

## Le saviez-vous?

Près de deux millions de Canadiens et de Canadiennes vivent dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

75% francophones en situation minoritaire considèrent important de recevoir des services en français, MAIS seulement 40% ont utilisé le français avec divers professionnels. (Gagnon-Arpin et al, 2014)

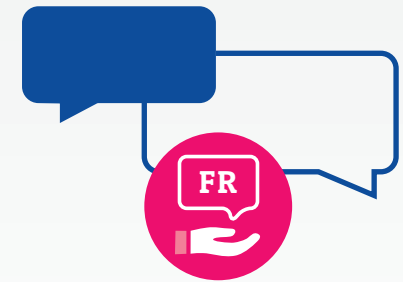
Les professionnels de la santé ont tendance à surestimer les capacités de maîtrise d'une seconde langue chez le client – surtout les habilités de lecture. (Bowen, 2011)

*Les recherches démontrent que certains facteurs comme la douleur, la vulnérabilité ou le stress font souvent en sorte que les bénéficiaires, qui maîtrisent pourtant bien le français et l'anglais dans d'autres circonstances, n'arrivent plus à s'exprimer adéquatement dans leur langue seconde. (Source : [www.cnfs.net](http://www.cnfs.net))*

## Ressources à consulter

- **Franco-Doc**  
Projet qui permet d'identifier et de soutenir les étudiants en médecine francophiles.  
<https://afmc.ca/fr/priorites/franco-doc>
- **Med Interpret**  
Application d'interprétation médicale de l'anglais au français  
<http://www.accueilfrancophone.com/med-interpret>
- **Médecins francophones**  
Organisation qui offre des formations en français pour les professionnels de la santé <https://www.medecinsfrancophones.ca/>
- **Boîte à outils pour l'offre active**  
Site web de sensibilisation et mise en œuvre de l'offre active  
<http://www.offreactive.com/>
- **Société Santé en français**  
Organisation nationale qui assure un meilleur accès à des services de santé en français de qualité  
<https://www.santefrancais.ca/>
- **Réseau Santé en Français au Nunavut**  
Réseau qui travaille à améliorer l'accès aux soins de santé dans leur langue pour les francophones du Nunavut  
[www.resefan.ca](http://www.resefan.ca)
- **Health NU**  
Application pour les professionnels de la santé qui arrivent au Nunavut

## L'importance de recevoir des soins dans sa langue



par le Réseau Santé en français au Nunavut

[www.resefan.ca](http://www.resefan.ca)

## Pourquoi offrir des services dans toutes les langues officielles?

« Il a été démontré que les barrières linguistiques ont des effets négatifs sur l'accès aux soins de santé, la qualité des soins, le droit des patients, le niveau de satisfaction des patients et des intervenants et, surtout, sur les résultats des traitements des patients. »<sup>1</sup>

Les organismes de soins de santé qui offrent des services dans toutes les langues officielles contribuent ainsi à diminuer les barrières linguistiques.

## Qu'est-ce que l'offre active de service en français?

L'offre active est un modèle **proactif** des services de santé dans la langue officielle minoritaire. Elle relève de la qualité, la sécurité, l'éthique et l'équité en matière de soin de santé.

« Concrètement, l'offre active 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>2</sup>

## L'Offre active en pratique

### Exemples d'offre active institutionnelle

- Rendre multilingues les salutations ou messages du système de messagerie téléphonique
- Afficher des écriteaux dans toutes les langues officielles
- Fournir des épinglettes « Je parle français » pour les membres du personnel qui parle français
- Traduire les documents imprimés pour qu'ils soient multilingues et les diffuser simultanément
- Capturer la variable linguistique lors de l'accueil du patient
- Afficher le protocole en matière de disponibilité des services dans les langues officielles

### Ce qui aide à l'offre active

- *Embaucher, valoriser et former du personnel bilingue*
- *Avoir un répertoire du personnel qui inclut leurs capacités linguistiques*

### Exemples d'offre active provenant des professionnels

- Utiliser une salutation multilingue, par exemple : Hi, Bonjour, Ullakut
- Être proactif et demander au patient sa langue de communication préférée
- Maintenir la conversation dans la langue du patient
- Offrir l'aide d'un interprète
- Offrir la documentation dans la langue du patient
- Répondre au téléphone et avoir un message de répondeur personnalisé multilingue

### Ce qui aide à faire l'offre active

- *Ne PAS avoir honte si vous pensez que votre français/ Inuktitut « n'est pas assez bon ». Tout effort compte et votre patient en sera reconnaissant.*
- *Participer à des formations continues ou à des formations linguistiques dans la langue que vous désirez améliorer*
- *Participer à des activités culturelles ou à des activités récréatives dans la langue que vous désirez améliorer*



1. Sarah Bowen, (2001) Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé, *Santé Canada*, pX

2. Société Santé en français et les réseaux de santé en français, L'énoncé de position commune, p6, [https://www.savoir-sante.ca/fr/content\\_page/download/352/427/21?method=view](https://www.savoir-sante.ca/fr/content_page/download/352/427/21?method=view)