

***GReFoPS***

***L'offre active de services  
sociaux et de santé en  
français et la formation***

**Un tour d'horizon**

*Clinique universitaire interprofessionnelle  
en soins de santé primaire  
1<sup>er</sup> avril 2014*

# Plan de la rencontre

- o L'importance des services en français
- o Notions d'offre active
- o Recension d'écrits
- o Nos recherches
  - o Les réalités de l'offre de services en français en contexte minoritaire
  - o Le recrutement et la rétention de professionnels bilingues
  - o Les trajectoires de services
  - o La mesure des comportements d'offre active
  - o La formation à l'offre active
- o Réflexion à partir d'une histoire de cas
- o Rôle de la Clinique dans la formation à l'offre active



# Témoignages

## Témoignage 1



## Témoignage 2



# Définition de l'offre active

« 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 la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services. »

(Bouchard, L. 2012, p. 46)

## Composantes de l'OA (CNFS, 2012, p.10)

- o Approche globale de la planification et de la prestation des services
- o Approche proactive
- o Tient compte de la diversité culturelle
- o Vise à assurer la qualité des services et l'équité des bénéficiaires

*gReToPS-1 avril 2014*



## Énoncé d'engagement envers la formation à l'offre active des services de santé en français

Le CNFS et ses institutions membres s'engagent à prendre tous les moyens à leur disposition pour s'assurer que les diplômés des programmes soutenus par le CNFS arrivent sur le marché du travail avec les connaissances et les compétences nécessaires, afin qu'ils soient en mesure, avec conviction et confiance, d'intervenir, d'appuyer et de bonifier les services de santé en français offerts en milieu minoritaire dans l'ensemble du pays. Pour ce faire, le CNFS et ses institutions membres mettront en place des activités concrètes visant à intégrer dans les programmes de formation en santé, les thématiques portant sur l'offre active.

Sous-signés,  
les membres du Conseil d'administration du CNFS

Lise Bourgeois, présidente  
La Cité collégiale

Ed Blackburn, doyen par intérim  
Campus Saint-Jean, Université de l'Alberta

Yves Pelletier, sous-ministre adjoint  
Accord du Nouveau-Brunswick pour le Centre de  
formation médicale du N.-B.

L'hon. Allister Surette, recteur et vice-chancelier  
Université Sainte-Anne

Donald DesRoches, président  
Collège Acadie I.-P.-E.

Raymonde Gagné, rectrice  
Université de Saint-Boniface

L'hon. Allan Rock, recteur et vice-chancelier  
Université d'Ottawa

Raymond Thérberge, recteur  
Université de Moncton

Denis Hubert Dufresne, président  
Collège Boréal

Dominic Groux, recteur  
Université Laurentienne

Liane Roy, présidente-directrice générale  
Collège communautaire du Nouveau-Brunswick



Consortium national  
de formation en santé

# Conclusions principales des recherches

## o Importance de faire de l'OA de services en français

- o La langue comme déterminant de la santé  
(Bouchard, Beaulieu, Desmeules, 2012; Bouchard et Desmeules, 2011)
- o Égalité et qualité des soins
- o Pour bien se faire comprendre (Madoc-Jones, 2004)
- o Les francophones en situation minoritaire ne demandent pas toujours leurs services en français  
(Bouchard et al., 2012; Drolet et al., 2014, Drouin et Rivet, 2003; SSF, 2007)



# Conclusions principales des recherches

## o Conséquences de ne pas en faire

- o Erreurs et répercussions sur les diagnostics et les interventions (Bowen, 2001; Comité consultatif 2007)
- o Plus grand risque d'hospitalisation (Bowen 2001; Drouin et Rivet, 2003)
- o Niveau de satisfaction réduit (Bowen, 2001; Irvine et al., 2006)
- o Adhérence au traitement, participation active aux interventions plus faibles lorsque le client a moins bien compris le professionnel (Bowen, 2001; Drouin et Rivet, 2003)

# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lauzon, S., Dubouloz, C-J., Arcand, I.)

## Les réalités de l'offre de services en français en contexte minoritaire

### Méthode

- o Automne 2011
- o 43 professionnels de la santé et des services sociaux
- o 8 groupes d'entretien
  - o 4 groupes avec intervenants en enfance-jeunesse
  - o 4 groupes avec intervenants auprès des aînés



# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lauzon, S., Dubouloz, C-J., Arcand, I.)

## Les réalités de l'offre de services en français en contexte minoritaire

### Résultats – Défis rencontrés (Drolet et al., 2014)

- o Enjeux linguistiques (variété linguistique; insécurité linguistique)
- o Pénurie de services en français
- o Enjeux organisationnels (manque de soutien; surcharge de travail)

# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lauzon, S., Dubouloz, C-J., Arcand, I.)

## Les réalités de l'offre de services en français en contexte minoritaire

### Résultats – stratégies mises en place

(Drolet et al., 2014; Savard, S. et al., accepté)

- o Adaptation et flexibilité langagière
- o Engagement
- o Partenariat
- o Capital social



# Nos recherches

(DeMoissac, D.; Savard, S.; Giasson, F., Zellama, F., Drolet, M., Benoît, J.)

## Le recrutement et la rétention de professionnels bilingues

### Méthode

- o Projet en collaboration avec l'U de St-Boniface (Manitoba); 2013-2014
- o 2 groupes d'entretien à Ottawa avec 19 professionnels/elles
- o 4 groupes d'entretien à Winnipeg avec 36 professionnels/elles

# Nos recherches

(DeMoissac, D.; Savard, S.; Giasson, F., Zellama, F., Drolet, M., Benoît, J.)

## Le recrutement et la rétention de professionnels bilingues

### Résultats

- o Facteurs de motivation (langue; engagement, relations)
- o Réalités du milieu de travail bilingue (communication, surcharge)
- o Pistes de solution (incitatif financier, formation continue, valorisation)



# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lefebvre, P., Lauzon, S.)

## Les trajectoires de services

### Méthode

- o 2012-2014
- o 2 entrevues avec 13 clients: 4 parents de jeunes; 9 proches aidants d'aînés
- o 2 stratégies d'analyse
  - o Au niveau des individus
  - o Au niveau de l'organisation du système de santé

# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lefebvre, P., Lauzon, S.)

## Les trajectoires de services

### Résultats - individus

- o **Stratégies des personnes aidantes:**
  - o S'impliquer pleinement
  - o Être proactif
  - o Connaître les diverses facettes du réseau de services
  - o Prendre avantage des contacts
  - o Contourner les règles
- o **Éléments contribuant aux stratégies mises en œuvre**
  - o Communication en français
  - o Soutien du personnel dans la recherche de services en français



# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lefebvre, P., Lauzon, S.)

## Les trajectoires de services

### Résultats – organisation du système de santé

- o Schéma de trajectoire aîné
- o Schéma de trajectoire enfant

# Nos recherches

(Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Benoît, J., Lagacé, J., Lefebvre, P., Lauzon, S.)

## Les trajectoires de services

### Résultats – organisation du système de santé

- Certains services reposent sur la bonne volonté des individus
- Pénurie de services de façon global; accès plus difficile pour des services en français
- Le conseil scolaire est un point d'accès vers les services en français
- Importance des établissements totalement désignés > partiellement désignés



*Même formés en français, les étudiants et nouveaux professionnels francophones et francophiles se sentent peu outillés pour reconnaître les enjeux liés à l'offre de services de santé en français et pour poser des gestes concrets afin d'améliorer la situation (Bouchard et Vézina, 2009)*

## **2 nouvelles questions de recherche**

- o Comment peut-on mesurer l'offre active?**
- o Comment les étudiants sont formés à l'offre active?**

# Nos recherches

(Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P., Benoît, J.)

## Mesure des comportements d'offre active

### Méthode

- o Mesure de l'offre active
  - o Comportements individuels
  - o Soutien organisationnel
- o Population: diplômés des cinq dernières années des programmes de formation en santé et en service social des universités d'Ottawa et de Moncton

### *En cours:*

- o Questionnaire sur les profils sociolinguistiques et les déterminants possible de l'offre active (inspiré de Landry, Allard, Deveau, 2004)
- o Population: étudiants en 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> année de médecine de l'Université d'Ottawa, de l'École de médecine du Nord de l'Ontario et du Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick.

*gReToPS-1 avril 2014*



# Nos recherches

(Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P., Benoît, J.)

## Mesure de comportements d'offre active

### Résultats

- o Bonne consistance interne
- o Validité de construit
- o Bonne stabilité temporelle
- o peut être utilisée comme outil d'autoévaluation pour les étudiants ou les intervenants

# Nos recherches

(Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A., Drolet, M.)

## Formation à l'offre active

### Méthode

- o Recension exhaustive des écrits
- o Sondage auprès de formateurs (123 répondants)
- o Groupe d'experts
- o Lignes directrices pour la formation à l'OA



# Nos recherches

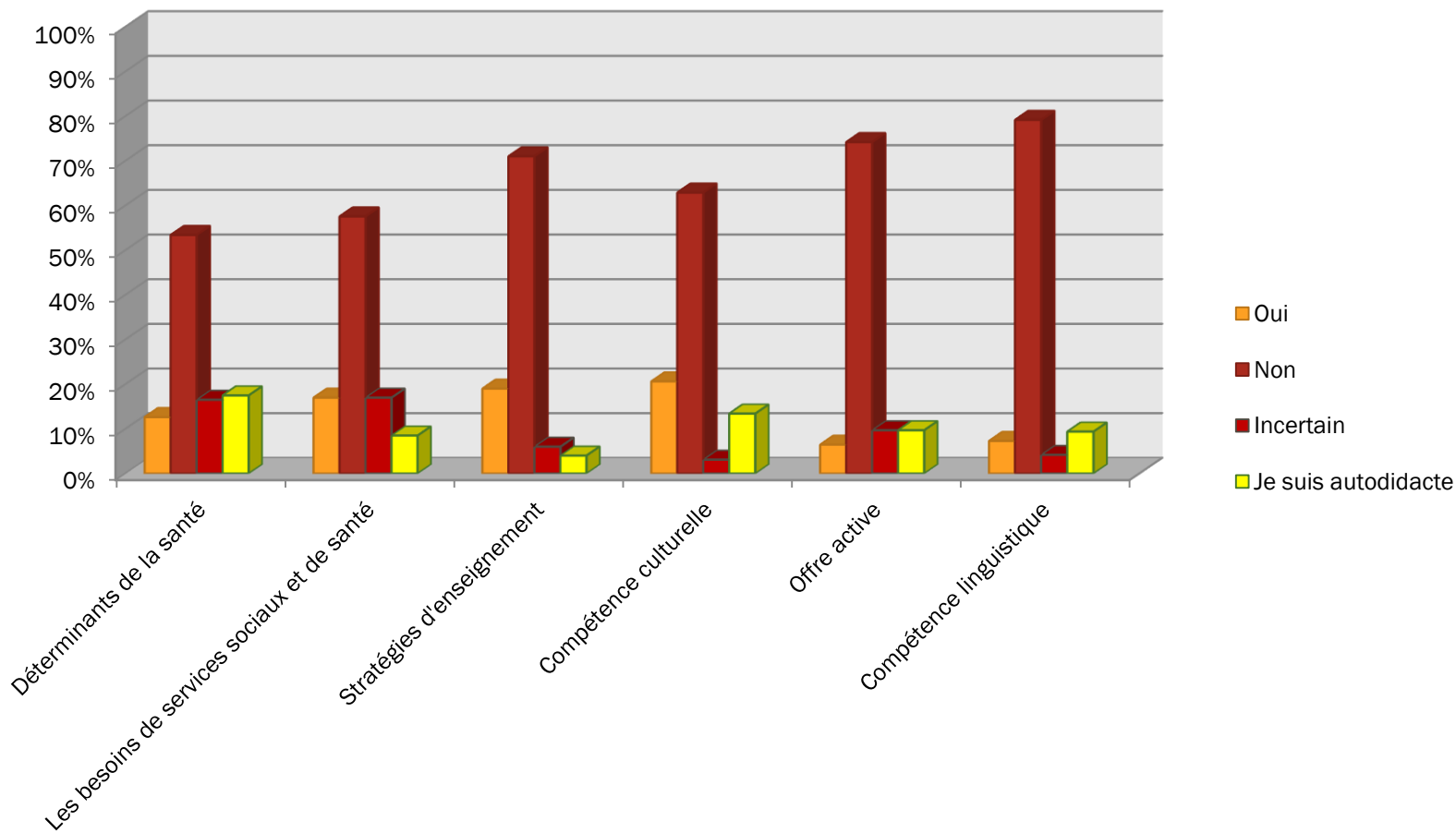
(Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A., Drolet, M.)

## Formation à l'offre active

### Résultats

- o Il existe peu d'écrits sur la formation à l'offre active (écrits sur la compétence culturelle)
- o Les formateurs des établissements d'enseignement au Canada se sentent peu outillés pour offrir une formation à l'offre active

## Avez-vous reçu de la formation sur...?





# Nos recherches

(Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A., Drolet, M.)

## Lignes directrices de formation à l'offre active

- o Appui de l'institution
- o Appui des facultés et/ou départements
- o Appui du programme d'études
  - o Savoirs : les connaissances en lien à l'offre active
  - o Savoirs-faire : les compétences en lien à l'offre active
  - o Savoirs-être : les attitudes en lien à l'offre active
- o Appui aux formateurs
- o Stratégies pédagogiques

# Ressources

GReFoPS: [www.grefops.ca](http://www.grefops.ca)

Équipe

Publications

**Boîte à outils**

CNFS et GRIOSS (Université de Moncton)

<http://www.offreactive.com/>





# Études de cas

## Partie A : Les défis de l'offre de services en français

*(5 minutes par vignette pour un total de 10 minutes)*

1. Qu'est-ce qui a manqué dans ces cas?
2. Quelles peuvent être les conséquences de ces manques? Comment cela peut-il être discuté avec l'équipe de soins?
3. Comment la dimension linguistique devrait-elle être abordée pour la suite des soins à l'hôpital? Et au congé?

## Partie B : La préparation de nos étudiants pour faire face à ces défis.

*(10 minutes pour cette partie)*

1. Quelles seraient les connaissances, les compétences et les attitudes que vos étudiants devraient avoir pour faire face à ce genre de situation?

# Discussion

*(20 minutes)*

- o Comment la Clinique peut-elle contribuer à préparer les étudiants aux réalités du travail en milieu francophone minoritaire?
  - o Parce que tout est en français, certains défis ne sont pas rencontrés par les étudiants. Quels défis sont rencontrés?
  - o Qu'est-ce qui est fait actuellement pour contribuer à cette sensibilisation?
  - o Qu'est-ce qui pourrait être fait de plus?