



Hôpital  
**Montfort**



**Bonjour! Hello! Comment pouvez-vous  
offrir activement des services en  
français? Testez vos connaissances sur  
l'offre active!**

Le 22 septembre 2015  
Entretiens Montfort  
Hôpital Montfort, Ottawa

Lynn Casimiro, Pht., Ph.D.  
Lyne Pitre, MD., CCMF., FCMF., MMedEd.





# Objectifs

Après la séance le participant pourra...

- Définir ce qu'est l'offre active
- Discuter les facteurs qui peuvent aider à appliquer l'offre active
- Identifier les comportements d'offre active à faire et les comportements à éviter à partir de mises en situation simulées





Qu'est-ce  
que l'offre  
active?



# Définition

« L'offre active peut être considérée comme une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans sa langue officielle de son choix doit précéder la demande de services. »

Louise Bouchard et coll., 2012, p. 46



## En d'autres mots ...

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

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

Bouchard et Desmeules (2011)





# 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.



# Combien de francophones au Canada?

## Selon-vous, où sont-ils?







# 400 ans plus tard : 9 millions de personnes parlent français

La vitalité des communautés francophones et acadiennes est au cœur de la dualité linguistique au Canada





# Partageons nos expériences....





Est ce que je pratique l'offre active?



# Question 1

Lorsque j'accueille un patient/client dont je ne connais pas la langue, je le salue en français en premier, suivi d'une salutation en anglais.

OUI

NON



## Question 2

Je veille à ce qu'il y ait des documents informatifs et des outils de divertissement en français (p. ex., dépliants, revues, journaux, radio, télévision, jeux) dans les aires communes (salle d'attente ou autre).

OUI

NON



## Question 3

Je reprends certaines expressions et un vocabulaire utilisés par le patient/client pour qu'il se sente à l'aise de parler en français avec moi.

OUI

NON



## Question 4

Lorsque mon patient/client préfère des services en français, je lui offre la possibilité d'être dirigé vers un autre intervenant ou organisme francophone.

OUI

NON



## Question 5

J'ai l'habitude d'indiquer le choix langagier du patient/client sur les formulaires utilisés lors du transfert.

OUI

NON





## Question 6

Comme enseignant /superviseur de stage je parles toujours en français à mes étudiants.

Comme étudiant, je parle toujours en français à mon enseignant/superviseur de stage.

OUI

NON



# QUESTION 7

Lorsque je travaille ou à l'école, je parle toujours en français en présence de mes collègues.

OUI

NON



# Le cas de Madame Hamilton





## En résumé...

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

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

Bouchard et Desmeules (2011)





# Que puis-je faire?



- M'assurer que les services en français soient visibles, disponibles et facilement accessibles.
- Parler en français au patient/client.
- 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.



# Boîte à outil



<http://cnfs.net>



# Référence

BOUCHARD, Louise, Marielle BEAULIEU et Martin DESMEULES (automne 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



# Objectifs

Après la séance le participant pourra...

- Définir ce qu'est l'offre active
- Discuter les facteurs qui peuvent aider à appliquer l'offre active
- Identifier les comportements d'offre active à faire et les comportements à éviter à partir de mises en situation simulées









# Questions



Lynn Casimiro

[lynncasimiro@montfort.on.ca](mailto:lynncasimiro@montfort.on.ca)

Lyne Pitre

[lynepitre@montfort.on.ca](mailto:lynepitre@montfort.on.ca)



# Déterminants

- Sentiment de compétence langagière : sentiment de compétence en français, niveau d'aisance à utiliser son français.
- Connaissance culturelle : connaissance des enjeux des communautés francophones en situation minoritaire.
- Affirmation de la langue : revendiquer le fait de parler en français et affirmer sa fierté francophone.
- Sentiment de confiance : jusqu'à quel point je me sens bien avec ma communauté linguistique et avec les autres quand je parle français.