

# L'offre active de services sociaux et de santé en français

Journée de la francophonie  
*17 mars 2015*

Jacinthe Savard, Ph.D.  
Professeure adjointe  
[jsavard@uottawa.ca](mailto:jsavard@uottawa.ca)

# Qu'est-ce que l'Offre active?

Une **approche proactive**

Offrir au patient/client la possibilité de communiquer dans la langue officielle de son choix avant qu'il ne le demande.

En contexte minoritaire, c'est l'action d'offrir activement des services de santé en français qui stimule la demande.

Bouchard et Desmeules (2011)



# Qu'est-ce que l'Offre active?



## Pour les intervenants et les organisations:

- S'assurer que les services en français soient visibles, disponibles et facilement accessibles.
- Informer le patient/client qu'il peut recevoir des soins et services de qualité dans l'une ou l'autre des langues officielles, dans un temps opportun.
- Appliquer cette approche dans tout le continuum de soins.

# Pourquoi l'Offre active?

- Après plusieurs décennies sans services de santé en français, il se crée chez les gens une conviction qu'il est impossible d'en recevoir (Société Santé en français, 2007).
- Une personne ne demande pas de service, même si elle en connaît l'existence, parce qu'elle n'est pas consciente de son importance ou en doute.
- Les francophones peuvent démontrer une insécurité face à leur langue (accents, régionalismes,...).
- Une personne peut perdre l'usage de sa langue seconde lorsqu'elle est malade ou vulnérable.

# Langue et santé – qualité des services

- **50 à 55%** des francophones vivant en situation minoritaire **n'avaient jamais ou presque jamais** accès à des **services de santé en français**, que ce soit en clinique privée, en milieu hospitalier, en centre de santé communautaire ou autre  
(Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, 2007)
- « La langue a été décrite comme la technologie la plus indispensable à la médecine soit le principal instrument pour assurer sa pratique. **S'il ne s'agissait pas de la langue, le travail des médecins et des vétérinaires serait pratiquement identique.** »  
(Bowen, 2001)
- **Les barrières linguistiques et les différences culturelles** peuvent conduire à une **sous-utilisation des services** de santé par les **groupes minoritaires.**  
(Bowen, 2001)

# Langue et santé – sécurité du patient

- « Si vous ne pouvez **pas communiquer** avec votre patient, votre patient **n'est pas en sécurité** » (Lortie, 2012).
- **70% des renseignements** sur lesquels les professionnels de la santé s'appuient pour **poser leur diagnostic** proviennent des **renseignements communiqués par le patient** sur l'historique de sa situation
- En l'absence d'une communication adéquate:
  - 1) Augmentation des erreurs de diagnostics et de traitements
  - 2) Augmentation du nombre d'évaluations (tests)
  - 3) Augmentation des risques de fautes professionnelles
  - 4) Tendance à retarder les soins ou à amener les patients à éviter les soins courants
  - 5) Difficulté à comprendre, à mettre en œuvre et à le respecter le plan de traitement

# À quoi ressemble l'Offre active ?

- Au plan individuel?
- Au plan organisationnel?

**Bonjour!  
Hello!**



# À quoi ressemble l'Offre active ?

## Au plan individuel?

- **Comportements et actions concrètes :**
  - 1) Établir avec le bénéficiaire une relation de qualité, authentique et empathique fondée sur le respect global et la transparence
  - 2) Comprendre la situation particulière des personnes vivant en situation linguistique minoritaire
  - 3) Communiquer, par ses comportements, son respect de l'équité d'accès en matière de soins ou de services en français



# À quoi ressemble l'Offre active ?

## Au plan individuel?

- **Quelques mesures :**

- 1) Port d'une épinglette « Bonjour>Hello » indiquant qu'on peut offrir le service dans les deux langues
- 2) S'informer de la langue de préférence du patient, l'inscrire au dossier à l'intention des autres membres de l'équipe
  - Permettre que le choix ne soit pas exclusif
- 3) Dans le doute, mentionner le français en premier lorsqu'on demande si la personne préfère que la communication pour ses soins soit faite en français ou en anglais
- 4) Faire des démarches pour avoir des outils d'évaluation et des outils éducatifs en français (dépliants d'information, programmes d'exercices, etc.)

- **Lorsqu'on doit diriger des patients vers d'autres services**

- 1) Garder à portée de la main une liste des employés et des organismes qui peuvent offrir des services en français
- 2) Documenter les choix de langue du patient dans le dossier de transfert

# À quoi ressemble l'Offre active ?

## Au plan organisationnel?

- Affichage bilingue
- Site Web bilingue
- Fournir aux employés bilingues des épinglettes ou plaquettes indiquant le service dans les deux langues
- Endroits désignés aux comptoirs ou dans les bureaux où les services en français sont disponibles et accessibles

### ***et assurer une présence à ces endroits***

- Documents, journaux et magazines, téléviseurs, etc., en français et en anglais, dans les salles d'attente
- Outils d'évaluation et documents d'information sur la santé bilingues

# À quoi ressemble l'Offre active ?

## Au plan organisationnel?

- Recrutement de personnel bilingue en nombre suffisant
- Valorisation du travail fait pour offrir des services en français
- Politique écrite des services en français adoptée par le conseil d'administration
- Représentation des francophones au conseil d'administration et dans la direction de l'organisme

# À quoi ressemble l'Offre active ?

## Au plan organisationnel?

C'est plus que d'offrir des services dans la langue du patient, c'est aussi :

- une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en milieu minoritaire, tenant compte de l'état de santé de la communauté et de son manque historique de services de santé en français.
- vise à assurer la qualité des services et l'équité des bénéfices auxquels ont droit tous les citoyens francophones du Canada, peu importe leur situation minoritaire.

(Lortie et Lalonde, 2012 : 10)

# Langue et santé – sécurité du patient

- En tant que futurs professionnels de la santé, en incluant l'offre active dans votre pratique, vous favorisez la sécurité du patient par :
  - 1) Une meilleure évaluation de l'état de santé
  - 2) Des diagnostics plus précis et plus rapides
  - 3) Une meilleure fidélité aux traitements prescrits
  - 4) Des résultats plus positifs
  - 5) Une plus grande satisfaction des patients

# Présentation de la boîte à outils

- [www.offreactive.com](http://www.offreactive.com)



**MERCI!**

**Bonne Offre active!**

