

PRATIQUE # 24

Communauté accueillante 2.0 (Ontario) et Formation Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français (Voir également fiche # 25)

Créée : Octobre 2021

Mises à jour : Mai 2023, Janvier 2025

Josée Benoît

Djenaba Sarah Dagnogo

Alexandre Renaud



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

La recherche et la rédaction de la fiche en 2021 ont été financées par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa. La mise à jour de la fiche en 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 : Benoît, J., Dagnogo, D.S. & Renaud, A. (2023, mise à jour 2025). Pratique # 24 : Communauté accueillante 2.0 et Formation Les Communautés de Pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français (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.

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 # 24 : Communauté accueillante (Ontario)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les ressources de la communauté : collaboration avec les acteurs et actrices 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 quatre sources : 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 ; 3) un webinaire regroupant certains membres et acteurs-rices du projet pilote de la Communauté accueillante et 4) la formation offerte sur la Plateforme 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 Mme 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 Mme Geneviève Laferrière, coordonnatrice de projets du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario. En janvier 2025, Mme Gabrielle Laurin, coordonnatrice de projets au Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario a contribué à une nouvelle mise à jour des informations. L'initiative Communauté accueillante a évolué et continue actuellement sous la forme d'une formation intégrée à la Plateforme accès éQUITÉ présentée dans ce Répertoire (Voir fiche # 25). Notre équipe de recherche a décidé de conserver la présente fiche en raison de la pertinence des outils décrits. Ces outils sont conçus pour aider les gestionnaires et les organisations de santé à recruter et à retenir des ressources humaines bilingues capables de fournir des services de santé en français. La fiche présente donc des éléments du projet Communauté accueillante 2.0 et des éléments de la formation sur les communautés de pratique offerte sur la plateforme mentionnée.

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 constituent des défis importants auxquels font face un grand nombre d'organismes de santé. La stratégie nationale 2013-2018 de la Société Santé en français visait à appuyer des initiatives communautaires comme moyen de bâtir des processus de collaboration et de soutien pour assurer une meilleure intégration et rétention des professionnel·les de la santé et des services sociaux dans les communautés francophones. En 2014-2018, Communauté accueillante faisait partie d'un projet pilote pour 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'engagement communautaire et des stages. Les résultats positifs du projet pilote ont encouragé Santé Canada à l'étendre 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 : 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 de la Plateforme accès éQUITÉ et pour les partenaires du milieu de la santé intéressés à améliorer l'accès aux services de santé en français auprès des communautés francophones en situation minoritaire.

La Société Santé en français et le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario fournissent la définition suivante d'une communauté de pratique : « 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 »². 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 cinq 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.

La formation axée sur une approche intersectorielle et multidisciplinaire encourage le partage des ressources et l'entraide de 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 étudiant-es et les professionnel-les bilingues (Voir Annexe 1, à la fin de la fiche). À cet effet, le besoin ayant motivé ce projet est en lien avec le défi que pose le recrutement et l'intégration des futur-es professionnel-les de la santé et des services sociaux. En d'autres mots, ces communautés ont besoin de trouver des stratégies novatrices pour recruter et retenir des employé-es bilingues dans les communautés francophones en situation minoritaire.

Objectif(s)

L'initiative Communauté accueillante 2.0 visait à favoriser l'accueil, le recrutement et la rétention des futur-es professionnel-les bilingues des domaines de santé et des services sociaux dans des communautés francophones en situation minoritaire du sud de l'Ontario.

Depuis 2023, la formation offerte sur la Plateforme accès ÉQUITÉ a pour but d'appuyer le travail collaboratif mené en communautés de pratique dans le but de concevoir des stratégies afin d'accroître l'offre des services de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire. La formation s'adresse principalement aux gestionnaires de services de santé ou de services sociaux, à leurs divers partenaires, ainsi qu'aux professionnel-les de la santé ou des services sociaux, ainsi qu'à toute personne intéressée à développer une expertise en lien avec l'offre active de services en français.

À leur tour, ces communautés de pratique peuvent regrouper, comme dans la région du Sud de l'Ontario, les professionnel-les d'agences de santé et services sociaux, des étudiant-es bilingues 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 partout en Ontario, ainsi que les professionnel-les bilingues de la santé et des services sociaux qui désirent être informé-es des ressources communautaires et opportunités de carrières dans ces régions.

Par ailleurs, les cinq communautés de pratique faisant partie du projet pilote : Communauté accueillante 2.0, ont mis en place des stratégies et des activités qui leur sont propres, selon les besoins de leur région. Elles partagent des objectifs communs : 1) appuyer l'identification des futur-es professionnel-les 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 professionnel-les dans les communautés; et 3) promouvoir des stratégies visant à accroître les placements et le recrutement de professionnel-les bilingues auprès des fournisseurs de services de santé et services sociaux.



² 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: Plateforme accès ÉQUITÉ*, <https://equity-link.ca/fr/formation/les-communautés-de-pratique-une-démarche-collaborative-pour-accroître-l'offre-de-services-en-français/>

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, pouvaient facilement être distribuées entre les régions.

Caractéristiques de la pratique

Les cinq régions faisant partie du projet original Communauté accueillante 2.0 ont utilisé 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. Parmi les activités mises en place par les communautés de pratique, on trouve la création de ressources qui permettent le partage d'information (sites Web, rencontres mensuelles), la mise en place de programme de bourses et stages pour les étudiant-es francophones, des collaborations diverses et la diffusion d'opportunités de stages et de recrutement (Voir Annexe 1 à la fin).

Ces communautés de pratique et certaines de leurs stratégies et activités sont présentées dans la formation offerte sur la Plateforme accès éQUITÉ (Fiche # 25). 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 générer certains défis, alors que plusieurs organisations et fournisseurs de services travaillent ensemble dans chacune des communautés afin d'atteindre les objectifs du projet. Cela étant dit, selon une des présentatrices d'un webinaire sur l'approche des communautés de pratique³, 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 personnes participantes (employé-es) et l'absence de financement et de soutien administratif continue.

Par ailleurs, la pandémie de COVID-19 a été un obstacle à la réalisation d'évènements comme les foires qui favorisaient la rencontre d'un grand nombre de personnes. Les communautés de pratique ont dû faire preuve de flexibilité pour modifier leurs activités en suivant les consignes sanitaires, comme l'organisation de foires ou de rencontres virtuelles. Concernant la formation sur les communautés de pratique, il est tôt encore pour identifier les défis.

Analyse

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Le projet Communauté accueillante 2.0 vise à améliorer les services en français en trouvant des stratégies pour recruter, intégrer et retenir des ressources humaines bilingues.

La collaboration communautaire et les approches priorisées par ce projet 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.

3 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/lapproche-communautes-de-pratique-outil-pertinent-travail-collaboratif/>

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

Qualité des faits probants : Un rapport de 2021 présente les constats et recommandations émergeant de l'évaluation sommative du projet Communauté accueillante 2.0 mis en œuvre de 2018 à 2021 par le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario⁴. L'approche qualitative a été privilégiée pour analyser les données recueillies. Des entretiens auprès des responsables des cinq communautés de pratique ont été effectués afin de mieux connaître le processus d'implantation des activités et des résultats atteints. Deux questionnaires en ligne ont aussi été diffusés auprès des participant·es au projet dans les cinq régions. Neuf personnes ont répondu au questionnaire adressé aux étudiant·es (dont 6 l'ont complété) tandis que 15 personnes ont répondu à celui adressé aux organisations (dont 8 l'ont complété). Étant donné la nature de l'approche méthodologique utilisée, il était difficile d'établir des généralisations et des constats concluants. Une analyse documentaire de tous les documents produits dans le cadre du projet, ainsi que d'autres documents pertinents, a également été faite.

Répercussions : Quelques constats qui se dégagent du rapport d'évaluation soulignent que les activités mises en place ont contribué à créer des liens et à établir des contacts entre les étudiant·es et les organismes de santé et de services sociaux, entre autres. Par conséquent, cela pourrait améliorer la rétention d'un plus grand nombre de personnel·les bilingues et par extension améliorer certains enjeux liés à l'offre active.

Applicabilité : 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 portent à croire que l'initiative pourrait être aisément adaptée à d'autres régions de l'Ontario et ailleurs au Canada.

C'est avec l'intention de faciliter la transférabilité des connaissances sur les communautés de pratique que la ressource de formation a été créée. Cette formation permet à d'autres partenaires en santé de découvrir les avantages de cette méthode de travail collaboratif afin de planifier, mettre en œuvre et gérer efficacement des projets stratégiques pour soutenir l'offre active de services de santé en français.

⁴ Lapiere, L. et Beaulieu, D. (2021). Évaluation sommative : Communauté accueillante 2.0., https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/Rapport-final-Evaluation-CommAccueillante-2-O_-juin-2021-vc-1.pdf

Annexe 1. Exemples de quelques activités mises en place par les Communautés de pratique du Sud de l'Ontario

<p>Communauté de pratique pour professionnel·les bilingues de Windsor London (CPPB)</p> <p>CPPBSUD-OUEST.CA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un site Web d'information et accès à une communauté virtuelle sur HealthChat pour professionnel·les bilingues 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. • Collaboration avec un groupe de 25 étudiant·es de <i>Western University</i> • Rendez-vous de la CPPB mensuel avec les professionnel·les bilingues • Promotion et publicités dans les journaux, médias sociaux
<p>Table de concertation Waterloo, Wellington, Guelph (WWG)</p> <p>www.FrancophonesWWG.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regroupement de 15 agences francophones et fournisseurs de services d'une multitude de secteurs • Production d'un site Web et d'une vidéo témoignage • Session dans le style « Café de Paris » mené par des bénévoles francophones de <i>Wilfrid Laurier University</i> pour des étudiant·es et employé·es • Diffusion de ressources en français à 15 étudiant·es en médecine de <i>McMaster University</i> • Nouvelle collaboration avec l'École des sciences de la santé et de la vie de <i>Conestoga College</i> • Vidéos promotionnelles • Programme de bourse pour étudiant·e de la communauté francophone
<p>Table interagence du Niagara</p> <p>https://www.cerfniagara.com/ressources-francophones/table-inter-agences</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regroupement de 35 agences francophones et fournisseurs de services d'une multitude de secteurs • Diffusion d'opportunités de stages et de recrutement aux organisations • Organisation et contribution à des foires d'emploi avec Brock University Career Zone • Collaboration avec les facultés de santé de McMaster University • Jumelages pour des stages étudiants • Visite guidée pour les professionnel·les bilingues • Production de vignettes vidéo

<p>Communauté de pratique (CdP) du RLISS de Mississauga Halton</p> <p>www.rockonlearn.ca/-welcomingcommunity-fr/</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regroupement de 22 agences et fournisseurs de services de santé • Lancement de vidéos promotionnelles en anglais et en français, afin de sensibiliser les étudiant-es bilingues et les professionnel-les formés à l'étranger aux possibilités de s'impliquer pour le développement et l'accès des services en français de la région • Lancement de la page Web de la Communauté accueillante en anglais et en français, pour promouvoir les collaborations et les activités • Élaboration d'un sondage en ligne pour connaître les besoins et les intérêts des membres de la Communauté de pratique de Mississauga Halton • Développement d'une stratégie de communication sur les médias sociaux, afin d'attirer des étudiant-es/jeunes professionnel-les bilingues potentiels à rejoindre la Communauté accueillante • Prise de contact avec l'Université de Toronto, rencontres avec des étudiant-es francophones en médecine, pour explorer les possibilités de collaboration • Visite guidée chez les fournisseurs de services • Bourses et jumelages de stages étudiants • Session de Speed mentoring en français
<p>Communauté de pratique (CdP) du RLISS de Simcoe Nord Muskoka</p> <p>www.lacle.ca/cfc</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regroupement de 11 agences et fournisseurs de services de santé • Création d'une page web et matériel promotionnel pour mettre en valeur les membres de la CdP • 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 professionnel-les de la santé et des services sociaux dans la région • Organisation d'une foire virtuelle pour recruter des étudiant-es et des professionnel-les bilingues • Identification de 22 écoles et 25 fournisseurs de services et organismes communautaires invités à participer aux activités de la CdP