

L'importance de la langue
dans les soins de santé
et l'offre active



Santé
Canada

Health
Canada

Directives pour l'animateur :

Avant de présenter cet atelier, l'animateur doit :

1. Visionner la présentation Power Point
2. Consulter les directives qui accompagnent chaque diapo
3. Compléter les lectures obligatoires énumérées dans les commentaires
4. Consulter les adaptations à faire selon le lieu géographique
5. Répondre aux questions de réflexion
6. Imprimer les feuilles de travail pour les participants
7. Imprimer les diapos (trois ou six par page) ainsi que la liste de ressources pour distribution aux participants

Questions de réflexion :

Afin d'assurer une planification spécifique à votre atelier, prenez le temps de répondre aux questions suivantes. Les réponses vous guideront lors de l'exécution de l'atelier.

- a) **Qui** sont les participants ?
- b) **Pourquoi** donner cet atelier à ces participants ?
- c) **Quand** devrait-on donner cet atelier ?
- d) **Où** devrait-on donner cet atelier ?
- e) Quel est le **contenu** de l'atelier ? Cet atelier de deux heures traitera...
- f) Quels sont les **objectifs d'apprentissage visés** ?
- g) Quelles stratégies seront utilisées afin de rencontrer ces objectifs ? **Comment** ?

L'importance de la langue dans les soins de santé et l'offre active

Donner le « Pré-test » aux participants lorsqu'ils arrivent (voir feuille de travail)

Présentation de l'animateur :

Tour de table :

«BONJOUR, POUR DÉBUTER JE VOUS DEMANDERAI DE VOUS PRÉSENTER ET DE RÉPONDRE AUX DEUX QUESTIONS SUIVANTES :

Deux questions :

Quel est votre emploi comme professionnel de la santé ?

Quelles sont vos attentes de cet atelier ? (Inscrire les réponses sur un tableau « papier-conférence » pour consultation lors de la conclusion de l'atelier.

Plan de l'atelier



- **Objectifs**
- **Contexte : pourquoi un tel atelier ?**
- **La langue et la qualité des soins de santé**
- **Pause santé**
- **La loi sur les langues officielles**
- **L'offre active : comment l'améliorer ?**
- **Conclusion**



« VOTRE PARTICIPATION EST DEMANDÉE ET EST TRÈS IMPORTANTE TOUT AU LONG DE L'ATELIER.

J'AI DE L'INFORMATION À PARTAGER, MAIS VOUS AVEZ L'EXPÉRIENCE, LES EXEMPLES, LES SITUATIONS QUI CONTRIBUERONT GRANDEMENT À L'APPRENTISSAGE SUR LE SUJET ET À LA DISCUSSION AU COURS DE L'ATELIER.

JE VOUS DEMANDE DE PARTAGER VOS OPINIONS ET DE RESPECTER CELLES DES AUTRES PARTICIPANTS.

COMME VOUS POUVEZ LE CONSTATER, IL POURRAIT Y AVOIR DIFFÉRENTES OPINIONS QUI VONT TOUT SIMPLEMENT ENRICHIR LA DISCUSSION. D'ACCORD ? »

« VOICI LE PLAN DE L'ATELIER. VOUS AUREZ AUSSI AMPLEMENT D'OCCASIONS POUR DISCUTER ET PARTAGER SUR LE SUJET AU COURS DE L'ATELIER »

Objectifs



- **Sensibiliser les professionnel.le.s de la santé à l'importance de la langue et l'offre active dans les soins de santé en français**
- **Apprendre ce qu'est le rôle de la langue dans les prestations des services de santé**
- **Susciter une discussion sur les questions entourant l'accès aux services de santé en français, y compris l'offre active**
- **Comprendre l'esprit de la Loi sur les langues officielles**
- **Définir le concept de l'offre active**



« VOICI LES OBJECTIFS DE L'ATELIER »

Lire les objectifs et élaborer sur la pertinence pour les participants présents.

Contexte



- **Allan Rock, Ministre de la Santé : Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (2000)**
- **Santé en français : Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Étude par la FCFA pour le Comité (2001)**
- **Organisme national : Société Santé en français (2002)**
- **Engagement du gouvernement canadien à financer l'organisation pancanadienne de sociétés pour la santé en français (2003)**



À lire :

- Pages 1 à 3 de l'étude Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada. (2001) Santé en français: Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Ottawa : auteur.

À consulter :

- Consulter les site web: http://www.fcfa.ca/media_uploads/pdf/82.pdf et <http://forumsante.ca/> (Qui sommes nous ?)

FCFA : Fédération des communautés francophones et acadienne

Contexte



- **Société Santé et Mieux-être en français du NB (2003) Création des trois réseaux-action**
 - Communautaire
 - Formation et recherche
 - Organisation des services
- **Le Comité santé en français de Fredericton (2003)**



À lire :

www.ssmefnb.ca/

- Qui sommes nous ?
- Descriptions des trois réseaux au NB

À consulter :

- www.franco-fredericton.com/sante/index.htm (pour la région de Fredericton)

À adapter :

Vérifiez ce qui existe dans votre province ou votre région.

Définition de la santé



- **L'Organisation Mondiale de la Santé :**
 - La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.
- **Le Gouvernement du NB:**
 - La santé se caractérise par un état de mieux-être total qui englobe les aspects physique, mental et social, et non pas par la simple absence de maladie



À consulter :

- www.who.int/fr/index.html (L'Organisation Mondiale de la Santé)
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick : Le Conseil du Premier Ministre sur la qualité des soins de santé

La santé



- **L'approche de la santé de la population :**
 - Vise à améliorer l'état de santé d'une population entière et à réduire les inégalités en matière de santé entre différents groupes démographiques.
 - Se penche sur un vaste éventail de facteurs et de conditions exerçant le plus d'impact sur notre santé.



À lire :

- www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/approche/index.html
 - Qu'est-ce que la santé de la population ?
 - Santé de la population : définir la notion de santé

À consulter :

- Information supplémentaire du même site :
 - www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/approche/index.html

Les déterminants de la santé



- **Le patrimoine biologique et génétique**
- **Le sexe**
- **Les environnements sociaux**
- **Les environnements physiques**
- **Les réseaux de soutien social**
- **Le développement de la petite enfance**



À lire :

- www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/index.html#What

L'animateur explique un peu ce qu'on veut dire par les déterminants de la santé et les énumère.
Donne un peu plus d'information sur les services de santé et la culture.

« LES DÉTERMINANTS DE LA SANTÉ SONT CES FACTEURS ET CONDITIONS QUI CARACTÉRISENT L'INDIVIDU, SA COLLECTIVITÉ ET LEURS INTERACTIONS. ILS INFLUENCENT L'ÉTAT DE SANTÉ DE L'INDIVIDU. »

Les déterminants de santé



- L'éducation et l'alphabétisme
- L'emploi et les conditions de travail
- Le niveau de revenu et le statut social
- Les habitudes de santé et la capacité d'adaptation personnelle
- Les services de santé
- La culture (incluant la langue)



À lire :

- www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/index.html#What
- <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/determinants.html#unhealthy>
- Mettre l'accent sur les sections « Services de santé » et « La culture » qui inclut la langue.

Les services de santé



- **Les activités de prévention des maladies et des blessures**
- **L'accès équitable de services de santé à domicile**
- **L'accès universel aux soins de santé**



À lire :

- Pages 14 à 16 de l'étude Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada. (2001) Santé en français: Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Ottawa : auteur.

À consulter :

- <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/determinants.html#unhealthy>

La langue



- **Un élément essentiel à l'amélioration des conditions de santé et à l'appropriation de la santé par cette population**
- **Intimement liée à la capacité des intervenants de soigner, aider, conseiller, orienter, éduquer et offrir des soins de santé de qualité.**



À lire :

- Pages 17 à 19 et l'Annexe D de l'étude Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada. (2001) Santé en français: Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Ottawa : auteur.

À consulter :

- <http://www.phac-aspc.gc.ca/ph-sp/ddsp/determinants/determinants.html#unhealthy>
(section sur la culture)

Conséquences de barrières reliées à la langue



- **Diminution de la probabilité de recourir à des services de santé en prévention**
- **Augmentation de la durée de consultation, de la probabilité de recours à des tests diagnostiques et d'erreurs dans les diagnostics et traitements, ceci dans les soins curatifs**



À lire (en anglais seulement) :

- http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/care-soins/2001-lang-acces/conclusion_e.html#8_1

« LES EFFETS NÉGATIFS D'UN MANQUE À CE NIVEAU SONT IDENTIFIÉS DANS LES SOINS DE SANTÉ SUIVANTS : SOINS À LONG TERME, ERGOTHÉRAPIE, RÉHABILITATION, SOINS À DOMICILE, SERVICES COMMUNAUTAIRES, SERVICES EN SOIRÉE, PHARMACOLOGIE, URGENCE, COURS DE PREMIERS SOINS (RCR), PRÉVENTION D'ABUS ET PROMOTION DE LA SANTÉ, SOINS DES AÎNÉS ET INDIVIDUS AVEC INCAPACITÉ »

Conséquences de barrières reliées à la langue



- **Influence la qualité des services lorsqu'une bonne communication est essentielle (santé mentale, orthophonie)**
- **Diminution de la probabilité de fidélité aux traitements**
- **Réduction de la satisfaction des soins reçus par les utilisateurs de service.**

Situations réelles



- **La capacité de comprendre et d'être compris est essentielle à une relation efficace entre un professionnel de la santé et l'utilisateur du service.**
 - **Vidéo sur CD Rom**



À visionner :

- Vidéoclips sur le cédérom « Santé en français : Pour un meilleur accès à des services de santé en français » 2002 FCFA du Canada.
- Quatre clients francophones décrivent une expérience difficile liée aux services de santé obtenus en situation minoritaire.
- Visionnement d'un minimum de deux scénarios.

Activité de groupe



- **Réaction à l'information présentée ?**
- **Est-ce que vous avez des exemples où la langue a joué un rôle important ?**
- **Quelle est la situation actuelle dans votre milieu de travail ?**
 - Est-ce qu'on offre des soins de santé en français ?
 - Si oui, à quel niveau de contact avec le client ?



En groupe de 4 ou 5 personnes, demander aux participants de répondre aux questions sur la feuille de travail de l'Activité de groupe # 1.

Demander aux groupes de partager quelques exemples pertinents à la discussion.

L'accessibilité : une responsabilité partagée



- **Le défi d'accroître l'accessibilité aux services de santé en français ne peut être relevé avec succès sans le support des :**
 - autorités gouvernementales
 - institutions de santé
 - communautés francophones



À lire :

- Pages 40 à 46 de l'étude Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada. (2001) Santé en français: Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Ottawa : auteur.

Principaux obstacles à l'accessibilité



- **Deux obstacles reliés directement aux professionnel.le.s de la santé et à l'offre:**
 - La disponibilité des professionnel.le.s francophones
 - La visibilité des professionnel.le.s francophones



À lire :

- Pages 32 à 35 de l'étude Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada. (2001) Santé en français: Pour un meilleur accès à des services de santé en français. Ottawa : auteur.

« À L'INTÉRIEUR DE CET ATELIER, NOUS EXAMINONS CES DEUX OBSTACLES.

IL Y EN A D'AUTRES.....(suivant....) »

Principaux obstacles à l'accessibilité



- **Les autres obstacles :**
 - Institutionnalisation de l'offre
 - Organisation de l'offre
 - Hésitation des francophones
 - Taille des communautés francophones
 - Manque d'organisation des milieux francophones



Santé
Canada

Health
Canada

La Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick



Article 27 : Le public a le droit de communiquer avec toute institution et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix.

L'article 33 de la Loi inclut « la prestation des soins de santé dans la province... »

le 7 juin 2002



À lire :

- Article 27 à 30, 33 et 34 de la loi du Nouveau-Brunswick
<http://www.gnb.ca/acts/lois/o-00-5.htm> (ou la loi de votre province ou territoire s'il y en a une)
- www.officiallanguages.nb.ca/publications/OLA%20Brochure%20French.pdf
« LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES CONFIRME LE DROIT DE RECEVOIR DES PRESTATIONS DE SOINS DE SANTÉ DANS LA LANGUE OFFICIELLE DU CHOIX DU CLIENT. »

À consulter :

- <http://laws.justice.gc.ca/fr/O-3.01/index.html>
- www.officiallanguages.nb.ca/
- www.gnb.ca/0163/ool-blo/policy-f.asp
- www.gnb.ca/0163/ool-blo/straight-f.asp

À adapter :

- L'animateur vérifie quelles lois s'appliquent dans la province, le territoire ou la région où l'atelier est offert.

L'offre active : définition



- « prendre les mesures qui s'imposent pour indiquer aux membres du public qu'ils peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix »
- « consiste à préciser au client dès le premier contact que les services sont disponibles dans les deux langues officielles »



À lire :

- www.gnb.ca/0163/ool-blo/policy-f.asp
- www.gnb.ca/0163/ool-blo/straight-f.asp

L'animateur explique ce qu'est l'offre active.

L'offre active: définition



« toutes les communications par téléphone, par écrit, en personne ou par voie électronique se feront dans la langue officielle choisie par la clientèle »

(Gouvernement du Manitoba)



Une autre définition ...

À consulter:

- <http://www.gov.mb.ca/fls-slf/06activeoffer.html>

L'offre active



- **Éléments :**
 - Affiches bilingues
 - Salutations dans les deux langues au téléphone
 - Salutations dans les deux langues en personne
 - Documents papiers
 - Sites web



L'animateur énumère les éléments et les explique si nécessaire.

Si le temps le permet, demander aux participants :

- Pourquoi faire l'offre active ?
- Pourquoi ne pas faire l'offre active ?
- Est-ce qu'il y a des situations propices et d'autres qui ne le sont pas ?

Activité de groupe



- **Que pouvez-vous faire pour améliorer et assurer l'offre active ?**
 - Comme professionnel de la santé ?
 - Dans votre milieu de travail ?
 - Dans votre communauté ?



En groupe de 4 ou 5 personnes, demander aux participants de répondre aux questions sur la feuille de travail de l'Activité de groupe # 2.

Demander aux groupes de partager quelques exemples pertinents à la discussion.

Mot de la fin



« L'accès à la langue n'est pas seulement un outil de communication, mais un symbole de respect »

R. Savolaine, Hôpital de Chicago



« MERCI DE VOTRE PARTICIPATION. ESPÉRANT QUE VOUS ALLEZ PARTAGER LE MESSAGE APPRIS AUJOURD'HUI CONCERNANT L'IMPORTANCE DE L'OFFRE ACTIVE DANS LES SOINS DE SANTÉ DES FRANCOPHONES.

ENSEMBLE NOUS POUVONS FAIRE UNE DIFFÉRENCE. »

Conclusion



- **Questions**
- **Ressources**
- **Post-test**
- **Évaluation**
- **Autres...**



« EST-CE QUE VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?
NOUS ALLONS REVOIR LA LISTE DE VOS ATTENTES INSCRITES SUR CE TABLEAU...
EST-CE QUE LES ATTENTES ONT ÉTÉ RENCONTRÉES » (Sinon, peut-être que l'attente
n'était pas reliée aux objectifs de l'atelier)

UNE LISTE DE RESSOURCES SE TROUVE À LA FIN DE VOTRE LIVRET
D'INFORMATION. VOUS Y TROUVEREZ DES SITES WEB À CONSULTER. JE VOUS DE-
MANDERAI DE COMPLÉTER LE POST TEST ET L'ÉVALUATION DE L'ATELIER AVANT
DE PARTIR. MERCI »

Donner le « Post-test » et l' « Évaluation de l'atelier » aux participants.

Cette trousse a été développée par Odette Comeau Lavoie, B.Sc.Inf,
Infirmière Immatriculée, étudiante au deuxième cycle en éducation des adultes à l'université
St Francis Xavier à Antigonish, Nouvelle-Écosse.

Le Comité Santé en français de Fredericton désire remercier la regrettée
Noreen Richard pour sa grande contribution à notre projet.

La production de cette trousse a été rendue possible grâce à une contribution financière provenant
de Santé Canada par l'intermédiaire de la Société Santé en français.



Santé
Canada

Health
Canada