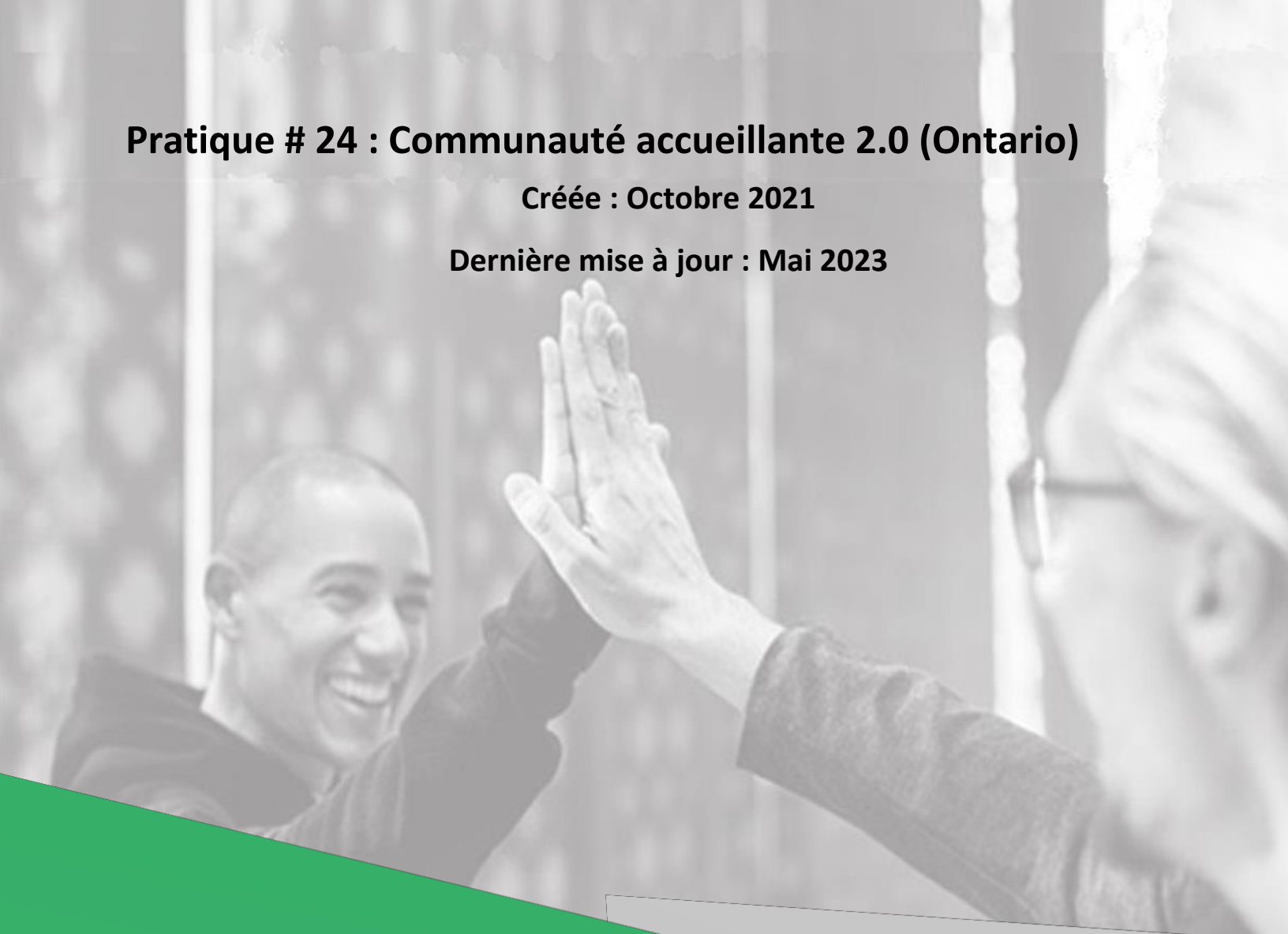


# Pratique # 24 : Communauté accueillante 2.0 (Ontario)

Créée : Octobre 2021

Dernière mise à jour : Mai 2023



**Josée Benoît  
Djenaba Sarah Dagnogo  
Alexandre Renaud**



uOttawa

**GRéOPS**

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

## À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire des pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : [https://www.grefops.ca/repertoire\\_pratiques\\_novatrices.html](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html)).

Le *Répertoire de pratiques novatrices* (précédemment le *Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire*) constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*<sup>1</sup>. Il présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques 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 lecteur est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs et des collaborateurs, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, 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

La recherche et la rédaction de la fiche ont été financées par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

**Pour citer cette fiche :** Benoît, J., Dagnogo, D.S. & Renaud, A. (2023). Pratique #24 : Communauté accueillante 2.0 (Ontario). 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](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html).

---

<sup>1</sup> 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](https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html). (version en français)  
[https://www.grefops.ca/selfassessment\\_tool.html](https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html). (version en anglais)

## Pratique # 24 : Communauté accueillante (Ontario)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les ressources de la communauté : collaboration avec les acteurs clés de la communauté
- Les ressources de l'organisation : embauche, rétention et formation du personnel de santé bilingue

### L'organisation qui l'a mise en place : Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario

L'information décrite dans cette fiche provient principalement de trois sources, soit 1) la page Web du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario; 2) un rapport d'activité sur le projet Communauté accueillante 2.0; et 3) un webinaire regroupant certains membres et acteurs du projet pilote de la Communauté accueillante. 4) la ressource de formation d'accès éQUITÉ - Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français.

La documentation a été complétée par une entrevue téléphonique avec madame Nancy Larivière, coordonnatrice de projet au Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, le 7 juin 2021 et mise à jour le 22 mai 2023 avec l'appui de madame Geneviève Laferrière, coordonnatrice de projets du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario.

### Contexte

Le recrutement, l'intégration et la rétention de la main-d'œuvre en santé ayant les compétences linguistiques pour offrir des services en français sont des défis importants auxquels font face beaucoup d'organismes de santé. La stratégie nationale 2013-2018 de la Société Santé en français désirait appuyer des initiatives communautaires comme moyen de bâtir des processus de collaboration et de soutien pour assurer une meilleure intégration et rétention des professionnels de la santé et des services sociaux dans les communautés francophones. En 2014-2018, Communauté accueillante faisait partie d'un projet pilote voulant favoriser le recrutement et la rétention de ressources humaines bilingues dans le domaine de la santé et des services sociaux. Ce projet a permis de constater que l'implication de la communauté peut générer des occasions de réseautage, d'engagements communautaires et des stages. Les résultats positifs du projet pilote Communauté accueillante 2014-2018 ont encouragé Santé Canada à étendre ce projet à un plus grand nombre de communautés, pour la période de 2018-2021. Par conséquent, le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario a travaillé en collaboration avec cinq communautés de pratique, soit 1) la communauté de Windsor et London, 2) la communauté de Waterloo, Wellington et Guelph, 3) la communauté de Niagara, 4) la communauté de Mississauga Halton et 5) la communauté Simcoe Nord Muskoka. En 2023, afin de diffuser les leçons tirées de ce projet, le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario a produit une ressource d'apprentissage pour les utilisateurs d'accès éQUITÉ et pour les partenaires du milieu de la santé intéressés à

l'amélioration de l'accès aux services de santé en français auprès des communautés francophones en situation minoritaire.

Dans la ressource de formation - [Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français](#) de la Société Santé en français et du Réseau franco-santé du sud de l'Ontario<sup>2</sup>, la définition suivante d'une communauté de pratique est utilisée : « Les communautés de pratique sont des groupes de personnes qui se rassemblent afin de partager et d'apprendre les unes des autres, en présentiel ou en virtuel. Elles sont liées par leur intérêt commun d'un champ de compétences et sont conduites par un désir et par un besoin de partager des problèmes, des expériences, des modèles, des outils et des pratiques gagnantes. Les membres de la communauté de pratique approfondissent leurs connaissances en interagissant sur une base continue et à long terme afin de développer ensemble des pratiques innovantes. » (Wenger, McDermott et Snyder, 2002)). Dans le cadre du projet 2018-2023, les communautés ou regroupements nommés ci-dessus ont été ciblés en raison de 5 clés de succès : leur perspective multidisciplinaire et inclusive, leur vision commune, l'engagement de champions, leur stratégie adaptée à la communauté, leur stratégie d'accueil durable.

Le projet Communauté accueillante version 2.0 propose des stratégies et des outils à ces communautés tout en les encourageant à collaborer entre elles. Cette approche intersectorielle et multidisciplinaire encourage foncièrement le partage des ressources et l'entraide entre ces communautés. En fait, chacune d'entre elles a créé et développé des initiatives, des activités et des pratiques (relatives au contexte de la région) permettant d'interpeller les étudiants et les professionnels bilingues. À cet effet, le besoin ayant motivé ce projet est en lien avec le défi que pose le recrutement et l'intégration des futurs professionnels de santé et des services sociaux. En d'autres mots, ces communautés ont besoin de trouver des stratégies novatrices pour recruter et retenir des employés bilingues dans les communautés francophones en situation minoritaire. Elles ont besoin de trouver des moyens afin de soutenir et d'appuyer les gestionnaires dans leurs efforts pour recruter et retenir un personnel bilingue.

## Objectif

La Communauté accueillante 2.0 vise à favoriser l'accueil, le recrutement et la rétention des futurs professionnels bilingues des domaines de santé et des services sociaux dans des communautés francophones en situation minoritaire du sud de l'Ontario<sup>3</sup>.

Les partenaires ciblés sont les 5 communautés de pratiques ou regroupements d'agences de santé et services sociaux nommés ci-haut, ainsi que leurs membres, les étudiants et étudiantes bilingues et les futurs professionnels provenant des programmes de soins infirmiers, travail social, médecine, psychologie, orthophonie et autres programmes identifiés dans les régions, les collèges et universités francophones et anglophones qui offrent ces programmes dans le sud de l'Ontario, ainsi que les professionnels bilingues de la santé et des services sociaux qui désirent être informés des ressources communautaires et opportunités de carrières dans ces régions.

---

<sup>2</sup> Société Santé en français et Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario. (2023). *Les Communautés de Pratique: Une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français: accès éQUITÉ*, <https://equity-link.ca/fr/courses/les-communautés-de-pratique-une-demarche-collaborative-pour-accroitre-loffre-de-service-en-francais/>

<sup>3</sup> <https://francosantesud.ca/meilleures-pratiques/franco-sante-fr/communauteaccueillante/>

Quoique les cinq communautés de pratique faisant partie de la Communauté accueillante 2.0 aient mis en place des stratégies et des activités qui leur sont propres, selon les besoins de leur région, elles partagent des objectifs en commun : 1) appuyer l'identification des futurs professionnels inscrits dans les programmes de santé et services sociaux; 2) mettre en place et promouvoir des stratégies et des activités d'accueil communautaire afin de favoriser le recrutement, l'intégration et la rétention des professionnels dans les communautés; et 3) promouvoir des stratégies visant à accroître les placements et le recrutement de professionnels bilingues auprès des fournisseurs de services de santé et services sociaux<sup>4</sup>.

Le projet Communauté accueillante 2.0 a permis de mettre en place un système de partage de ressources, d'expertises, de connaissances et de pratiques innovantes inter-régions, mais également un partage de ressources entre paliers. Des informations venant de la Société Santé en français ou de Santé Canada, par exemple, pouvait facilement être distribuées entre les régions.

## Caractéristiques de la pratique

Les cinq régions faisant partie du projet Communauté accueillante 2.0 ont utilisés différents modèles de communautés de pratique. Les régions Nord Simcoe et Mississauga Halton ont utilisé le modèle interagence, les régions de Waterloo, Wellington et Guelph ainsi que le Niagara ont emprunté le modèle des agences intersectorielles, et les régions de Windsor et London ont utilisé le modèle individuel et communautaire.

Les principales activités mises en place dans les cinq communautés de pratique dans le cadre de Communauté accueillante 2.0 sont décrites ci-dessous.

<p><b>Communauté de pratique pour professionnels bilingues de Windsor London (CPPB)</b></p> <p><a href="http://CPPBSUD-OUEST.CA">CPPBSUD-OUEST.CA</a></p>	<p>Création d'un site web d'information et accès à une communauté virtuelle sur HealthChat pour professionnels dans les domaines de la santé, de la toxicomanie, des services sociaux et du mieux-être; espace pour réseauter, améliorer la communauté en français, échanger de l'information, partager des nouvelles et des ressources, trouver des occasions de stages et d'emplois, discuter de défis et solutions pour offrir des services de qualité en français.</p> <p>Collaboration avec un groupe de 25 étudiants de <i>Western University</i></p> <p>Rendez-vous de la CPPB mensuel avec les professionnels bilingues</p> <p>Promotion et publicités dans les journaux, médias sociaux</p>
---	--

<sup>4</sup> Idem.

<p><b>Table de concertation Waterloo, Wellington, Guelph (WWG)</b></p> <p><a href="http://www.FrancophonesWWG.ca">www.FrancophonesWWG.ca</a></p>	<p>Regroupement de 15 agences francophones et fournisseurs de services d'une multitude de secteurs</p> <p>Production d'un site Web et d'une vidéo témoignage</p> <p>Session dans le style « Café de Paris » mené par des bénévoles francophones de <i>Wilfrid Laurier University</i> pour des étudiants et employés</p> <p>Diffusion de ressources en français à 15 étudiants en médecine de <i>McMaster University</i></p> <p>Nouvelle collaboration avec l'École des sciences de la santé et de la vie de <i>Conestoga College</i></p> <p>Vidéos promotionnelles</p> <p>Programme de bourse pour étudiant de la communauté francophone</p>
<p><b>Table interagence du Niagara</b></p> <p><a href="https://www.cerfniagara.com/ressources-francophones/table-inter-agences">https://www.cerfniagara.com/ressources-francophones/table-inter-agences</a></p>	<p>Regroupement de 35 agences francophones et fournisseurs de services d'une multitude de secteurs</p> <p>Diffusion d'opportunités de stages et de recrutement aux organisations</p> <p>Organisation et contribution à des foires d'emploi avec <i>Brock University Career Zone</i></p> <p>Collaboration avec les facultés de santé de <i>McMaster University</i></p> <p>Jumelages pour des stages étudiants</p> <p>Visite guidée pour les professionnels bilingues</p> <p>Production de vignettes vidéo</p>
<p><b>Communauté de pratique (CdP) du RLISS de Mississauga Halton</b></p> <p><a href="http://www.rockonlearn.ca/-welcomingcommunity-fr/">www.rockonlearn.ca/-welcomingcommunity-fr/</a></p>	<p>Regroupement de 22 agences et fournisseurs de services de santé</p> <p>Lancement de vidéos promotionnelles en anglais et en français, afin de sensibiliser les étudiants bilingues et les professionnels formés à l'étranger aux possibilités de s'impliquer pour le développement et l'accès des services en français de la région</p>

	<p>Lancement de la page Web de la Communauté accueillante en anglais et en français, pour promouvoir les collaborations et les activités</p> <p>Élaboration d'un sondage en ligne pour connaître les besoins et les intérêts des membres de la Communauté de pratique de Mississauga Halton</p> <p>Développement d'une stratégie de communication sur les médias sociaux, afin d'attirer des étudiants/jeunes professionnels bilingues potentiels à rejoindre la Communauté accueillante</p> <p>Prise de contact avec l'Université de Toronto, rencontres avec des étudiants francophones en médecine, pour explorer les possibilités de collaboration</p> <p>Visite guidée chez les fournisseurs de services</p> <p>Bourses et jumelages de stages étudiants</p> <p>Session de Speed mentoring en français</p>
<p><b>Communauté de pratique (CdP) du RLISS de Simcoe Nord Muskoka</b></p> <p><a href="http://www.lacle.ca/cfc">www.lacle.ca/cfc</a></p>	<p>Regroupement de 11 agences et fournisseurs de services de santé</p> <p>Création d'une page web et matériel promotionnel pour mettre en valeur les membres de la CdP</p> <p>Création d'un partenariat communautaire avec La Clé d'la Baie pour faciliter la promotion du recrutement et le développement de la capacité linguistique en français des professionnels de la santé et des services sociaux dans la région</p> <p>Organisation d'une foire virtuelle pour recruter des étudiants et des professionnels bilingues</p> <p>Identification de 22 écoles et 25 fournisseurs de services et organismes communautaires invités à participer aux activités de la CdP</p>

Ces communautés de pratique et certaines de ces stratégies et activités sont illustrés dans la ressource de formation d'accès ÉQUITÉ- [Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français](#). Cette formation en ligne de 4 modules est conçue pour encourager le travail collaboratif en communautés de pratique comme moyen d'accroître l'offre de services de santé en français dans les communautés linguistiques en situation minoritaire.



## Défis

La collaboration communautaire peut certainement engendrer certains défis, alors que plusieurs organisations et fournisseurs de services travaillent ensemble dans chacune des communautés afin d'atteindre les objectifs du projet. Ceci étant dit, selon une des présentatrices d'un webinaire sur l'approche des communautés de pratique<sup>5</sup>, les défis quant à la collaboration communautaire sont les suivants : la relève, le temps exigé pour faire avancer les projets, l'engagement à long terme, la participation des employeurs anglophones, l'exigence des prises de décision, la rotation des participants (employés) et l'absence de financement et de soutien administratif continue.

Par ailleurs, la pandémie de la COVID-19 a été un obstacle à la réalisation d'évènements qui suscitaient la rencontre d'un grand nombre de personnes, tels que les foires. Les communautés de pratique ont dû faire preuve de flexibilité pour modifier leurs activités en suivant les consignes sanitaires, telles que l'organisation de foires ou de rencontres virtuelles.

## Analyse<sup>6</sup>

### Pourquoi cette pratique a-t-elle été considérée comme novatrice ?

Le projet Communauté accueillante 2.0 cible un besoin important relatif à l'amélioration des services en français, soit de trouver des stratégies et initiatives pour recruter, intégrer et retenir des ressources humaines bilingues. La collaboration communautaire et les approches priorisées par le projet Communauté accueillante 2.0 permettent de favoriser et de bonifier les échanges et la qualité des services offerts aux francophones en contexte minoritaire. Elle rehausse leur visibilité et par extension favorise une certaine sensibilité culturelle en ce qui a trait à la francophonie.

## Émergente, prometteuse ou de pointe : une pratique prometteuse

**Qualité des faits probants :** Un rapport<sup>7</sup> (mars 2021) présente les constats et recommandations émergeant de l'évaluation sommative du projet Communauté accueillante 2.0 mise en œuvre de 2018 à 2021 par le Réseau franco-santé du sud de l'Ontario. L'approche qualitative a servi de cadre méthodologique en vue d'évaluer les données recueillies. Des entretiens dirigés auprès des responsables des 5 communautés de pratique ont été effectués afin de les interroger sur le processus d'implantation des activités et des constats réalisés. Deux questionnaires en ligne ont aussi été diffusés auprès des participants au projet dans les cinq régions. Neuf personnes ont répondu au questionnaire adressé aux étudiants (dont 6 l'ont complété) tandis que 15 personnes ont répondu à celui adressé aux

---

<sup>5</sup> Paul Levac, Annie Boucher, Tina Christman et Nancy Larivière. L'approche des communautés de pratique, un outil pertinent pour le travail collaboratif. Webinaire de la Société Santé en français, 9 décembre 2020, disponible à : <https://www.santefrancais.ca/ressource-ssf/laproche-communautes-de-pratique-outil-pertinent-travail-collaboratif/>

<sup>6</sup> Cette analyse se fonde sur les critères du Cadre d'évaluation des pratiques novatrices du Conseil canadien de la santé, disponible à : [http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP\\_Framework\\_FR\\_FINAL.pdf](http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP_Framework_FR_FINAL.pdf) et aussi présentés dans le document Introduction et méthode.

<sup>7</sup> Lapierre, L. et Beaulieu, D. (2021). Évaluation sommative : Communauté accueillante 2.0., [https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/Rapport-final-Evaluation-CommAccueillante-2-0\\_-juin-2021-vc-1.pdf](https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/Rapport-final-Evaluation-CommAccueillante-2-0_-juin-2021-vc-1.pdf)



organisations (dont 8 l'ont complété). Il s'agit d'un taux de réponse insuffisant pour tirer des constats valides et fiables. Une analyse documentaire de tous les documents produits dans le cadre du projet, ainsi que d'autres documents pertinents, a également été faite. Le rapport d'évaluation énumère des constats.

**Répercussions** : Les pratiques mises en place ont fait en sorte que des liens ont été créés, des contacts ont été établis entre les étudiants et les organismes de santé et de services sociaux. Par conséquent, cela pourrait améliorer la rétention d'un plus grand nombre de personnels bilingues et par extension améliorer certains enjeux liés à l'offre active.

**Applicabilité** : La Communauté accueillante 2.0 est actuellement mise en œuvre dans le sud de l'Ontario, dont particulièrement dans les 5 régions ciblées : les régions de Windsor et London, les régions de Waterloo, Wellington et Guelph, la région du Niagara, la région de Mississauga Halton et la région de Simcoe Nord Muskoka.

**Transférabilité** : Nous n'avons pas connaissance de collaborations de cette envergure dans d'autres communautés linguistiques en situation minoritaire, mais les évaluations et observations informelles de la Communauté accueillante 2.0 nous portent à croire que l'initiative pourrait être aisément adaptée à d'autres régions.

C'est avec l'intention de faciliter la transférabilité des connaissances que la ressource de formation a été créée. Cette formation permet à d'autres partenaires en santé de découvrir les avantages de travailler en communautés de pratique et comment utiliser cette méthode de travail collaboratif afin de planifier des projets stratégiques visant à soutenir l'offre active de services de santé en français, de les mettre en œuvre et d'en faire une gestion efficace afin d'en assurer le succès.