

L'Art de superviser des stagiaires – formation avancée

---

# L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES EN FRANÇAIS EN CONTEXTE DE SUPERVISION



**FORMATION  
CONTINUE  
EN SANTÉ**



**CONSORTIUM NATIONAL  
DE FORMATION EN SANTÉ**  
Volet Université d'Ottawa

La présente initiative a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

**cnfs.ca**

## La compétence visée

---

Développer les savoirs du stagiaire en offre active de services de santé en français en contexte francophone minoritaire.

## Descriptif

---

À la fin de cet atelier, le participant pourra dresser un portrait des enjeux reliant la langue et la santé en contexte minoritaire. Il reconnaîtra les enjeux de l'offre active selon la perspective des professionnels de la santé. Il sera également outillé pour mieux encadrer ses stagiaires en matière d'offre active.

## Unités

---

### **Unité 1 : Qu'est-ce que l'offre active de services en français?**

- L'offre active : un enjeu pour la bonne communication?
- Comment s'exprime l'offre active au Canada?
- Définir l'offre active de services de santé en français
- Découvrir les avantages de l'offre active de services en français

### **Unité 2 : Quel est le portrait des communautés francophones vivant en situation minoritaire?**

- Il y a des francophones partout au Canada!
- Les francophones en contexte minoritaire sont-ils en bonne santé?

### **Unité 3 : Se faire soigner dans sa langue, tout un défi!**

- La langue, c'est aussi la santé!
- L'enjeu de la vulnérabilité
- L'enjeu de la précarité
- L'enjeu de la santé mentale
- L'enjeu de la qualité et de la sécurité
- L'enjeu du fardeau
- L'enjeu du choix
- L'enjeu de l'hésitation

### **Unité 4 : Offrir des services de santé en contexte minoritaire**

- Les caractéristiques du travail en contexte minoritaire
- Une introduction aux défis et aux enjeux
- L'enjeu des ressources
- L'enjeu de l'isolement
- L'enjeu du soutien organisationnel
- L'enjeu de la documentation
- D'autres enjeux notables
- Avoir recours à des interprètes : oui, mais...

### **Unité 5 : Comment faire l'offre active de services de santé en français?**

- Pour une offre active de services en français adéquate
- Les comportements d'offre active des professionnels de la santé
- Les mesures de soutien organisationnel à l'offre active
- Les compétences culturelles

### **Unité 6 : Des outils pour mieux développer ses compétences en offre active de services de santé en français**

- Un indispensable : la *Boîte à outils*
- Le cahier de réflexion
- La grille de mesure des comportements de l'offre active de services en français en contexte minoritaire



## L'offre active de services en français

---

Il existe plusieurs définitions de l'offre active de services en santé au Canada. Bien qu'elles s'agencent toutes pour définir le concept en soi, elles présentent de légères nuances qui reflètent des particularités régionales. Dans sa *Boîte à outils pour l'offre active des services de santé en français*, le GRIOSS (2015) décrit l'offre active comme suit :

« ... 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 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. »

Adhérer aux principes de l'offre active, c'est :

- Chercher à redresser les inégalités vécues par les francophones en contexte minoritaires
- Générer un sentiment d'inclusion
- Permettre des soins de qualité comparable à ceux offerts en anglais

Pour qu'elle soit active, l'offre en français doit :

- Précéder la demande de services de façon automatique
- Être claire, visible, audible et accessible
- Être disponible dès l'admission du patient et jusqu'à son départ

(Bouchard, Beaulieu et Desmeules, 2012; Commissariat aux services en français, 2010; RIFSSSO, 2012)

## L'importance de la langue pour des soins de qualité

---

Plusieurs francophones vivant en situation minoritaire n'ont pas pleinement conscience de la nécessité de recevoir des services dans leur langue maternelle à des moments critiques ou de vulnérabilité.

D'autres ont la conviction que les services dans leur langue sont inexistantes.

Comme le souligne la Société santé en français (SSF), « il ne faut jamais oublier qu'après plusieurs décennies sans services de santé en français, il se crée chez les gens une conviction qu'il est impossible d'en recevoir » (SSF, citée par le GRIOSS, 2015).

Ces perceptions grandement véhiculées parmi les francophones vivant en situation minoritaire peuvent avoir des conséquences importantes non seulement sur les services de santé reçus, mais aussi sur leur santé et leurs conditions sociales.

## Langue et santé en situation critique

---

### Lors de stress intense

Pour nombre de francophones vivant en contexte minoritaire, l'emploi de l'anglais au quotidien est monnaie courante. Dans des conditions habituelles, l'usage de la seconde langue officielle pose peu de problèmes pour l'obtention de services. Toutefois, dans des moments de stress intense (douleur aiguë, urgence, etc.), l'emploi de la langue seconde pour transmettre sa détresse devient difficile et pose une barrière à la communication.

(Castano *et al.*, citées par le CNFS, 2014)

### Précarité en fin de vie

Le vieillissement est souvent accompagné d'une perte graduelle d'autonomie. Dans certains cas, la précarité qui peut précéder la fin de vie provoque une perte de capacité langagière. Comme le mentionnent les auteurs à ce sujet, il arrive que les personnes âgées perdent l'usage de leur langue seconde et ne parviennent ni à comprendre les professionnels ni à se faire comprendre d'eux. De tels problèmes de communication peuvent être lourds de conséquences pour le patient qui n'a pas accès à des services de santé dans sa langue, car ils peuvent mener à un mauvais diagnostic et, parfois, à un traitement inapproprié.

(Bartlett, Blais, Tamblyn, Clermont et MacGibbon, 2008; Bouchard et Savoie, 2011; Carboneau et Drolet, 2014; Green, 2007; Yorkston, Bourgeois et Baylor, 2010)

### Troubles de santé mentale

La santé mentale est une autre sphère où l'offre de services en français joue un rôle décisif pour assurer des soins appropriés, sécuritaires et de qualité aux francophones vivant en contexte minoritaire. Pour un grand nombre d'individus, il est déjà difficile de trouver les bons mots pour exprimer un mal-être. Imaginez devoir le faire dans une langue seconde!

## Les comportements d'offre active

---

**L'adoption du plus grand nombre possible des comportements d'offre active** chez les professionnels de la santé améliorera l'accès aux services en santé des communautés francophones. Voici une liste de comportements pouvant être adoptés en milieu de travail à différents moments du parcours de soins et qui sont facilement applicables aux stagiaires.

### Accueil et prise en charge

- Arborer une identification qui indique qu'il peut offrir des services en français (p. ex. une épinglette « bonjour/hello »).
- Saluer le patient en français, puis en anglais lorsqu'on l'accueille avant de lui demander dans quelle langue officielle il souhaite que l'on communique avec lui.
- Reprendre les expressions ou le vocabulaire du patient pour qu'il se sente à l'aise de parler en français avec le professionnel.

## Interventions

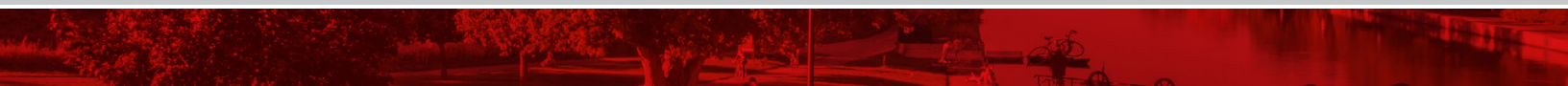
- Utiliser des outils et des guides dont le français est adapté à la clientèle (p. ex. contexte culturel).
- Aider le patient à bien comprendre les énoncés lorsque les outils emploient un français qu'il trouve difficile à saisir (p. ex. écrire le mot utilisé par le patient à côté de celui qui est inscrit).

## Interventions spécialisées

- Utiliser des instruments de mesure normalisés qui ont été validés en français (p. ex. questionnaires, échelles, inventaires).
- Trouver un moyen d'offrir une activité de groupe équivalente en français lorsque celle-ci n'est initialement offerte qu'en anglais.

## Soutien et aiguillage

- Consulter une liste à jour des employés et des organismes pouvant offrir des services en français.
- Offrir au patient la possibilité d'être dirigé vers un autre intervenant ou organisme francophone.
- Préciser la langue d'usage du patient dans le dossier de transfert.
- Informer verbalement l'intervenant du choix langagier du patient ou demander à quelqu'un de le faire.



## Références

---

- Bartlett, G., Blais, R., Tamblyn, R., Clermont, R. et MacGibbon, B. (2008). Impact of patient communication problems on the risk of preventable adverse events in acute care settings. *Canadian Medical Association*, 178(2), 1555-1562.
- Bouchard, L., Beaulieu, M. et Desmeules, M. (2012). L'offre active des services en français de l'Ontario : une mesure d'équité. *Reflets (Revue d'intervention sociale et communautaire)*, 18(2), 38-65.
- Bouchard, P. et Savoie, M. (2011). *Document de réflexion pour le DVD « Quand la santé c'est aussi la langue! »*. Ottawa, ON : Consortium national de formation en santé et Groupe de recherche sur l'innovation et l'organisation des services de santé. Récupéré de [http://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/Cahier\\_de\\_reflexion\\_et\\_accompagnement\\_videos\\_temoignages\\_projet\\_offreactiveservicessantefrancais.pdf](http://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/Cahier_de_reflexion_et_accompagnement_videos_temoignages_projet_offreactiveservicessantefrancais.pdf)
- Carbonneau, C. et Drolet, M. (2014). La trajectoire de services sociaux et de santé d'ainés atteints d'une démence vivant en contexte francophone minoritaire : Un engagement de multiples piliers durant une navigation complexe. *Reflets (Revue d'intervention sociale et communautaire)*, 20(2), 220-235.
- Commissariat aux services en français. (2010). *Rapport annuel 2009-2010 : L'accès aux solutions*. Toronto, ON : Gouvernement de l'Ontario. Récupéré de <http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2010/06/CSF-RapportAnnuel-2009-2010.pdf>.
- Consortium national de formation en santé (CNFS). (2014). La formation à l'offre active de services de santé et de services sociaux en français – la valeur ajoutée du Consortium national de formation en santé (CNFS). *Reflets (Revue d'intervention sociale et communautaire)*, 20(2), 154-165.
- Green, A. (2007). *The Impact of Language Barriers on Health Care*. 3<sup>rd</sup> Rendez-Vous - Santé en Français « Faire la Différence », Ottawa, ON.
- Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé (GRIOSS). (2015). *Boîte à outils pour l'offre active des services de santé en français*. Consortium national de formation en santé. Récupéré de <http://www.offreactive.com/portfolio/portraits-des-communautés-de-langue-officielle-en-situation-minoritaire-closm/>.
- Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (RIFSSSO). (2012). *Trousse d'appui RH. Vers un service bilingue*. Récupéré de [https://www.savoir-sante.ca/fr/content\\_page/download/191/346/21?method=view](https://www.savoir-sante.ca/fr/content_page/download/191/346/21?method=view)
- Yorkston, K., Bourgeois, M. et Baylor, C. (2010). Communication and aging. *Physical Medicine & Rehabilitation Clinics of North America*, 21(2), 309-319.

Pour compléter votre formation sur l'offre active de services de santé en français, inscrivez-vous à l'adresse suivante : <https://cnfs.ca/professionnels-de-la-sante/formation-a-la-supervision/formation-avancee>.

Vous y trouverez d'autres informations utiles sur le portrait des communautés francophones vivant en situation minoritaire, les défis des professionnels de la santé œuvrant en de tels milieux, le recours aux interprètes et les mesures de soutien organisationnel à l'offre active. Des outils favorisant le développement de compétences en offre active de services de santé en français vous seront aussi présentés.