la Nouvelle-Écosse sur les facteurs associés à l'utilisation des services gouvernementaux en français*. Moncton, ICRML.
- Duchesneau, Stéphanie. « L'offre active des services en français ». Un atelier préparé pour le Collège Boréal.
- Boîte à outils : <http://www.offreactive.com/>
- CNFS : <http://cnfs.net/ditesfrançais/>