

PRATIQUE # 19

Les outils de rappel sur l'offre active du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick)

Créée : Février 2021
Mise à jour: Janvier 2025

Josée Benoît
Djenaba Sarah Dagnogo
Jacinthe Savard
Sébastien Savard



À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html). Ce répertoire complète l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*, développé par le GReFoPS¹. Il présente des initiatives locales répondant aux besoins communautaires et considérées comme innovantes par leurs acteurs. Les pratiques ont été classées suivant un cadre d'évaluation du Conseil canadien de la santé et des définitions de l'Agence de la santé publique du Canada. Cela nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, prometteuses et de pointe.

Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lectorat est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs·rices et des collaborateurs·rices, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches et des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

En 2021, la recherche et la rédaction de la fiche ont été financées par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa. La mise à jour de 2025 a été financée par la Société Santé en français et réalisée par Solange van Kemenade en collaboration avec Josée Benoît, Jacinthe Savard et Sébastien Savard, membres de l'équipe de recherche du GReFoPS, Université d'Ottawa.

Pour citer cette fiche : Benoit, J., Dagnogo, D.S., Savard, J., & Savard, S. (2021, mise à jour 2025). Pratique # 19 : Les outils de rappel du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick). Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html.

¹ L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante :
https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html (version en français)
https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 19 : Les outils de rappel sur l'offre active du Réseau de santé Horizon (Nouveau- Brunswick)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation : innovation et offre de services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur ;
- L'offre active (accueil et la visibilité) ;
- Les relations avec les usagers de services.

L'organisation qui l'a mise en place :

Réseau de santé Horizon, Nouveau-Brunswick

L'information décrite dans cette fiche provient des différentes vidéos et documentations partagées par Lorna Mansfield, conseillère aux langues officielles du Réseau de santé Horizon, ainsi que d'une entrevue avec cette dernière le 18 novembre 2020 et d'un échange courriel le 9 février 2021. En janvier 2025, la mise à jour a été effectuée avec la collaboration de Mme Pauline Babineau, directrice aux langues officielles au sein du Réseau Horizon.

Contexte

Au Nouveau-Brunswick, les services de santé sont regroupés sous deux régies régionales de la santé (RRS) : le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon. Chaque RRS a le mandat général d'offrir des services de santé au Nouveau-Brunswick et est dirigée par un conseil d'administration. Le Réseau de santé Horizon est la plus grande régie régionale de la santé au Nouveau-Brunswick et la deuxième plus grande régie régionale de la santé au Canada atlantique. Il gère 12 hôpitaux et plus de 100 établissements, cliniques et bureaux au centre et au sud du Nouveau-Brunswick. Horizon offre des services allant des soins de courte durée et des soins spécialisés jusqu'aux services de santé communautaires². La langue de travail dans le réseau de santé Horizon est généralement l'anglais, mais les services qui y sont dispensés doivent être offerts dans les deux langues officielles, comme tous les services publics au Nouveau-Brunswick³.

À l'hiver 2017, le Réseau de santé Horizon a lancé un projet pilote intitulé *Active Offer Every Day*, débutant par un sondage sur la qualité de l'offre active auprès du personnel, des patient·es et des visiteur·euses. Les résultats ont montré que certains services se portaient bien, tandis que d'autres rencontraient des défis. Les raisons variaient du manque de ressources au manque de connaissances de la Loi. La gestion du Réseau a donc cherché des moyens pour s'assurer que tout le personnel et la direction connaissent et respectent la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, et qu'ils fassent la promotion de pratiques exemplaires dans les deux langues officielles afin d'assurer des soins axés sur la patientèle et la famille.



2 Réseau de santé Horizon <https://fr.horizonnb.ca/accueil/%C3%A0-propos-de-nous.aspx>

3 Gouvernement du Nouveau-Brunswick, *Loi sur les langues officielles* <https://lois.gnb.ca/fr/document/lc/O-0.5>

Comme première démarche, le Réseau a mis sur pied des Séances de dialogue (Voir Pratique # 17) permettant aux employé-es de se familiariser avec la loi mentionnée et favorisant des échanges sur leurs besoins et leurs recommandations pour améliorer la qualité des services dans les deux langues officielles. Les Séances de dialogue ont mis en évidence le besoin de ressources et d'outils pour appuyer le personnel dans leur offre active de services dans les deux langues officielles. En plus du plan de contingence personnalisé (Pratique # 18), d'autres ressources ont été mises en place sous forme d'outils de rappel.

En 2025, ces outils avaient été intégrés à une plateforme intranet virtuelle où les gestionnaires peuvent dorénavant trouver un ensemble de ressources, de politiques et de procédures concernant les langues officielles. L'ensemble de ces ressources permet aux gestionnaires d'élaborer un plan de contingence.

Objectif(s)

Les outils de rappel ont été conçus à l'intention du personnel et du public, comme moyen de sensibilisation et de rappel de la signification et de l'importance de l'offre active. Grâce à ces outils, les patients et les membres de leur famille sont en mesure de comprendre qu'ils peuvent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix au sein des organisations du Réseau de santé Horizon. Certains des outils servent également de ressources pour le personnel, les appuyant dans leur pratique de l'offre active.

Caractéristiques de la pratique

Les outils de rappel (*reminder tools*) sont des objets ou des éléments visuels qui mettent en valeur l'offre active de services dans les deux langues officielles et qui rappellent la salutation « Hello, Bonjour ». Des outils étaient disponibles avant la mise en œuvre du projet pilote, mais leur distribution n'était pas encore généralisée. Les sessions de dialogue et l'élaboration du plan de contingence ont permis de faciliter leur diffusion. Le Réseau de santé Horizon a également adopté un slogan (histoire à 6 mots) qui met en valeur la volonté de servir les patient-es et les membres de leurs familles dans la langue de leur choix : *Votre langue, Votre choix, Notre engagement (Your language, Your choice, Our commitment)*. Les divers outils de rappel seront décrits ci-dessous.

Menu déroulant



Un menu déroulant comme celui dans l'image figure dans des endroits d'accueil des différentes unités de services. Le côté face au client rappelle la signification de la formule

« Hello, Bonjour ». De l'autre côté, figure des indications pour le professionnel ou la professionnelle de la santé afin qu'il ou elle soit en mesure de mobiliser les ressources si la clientèle requiert des services en français. Les ressources à l'intérieur du menu déroulant inclus le plan de contingence personnalisé de l'unité, les coordonnées pour avoir accès à des interprètes, les coordonnées des gestionnaires aux langues officielles du Réseau Horizon, des traductions de phrases clés souvent utilisées dans le réseau de la santé.

Cell phone popper (pour téléphone cellulaire)



Un « popper » est un petit objet que l'on peut coller à l'arrière d'un téléphone mobile. Lorsqu'on tire le bout, il s'étend pour permettre aux doigts de s'y agripper, ce qui permet de tenir plus fermement le téléphone dans la main. Le réseau Horizon s'est procuré des « poppers » affichant le logo Hello/Bonjour. Ils servent ainsi de publicité et il favorise l'offre active des services dans les deux langues officielles.

Portefeuille mobile



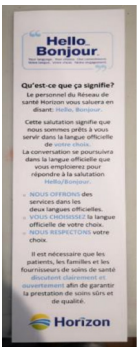
Le portefeuille mobile est une pochette qui se colle à l'endos des téléphones mobiles. L'utilisateur-riche peut y mettre ses cartes de crédits, cartes d'affaire ou carte d'autobus. Le logo Hello/Bonjour (la salutation bilingue) figure sur les portefeuilles mobiles fournis par le Réseau de santé Horizon.

Épinglette pour carte d'identité



Cette épinglette sert à insérer une carte d'identité qui sera par la suite accrochée à un vêtement. La salutation bilingue Hello/Bonjour y est inscrite.

Signet



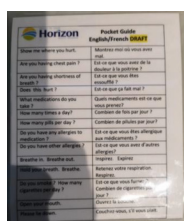
Le signet est destiné aux patient-es et aux membres de la famille. Il comprend la définition de la salutation bilingue Hello/Bonjour. Le signet explique que la réponse du client ou de la cliente à la salutation bilingue indique à l'employé-e sa langue de préférence et assure que le Réseau a mis en place des moyens pour que ce choix soit respecté. Les signets ont également été distribués dans les bibliothèques communautaires et dans divers autres lieux publics.

Guide de poche anglais/français



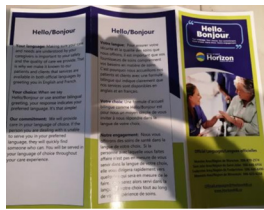
Le Guide de poche anglais/français (English/French Pocket Guide) est un petit dictionnaire de poche dans lequel des phrases en anglais sont traduites en français. Ces phrases sont des expressions utilisées dans une interaction de base telle que : *I'm sorry* (je regrette). Des mots souvent utilisés dans les échanges en milieu hospitalier s'y retrouvent également (exemple : *stairs*; escaliers). Ce guide est offert en format de poche.

Cartes de traduction spécifiques aux services



En complément du Guide de poche, différents départements ont élaboré des cartes spécifiques pour leur service pour traduire le vocabulaire le plus utilisé dans leur service, à partir du concept proposé par Horizon, et avec l'aide de leur département de traduction.

Feuillet Hello/Bonjour



Le feuillet Hello/Bonjour est destiné au public. Ce dépliant présente la manière dont le personnel d'Horizon est censé accueillir le public, dans une variété de scénarios, tout en respectant la langue de son choix. Si l'employé-e connaît le patient ou la patiente, il ou elle peut s'adresser directement à la personne dans la langue dans laquelle la communication a été entamée. Si l'employé-e ne connaît pas le patient ou la patiente, il ou elle commencera l'interaction par la salutation bilingue Hello/Bonjour.

Autocollant Hello, Bonjour



Ces autocollants incluent la salutation Hello/Bonjour, ainsi que le slogan du projet pilote : « Votre langue, Votre choix, Notre engagement ».

Phrases de références anglais/ français



Les phrases de référence rapide anglais/français sont un ensemble de cartes d'affaire. Les mots traduits de l'anglais au français (y compris la phonétique) se trouvent sur ces cartes. Ces termes sont généralement des expressions et des mots fréquemment utilisés par les professionnel·les de la santé. Elles ont été largement distribuées à travers le Réseau Horizon.

Affiche de bureau English/Français



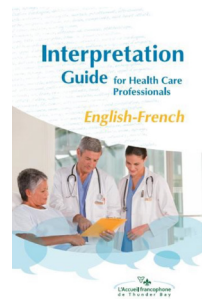
Phrases de références anglais/français

Calendrier bilingue



Le Réseau Horizon a produit un calendrier bilingue pour les clients et les employés. La définition de la salutation Hello/ Bonjour est rappelée sur chaque page. D'autres ressources communautaires et renseignements disponibles dans les deux langues officielles sont aussi présentés dans le calendrier.

Interpretation Guide for Health Care Professionals – English-French



Ce guide a été élaboré par l'Accueil francophone de Thunder Bay. Il est conçu comme un outil simple et rapide pour fournir les équivalents des expressions et des termes médicaux couramment utilisés dans divers contextes en français. Il constitue l'un des outils d'apprentissage utilisés par les employé-es du Réseau de santé Horizon. Une application est disponible avec ce livre sur le site de l'Accueil francophone, comme ressource (et non comme traducteur). L'application fournit également la phonétique.

Défis

Selon la personne-ressource, aucun obstacle majeur n'a été rencontré dans l'implantation de ces outils de rappel. Elle souligne toutefois que l'équipe des langues officielles du Réseau a fait preuve de flexibilité et d'adaptabilité au cours du processus.

Analyse

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Les divers outils et ressources découlent du besoin de mettre en valeur et d'accroître l'offre active de services dans les deux langues officielles au sein du Réseau de santé Horizon et de sensibiliser le personnel à l'importance de la salutation bilingue par toutes les parties prenantes (clientèle et personnel). Des objets avec le nom et le logo d'un organisme existent dans de nombreuses organisations, mais mettre à la disposition du personnel et de la clientèle un ensemble d'outils de ce genre avec la visée de faire la promotion de l'offre active est perçu comme étant novateur.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique émergente

Qualité des faits probants : La pratique a fait l'objet de commentaires positifs de la part des responsables et des employés, mais les résultats issus de leur mise en place n'ont pas été évalués formellement.

Répercussions : Les outils de rappel touchent le personnel du Réseau de santé Horizon, ainsi que les usager·ères et membres de leurs familles. Ils rappellent l'importance de recevoir des services dans la langue officielle de son choix ainsi que l'engagement organisationnel envers l'offre active. L'équipe de recherche n'a pas eu accès à des données sur la distribution, la consultation et la lecture des messages véhiculés par les outils.

Applicabilité : Les outils de rappel sur l'offre active se trouvent dans les hôpitaux et les établissements du Réseau de santé Horizon ainsi que les ressources publiques réparties à l'intérieur et à l'extérieur de ces établissements. La promotion des outils de rappel s'est faite par le biais de bulletins électroniques, de la lettre d'information Horizon Star, du webinaire offert par l'équipe de conseiller·ères aux langues officielles, de la page Web interne (OL Skyline) et par le moyen du bouche-à-oreille. Les conseiller·ères aux langues officielles continuent à offrir des conseils et à distribuer des outils au fur et à mesure des besoins.

Transférabilité : Bien que certains des outils sont des objets communs (*popper*, portefeuille mobile, épinglette, signet, etc...), le Réseau de santé Horizon s'en est servi en tant qu'outils de promotion et de rappel pour l'offre active de services dans les deux langues officielles. L'équipe de recherche n'a pas de connaissance d'autres organismes qui utilisent l'ensemble de ces ressources d'une manière aussi systématique. Toutefois, les affiches de bureau English/Français et le Guide d'interprétation de l'Accueil francophone de Thunder Bay sont probablement utilisés dans d'autres établissements.

Les commentaires reçus par les employé·es et les observations informelles du Réseau de santé Horizon nous portent à croire que la pratique pourrait être généralisée à d'autres établissements de santé qui souhaiteraient miser sur l'importance de l'offre active de services dans les deux langues officielles.