

OFFRIR UN STAGE AUPRÈS DE COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE À VOS ÉTUDIANTS BILINGUES



**Guide d'information pour
les coordonnateurs de la
formation clinique**

Par :

**Jacinthe Savard
Josée Benoît
Stéphanie Breau-Godwin
Claire-Jehanne Dubouloz**

Juillet 2017



uOttawa

GRÉPQS

Groupe de recherche sur la
formation professionnelle en
santé et service social en contexte
francophone minoritaire



**CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ**

Volet Université d'Ottawa

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route
pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier :

Santé Canada* pour leur appui financier, ainsi que Nicole Lavoie, directrice des opérations au Consortium national de formation en santé – volet Université d'Ottawa (CNFS-UO) pour son appui tout au long du projet.

Les personnes suivantes pour leurs suggestions visant à améliorer le guide : Marthe Dumont (RLISS d'Érié St-Clair), Nancy Larivière (coordonnatrice de projet, Réseau francosanté du Sud de l'Ontario), Lynn Metthé et Marie White (coordonnatrices universitaires de formation clinique, École des sciences de la réadaptation, Université d'Ottawa), Dominique Cardinal (gestionnaire du volet formation, CNFS-UO), Estelle Éthier (directrice de l'éducation, Institut du Savoir Montfort) et Josée Lemaire (directrice adjointe de la Clinique interprofessionnelle en réadaptation de l'Université d'Ottawa).

Tous les stagiaires qui ont participé au projet et qui ont rempli les questionnaires d'évaluation.

Les éducatrices-cliniennes qui ont supervisé ces stagiaires (Marie-Céline Alexander, Josée Meunier-Baillargeon, Valérie Metcalfe, Véronique Vaillancourt, Carole Daoust, Natalie Pincombe, Elaine Hendry) et les directrices adjointes (Estelle Éthier, jusqu'à juillet 2016 et Josée Lemaire, de juillet 2016 à aujourd'hui) de la Clinique interprofessionnelle de réadaptation.



Groupe de recherche sur la
formation professionnelle en
santé et service social en contexte
francophone minoritaire

www.grefops.ca

Université d'Ottawa
600 Peter Morand, bureau 116
Ottawa, ON K1G 5Z3
613-562-5800 poste 8065

* Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

** Ce guide est également disponible en anglais à l'adresse suivante: www.grefops.ca/guides_en.html



TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	4
INTRODUCTION	6
À qui s'adresse ce guide?	6
Qui sont les stagiaires visés?.....	6
Pourquoi encourager les étudiants à faire un stage en français?	6
OFFRIR UN STAGE EN FRANÇAIS À UN ÉTUDIANT POUVANT S'EXPRIMER EN FRANÇAIS	8
ÉTAPE 1 : PRENDRE CONNAISSANCE DES ORGANISATIONS QUI OFFRENT DES SERVICES EN FRANÇAIS DANS VOTRE RÉGION	8
1a. Quelles organisations offrent des services en français?	8
1b. Lesquelles seraient prêtes à accueillir un stagiaire pouvant s'exprimer en français?	8
ÉTAPE 2 : CONNAÎTRE CEUX QUI, PARMIS VOS ÉTUDIANTS, PEUVENT OFFRIR DES SERVICES EN FRANÇAIS	8
ÉTAPE 3 : SÉLECTIONNER UN STAGIAIRE OU OFFRIR LE STAGE À UN AUTRE ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	10
ÉTAPE 4 : ÉTABLIR UNE ENTENTE DE STAGE	10
CONCLUSION	11
GLOSSAIRE	12
ANNEXE 1 : Résultats de recherche : L'expérience des étudiants ayant vécu des stages en milieu francophone pour se préparer à travailler auprès des CFSM	13
ANNEXE 2 : Les Réseaux	18
ANNEXE 3 : Ressources linguistiques et de formation	19
ANNEXE 4 : Ressources sur les communautés francophones en situation minoritaire	22

AVANT-PROPOS

Les francophones en situation minoritaire n'osent pas toujours demander leurs services sociaux et de santé en français, soit parce qu'ils sont souvent convaincus qu'il n'existe pas de services dans leur langue ou parce qu'ils croient que l'attente sera plus longue pour un service en français et qu'il sera potentiellement de moins bonne qualité. Ils peuvent aussi ressentir un sentiment d'insécurité linguistique par rapport à leur capacité à comprendre un français standard¹ utilisé dans les milieux professionnels. Le fait de ne pas recevoir leurs services en français peut être associé à plusieurs conséquences néfastes, dont un risque plus élevé de réadmissions hospitalières, d'erreurs diagnostiques et de non-observance des recommandations ou des suivis médicaux².

Pour contrer cette problématique, les professionnels³ de la santé et des services sociaux sont appelés à faire de l'offre active de services dans les deux langues officielles. L'offre active comporte plusieurs facettes, mais peut être définie simplement comme « ... une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services »⁴.

C'est en ce sens que l'offre de stages en français fournit l'occasion aux étudiants des programmes de formation en santé et en service social de pratiquer l'offre de services et leurs interventions en français.

Ce guide s'adresse aux coordonnateurs de la formation clinique des programmes de formation en santé dans des établissements d'enseignement postsecondaires au Canada, qui aimeraient connaître les possibilités de stages en français dans les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM), destinés aux étudiants capables de s'exprimer en français. Il a été rédigé à partir des résultats d'un projet de recherche dont l'objectif était de proposer et d'évaluer un modèle de formation clinique pour étudiants bilingues, inscrits dans des programmes de formation anglophones, afin de les préparer à offrir des services en français (un résumé du projet est présenté à l'annexe 1).

1 « Le français standard ou français normé désigne le français dénué de tout accent régional ou régionalisme et dont la syntaxe, la morphologie et l'orthographe sont décrits dans les dictionnaires, les ouvrages de grammaire et manuels de rédaction... » (https://fr.wikipedia.org/wiki/Français_standard)

2 À ce sujet, voir :

- Savard, J., Benoit, J., Breau-Godwin, S. et Dubouloz, C.-J. (2017). *Feuillelet d'information sur les francophones en situation linguistique minoritaire et l'offre active*. En ligne : http://www.grefops.ca/guides_fr.html
- Drolet, M., Bouchard, P., Savard, J. et Laforge, M.J. (2017). Problématique générale. Dans : M. Drolet, P. Bouchard et J. Savard, (Dir.) *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Consortium national de formation en santé (CNFS) et Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé (GRIOSS) (2013). *Boîte à outils pour l'offre active*. En ligne : www.offreactive.com/

3 Afin de faciliter la lecture du présent texte, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

4 Bouchard, L., Beaulieu, M. et Desmeules, M. (2012). « L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 18, n° 2, p. 38-65. En ligne : <http://www.erudit.org/revue/ref/2012/v18/n2/1013173ar.pdf> (page 46)



Notre projet de recherche visait des étudiants francophones ou bilingues poursuivant leur formation en santé dans un programme anglophone et effectuant un stage dans un milieu clinique majoritairement francophone de la région d'Ottawa, une région où le français est la langue parlée d'environ 16%⁵ de la population. Cependant, plusieurs des éléments retenus de cette expérience peuvent aussi s'appliquer à des étudiants qui poursuivent leur formation dans un programme offert en français effectuant un stage dans un milieu clinique où le français est minoritaire. Le projet de recherche a été réalisé par des professionnels de la réadaptation pour des étudiants universitaires de ce domaine. Nous estimons toutefois que les informations générales sont valables et peuvent être transposées à d'autres professions de la santé et des services sociaux, incluant certaines formations offertes au niveau collégial. Il arrive que des exemples précis soient donnés. Dans ce cas, il est fréquent que les exemples proviennent du domaine de la réadaptation.

Le guide comprend les parties suivantes :

- Une introduction
- Quatre étapes pour connaître les possibilités de stages en français
- Une conclusion
- Un glossaire terminologique
- Des annexes comprenant un résumé des résultats du projet de recherche et des ressources

5 Statistique Canada (2016). Tableaux de données, Recensement de 2016. Voir les lignes Première langue officielle parlée: <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=CSD&Code1=3506008&Geo2=CD&Code2=3506&Data=Count&SearchText=Ottawa&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=Language&TABID=1>

INTRODUCTION

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide s'adresse aux coordonnateurs de la formation clinique des programmes de formation en santé offerts en anglais dans des établissements d'enseignement postsecondaires au Canada, qui aimeraient connaître les possibilités de stages en français destinés aux étudiants capables de s'exprimer en français.

Qui sont les stagiaires visés?

Ce guide cible principalement des étudiants francophones ou bilingues qui poursuivent leur formation en santé ou en service social dans un programme anglophone.

Pourquoi encourager les étudiants à faire un stage en français?

Puisque le français est l'une des deux langues officielles au Canada, plusieurs de vos étudiants ont possiblement une connaissance de cette langue, soit parce qu'il s'agit d'une langue qu'ils parlent à la maison ou qu'ils ont suivi des formations en immersion, ou pour toute autre raison. Pour ces étudiants, faire un stage dans lequel ils peuvent mettre à profit leur connaissance du français peut être une expérience enrichissante. En même temps, cela permettra d'offrir des services plus adaptés à la clientèle francophone.

1. Pour offrir des services en français à la clientèle francophone

Communiquer dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle peut être particulièrement difficile pour une personne lorsqu'elle doit s'exprimer au sujet de ses problèmes de santé, même si cette dernière se dit bilingue. Les personnes francophones ayant besoin de services de santé n'osent pas toujours demander leurs services en français lorsqu'ils vivent dans une communauté où le français est minoritaire, même si leur communication avec le fournisseur de soins peut devenir moins efficace dans cette situation.

Par ailleurs, les organisations en santé et en service social dans les milieux majoritairement anglophones n'ont pas toujours suffisamment de professionnels pouvant s'exprimer en français pour offrir des services à la clientèle francophone. Le fait d'accueillir un stagiaire pouvant s'exprimer en français peut ainsi permettre d'augmenter l'offre de services en français pendant la période du stage, même si le superviseur est anglophone.

2. Pour améliorer la préparation de futurs professionnels de la santé qui vont pouvoir offrir des services en français en contexte linguistique minoritaire

Les étudiants qui choisissent de se diriger vers une carrière en santé tiennent compte de plusieurs facteurs lorsque vient le temps de choisir un programme d'études (proximité du domicile, conditions d'admission, possibilités d'aide financière, etc.). Ainsi, les étudiants francophones ou bilingues ne choisissent pas tous de poursuivre leurs études en français. De ce fait, au cours de leurs études, il est possible qu'ils n'acquière que peu de connaissances

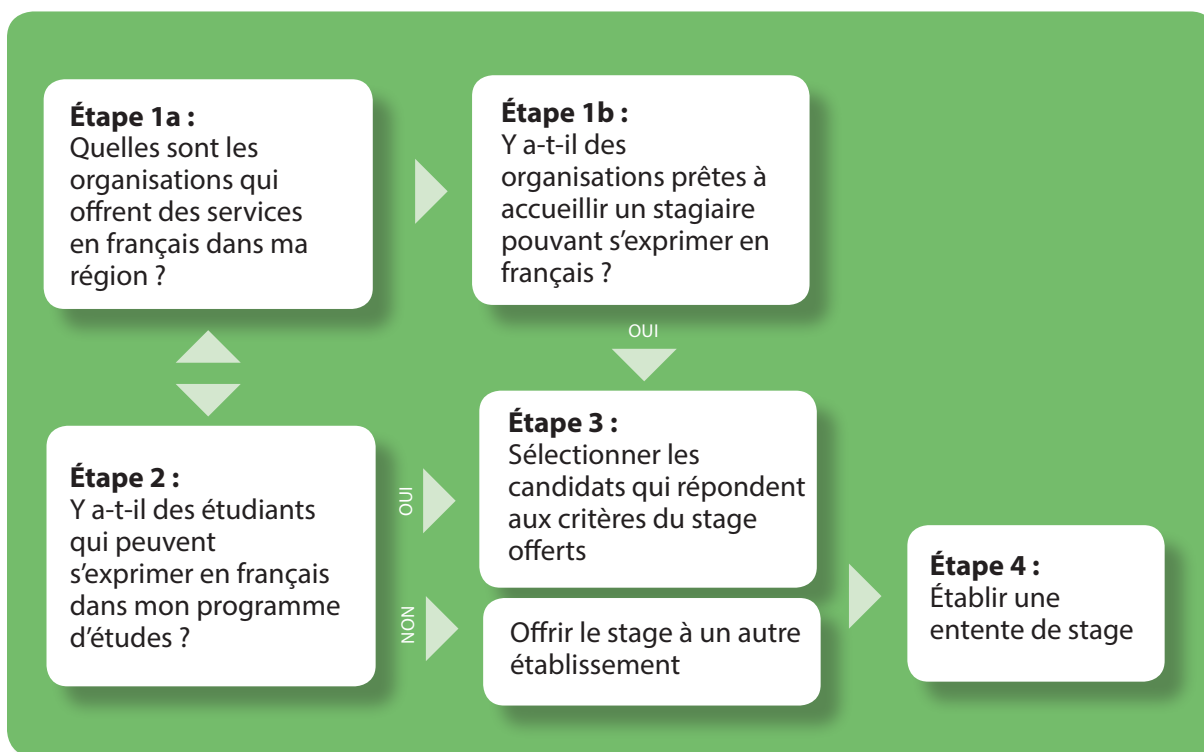
du vocabulaire français dans leur domaine professionnel et sur les ressources existantes en français. Il se peut en outre qu'ils aient peu d'occasions d'échanger avec d'autres professionnels et organismes francophones en contexte minoritaire.

Faire un stage où ils ont la possibilité d'utiliser le français leur permettrait ainsi de :

- 1) Diminuer le sentiment d'insécurité linguistique en ayant une occasion d'apprendre et de pratiquer le vocabulaire professionnel en français;
- 2) Rehausser leur connaissance des ressources existantes en français et leur capacité d'adapter ces ressources à une communauté francophone en situation minoritaire (CFSM);
- 3) Commencer à se créer un réseau de contacts professionnels francophones œuvrant en CFSM, réseau auquel ils pourront se référer une fois sur le marché du travail, comme soutien professionnel (échanger sur les ressources pertinentes à leur offre de soins) et comme soutien personnel (partage sur les difficultés rencontrées, soutien entre pairs).

L'expérience nous a montré que des étudiants formés dans une université anglophone ont apprécié faire un stage en français. Pour de plus amples renseignements, voir la section sur les résultats de recherche à l'annexe 1. Des ressources linguistiques et de formation ainsi que des publications sur les communautés francophones en situation minoritaire sont fournies aux annexes 3 et 4.

Ce guide propose une démarche en quatre étapes pour connaître les possibilités de stage en français dans différents types de milieux où le français est minoritaire.





OFFRIR UN STAGE EN FRANÇAIS À UN ÉTUDIANT POUVANT S'EXPRIMER EN FRANÇAIS

ÉTAPE 1 : PRENDRE CONNAISSANCE DES ORGANISATIONS QUI OFFRENT DES SERVICES EN FRANÇAIS DANS VOTRE RÉGION

1a. Quelles organisations offrent des services en français?

Il existe plusieurs organisations de santé qui offrent des services en français dans toutes les provinces et territoires canadiens. Dans chaque province où le français est minoritaire, il existe un ou des réseaux de santé en français qui auront une bonne connaissance des services offerts sur leur territoire. L'annexe 2 présente la liste de ces réseaux.

1b. Lesquelles seraient prêtes à accueillir un stagiaire pouvant s'exprimer en français?

Vous pouvez informer les organisations et les centres de santé en français des possibilités d'offrir un stage en français à votre établissement. Ces derniers ne sont pas toujours au courant des démarches qu'ils peuvent faire pour demander un stagiaire pouvant s'exprimer en français.

Dans une organisation qui peut offrir des services en français, ce ne sont pas tous les professionnels qui parlent français. Un superviseur qui ne parle pas français peut tout de même accueillir un stagiaire parlant français en se jumelant à une autre personne du milieu de soins qui peut parler français. Cette personne serait désignée pour assurer un mentorat sur les aspects du stage qui portent plus spécifiquement sur les services en français.

ÉTAPE 2 : CONNAÎTRE CEUX QUI, PARMIS VOS ÉTUDIANTS, PEUVENT OFFRIR DES SERVICES EN FRANÇAIS

Puisque les étudiants ne s'identifient pas toujours comme étant bilingues et ne font pas nécessairement de demandes pour faire un stage en français, divers moyens peuvent être utilisés pour repérer les étudiants pouvant s'exprimer en français. En voici deux exemples :

1) Questionnaire de compétence en français (Vallerand et Halliwell, 1983).⁶

Pour chaque question, veuillez indiquer votre niveau de confort avec le français/
For each question, please indicate your level of comfort in French.

	Très peu / Very little 1	Assez / Somewhat 2	Beaucoup / A lot 3	Parfaitement / Perfectly 4
Je comprends ce que les gens me disent en français / <i>I understand when people speak French to me.</i>				
Je peux m'exprimer en français / <i>I can express myself in French.</i>				
Je peux comprendre le français quand je le lis / <i>I can understand written French.</i>				
Je peux écrire en français / <i>I can write in French.</i>				
Total :				

Si l'étudiant obtient un score total de 12 point ou plus, il est probablement assez à l'aise en français pour faire un stage en français. S'il obtient un score entre 9 et 11, une conversation en français avec moi [ou indiquer la personne désignée] sera bénéfique pour mieux déterminer ses compétences en français.

If the student obtains a total score of 12 points or more, he is probably comfortable enough in French to do a placement using French language. If he obtains a score between 9 and 11, a conversation in French with me (or indicate the designated person) would help to determine his competencies in French.

2) Questionnaire maison :

- A. Est-ce que vous parlez régulièrement en français à la maison? / *Do you regularly speak French at home?*
- B. Est-ce que vous parliez français à la maison durant votre enfance? / *Did you grow up speaking French at home?*
- C. Est-ce que vous avez fréquenté une école française ou un programme d'immersion française pendant au moins trois ans? / *Did you attend a French school or a French immersion program for at least three years?*

Si l'étudiant répond oui à au moins l'une des questions ci-haut, il pourrait être un bon candidat. / *If students answer yes to at least one of the above questions, they could be a good candidate.*

⁶ Vallerand, R. J., et Halliwell, W. R. (1983). « Vers une méthodologie de validation trans-culturelle de questionnaires psychologiques: Implications pour la psychologie du sport ». *Canadian Journal of Applied Sport Sciences*, 8, 9-18

Le but de ces évaluations est de faire en sorte que les compétences linguistiques en français de l'étudiant lui permettent de vivre une expérience positive afin de profiter pleinement de son stage. Vous devez également vérifier auprès de l'organisation le niveau de compétence en français recherché pour leur offre de stage. Au besoin, l'organisation peut faire sa propre évaluation du niveau de compétence linguistique de l'étudiant avant de confirmer le stage.

ÉTAPE 3 : SÉLECTIONNER UN STAGIAIRE OU OFFRIR LE STAGE À UN AUTRE ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT

Si vous avez des étudiants dans votre établissement qui peuvent s'exprimer en français, vous pouvez repérer ceux qui seraient intéressés à faire un stage en français et sélectionner les candidats qui répondent aux critères du stage offert.

Si vous recevez une demande de stage en français et que vous n'avez pas d'étudiants qui peuvent s'exprimer en français, pensez à offrir le stage à un autre établissement afin que le plus d'étudiants possibles puissent bénéficier des possibilités de stage en français.

ÉTAPE 4 : ÉTABLIR UNE ENTENTE DE STAGE

Comme à l'habitude, vous établissez une entente de stage avec l'organisation. Cette entente inclut notamment la durée de l'entente, les responsabilités de chacune des parties, les détails concernant l'indemnisation et les assurances, les protocoles de confidentialité, etc. L'entente de stage peut être de courte durée (durée d'un stage en particulier) ou pluriannuelle.

CONCLUSION

Lors de notre projet pilote, des stagiaires de langue maternelle française et anglaise étudiant en anglais ont indiqué qu'un stage en français leur avait vraiment permis de prendre confiance en leur capacité d'offrir des services en français. Ce type d'expérience est à renouveler et à adapter aux réalités de chaque milieu pour augmenter la capacité d'offrir des services en français aux communautés francophones en situation minoritaire à l'échelle du Canada.

GLOSSAIRE

Communauté francophone en situation minoritaire (CFSM) : Une communauté constituée de gens dont la première langue officielle parlée est le français et qui vivent dans une région où l'anglais est la première langue officielle de la majorité des habitants.

« Le français est la langue maternelle de 6,8 millions de Canadiens et de Canadiennes. Cette grande communauté francophone fait partie intégrante de l'identité canadienne et contribue à lui conférer son caractère unique. La vaste majorité des francophones vivent au Québec, centre du rayonnement de la culture francophone en Amérique du Nord. Toutefois, près d'un million de francophones se regroupent en dynamiques communautés minoritaires dans les autres provinces et territoires du Canada. » (<https://www.ic.gc.ca/eic/site/com-com.nsf/fra/00030.html>)

Coordonnateur de la formation clinique : La personne de l'établissement d'enseignement qui s'occupe de planifier les stages, de déterminer les objectifs et les critères de réussite des stages et de jumeler les étudiants de son programme à des stages qui leur conviennent. Cette personne est parfois appelée coordonnateur universitaire de stage, *Academic Coordinators of Clinical Education, Clinical Placement Coordinators, etc.*

Établissement d'enseignement : Tout établissement d'enseignement postsecondaire, université ou collège, qui offre un programme de formation professionnelle en santé ou en service social.

Mentor francophone : L'intervenant ou la personne dans l'organisation pouvant s'exprimer en français, qui guide le stagiaire dans les aspects francophones de son stage.

Offre active : L'offre active comporte plusieurs facettes, mais peut être définie simplement comme « ... une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services » (Bouchard, Beaulieu et Desmeules, 2012, p. 46).

Organisation : L'organisme ou le milieu qui offre des services sociaux ou de santé et qui accueille un stagiaire.

Réadaptation : Les programmes en réadaptation dont il a été question dans le projet pilote comprennent la physiothérapie, l'ergothérapie, l'audiologie et l'orthophonie.

Stagiaire : L'étudiant provenant d'un programme de formation professionnelle en santé ou en service social d'un établissement d'enseignement postsecondaire. Il peut s'agir d'un étudiant francophone, anglophone ou bilingue.

Superviseur de stage : L'intervenant ou précepteur qui supervise le stagiaire et le guide dans ses interventions. Cette personne est souvent celle qui évalue les habiletés de l'étudiant dans son domaine professionnel, en fonction des critères définis par l'établissement d'enseignement.

ANNEXE 1 : RÉSULTATS DE RECHERCHE : L'EXPÉRIENCE DES ÉTUDIANTS AYANT VÉCU DES STAGES EN MILIEU FRANCOPHONE POUR SE PRÉPARER À TRAVAILLER AUPRÈS DES CFSM

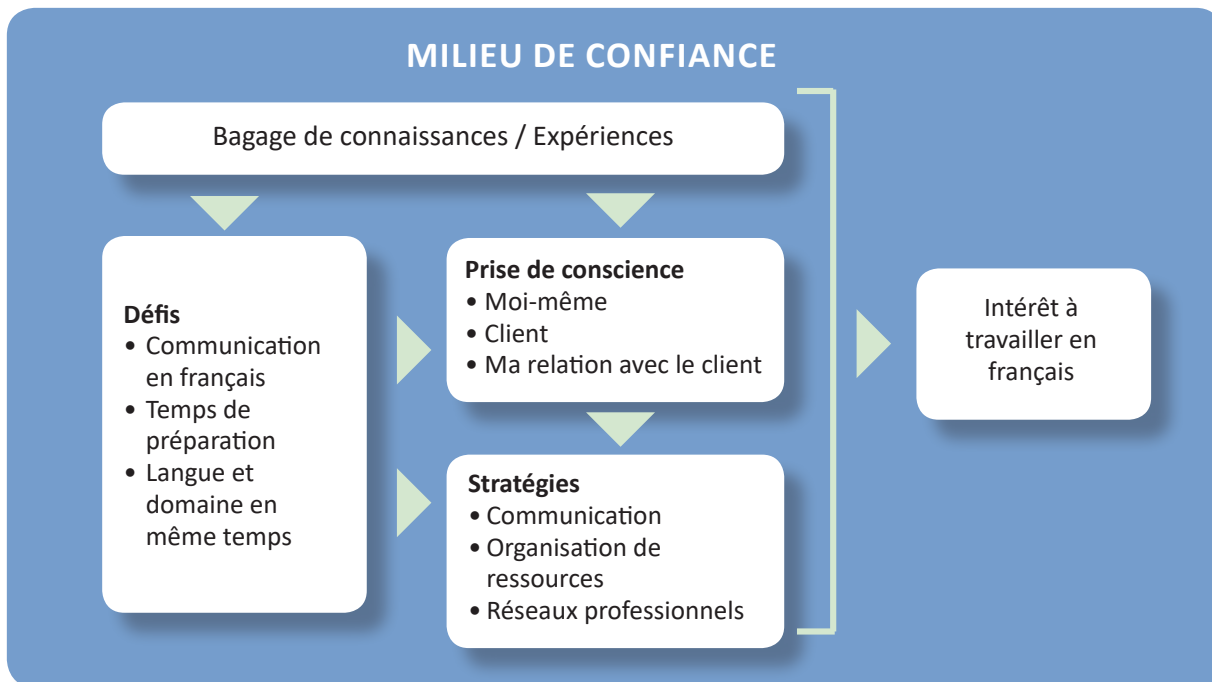
Description du projet de recherche

Une étude menée en 2015-2017 avait comme objectif d'évaluer, de bonifier et de diffuser un modèle de formation clinique pour des étudiants de programmes anglophones, visant à les préparer à offrir des services en français. Au cours de cette période, 18 étudiants-stagiaires d'établissements d'enseignement anglophones, capables de s'exprimer en français, ont fait un stage en français à la Clinique interprofessionnelle de réadaptation de l'Université d'Ottawa. En début de stage, les étudiants-stagiaires recevaient une courte formation sur les défis de l'offre de services en français. Au cours du projet, 16 des 18 étudiants ont accepté de remplir des mesures d'évaluation pré- et post-stage, un questionnaire de satisfaction, un questionnaire sur l'expérience de stage, et ont participé à une entrevue individuelle. Les coordonnateurs de la formation clinique ont aussi fourni de la rétroaction sur leur expérience avec les étudiants qui ont participé au projet.

L'étude a été menée sous la direction de Jacinthe Savard et de Claire-Jehanne Dubouloz de l'École des sciences de la réadaptation de l'Université d'Ottawa, avec la collaboration de Stéphanie Breau-Godwin et de Josée Benoît, associées de recherche; d'Estelle Éthier (2014-16) et de Josée Lemaire (2016-17), directrices adjointes de la formation et des services à la Clinique interprofessionnelle de réadaptation de l'Université d'Ottawa; ainsi que des éducatrices cliniciennes de cette clinique.

Résultats du projet de recherche

Plusieurs thèmes sont ressortis de l'analyse des questionnaires et des entrevues post-stages. Ces thèmes sont représentés graphiquement sur le schéma ci-dessous et discutés plus en détail dans les pages qui suivent.



Bagage de connaissances et expériences

Les étudiants arrivaient en stage avec des vécus linguistiques variés, mais tous avaient un certain niveau d'insécurité linguistique, soit en termes de communication générale ou en ce qui concerne la terminologie spécifique à leur domaine professionnel en français. Ils avaient aussi des connaissances professionnelles antérieures, et certains avaient déjà fait des stages et avaient déjà fait l'expérience de l'offre de services.

Les stagiaires n'étaient toutefois pas sensibilisés aux enjeux des barrières linguistiques et avaient peu de connaissances des outils d'évaluation en français. Plusieurs n'étaient pas au courant qu'il existe des outils traduits et validés en français. En outre, certains ne savaient pas qu'il manquait d'outils en français et qu'il fallait parfois faire des traductions maison pour certains outils ou ressources, augmentant ainsi la charge de travail.

Défis

Plusieurs stagiaires rencontraient certains défis dans la communication en français, tant au niveau de l'écriture, de l'oral et de la lecture. Plusieurs d'entre eux prenaient plus de temps pour se préparer et pour rédiger les rapports et notes d'évolution, en raison de la langue. Ils trouvaient que c'était un double défi de travailler à la fois sur la langue et sur les compétences professionnelles de leur domaine.

Prise de conscience

Les stagiaires ont vécu des prises de conscience durant leur stage, par rapport à eux-mêmes, aux clients et à leur relation thérapeutique. Plusieurs stagiaires ont souligné qu'ils trouvaient difficile de s'exprimer dans leur deuxième langue pendant leur offre de services et ont pris conscience de la grande difficulté que les clients pouvaient éprouver à s'exprimer sur leurs maux dans une autre langue.

Les stagiaires ont ainsi reconnu l'importance de l'offre active; ils ont noté que c'est à eux en tant que professionnels d'offrir le service dans les deux langues officielles afin que le client puisse choisir la langue qu'il préfère. Ils se sont aussi rendu compte que la relation professionnel-client s'améliore lorsque la langue parlée est celle que choisit le client.

Stratégies

Certains stagiaires ont développé des stratégies pour gérer leur travail auprès de la clientèle francophone. Ils ont :

- eu recours à l'équipe de travail en demandant de l'aide aux cliniciens ou aux autres stagiaires pour obtenir un mot en français;
- utilisé un langage de tous les jours, au lieu d'une terminologie professionnelle complexe, pour que le client puisse comprendre. Ils ont dit avoir de la facilité à utiliser cette stratégie, puisqu'ils connaissaient davantage la terminologie professionnelle en anglais et le langage de tous les jours en français;
- organisé ou créé des ressources leur permettant de s'entraider (lexiques de vocabulaire, trousse de matériel en français, adaptation ou traduction de matériel, etc.);
- eu l'occasion de commencer à développer un réseau professionnel francophone avec les autres cliniciens et les autres stagiaires du milieu.

Intérêt à travailler en français

Les expériences de stage ont permis à la plupart des stagiaires de développer un intérêt à travailler en français. En effet, ils se sentaient plus à l'aise de travailler auprès de clients francophones et de s'affirmer en tant que professionnels bilingues.

Milieu de confiance

Le climat de confiance établi dans le milieu de stage a été un des aspects-clé rendant l'expérience de stage positive, malgré tous les défis rapportés. Les stagiaires avaient du temps pour préparer leurs interventions et pour rédiger leurs rapports. Ils ne se sont pas sentis jugés ou mal à l'aise même si leur niveau de français n'était pas optimal; les cliniciens-éducateurs et toute l'équipe interprofessionnelle leur donnaient beaucoup d'appui, en leur fournissant des ressources et les aidant à trouver les bons mots. De leur côté, les clients étaient aussi très compréhensifs, ne jugeaient pas le stagiaire pour son niveau de français et aimaient pouvoir l'aider dans son apprentissage. Qui plus est, les stagiaires ont constaté les bienfaits du travail d'équipe, particulièrement au niveau des échanges interprofessionnels. Ils ont également trouvé bénéfique d'avoir une séance d'orientation avant de commencer le stage, incluant une présentation sur les particularités des CFMS et l'offre active.

Résultats de questionnaires

Connaissances : tous les stagiaires, sauf un, se sont améliorés au niveau de leurs connaissances sur les services de santé en français entre le début du stage et la fin du stage. Une amélioration est surtout apparente par rapport à la connaissance de ressources et d'outils en français.

Satisfaction : la majorité des stagiaires étaient très satisfaits de leur expérience de stage (moyenne de 6,6 sur 7). Deux personnes ont été un peu moins satisfaites (deux écarts-types sous la moyenne) et se sentaient aussi moins outillés à offrir des services en français. Les points qui ont été cotés moins satisfaisants concernent l'occasion d'apprendre à partir des autres apprenants stagiaires, la correspondance du stage avec les intérêts et besoins professionnels, et le sentiment d'être bien outillé pour offrir des services en français. Les points les plus satisfaisants étaient la rétroaction utile obtenue du superviseur, l'apprentissage de concepts applicables à sa pratique et la connaissance du superviseur de la pratique interprofessionnelle.

Conclusion

En conclusion, les stagiaires qui ont participé au projet pilote ont indiqué que l'expérience de stage en français avaient renforcé leur confiance à offrir des services en français et à s'afficher comme professionnels pouvant offrir des services dans les deux langues officielles.

Rétroactions des étudiants

« En fin de compte, j'aimerais poursuivre ma carrière en français. J'ai vraiment aimé l'expérience. Pour l'aspect culturel, pour moi, aussi, ma langue maternelle est le français, même si ça fait 12 ans que j'ai perdu mon français parce que j'ai poursuivi toutes mes études et ma carrière en anglais. Je n'ai pas pratiqué ma langue, ça fait 12 ans. Pour moi, de la retrouver, j'ai vraiment fait une connexion et je me suis dit que je voulais retourner à ma langue maternelle. »



« Ouais, et c'est pourquoi je voulais faire ce stage ... parce que [avant] j'aurais été capable de me débrouiller mais je ne me sentais pas assez à l'aise, surtout en ce qui concerne (domaine) pour pouvoir fournir ces services. Donc, certainement, maintenant, après avoir terminé ce stage, je pense que je pourrais le faire et je serais à l'aise de dire, à mon patron, mon futur patron potentiel, que je pourrais fournir ces services [en français] » [notre traduction].



Rétroactions des coordonnateurs de la formation clinique :

Tous les coordonnateurs de la formation clinique des établissements d'enseignement qui ont participé au projet ont noté avoir été satisfaits de l'expérience. Certains ont noté des défis concernant le processus d'entente ou ont fait part des difficultés de langue de leur étudiant, mais la majorité disent que leurs étudiants ont apprécié leur stage.

« Notre étudiant était très intéressé par la possibilité de compléter un stage en français. J'ai trouvé parfois que les étudiants ont du mal à passer des apprentissages académiques anglais à la pratique en français. Ce stage a offert à notre étudiant l'occasion de faire cette transition dans un environnement propice. Nous avons une population francophone [dans notre province] et nous avons besoin d'ergothérapeutes qui peuvent pratiquer en français. » [notre traduction]





« Surtout [dans cette province], il faut des ergos bilingues. Les stages en français existants ont lieu dans des pratiques très françaises. Nous avons testé certains étudiants intéressés, et même s'ils ont obtenu leur diplôme de programmes d'immersion en français, ils n'ont pas été jugés suffisamment francophones pour accepter ces stages. Par conséquent, ils sont limités dans l'expansion de leurs compétences en français, et à obtenir un vocabulaire d'ergothérapie en français. Ces stages à Ottawa ont été annoncés comme étant plus ouverts aux étudiants qui voulaient améliorer ces compétences. » [notre traduction]



« L'étudiant a signalé qu'il a beaucoup appris, et il a été mis au défi de communiquer en français et, finalement, il a ressenti un grand sentiment d'accomplissement lors de son stage. [L'étudiant] a vraiment aimé être à Ottawa et son expérience à la clinique! » [notre traduction]



« J'aimerais que le programme pilote soit prolongé, car il était si avantageux pour nos étudiants! » [notre traduction]

ANNEXE 2 : LES RÉSEAUX

Dans chaque province où le français est minoritaire, il existe un ou des réseaux de santé en français qui auront une bonne connaissance des services offerts sur leur territoire. Nous présentons ici la liste de ces réseaux.

Réseau de santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (RSFTNL) :

<http://www.francotnl.ca/ReseauSante>

Réseau Santé en français Î.-P.-É : <http://www.santeipe.ca>

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse : <http://www.reseausantene.ca>

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) :

<http://www.ssmefnb.ca>, <http://www.macsnb.ca>

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario : <http://www.rssfes.on.ca>

Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario : <http://www.francosantesud.ca>

Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario : <http://www.reseaudumieuxetre.ca>

Santé en français (Manitoba) : <https://santeenfrancais.com/>

Réseau Santé en français de la Saskatchewan (RSFS) : <http://www.rsfs.ca>

Réseau santé albertain (RSA) : <http://www.reseausantealbertain.ca>

RésoSanté Colombie-Britannique (RSCB) : <http://www.resosante.ca>

Partenariat communauté en santé (PCS) : <http://www.francosante.org>

Réseau TNO Santé en français : <http://reseautosante.ca/>

Réseau de santé en français au Nunavut (Résefan) : <http://www.resefan.ca>

GROUPES

ANNEXE 3 : RESSOURCES LINGUISTIQUES ET DE FORMATION

1. Ressources Web

Soigner en français, ça me parle!

http://web3.med.uottawa.ca/cnfs/capsule_linguistique/index.php

Voici un lien à des vidéos d'échanges en français entre des professionnels de la santé et leurs patients. Ces vidéos ont été créées spécifiquement pour les professionnels dont le français n'est pas la langue première, mais qui veulent offrir des services en français à leurs patients. Vous pouvez également parcourir les autres ressources de cette page Web.
(en français seulement)

Les mots pour parler des maux

<http://www8.umoncton.ca/umcm-mots-maux/>

Ce glossaire différentiel des termes de la santé est à la fois un outil de dépannage et un outil de sensibilisation à la différence linguistique. Il est destiné aux professionnels de la santé provenant de tous les coins de la Francophonie qui demeurent perplexes devant certaines expressions entendues au cours de leur pratique. Il offre par ailleurs une brève initiation au fait français au Canada et en Acadie.
(en français seulement)

2. Formations et ateliers

Soignez vos patients en français/Caring for patients in French

<http://educacentre.com/formation-continue/soignez-vos-patients-en-francais-caring-for-patients-in-french/>

Cours en ligne par le Collège Éducacentre. Chaque atelier comporte plusieurs activités d'apprentissage dynamiques reliées à la terminologie médicale (exercices en ligne, écoute et prononciation d'expressions et de vocabulaire, présentation de courtes vidéos en français, etc.) Ces activités sont organisées en fonction de thématiques relatives au domaine de la santé, permettant ainsi d'approfondir vos connaissances en langue française dans un contexte de travail ou de communication avec vos patients.
(en français et en anglais)

Cheminer vers la réussite de mon stage

<http://formations.cnfs.ca/formation-professionnelle/>

Atelier en ligne lors duquel le participant comprendra bien les composantes d'un stage, ses rôles en tant que stagiaire, les relations avec le superviseur, les défis à relever et bien d'autres facteurs ayant une incidence sur le déroulement d'un stage. Il sera aussi mieux outillé pour réussir son stage et sera sensibilisé à l'importance d'offrir activement des services en français.
(en français seulement)

Formation à la supervision de stage

<http://formations.cnfs.ca/formation-a-la-supervision/>

Série d'ateliers (série de base et série avancée) en ligne offerts par le Consortium national de formation en santé (CNFS) à tous les superviseurs de stage œuvrant au Canada.
(en français et en anglais)

Explorer divers modèles de supervision

Pour s'inscrire : <http://formations.cnfs.ca/formation-a-la-supervision/formation-avancee-volet-francophone-en-ligne/>

Pour consulter un document sur le sujet : http://formations.cnfs.ca/wp-content/uploads/2017/02/CNFS_Fiche_Résumé_08-Divers-modèles_R06.pdf

Atelier en ligne lors duquel le participant connaîtra des modèles variés de supervision de stagiaires. Il sera en mesure de préciser les avantages et les désavantages, ainsi que de nommer les stratégies d'organisation et d'encadrement propres à chacun des modèles. Enfin, il pourra déterminer celui qui conviendra le mieux à sa situation clinique. Cet atelier peut être particulièrement utile aux milieux qui choisiraient d'avoir recours à plus d'un superviseur pour encadrer l'étudiant (par exemple, un superviseur de la profession et un mentor francophone).
(en français et en anglais)

Portail sur la formation linguistique et culturelle : <http://cnfs.net/portail/formation-flacs/>

Ce portail, axé sur la formation linguistique et culturelle, regroupe sur une même plateforme l'ensemble des formations reconnues par le CNFS. Il dirige les professionnels de la santé vers les établissements membres ou les partenaires régionaux du CNFS, responsables d'offrir la formation ciblée. Ces cours, ateliers ou outils destinés aux professionnels de la santé ont pour but de maintenir, de consolider et d'améliorer leurs compétences langagières.
(en français seulement)

Les compétences culturelles : un incontournable pour assurer des soins de qualité

Pour s'inscrire : <http://formations.cnfs.ca/formation-a-la-supervision/formation-avancee-volet-francophone-en-ligne/>

À la fin de cet atelier, le participant sera en mesure de définir la terminologie associée à la culture et les éléments qui la composent. Il aura pris conscience de ses propres valeurs culturelles et développer ses connaissances des autres cultures sur des notions telles que le temps, la santé, la maladie et les pratiques de soins. Il pourra également décrire les modèles de développement des compétences culturelles et intégrer des stratégies de communication qui tiennent compte de la diversité culturelle des patients et des stagiaires. Il saura intégrer les compétences culturelles à son approche et reconnaître les incidences positives sur ses relations interculturelles et sur la qualité des soins.
(en français seulement)

3. Applications

Medi-Lexico - Ergo et Physio par Collège Éducacentre (gratuit)

<https://itunes.apple.com/ca/app/medi-lexico-ergo-et-physio/id951852438?l=fr>

Med Interpret par L'Accueil Francophone (gratuit)

Pour les appareils Apple et Android

<http://www.accueilfrancophone.com/new-york/new-york/articles-en/med-interpret-aaa-free-app-to-our-interpretation-guide-for-health-care-professionals-8?lang=fr>

Voici deux applications qui peuvent être utiles. Elles permettent de chercher des traductions d'un mot ou expression (du français à l'anglais et vice versa) et elles permettent également d'écouter la prononciation.

Visible Body

<http://fr.visiblebody.com/>

Cette application présente un guide visuel en 3D de l'anatomie humaine. Elle est disponible en français (ainsi qu'en anglais et quelques autres langues) pour iPhone et Android, mais elle n'est pas gratuite. Il existe également une version pour ordinateur. Certains établissements d'enseignement l'offrent à leurs étudiants par les services de la bibliothèque.

4. Ressources pour la rédaction

Antidote : <http://www.antidote.info/>

Word Reference : <http://www.wordreference.com>

Linguee : <http://www.linguee.fr/>

Banque de dépannage linguistique : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bdl.html>

Le grand dictionnaire terminologique : <http://www.granddictionnaire.com/>

TERMIUM Plus (banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada) : <http://www.btb.termiumplus.gc.ca/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra&index=alt>

5. Planches anatomiques en français

Exemple : https://www.a3bs.com/anatomical-charts-and-posters,pg_16.html – lorsque vous cliquez sur une planche en particulier, allez voir la case *Variants* pour voir si la planche est disponible en français

6. Autres idées pour les superviseurs

- Envoyer aux étudiants des articles de votre domaine qui ont été publiés en français. Autres documents et ressources (par exemple, documents qui sont remis aux patients, afin de se familiariser avec la terminologie).

ANNEXE 4 : RESSOURCES SUR LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN SITUATION MINORITAIRE

1. Publications

Bouchard, L., Batal, M., Imbeault, P., Sedigh, G., Silva, E. & Sucha, E. (2015). « Précarité des populations francophones âgées vivant en situation linguistique minoritaire ». *Minorités linguistiques et société*, 6, 66–81. doi:10.7202/1033190ar

Bouchard, L., Beaulieu, M. & Desmeules, M. (2012). « L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 18, n° 2, p. 38-65. doi : 10.7202/1013173ar

Bowen, S. (2015). *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins* (p. 62). Consulté à l'adresse <http://santefrancais.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-tude-Barri-res-linguistiques.pdf>

Bowen, S. (2015). *The Impact of Language Barriers on Patient Safety and Quality of Care*. Consulted from <https://santefrancais.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-Language-Barriers-Study.pdf>

de Moissac, D., Giasson, F. & Roch-Gagné, M. (2015). « Accès aux services sociaux et de santé en français : l'expérience des Franco-Manitobains ». *Minorités linguistiques et société*, (6), 42–65. doi:10.7202/1033189ar

Drolet, M., Arcand, I., Benoît, J., Savard, J., Savard, S. & Lagacé, J. (2015) « Agir pour avoir accès à des services sociaux et de santé en français : Des Francophones en situation minoritaire nous enseignent quoi faire! ». *Revue canadienne de service social*, 32(1-2), 5-26. doi :10.7202/1034141ar

Drolet, M., Savard, J., Benoît J., Arcand I., Savard, S., Lagacé J., Lauzon S. & Dubouloz, C-J. (2014) « Health Services for Linguistic Minorities in a Bilingual Setting : Challenges for Bilingual Professionals », *Qualitative Health Research*, 24(3), 295-305. doi:10.1177/1049732314523503

Drolet, M., Bouchard, P. & Savard, J. (Dir.) (2017). *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa.

Drolet, M., Bouchard, P., & Savard, J. (Eds.) (2017). *Accessibility and Active Offer: Health and Social Services in Linguistic Minority Communities*. Ottawa: University of Ottawa Press.

Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A, Savard, J. & Drolet, M. (2014). « Proposition de lignes directrices pour la formation à l'offre active des futures professionnelles et professionnels en santé et en service social œuvrant en situation francophone minoritaire ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), 123-151. doi:10.7202/1027588ar

Forgues, É., Bahi, B. & Michaud, J. (2011). *L'offre de services de santé en français en contexte minoritaire*. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. Moncton, N-B. 182 pages. En ligne : http://www.icrml.ca/images/stories/documents/fr/Offre_active_services_sante/rapport_services_sante.pdf

Forgues, É., Bahi, B. & Michaud, J. (2011). The Offer of Health Services in French in Minority Context. Canadian Institute for Research on Linguistic Minorities. Moncton, N-B. 124 pages. Accessed from: <http://www.icrml.ca/en/research-and-publications/cirlm-publications/item/8697-l-offre-de-services-de-sante-en-francais-en-contexte-minoritaire>

Forgues, É. & Landry, R. (2014). L'accès aux services de santé en français et leur utilisation en contexte francophone minoritaire. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques. Moncton, N-B. 158 pages. En ligne : <http://www.icrml.ca/en/research-and-publications/cirlm-publications/item/8710-acces-aux-services-de-sante-en-francais-et-leur-utilisation-en-contexte-francophone-minoritaire>

Gauthier, A. P., Timony, P. E., & Wenghofer, E. F. (2012). Examining the geographic distribution of French-speaking physicians in Ontario. *Canadian Family Physician*, 58(12), e717-e724.

Gouvernement du Canada. *Communautés francophones en situation minoritaire* : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/com-com.nsf/fra/00030.html>

Kubina, L-A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S. & Giasson, F. (2017). *Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'Est ontarien et du Manitoba : Lignes directrices pour améliorer la continuité des services en français*. Rapport de recherche.

Kubina, L-A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S. & Giasson, F. (2017). *Health and Social Services for Francophone Seniors in Eastern Ontario and Manitoba: Guidelines for Improving the Continuity of French Language Services*. Research Report.

Lortie, L. et André L. en collaboration avec P. Bouchard (2012). « Cadre de référence : pour la formation à l'offre active des services de santé en français », *Les Sentiers du Leadership*, CNFS, Ottawa, 27 pages.

Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P., Benoit, J. Drolet, M. & Dubouloz, C-J. « Conception de mesures de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire ». *Minorités linguistiques et société*, (2015) 6, 131-156. doi :10.7202/1033193ar

Savard, J., Casimiro, L., Benoit, J. & Bouchard, P. (2014). « Évaluation métrologique de la Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire ». *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), 83-122. doi : 10.7202/1027587ar

Savard, S., Arcand, I., Drolet, M., Benoit, J., Savard, J., & Lagacé, J. (2013). « Les professionnels de la santé et de services sociaux intervenant auprès des francophones minoritaires : l'enjeu du capital social ». *Francophonies d'Amérique*, (36), 113-133. doi :10.7202/1029379ar

Timony, P. E., Gauthier, A. P., Hogenbirk, J. C., & Wenghofer, E. F. (2013). Promising quantities, disappointing distribution. Investigating the presence of French-speaking physicians in Ontario's rural Francophone communities. *Rural Remote Health*, 13(4), 2543. En ligne <http://www.rrh.org.au/articles/subviewnew.asp?ArticleID=2543>



2. Ressources en ligne

Boîte à outils pour l'offre active : <http://www.offreactive.com/>

La Boîte à outils regroupe plusieurs ressources en lien à l'offre active, telles que des fiches de lecture, des études de cas, des questions de réflexion, des vidéos, des exercices de simulation clinique, etc.

Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en contexte francophone minoritaire (GReFoPS) : <http://grefops.ca>

Le GReFoPS est composé de chercheurs des facultés des sciences de la santé et des sciences sociales de l'Université d'Ottawa et de collaborateurs d'autres universités.

Les thématiques du GReFoPS sont: 1) l'accès aux services sociaux et de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire; 2) les comportements d'offre active de services sociaux et de santé en français; 3) la formation à l'offre active pour préparer les futurs professionnels à œuvrer dans les communautés francophones en situation minoritaire.

www.grefops.ca



GREFOPS

Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en contexte francophone minoritaire



CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ

Volet Université d'Ottawa

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés.