

# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



VOUS ÊTES INVITÉS À CLIQUER SUR LES TITRES DANS LE GRAPHIQUE À GAUCHE POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR CHACUN. EN CLIQUANT SUR LE TITRE DU DOCUMENT OU AU CENTRE DU GRAPHIQUE, VOUS REVENEZ À LA PREMIÈRE PAGE.

Plusieurs stratégies existent pour soutenir la mise en place de l'offre active. Bouchard et al. (2017) propose six stratégies en faveur de l'offre active. À partir de ce modèle la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) vous propose des exemples d'outils pour soutenir l'offre active. Ceci n'est pas une liste exhaustive de tous les outils mais bien des exemples touchant chacune des six stratégies en faveur de l'offre active.

L'outil interactif qui suit est une adaptation du modèle présenté par 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 [Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire](#) (2017), p.375-407.

Avec l'appui de  
With support from







# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



## Levier juridique et politique

Cette stratégie fait appel aux droits linguistiques (Charte canadienne des droits et libertés, lois, politique, etc.) et aux actions politiques appuyant l'offre active.

- L'offre active : une culture de respect, une culture d'excellence. Commissariat aux langues officielles (2017)
- Droits linguistiques des minorités linguistiques – Guide pratique pour leur mise en œuvre. Rapporteur spécial des Nations Unies sur les questions relatives aux minorités (2017)
- L'efficacité des lois linguistiques dans le secteur de la santé. Forgues, E., Maillet, S., Morin, P. et Doucet, M. (2020) – Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques
- Norme sur l'Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles (en cours)
- L'histoire des langues officielles au Nouveau-Brunswick
- Vos droits linguistiques au Nouveau-Brunswick – Les soins de santé
- Carrefour de l'offre active du CNFS – Volet « Lois et règlements »





# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



Modèle développé à partir de 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 ACCESSIBILITÉ ET OFFRE ACTIVE (2017), p. 375-407.

## Formation et engagement des futurs professionnels

Cette stratégie soutient que l'amélioration des services de santé et de mieux-être en français est possible grâce à la mobilisation et à l'engagement des futurs professionnels. Elle est donc associée au soutien à la formation des professionnels de la santé (outils pédagogiques, enseignement lié à l'offre active dans le curriculum, etc.) et aussi des gestionnaires et du mieux-être (outils d'horaires en fonction des besoins linguistiques, valorisation des employés, etc.).

- Le Café de Paris : Une approche innovatrice pour l'apprentissage ou le maintien du français afin d'appuyer l'offre active. Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick, Réseau de santé Horizon, Association Régionale de la Communauté francophone de Saint-Jean inc. et Gouvernement du Nouveau-Brunswick
- Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français, Lortie, L. et Lalonde, A.J. (2012)
- Formation offre active. Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario
- Guide d'interprétation d'Accueil francophone de Thunder Bay (bilingue)
- Lexique anglais-français de la Nouvelle-Écosse (bilingue)
- Applications médi-lexico (4 applications différentes : soins infirmiers, aide-physio, dentaire, radiologie) (bilingue)
- Carte-éclair Anki de terminologie médicale (application Anki) (bilingue)
- Mots pour les maux
- Carrefour de l'offre active du CNFS
- Déterminants de la santé – MACS-NB





# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



Modèle développé à partir de 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 ACCESSIBILITÉ ET OFFRE ACTIVE (2017), p. 375-407.

## Promotion d'une culture organisationnelle axée sur l'offre active

La prémisse soutenue dans cette stratégie est associée à la sécurité et la qualité des services de santé et de mieux-être dans les deux langues officielles. Ultimement, les barrières linguistiques ont un impact sur la qualité des services et représentent un obstacle pouvant affecter la sécurité des communautés en situation minoritaire. La culture organisationnelle centrée sur le bilinguisme doit donc passer par une sensibilisation des gestionnaires et directeurs à l'importance de l'offre active grâce à une gestion axée sur les besoins des individus.

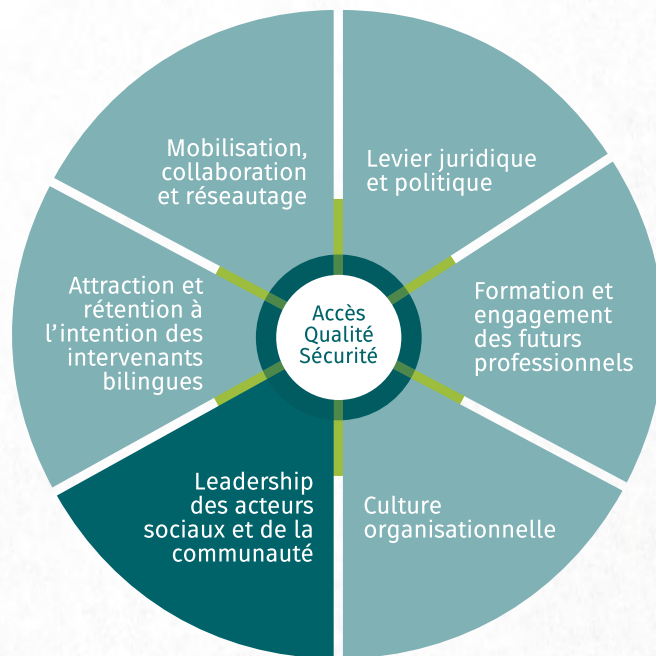
- Carrefour de l'offre active, Consortium national de formation en santé (CNFS)
- Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire. Savard, J., Savard, S., Van Kemenade, S., Benoît, J., Buhay, C., Youbi, S., Kubina, L.-A. (2019)
- Outil d'auto-évaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé pour les CLOSM – GreFoPS
- Carrefour de l'offre active du CNFS – Volet « Langue, santé, qualité et sécurité »
- Norme linguistique de l'Organisation des normes en santé (HSO)





# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



## Leadership des acteurs sociaux et de la communauté

Selon cette stratégie, la relation client et intervenant est primordiale. Le paradigme axé sur la collaboration entre la personne demandant des services et la personne qui offre les services est clé. Ainsi une personne de la communauté qui est mieux informée sur l'importance d'obtenir des services dans sa langue, pourra influencer l'offre.

- N'attendez pas la demande, Offrez Activement!
- Enjeu Santé en Français - Offre active : nous avons tous un rôle à jouer! – Réseau Santé Alberta
- Offre active de services en français – Vidéo produit par le Réseau santé en français du Manitoba
- Carrefour de l'offre active du CNFS – Volet « Leadership »
- L'offre active des services de santé en français – Société Santé en français





# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



Modèle développé à partir de 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 ACCESSIBILITÉ ET OFFRE ACTIVE (2017), p. 375-407.

## Attraction et rétention à l'intention des intervenants bilingues

Cette stratégie est axée sur le soutien offert aux employés bilingues (incitatif, valorisation, etc.). Les actions doivent favoriser les employés par la mise en place de réseau de soutien, des employeurs proactifs qui encadrent, des instances gouvernementales qui offrent du soutien financier et des organismes de représentation qui revendiquent les droits dans le but de recruter et maintenir les employés bilingues.

- Cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines bilingues en santé – SSF et Réseau Franco-Santé du Sud de l'Ontario
- Étoile Santé – campagne de reconnaissance – Réseau Santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard
- Carrefour de l'offre active du CNFS – Volet « Travailler en contexte minoritaire »
- Outils d'évaluation des compétences en collaboration interprofessionnelle par la simulation – GreFoPS
- Accueillir un stagiaire qui peut servir la clientèle francophone en milieu minoritaire : Guide d'information – GREFoPS
- Insertion professionnelle dans le domaine de la santé des personnes immigrantes francophones vivant en situation minoritaire – Goss Gilroy Inc





# OUTILS POUR SOUTENIR L'OFFRE ACTIVE

de services de santé et mieux-être  
dans les deux langues officielles  
AU NOUVEAU-BRUNSWICK



## Mobilisation, collaboration et réseautage

En mobilisant tous les acteurs concernés, nous pourrons relever les défis liés à l'offre active et à la prestation de services de santé et de mieux-être dans les deux langues officielles. Il faut promouvoir l'approche collaborative qui est ancrée dans les spécificités et les contextes des régions.

- Plateforme Accès équité – Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, Mars 2021
- Carrefour de l'offre active du CNFS – Volet «participer»
- Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire et du soutien organisationnel perçu – GReFoPS
- Énoncé de position commune- L'offre active des services de santé et de mieux-être du Nouveau-Brunswick – SSMEFNB
- Portail Savoir-santé – Société santé en français
- Vidéos sur l'offre active des services de santé en français – RMEFNO