

Offre active: Perspective historique et bilan des 10 dernières années



GRUPE DE RECHERCHE ET D'INNOVATION SUR
L'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ

Manon Cormier, Stéphanie Collin, Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé (GRIOSS), Université de Moncton



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

Jacinthe Savard, Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et service social en contexte francophone minoritaire (GReFoPS), Université d'Ottawa



Centre de recherche en santé dans
les milieux ruraux et du nord

Patrick Timony, Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du nord (CRéSRN), Université Laurentienne

Régina, 13 novembre 2019

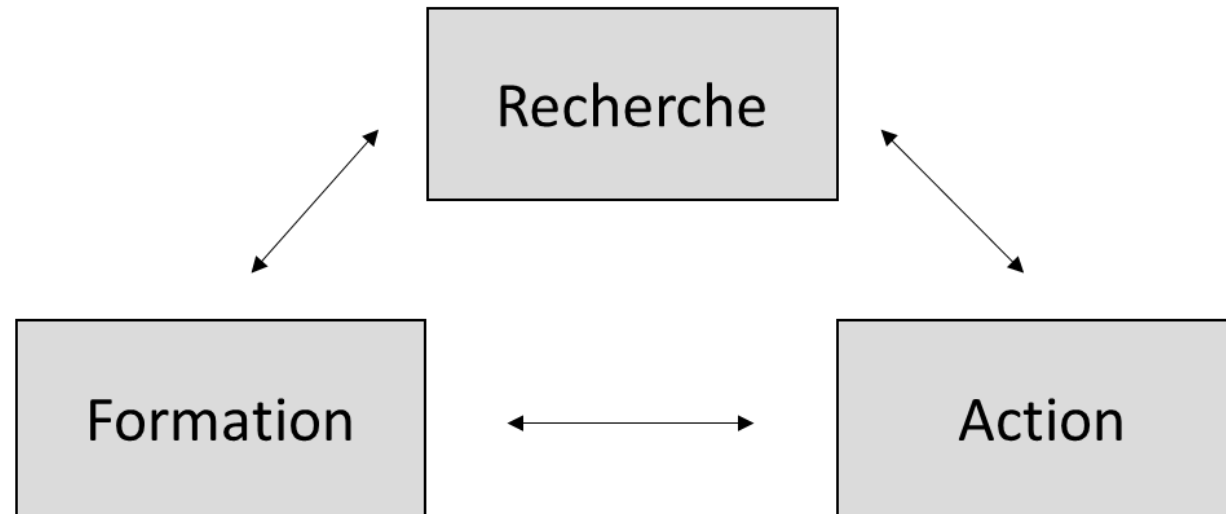
Objectif
principal de la
communication

Dresser un bilan du dossier
de l'offre active en
présentant ce qui a été fait
sur trois axes: **formation,**
recherche et action.

Mise en contexte

- Rapport LeBlanc (2008)
- Étude sur l'outillage –
Dialogues nationaux
(Bouchard et coll., 2009; 2010)

Cadre conceptuel pour garder le cap



Modèle fortement inspiré de Dolbec et Prud'homme (2009)



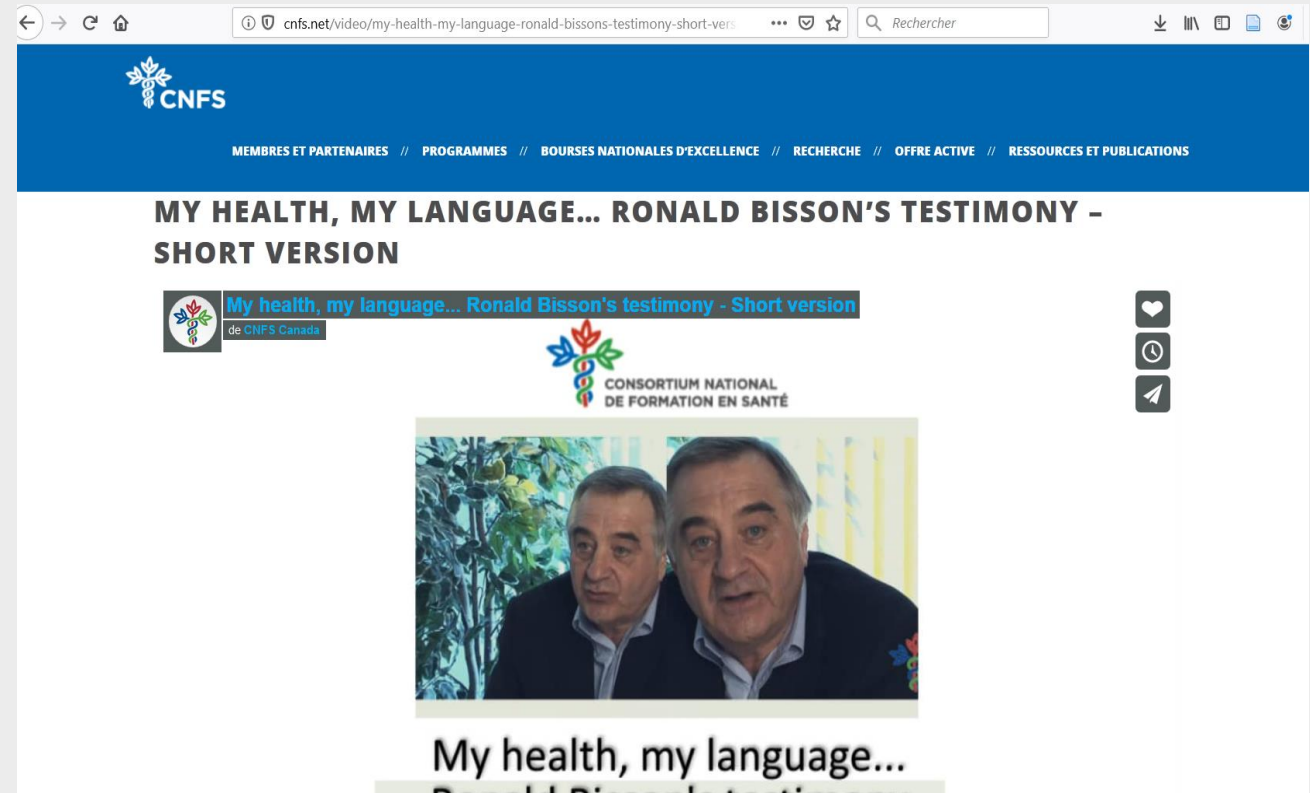
Axe FORMATION

Initiatives nationales

- Témoignages / DVD
- Cadre de référence
- Énoncé d'engagement
- Boîte à outils
- Stratégie d'intégration/sensibilisation
- Projet d'évaluation des compétences aux fins d'attestation (profil de compétences, projet d'attestation)

Témoignages / DVD

Initiatives
nationales

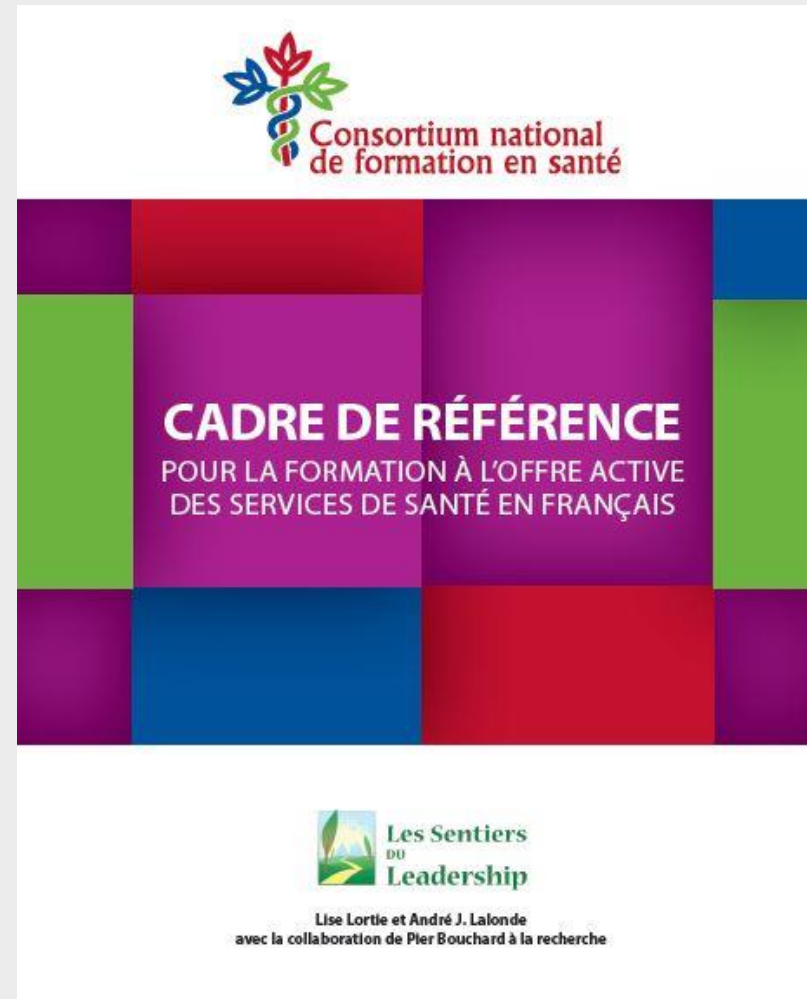


The screenshot shows a web browser window displaying a video player. The browser's address bar shows the URL: cnfs.net/video/my-health-my-language-ronald-bissons-testimony-short-vers. The website header is blue with the CNFS logo and navigation links: MEMBRES ET PARTENAIRES // PROGRAMMES // BOURSES NATIONALES D'EXCELLENCE // RECHERCHE // OFFRE ACTIVE // RESSOURCES ET PUBLICATIONS. The main content area features the title "MY HEALTH, MY LANGUAGE... RONALD BISSON'S TESTIMONY - SHORT VERSION" in bold black text. Below the title is a video player with a thumbnail image of two men, one of whom is Ronald Bisson. The video player includes a small CNFS Canada logo and the text "My health, my language... Ronald Bisson's testimony - Short version". To the right of the video player are three social media sharing icons: a heart, a clock, and a share icon. Below the video player, the text "My health, my language..." is visible, followed by "Ronald Bisson's testimony".

<http://cnfs.net/videos/>

Initiatives
nationales

Cadre de référence



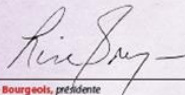
Initiatives nationales

Énoncé d'engagement

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



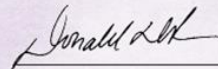
Ed Blackburn, doyen par intérim
Campus Saint-Jean, Université de l'Alberta



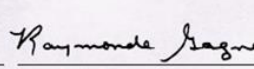
Yves Pelletier, sous-ministre adjoint
Accord du Nouveau-Brunswick pour le Centre de
formation médicale du N.-B.



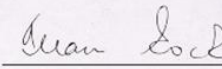
L'hon. Alister Surette, recteur et vice-chancelier
Université Sainte-Anne



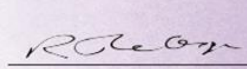
Donald Desroches, président
Collège Acadie L.-P.-E.



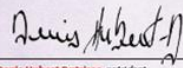
Raymonde Gagné, rectrice
Université de Saint-Boniface



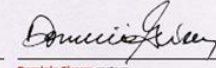
L'hon. Allan Rock, recteur et vice-chancelier
Université d'Ottawa



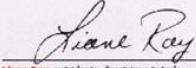
Raymond Thiberge, recteur
Université de Moncton



Denis Hubert Dubrasac, président
Collège boréal



Dominic Giroux, recteur
Université Laurentienne



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



La Boîte à outils pour l'offre active

www.offreactive.com

Initiatives
nationales

BOÎTE À OUTILS POUR L'OFFRE ACTIVE

CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ

ACCUEIL
THÈMES
OUTILS
CONTRIBUEZ À LA BOÎTE
MON COMPTE
GUIDE DU FORMATEUR
ENGLISH

Chercher par mots-clés

OUTILLEZ-VOUS À L'AIDE DE LA BOÎTE À OUTILS ET OFFREZ DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE QUALITÉ !

- Organisation et gestion des services de santé
- Enjeux et défis de l'offre active
- Langue et santé
- Caractéristiques du travail en milieu minoritaire
- Compétences culturelles
- Approche centrée sur le patient
- Leadership
- Portraits des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM)

Consortium national de formation en santé
GRIOSS
ORGANISME DE RECHERCHE ET D'INNOVATION SUR L'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ

Initiatives nationales

Stratégie d'intégration/sensibilisation

FORMATION CONTINUE

Description ENGLISH

Parce que la sécurité et la qualité des soins me préoccupent
Offre active de services de santé dans les deux langues officielles :
Quelle est sa pertinence en santé ?

L'offre active de services de santé se définit comme l'ensemble des mesures prises pour faire en sorte que les patients reçoivent leurs services dans la langue officielle de leur choix, et ce, sans avoir à le demander. Ces services doivent être facilement disponibles, accessibles et de qualité comparable à celle des services offerts dans l'autre langue.

Cette offre active n'est pas un réflexe naturel chez nos professionnels de la santé, tant francophones qu'anglophones. Par ailleurs, la question de l'offre active est trop souvent limitée à une question de compétences linguistiques, alors qu'il faut l'aborder comme une composante essentielle de services de santé sécuritaires et de qualité. C'est pourquoi l'offre active est l'affaire de tous les intervenants du système : gestionnaires, personnel bilingue, personnel unilingue et patients. C'est une question de responsabilités autant institutionnelles qu'individuelles.

Au Canada, l'offre active s'opère dans des contextes divers. En effet, la situation des communautés linguistiques en situation minoritaire varie d'une province à l'autre, voire d'une région à l'autre d'une même province, en raison principalement de facteurs démographiques et législatifs. Toutefois, les objectifs en matière d'accès dans les deux langues officielles à des services de santé sécuritaires et de qualité doivent demeurer les mêmes.

Par cette formation, on compte donc sensibiliser les participants à la valeur de l'offre active de services de santé dans la langue officielle au choix du patient, tant pour le système de santé que pour les patients et les intervenants eux-mêmes. Sans une bonne compréhension des risques pouvant résulter de l'absence de services

INSCRIVEZ-VOUS

- Description
- Objectifs d'apprentissage
- Formateurs et coût
- Certificat de réussite et Unités d'Éducation Continue

CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ
Volet Université de Moncton

UNIVERSITÉ DE MONCTON
ÉDUCATION MONCTON SHIPICAN
Formation continue

GRIOSS
GRUPE DE RECHERCHE ET D'INNOVATION SUR L'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ

Formation en ligne sur l'enseignement de l'offre active

En collaboration avec le CNFS, le GREFOPS lance une formation en ligne sur l'enseignement de l'offre active. Cette formation est destinée aux professeurs et aux formateurs des programmes collégiaux et universitaires des domaines de la santé et des services sociaux offerts en contexte francophone minoritaire; elle porte sur l'enseignement de l'offre active aux étudiants et aux stagiaires de ces programmes.

Au terme de la formation, le participant sera sensibilisé aux enjeux de l'offre active de services en français et de son enseignement en milieu universitaire et collégial; il sera en mesure de planifier et de préparer l'enseignement de l'offre active auprès de ses étudiants ou stagiaires et il aura accès à divers outils d'apprentissage à ce propos.

Pour faire la formation, veuillez cliquer ici : [Formation](#)



UNE FORMATION EN LIGNE SUR L'ENSEIGNEMENT DE L'OFFRE ACTIVE

GREFOPS
Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé francophone minoritaire

Consortium national de formation en santé

Initiatives nationales

Projet d'évaluation des compétences aux fins d'attestation (profil de compétences, projet d'attestation)

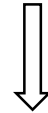
Compétence 2 - Mobiliser	
Exercer un leadership mobilisateur qui contribue au développement de l'offre active des services sociaux et de santé sécuritaires et de qualité en français en contexte minoritaire	
No	Éléments de performance
Savoirs	
29	Décrire comment le professionnel peut agir en tant qu'agent de changement au profit des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM).
30	Expliquer l'importance de la résilience des professionnels appelés à œuvrer en contexte linguistique minoritaire (surmonter les défis liés à l'isolement, à la surcharge de travail, etc.).
31	Décrire en quoi consiste une culture organisationnelle axée sur l'offre active (politique et lignes directrices, approche centrée sur le patient, etc.).
32	Expliquer l'importance d'évaluer la satisfaction des usagers pour améliorer de façon continue les services en français.
33	Énumérer des pistes de solution possibles pour relever certains défis du travail en contexte minoritaire, tel que l'isolement (réseautage, collaboration interprofessionnelle, etc.).
34	Identifier les défis et les enjeux organisationnels et systémiques reliés à la mise en œuvre de l'offre active.
Savoir-faire	
35	Communiquer l'importance de l'offre de services sociaux et de santé en français auprès des collègues de son milieu.
36	Déceler les inégalités d'accès aux services de santé présentes dans les CFSM.
37	Signaler les situations linguistiques qui peuvent menacer la sécurité d'un usager.
38	Offrir son soutien au spécialiste unilingue anglophone pour lui permettre de mieux évaluer la situation d'un usager francophone.
Savoir-être	
39	Encourager l'utilisateur francophone en situation minoritaire à opter pour des services en français.
40	Justifier l'importance de s'engager en faveur de l'offre active pour les CFSM (vitalité et bien-être des communautés).
41	Signaler les inégalités d'accès aux services de santé pour les CFSM.

Axe RECHERCHE

GRIOSS

Évolution des enjeux de recherche

Soins et services offerts aux **patients**



Élargissement du spectre vers d'autres **acteurs**



Enjeux de la **qualité des soins et services**

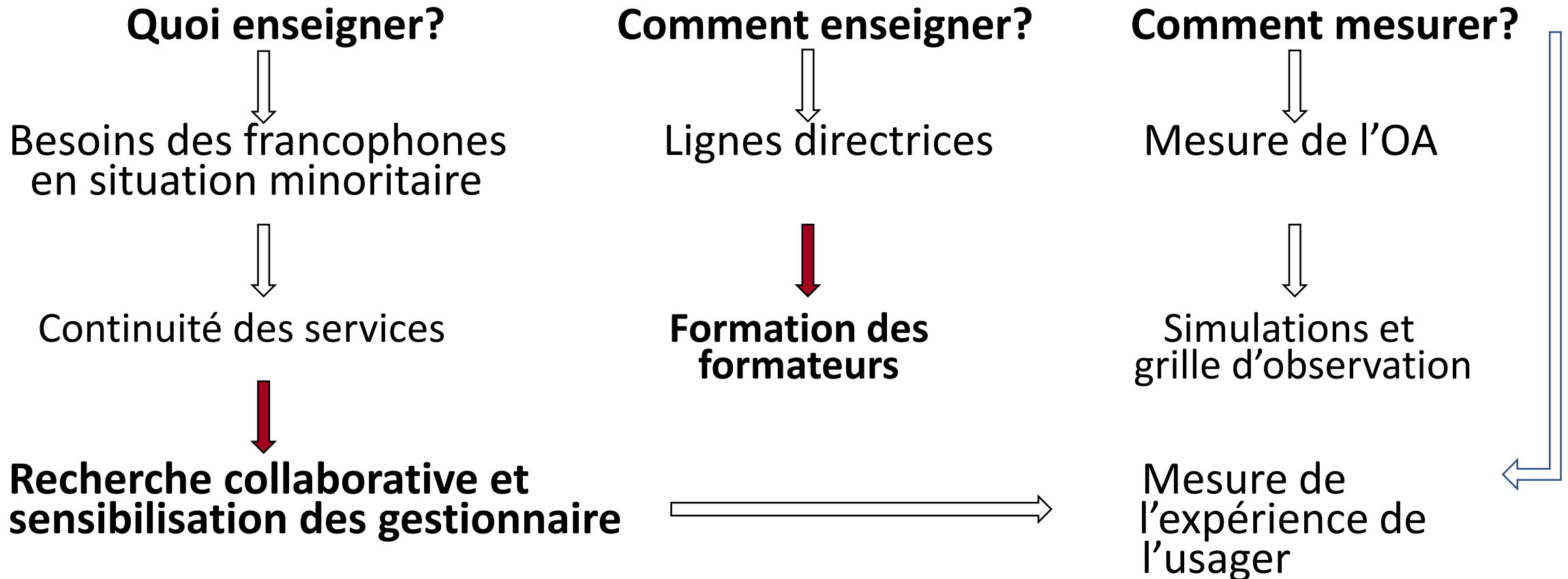


Organisation, structure et dynamiques entre acteurs

GReFoPS

Évolution des enjeux de recherche

Formation à l'offre active:



Quoi enseigner?

Principaux constats

- Défis des intervenants francophones ou bilingues, réseautage et enjeux du capital social (Savard, S. et coll., 2013; Drolet et coll., 2014; De Moissac et coll., 2017)
- Les trajectoires de services en français dans l'est Ontarien et les barrières structurelles (Drolet et coll., 2017; Savard, J. et coll., à paraître)
- Continuité des services en français: importance d'agir à plusieurs niveaux (Kubina et coll., 2018)
- Projet en cours: Outil d'auto-évaluation à l'intention des gestionnaires et implantation de plans d'actions

Comment enseigner?

Principaux résultats

Comment enseigner?

- Enquête auprès des formateurs, eux-mêmes peu outillés à l'offre active (Benoit et coll; 2015)
- Cadre éducationnel pour les professeurs (Dubouloz et coll., 2017)

Une formation en ligne pour les formateurs

<http://www.grefops.ca/enseignement-offre-active.html>

- Des stages en français pour les étudiants qui apprennent leur profession en anglais (Savard, J. et coll., 2018)

Comment mesurer?

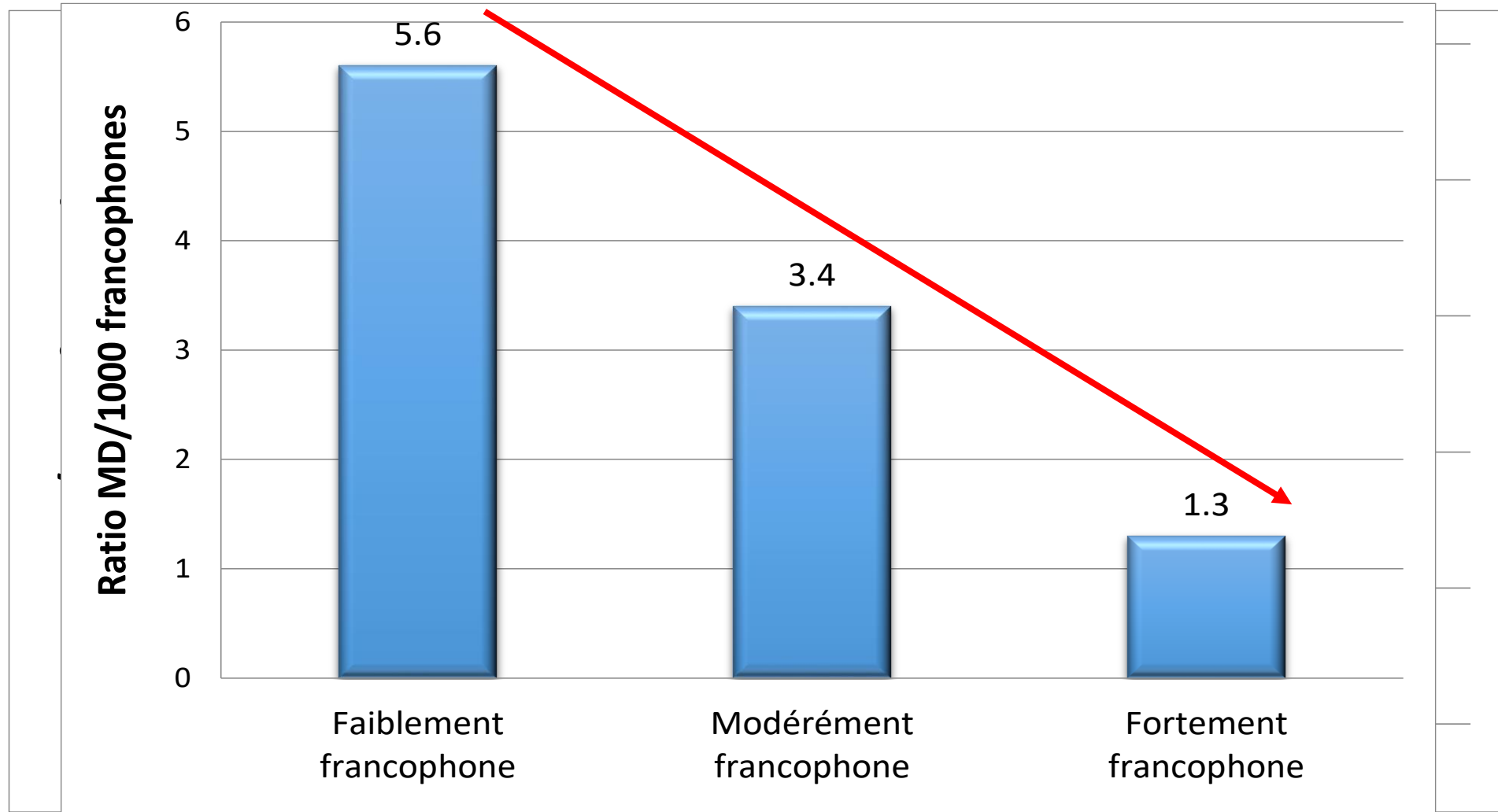
Constats et projets

- Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants. (Savard, J. et coll., 2014; 2017)
voir aussi: <http://www.grefops.ca/ressources-et-outils.html>

Projets en cours:

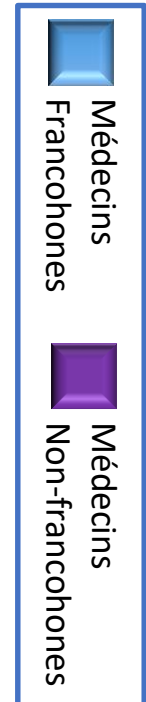
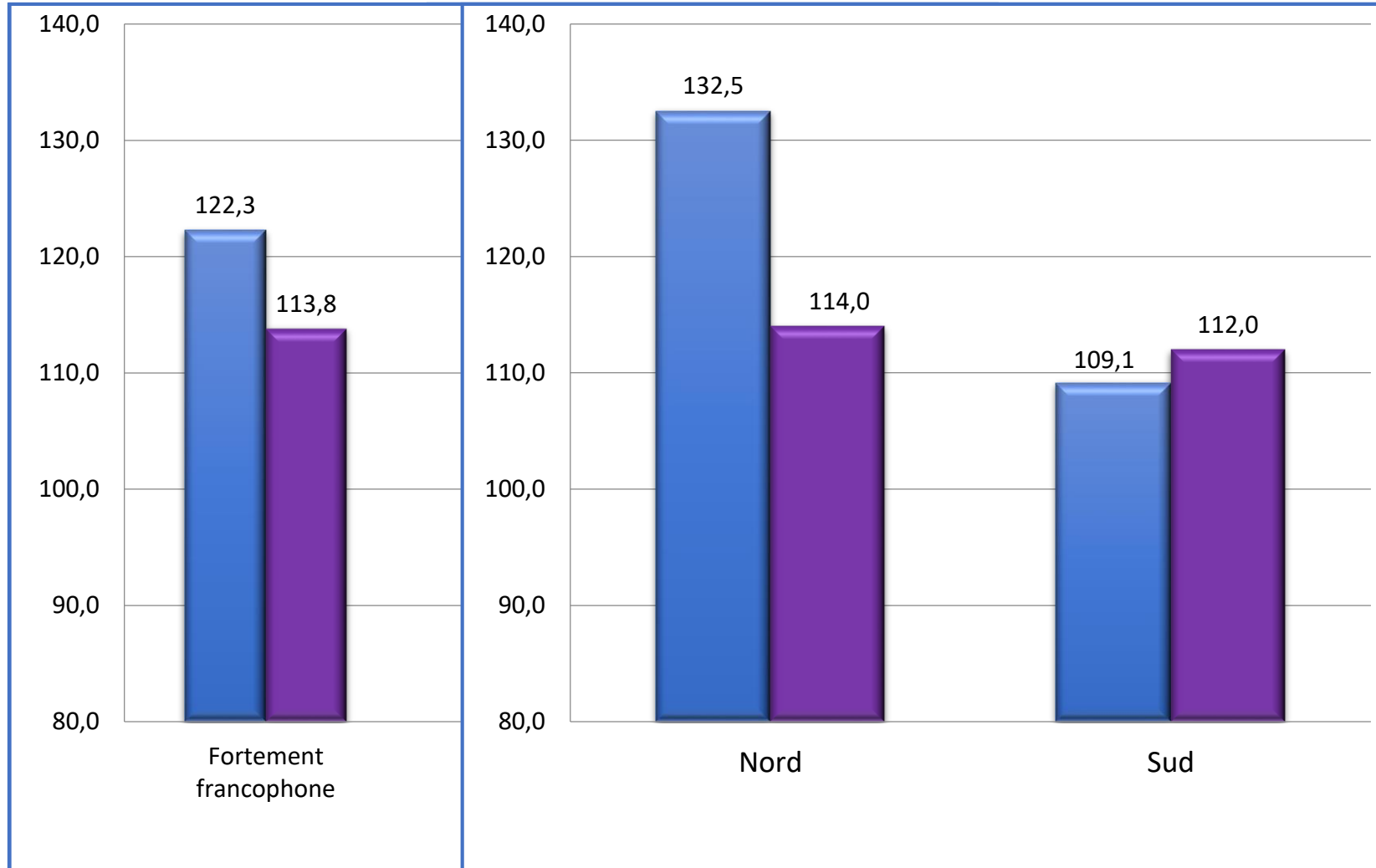
- Simulations et grille d'observation
- Mesure de l'expérience de l'utilisateur

Recherches sur la santé des francophones



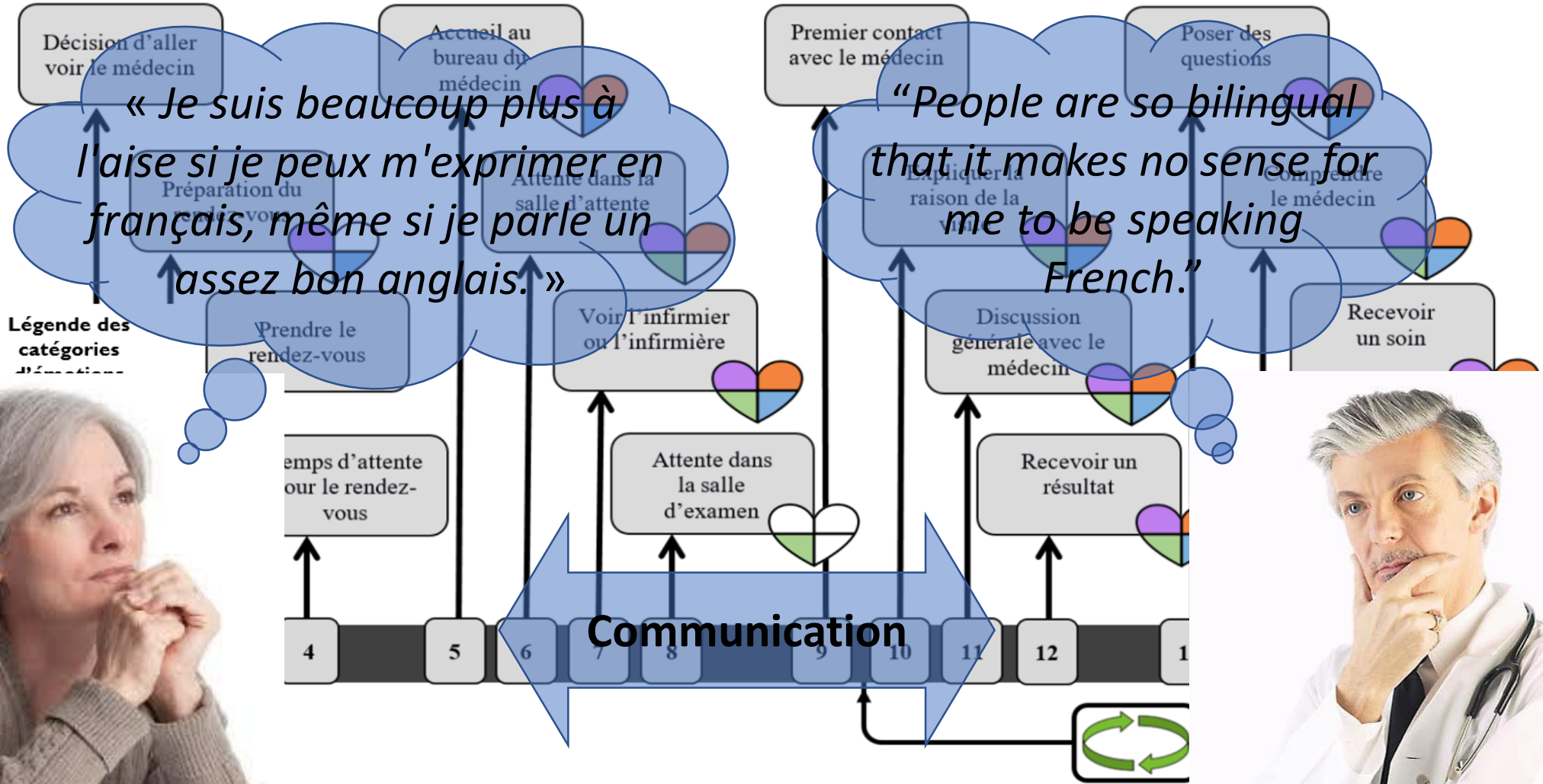
Recherches sur la santé des francophones

Patheusepsade éra yâle
par semaine



Recherches sur la santé des francophones

Qu
d



Recherches sur la santé des francophones

Corréla

Anglo

r

Franc

r

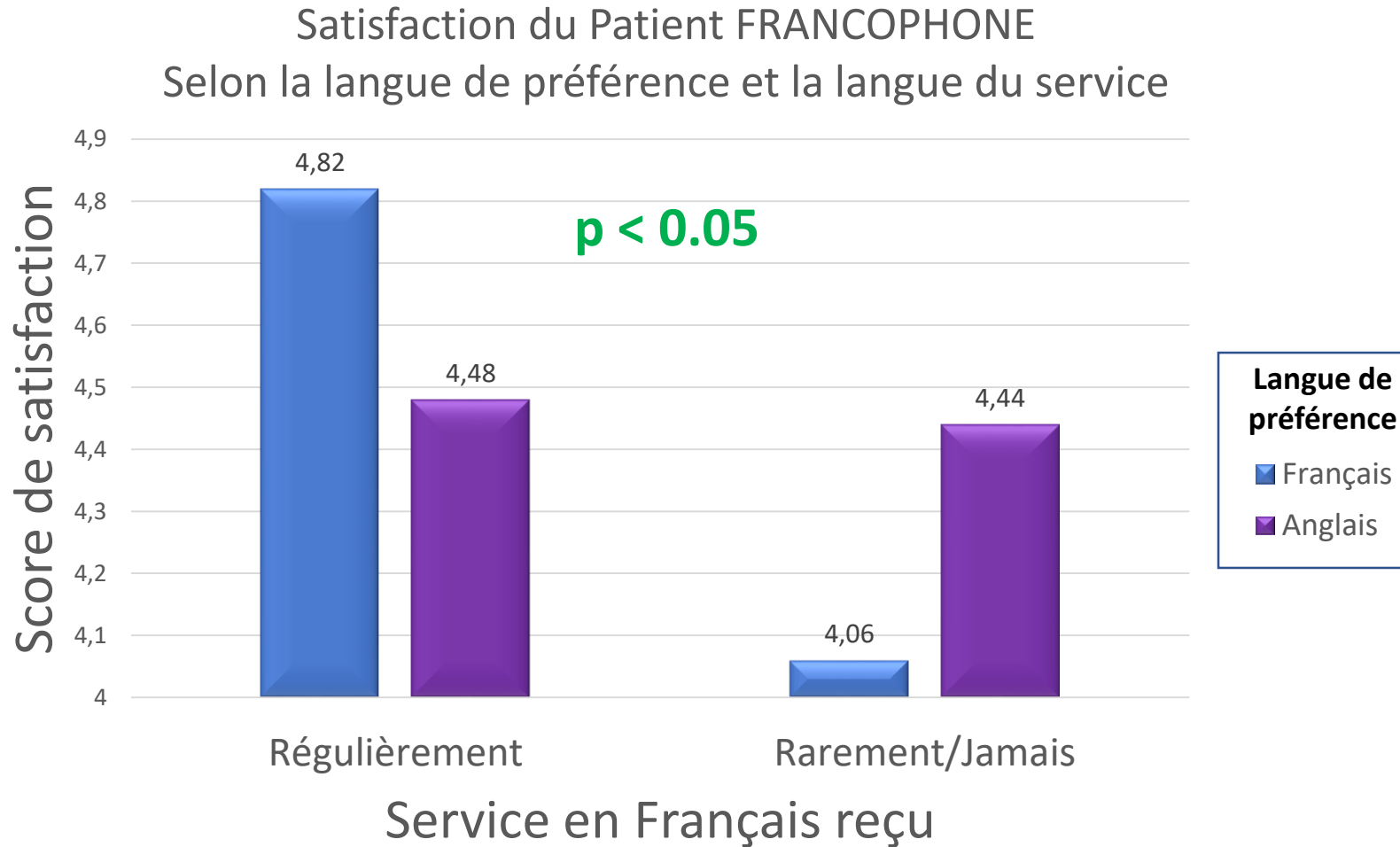
Régress

• L'offre a

• Pré

• Exp

sat





Axe ACTION

Dans l'action (I)

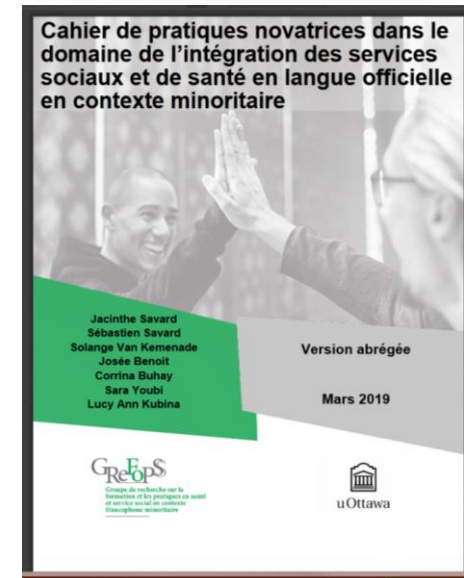
- ✓ Importance de continuer à « écouter » les besoins des communautés et à produire des résultats qui ont une pertinence sociale.
 - Ceci, afin de renforcer le leadership des acteurs sociaux de ces communautés (Bouchard et coll., 2017).
- ✓ Importance de la mobilisation des connaissances
 - Formation et sensibilisation
 - Recherche collaborative et cocréation de connaissances

Dans l'action (II)

Synthèse des connaissances

- ✓ Accessibilité et offre active

- ✓ Cahier de pratiques novatrices



Les six modules de cette formation

- 1 Excellence de service centré sur le patient
- 2 Équité et sécurité
- 3 Compétences culturelles
- 4 Recrutement et rétention des ressources humaines bilingues
- 5 Environnement de travail et culture organisationnelle
- 6 Engagement communautaire

Ici on parle!

Comment activement engager vos patients francophones
Outils pour les médecins francophones et anglophones



Les organisations anglophones peuvent-elles engager les francophones?

INSULANTE BILINGUE EN PROMOTION DE LA SANTÉ

engagement communautaire des francophones depuis des années : production de webinaires ou ateliers et accompagnement de processus d'engagement. Pour la première fois, nous avons décidé de nous demander comment engager les francophones qui ne parlent pas français!

En bref, il est vraisemblable que vous parlez ou tout du moins lisez le français! Cette ressource est conçue pour les personnes qui travaillent dans un environnement principalement anglophone ou dans un environnement où il y a très peu d'expérience dans l'engagement des francophones. Et pour vos collègues anglophones, cette ressource a son équivalent en anglais!

Comment faire? Vous guider en 3 étapes vers un engagement des francophones réussi et utile.

En conclusion

- Des événements, comme celui-ci, sont vitaux, car ils représentent des lieux communs d'apprentissage.
- Autant dans la recherche, que dans la formation et dans l'action, il faut développer des pratiques réflexives.
- Le système de santé est complexe (13 systèmes de santé au Canada), donc une amélioration des résultats et le changement peuvent « prendre du temps ».

QUESTIONS / COMMENTAIRES

Références

- Benoît, J., Dubouloz, C-J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A., Drolet, M. (2015). La formation à l'offre de services en français dans les programmes de santé et de service social Savard, J., en milieu minoritaire francophone au Canada. *Minorités linguistiques et sociétés*, 6, 104-130.
- Bouchard, P., Savard, J., Savard, S., Vézina, S. et Drolet, M. (2017). Des connaissances nouvelles pour des services en français de qualité et sécuritaires à l'intention des communautés francophones en situation minoritaire, dans Drolet, M., Bouchard, P. et Savard, J. (dir.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa, 2017, pp. 375-408.
- Bouchard, P. et Vézina, S. (2009). *L'outillage des étudiants et des nouveaux professionnels : un levier essentiel pour l'amélioration*. Rapport final de recherche. Consortium national de formation en santé, Université de Moncton.
- Bouchard, P., Vézina, S. et Savoie, M. (2010). *Rapport du Dialogue sur l'engagement des étudiants et des futurs professionnels pour de meilleurs services de santé en français dans un contexte minoritaire*. Ottawa: Consortium national de formation en santé.
- Consortium national de formation en santé et GRIOSS (n.d.) Boîte à outils pour l'offre active. En ligne à : <http://www.offreactive.com/>
- Consortium national de formation en santé (2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français*. Ottawa : Consortium national de formation en santé.
- De Moissac, D., Drolet, M., en collaboration avec Savard, J., Savard, S., Giasson, F., Benoît J. Arcand, I., Lagacé, J. et Dubouloz, C.J. (2017). Enjeux et défis dans l'offre de services dans la langue de la minorité : l'expérience des professionnels bilingues dans le réseau de la santé et des services sociaux (Chaptire 8). Dans : Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (Dir.). *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa. Pages 205-227
- Dolbec, A. et Prud'homme, L. (2009). La recherche-action. Dans B. Gauthier (dir.). *La recherche sociale : de la problématique à la collecte de données* (5e éd.). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Références

- Drolet, M., Savard, J., Benoît J., Arcand I., Savard, S., Lagacé J., Lauzon S. et Dubouloz, C-J. (2014). Health Services for Linguistic Minorities in a Bilingual Setting : Challenges for Bilingual Professionals, *Qualitative Health Research*, 24(3), 295-305.
- Drolet, M., Savard, J., Savard, S., Lagacé J., Arcand, I., Kubina, L.A. et Benoît J. (2017). L'expérience des francophones dans l'Est ontarien : importance des personnes pivots (usagers et intervenants) et influence des structures encadrant le système de santé et des services sociaux (Chapitre 6). Dans: Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (Dir.). *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa. Pages 143-166
- Dubouloz, C-J., Benoît J., Savard, J., Guitard, P. et Bigney, K. (2017). Enjeux de l'enseignement de l'offre active : proposition d'un cadre éducationnel pour les professeurs (Chapitre 11). Dans : Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (Dir.). *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa. Pages 281-302
- Kubina, L.A., de Moissac, D., Savard, J., Savard, S., et Giasson, F. En collaboration avec Ba, H., Couturier, Y., Drolet, M., Rokhaya Gueye, N., Diamé Ndiaye, L., Paquette, C., Schryburt, J.L., et Silverman, M. (2018). *Les services sociaux et de santé pour les personnes âgées francophones de l'Est ontarien et du Manitoba : Lignes directrices pour améliorer la continuité des services en français*. Rapport de recherche. Ottawa : GReFoPS, Université d'Ottawa, 89 pages
http://www.grefops.ca/uploads/7/4/7/3/7473881/intégral_services_sociaux_santé_pa_francophones_grefops.pdf
- LeBlanc, P. (2008). *Rapport de l'évaluation sommative du Projet de formation et de recherche du Consortium national de formation en santé*. Ottawa.
- Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario. (n.d.) L'offre active des services de santé en français: Pourquoi et comment la mettre en pratique. En ligne à: <https://www.formationoffreinteractive.ca/>

Références

- Savard, S., Arcand, I., Drolet, M., Benoît, J., Savard, J., Lagacé, J. (2013). Les professionnels de la santé et de services sociaux intervenant auprès des francophones minoritaires dans l'Est de l'Ontario: L'enjeu du capital social. *Francophonies d'Amérique*, 36, 113-133.
- Savard, J., Benoit, J., Dubouloz, C.J., Breau-Godwin, S. (2018). Des stages en français pour se préparer à travailler auprès communautés francophones en situation minoritaire. *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 24(2), 154-181.
- Savard, J., Bigney, K., Kubina, L.A., Savard, S., Drolet., M. (à paraître). Structural Facilitators and Barriers to Access to and Continuity of French-language Healthcare and Social Services in Ontario's Champlain Region. *Healthcare Policy*.
- Savard, J., Casimiro, L., Benoit, J., Bouchard, P. (2014). Évaluation métrologique d'une Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire. *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 20 (2) 83-122.
- Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P. et Benoît, J. (2017). Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants (Chapitre 12). Dans : Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (Dir.). *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*. Ottawa : Presses de l'Université d'Ottawa. Pages 303-342
- Timony, P. E., Gauthier, A. P., Hogenbirk, J. C., & Wenghofer, E. F. (2013). Promising quantities, disappointing distribution. Investigating the presence of French-speaking physicians in Ontario's rural Francophone communities. *Rural & Remote Health*, 13(4).
- Timony, P. E., Gauthier, A. P., Serresse, S., Goodale, N., & Prpic, J. (2016). Barriers to offering French language physician services in rural and northern Ontario. *Rural & Remote Health*, 16(2).
- Timony, P. E., & Sanou, B. (2018). Workload of French-speaking family physicians in francophone rural and northern communities in Ontario. *Canadian Journal of Rural Medicine*, 23(3), 76-84.