

# Pratique # 6 : Le Café de Paris (Nouveau-Brunswick)

Créée : Février 2019 ; Dernière mise à jour : Avril 2021



Jacinthe Savard  
Sébastien Savard  
Solange Van Kemenade  
Josée Benoit  
Corrina Buhay  
Sara Youbi  
Lucy Ann Kubina

**GREOPS**

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



uOttawa

## 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

Ce projet a été financé par le Consortium national de formation en santé (CNFS) - Secrétariat national et il a été conduit dans le cadre d'une collaboration avec la Société Santé en français. La révision de la fiche a été financée par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

**Pour citer cette fiche :** Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoit, J., Buhay, C., Youbi, S., et Kubina, L.A. (2021). Pratique # 6 : Café de Paris (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](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 : [http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/outil\\_autoevaluation.pdf](http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/outil_autoevaluation.pdf) (version en français) [http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/selfassessment\\_tool.pdf](http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/selfassessment_tool.pdf) (version en anglais)

## Pratique # 6 : Le Café de Paris (Nouveau-Brunswick)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les ressources de l'organisation : l'offre active et la formation des ressources professionnelles dans la langue seconde.

### L'organisation qui l'a mise en place : Réseau de santé Horizon, Nouveau-Brunswick.

L'information décrite dans la première version de cette fiche a été principalement obtenue d'une entrevue téléphonique auprès de madame Pauline Babineau, directrice aux langues officielles au sein du Réseau Horizon, le 9 juin 2017. Elle a été complétée par des recherches documentaires dont les sources sont citées en références. Ce document a été révisé en avril 2021 par madame Lorna Mansfield, Conseillère aux langues officielles de la Zone 3 du Réseau de santé Horizon, par madame Marie-Reine Doiron, Coordinatrice du Café de Paris de la Zone 3 du Réseau, et par madame Shayna-Eve Hébert, Coordinatrice des activités des langues officielles de la Zone 1 du Réseau.

### Contexte

La *Loi sur les langues officielle*<sup>2</sup> du Nouveau-Brunswick précise les droits des membres du public à l'égard des soins de santé. Dans ce cadre, un établissement de santé doit se conformer à l'obligation générale d'offrir des services et de communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix<sup>3</sup>, commençant par l'offre active de services dans les deux langues officielles. Cette obligation de bilinguisme pour tous les services de santé gérés par la province ne veut cependant pas dire que tous les professionnels qui y œuvrent le sont. Ainsi, les professionnels de la santé du territoire desservi par le Réseau de santé Horizon ont exprimé le besoin d'une formation pour améliorer leur compétence en français. Toutefois, le manque de temps de ces professionnels constituait l'obstacle principal qui les empêchait de suivre des formations linguistiques. Le Café de Paris<sup>4</sup> a ainsi vu le jour sous forme de projet pilote en 2013 à l'Hôpital régional de Saint John.

### Objectif

Cette initiative vise à offrir une occasion de formation linguistique de base à tous les employés, adaptée aux besoins particuliers, et offerte dans l'environnement de travail. Par cette pratique, les employés sont amenés à pratiquer le français afin de se sentir à l'aise d'accueillir une personne par le moyen de l'offre active dans les deux langues officielles, soit de lui-même ou avec l'aide d'un collègue, assurant ainsi que la personne soit servie dans la langue officielle de son choix.

---

<sup>2</sup> Assemblée législative du Nouveau-Brunswick. (2002). *Loi sur les langues officielles*. Consulté le 20 juillet 2018 à : <https://www.gnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=134&legi=54&num=4>

<sup>3</sup> Foucher, P. (2017). *Services de santé en français au Canada: l'état du droit*. (Chapitre 3). Dans Drolet, M., Bouchard, P. et Savard, J. (Dir.), *Accessibilité et offre active : Soins de santé et services sociaux en contexte minoritaire* (pp. 77-98). Ottawa: Les Presses de l'Université d'Ottawa.

<sup>4</sup> Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick, Réseau de santé Horizon, Association régionale de la communauté francophone de Saint-Jean Inc. (automne 2017). *Le Café de Paris : une approche innovatrice pour l'apprentissage ou le maintien du français afin d'appuyer l'offre active*. Feuillet d'information. Consulté le 20 juillet 2018 à : [http://www.ssmefnb.ca/images/Documents\\_%C3%A0\\_t%C3%A9l%C3%A9charger/Document\\_de\\_mod%C3%A9lisation\\_Caf%C3%A9\\_de\\_Paris\\_FR.pdf](http://www.ssmefnb.ca/images/Documents_%C3%A0_t%C3%A9l%C3%A9charger/Document_de_mod%C3%A9lisation_Caf%C3%A9_de_Paris_FR.pdf)

## Caractéristiques de la pratique

À l'origine, un petit coin de la cafétéria de l'Hôpital régional de Saint John, qui n'était pas occupé, a été aménagé en un lieu convivial et accueillant tout le personnel qui voulait pratiquer le français, et a été appelé Café de Paris. Une tutrice anime le Café de Paris et offre un appui linguistique personnalisé en fonction des demandes et des besoins spécifiques des personnes qui s'y présentent. Les personnes peuvent s'y présenter pour converser en français à l'heure du repas ou pendant les pauses ou s'y présenter sans rendez-vous avec des questions précises. L'atmosphère conviviale et sans jugement contribue au succès de l'initiative auprès du personnel<sup>5</sup>.

Les professionnels sont ainsi mieux outillés pour répondre aux besoins des usagers de façon sécuritaire et satisfaisante. Ils peuvent aussi faire l'aiguillage des usagers vers des ressources appropriées. De plus, le Service de développement professionnel du Réseau de santé Horizon confère un certificat (450 h) qui sera crédité dans le dossier des employés. Ainsi, le nombre de professionnels qui ont acquis des compétences linguistiques grâce au Café de Paris est comptabilisé. La participation des employés au Café de Paris est reconnue comme développement professionnel par Horizon, lors de l'évaluation des performances des employés.

En 2017, le Café de Paris offre un service de soutien et de vrai apprentissage linguistique adaptés aux besoins des employés. Il est maintenant offert en plusieurs formules : Café de Paris fixe, Café de Paris thématique et Café de Paris mobile<sup>6</sup>. La formule Café de Paris mobile démontre une grande popularité. La pratique est maintenant implantée dans plusieurs établissements de santé au Nouveau-Brunswick. Les sessions peuvent être organisées en face à face dans les hôpitaux régionaux, ou par Zoom ou MS Teams, ce qui permet aux employés de participer depuis le lieu de leur choix. Cela permet également de s'assurer que le Café de Paris est disponible dans tous les établissements du Réseau Horizon, et pas seulement dans les hôpitaux régionaux.

En 2021, il y a quatre tutrices (coordinatrices d'activités des langues officielles) à travers le Réseau de santé Horizon, situées dans la région de Saint John's, la région de Moncton, la région de Fredericton et la région de Miramichi. La plupart des tutrices travaillent à temps plein et essaient d'offrir des séances en fonction de la disponibilité des apprenants.

## Défis

Coordonner l'offre de service avec la disponibilité des employés constituait le principal défi du Café de Paris. En vue de favoriser un maximum de participation, la formule du Café de Paris mobile a été instaurée. Selon cette formule, un moniteur de langue se rend directement à l'unité où la demande est formulée plutôt que de faire déplacer les employés dans l'hôpital.

En 2020-2021, la pandémie de la COVID-19 a amené certains défis pour le Café de Paris. D'abord, la plupart des sessions ont été offertes à distance, par téléconférence, en raison des restrictions de distanciation physique. De plus, certains tuteurs francophones ont été redéployés, ainsi que certains employés qui participaient normalement au Café de Paris, de sorte que le nombre d'heures offerts en tutorat chaque mois a probablement changé depuis le début de la pandémie. Enfin, il n'est pas possible d'offrir des activités culturelles durant la pandémie, ce qui rend plus difficile la promotion des sessions.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

## Analyse<sup>7</sup>

### Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette pratique répond à un besoin dans le milieu de soins. En effet, elle est née de l'absence d'opportunités de formation linguistique pour les professionnels de la santé et les employés au sein des établissements de santé et de la difficulté pour ces professionnels (qui peuvent travailler selon des horaires variants) de consacrer du temps hors du lieu de travail ou à l'extérieur de leur horaire pour se prévaloir de formation linguistique. Les acteurs du sous-comité qui l'a mise en place ainsi que les intervenants qu'y ont participé reconnaissent son caractère novateur, en fournissant une terminologie pertinente pour le lieu de travail.

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

**Qualité des faits probants** : La pratique a fait l'objet de commentaires positifs de la part des participants et d'observations informelles. Le Réseau de santé Horizon a travaillé avec la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick dans la création d'une base de données compilant les activités du Café de Paris (renseignements au sujet des participants, leurs objectifs d'apprentissage, temps et durée des sessions, mode utilisé, les activités et les apprentissages réalisés). L'usage de la base de données a débuté en décembre 2020 et permettra d'extraire des données pouvant faire ressortir des statistiques descriptives de la pratique.

**Répercussions** : Les témoignages reçus démontrent que cette pratique a des effets positifs sur le rendement du système de santé en développant les compétences linguistiques des professionnels des services sociaux et de santé. Les professionnels ayant participé au Café de Paris suggèrent que ces formations ont un réel effet sur leur niveau de confiance à s'adresser en français aux usagers ou au public rencontrés dans le cadre de leur travail.

**Applicabilité** : Depuis 2021, cette pratique est disponible dans tous les établissements du réseau Horizon en utilisant MS Teams et Zoom. La qualité de la formation est souvent améliorée grâce à cette nouvelle option.

**Transférabilité** : Le concept du Café de Paris a été repris dans d'autres établissements de santé dans différentes provinces et territoires du Canada. À l'automne 2017, le Café de Paris a été adopté à par le Foyer Beach Grove à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Par la suite, dans la programmation de Parcours santé 2018-2023 de la Société Santé en français, le Café de Paris a été adapté par le RésoSanté Colombie-Britannique dans quatre établissements, par le Réseau Santé en français Île-du-Prince-Édouard dans quatre autres établissements, par le Réseau de santé en français du Nouveau-Brunswick (Réseau-action Organisation des services) pour la conception d'un cadre de gestion et d'évaluation de l'approche et pour l'augmentation des Cafés de Paris dans sa forme virtuelle, et par le Partenariat communauté en santé de Yukon.

---

<sup>7</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.