

Études de cas

Carrefour de l'offre active



Création du



CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ

Les études de cas

Les études de cas présentent des situations réelles ou fictives; elles permettent d'explorer de manière plus concrète les divers éléments liés à l'offre active de services sociaux et de santé en français.

Inviter les étudiants et étudiantes à tenir un journal de bord sur l'offre active. Ils pourront y noter leurs réflexions au sujet de l'OA tout au long de l'année, ce qui leur permettra de voir leur progression dans la compréhension des notions d'offre active et des enjeux liés à l'accès à des soins de santé en français en contexte minoritaire.

Suggestion d'utilisation des études de cas

Présentation du scénario

Décrire oralement la situation ou distribuer le document.

Explorer :

- Quelle est la possibilité de rencontrer une telle situation dans la province ou la région où vous êtes? Expliquez.
- Est-ce que cette situation est liée uniquement au contexte minoritaire?
- Quel est le lien entre cette situation et les barrières linguistiques?
- Est-ce que la situation semble réaliste? Pourquoi?

Lire :

- Imprimer et distribuer la fiche thématique suggérée ou une autre fiche qui semble pertinente.
- Proposer un extrait d'un rapport de recherche (voir Références et Bibliographie sur les fiches).

Réflexion

En groupe-classe ou en petits groupes, les étudiants et étudiantes répondent aux questions proposées. Vous pouvez ajouter de nouvelles questions ou modifier ou retirer certaines des questions.

Conclusion

Les étudiants et étudiantes peuvent écrire leurs réponses dans le journal de bord, noter leurs réactions et leurs réflexions à la suite de cette activité éducative.

Note : Si vous éprouvez des difficultés à imprimer ce document correctement, veuillez modifier l'échelle personnalisée à 85 % dans vos options d'impression.

Les études de cas

Contenu des études de cas

Étude de cas

Tension au sein du personnel soignant

Travailler en contexte minoritaire

Un établissement de santé met en place une politique pour encourager le personnel à faire de l'offre active.

Toutefois, le personnel n'a pas été formé à l'offre active avant l'adoption de la politique. De plus, tous et toutes sont débordés de travail et n'ont pas les ressources en français (épinglettes, formulaires, dépliants, etc.).

Un malaise se développe dans les équipes de travail.

Des employés unilingues anglophones se sentent dépourvus et ont peur de l'impact de ce changement sur leur travail. Est-ce que le maintien en poste sera désormais conditionnel à l'acquisition de compétences linguistiques?

Des employés francophones ou bilingues craignent une surcharge de travail. Ils ont peur d'être constamment appelés à agir à titre d'interprète.

La direction tient à sa nouvelle politique et doit mettre en place des mesures pour apaiser les tensions.

Titre de l'étude de cas
Thème

Scénario

Questions de réflexion

- 1 Selon vous, qu'est-ce qui explique la réaction des employés unilingues anglophones? Des employés francophones ou bilingues?
- 2 Quelles mesures auraient dû être prises par la direction de l'établissement pour éviter les tensions?
- 3 Quelles mesures auraient dû être prises par la direction de l'établissement pour remédier à la situation?
- 4 Quels sont les défis auxquels font face les professionnels bilingues dans ces milieux de travail?

Questions de réflexion proposées

Lien vers la fiche thématique pour alimenter la discussion

Lire la fiche [Travailler dans le domaine de la santé en contexte minoritaire](#)

Table des matières

Langue, santé, qualité et sécurité

| | |
|--|---|
| L'insécurité linguistique..... | 1 |
| Un consentement...(mal) éclairé (Le cas de Doris)..... | 2 |
| Interprètes de circonstance..... | 3 |

Offre active

| | |
|--|---|
| Langue de rédaction du dossier médical..... | 4 |
| Un usager réagit au manque d'offre de service en français..... | 5 |

Communautés francophones en situation minoritaire

| | |
|---------------------------|---|
| Surcharge de travail..... | 7 |
|---------------------------|---|

Travailler en contexte minoritaire

| | |
|--|----|
| Tension au sein du personnel soignant..... | 9 |
| Politique sur la langue au travail..... | 10 |

Leadership

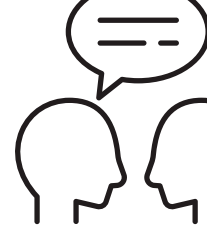
| | |
|---|----|
| Démontrer son engagement envers l'offre active..... | 11 |
|---|----|

Gestion des services de santé

| | |
|------------------------|----|
| Langue de service..... | 12 |
|------------------------|----|

L'insécurité linguistique

Langue, santé, qualité et sécurité



Pendant ses études, une jeune infirmière a été sensibilisée aux risques associés aux barrières linguistiques et à l'importance de servir les patients francophones dans leur langue. Elle travaille maintenant dans une petite localité côtière de la Nouvelle-Écosse. Elle a dû intervenir à plusieurs reprises auprès d'usagers francophones et elle se sent privilégiée de pouvoir parler français et d'être en mesure d'offrir des services de qualité à cette clientèle.

Cependant, à quelques occasions, pendant des séances de traitement avec des usagers francophones, elle remarque que ces derniers passent à l'anglais après quelques instants.

Elle remarque aussi qu'une collègue, également francophone, intervient en anglais auprès des usagers francophones.

Sachant que la communication est essentielle en situation de soins, elle s'inquiète des risques possibles sur la qualité des services et la sécurité des usagers, et aimerait bien pouvoir faire quelque chose.

Questions de réflexion



1

Quelles raisons pourraient justifier le comportement des patients ou patientes francophones?

2

Quelles raisons pourraient justifier le comportement de la collègue francophone de l'infirmière?

3

Décrivez l'insécurité linguistique et donnez des exemples.

4

Quels impacts l'insécurité linguistique peut-elle avoir sur la qualité des services et la sécurité des patients et patientes?

Lire la fiche [L'insécurité linguistique](#)

Un consentement... (mal) éclairé (Le cas de Doris)



Langue, santé, qualité et sécurité

En 2009, Doris, une veuve de 69 ans, est référée à un spécialiste pour une masse qu'on lui a découvert au sein gauche.

Lors de la rencontre, le spécialiste, unilingue anglais, lui fournit de l'information difficile à saisir pour cette dame qui a peu de compétences en anglais. Elle comprend quand même, avec ébranlement, que la masse est cancéreuse et devrait être enlevée.

Personne ne lui a offert un service en français ou un service d'interprétation. Doris n'a pas fait de démarches pour obtenir un service dans sa langue.

Malgré ses inquiétudes et ses questions laissées sans réponse, elle consent à la mastectomie. Sa convalescence a été lente au point d'affecter sa santé mentale.

Avec du recul, cette patiente regrette de ne pas avoir fait connaître ses besoins en matière de langue. Elle a trouvé l'expérience froide, mécanique et déshumanisante. Elle doute encore parfois du diagnostic qui a été établi. (Scénario inspiré de Bowen, 2000, adapté de la Boîte à outils de l'offre active)

Questions de réflexion

1

Est-ce que ce scénario reflète une situation actuelle? Selon vous, est-ce qu'il y a eu des changements dans l'offre de services sociaux et de santé en français? Expliquez votre réponse.

2

Relevez les manques à l'éthique professionnelle dans le scénario.

3

Tracez le parcours de Doris à partir du moment où elle reçoit l'appel l'informant qu'elle doit prendre rendez-vous avec le spécialiste, jusqu'à sa convalescence. Notez tous les points où le service en français aurait pu avoir un impact positif sur sa situation. Inspirez-vous du tableau Les moments critiques qui caractérisent la visite chez le médecin de famille, à la page 17 dans Jutras et coll (2020).

Regarder les vidéos

[Offre active – Cas de Doris \(offre inexistante\)](#).

[Offre active – Cas de Doris \(offre existante\)](#).

Lire les fiches

[L'objectif ultime des soins de santé : la qualité](#)

[L'approche centrée sur le patient ou la patiente](#)

Interprètes de circonstance

Langue, santé, qualité et sécurité



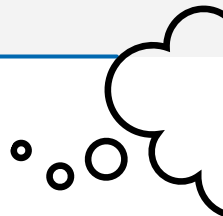
Un homme dans la cinquantaine et sa fille se présentent à l'urgence d'un petit hôpital communautaire en milieu francophone très minoritaire.

Ils sont accueillis en anglais au triage. L'homme explique avec difficulté qu'il est tombé et a très mal à la tête.

Le médecin qui l'examine est unilingue anglophone et étant débordé, demande à sa fille de traduire afin de pouvoir comprendre plus rapidement. Sa fille refuse de traduire. Elle semble très timide. On fait donc appel à un bénévole-accompagnateur pour traduire.

Ce dernier écoute l'homme décrire ses symptômes. L'homme a de la difficulté à bien prononcer et il cherche ses mots, même en français. Il fait comprendre que depuis qu'il est tombé, il vomit et a mal à l'arrière de la tête. Le bénévole informe le médecin que l'homme a des nausées et qu'il a très mal à la tête. Mais il ne mentionne pas les difficultés de prononciation et la recherche de mots.

Questions de réflexion



1

Quelles sont les conséquences possibles d'une telle situation pour la sécurité du patient? Pour ses soins? Sur le diagnostic qu'il recevra?

2

Quelle formation pourrait être offerte aux bénévoles qui servent parfois d'interprète? Quelles connaissances et compétences devraient leur être transmises?

3

Quel problème lié à l'éthique pouvez-vous remarquer dans cette situation?

Lire la fiche [Les services d'interprétation et l'offre de services de santé en français](#)

Langue de rédaction du dossier médical



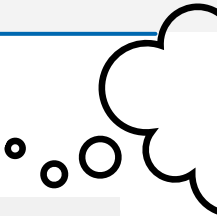
Offre active

Jean-Paul est originaire de la région de Hearst, dans le nord de l'Ontario. Retraité depuis sept ans, il décide de déménager à St. Catharines, dans le sud de l'Ontario, pour se rapprocher de ses enfants et de ses petits-enfants.

Depuis la mort soudaine de son épouse il y a cinq ans, Jean-Paul souffre de dépression sévère. Il était suivi par un médecin et une équipe francophones des Services de counselling HKS (Hearst - Kapuskasing - Smooth Rock Falls).

Son dossier médical a été transféré à un médecin unilingue anglophone de St. Catharines. Tout le dossier est rédigé en français.

Questions de réflexion



1

Quelle serait la responsabilité du médecin anglophone qui reçoit un dossier complètement rédigé en français?

2

Quel rôle aurait pu jouer les Services de counseling HKS?

3

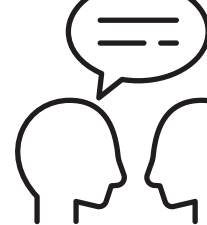
Qui est responsable d'assurer une bonne communication dans cette situation?

Lire les fiches

[L'objectif ultime des soins de santé : la qualité](#)

[Les défis que représente la prestation de services sociaux et de santé en français](#)

Un usager réagit au manque d'offre de service en français



Offre active

Elsa est originaire de Winnipeg, au Manitoba. Elle a grandi dans un milieu majoritairement anglophone, mais un de ses parents est francophone. Elle est à l'aise dans les deux langues, même si elle utilise l'anglais plus souvent que le français dans sa communauté d'origine et même dans sa famille.

Elsa a suivi une formation de préposé aux bénéficiaires en français et elle travaille maintenant dans un établissement désigné bilingue à Pine Falls, au Manitoba. Elle constate que l'anglais est la langue de travail privilégiée. Les dossiers sont rédigés en anglais et toutes les rencontres d'équipe se tiennent en anglais.

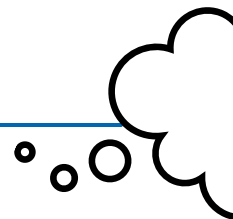
Lors d'une première rencontre avec un nouveau patient, elle s'adresse à lui en anglais et poursuit la conversation en anglais même si ce dernier lui parle en français. Le patient devient mal à l'aise et ne participe presque plus à la conversation. Elsa ne remarque pas le malaise du patient et poursuit sa journée comme d'habitude.

Le patient remplit le formulaire de satisfaction ainsi :

| |
|--|
| 1. <i>Avez-vous reçu un message d'accueil bilingue (Hello/Bonjour)?</i> Did you receive a bilingual greeting (Hello/Bonjour)? <input type="checkbox"/> Oui/ Yes <input checked="" type="checkbox"/> Non/ No |
| 2. <i>Vous a-t-on demandé dans quelle langue vous étiez le plus à l'aise de recevoir un service?</i> Were you asked which language you were most comfortable receiving service in? <input type="checkbox"/> Oui/ Yes <input checked="" type="checkbox"/> Non/ No |
| 3. <i>Quels services avez-vous reçus en français?</i> Which services have you received in French? <input type="checkbox"/> Soins directs/ Direct care <input type="checkbox"/> Information sur la santé-éducation sanitaire/ Health information-education <input checked="" type="checkbox"/> Information générale sur la région d'Entre-les-Lacs et de l'Est/ General Interlake-Eastern Information <input type="checkbox"/> Autre/ Other: _____ |
| 4. <i>Saviez-vous que les publications ou les communications indiquées ci-dessous sont offertes en français?</i> Were you aware that the following publications/communications are available in French? <u>ORS d'Entre-les-Lacs et de l'Est/ Interlake-Eastern RHA:</u> <input type="checkbox"/> Rapport annuel/ Annual report <input type="checkbox"/> Plan des services en français/ French Language Service Plan <input type="checkbox"/> Publicité/ Advertisements <input type="checkbox"/> Documents liés à la promotion de la santé/ Health Promotion Material <input type="checkbox"/> Plan stratégique/ Strategic plan <input type="checkbox"/> Page Web sur les services en français/ French Language Services Webpage |
| 5. <i>Quel était votre niveau de satisfaction relative à l'offre des services en langue française?*</i> What was your level of satisfaction with staff effort to provide Active Offer?*" <input type="checkbox"/> Très satisfait/ Very Satisfied <input type="checkbox"/> Satisfait/ Satisfied <input type="checkbox"/> Assez insatisfait/ Somewhat satisfied <input checked="" type="checkbox"/> Insatisfait/ Not satisfied |
| 6. <i>Commentaires/ Comments:</i> _____ <i>La préposée m'a parlé seulement en anglais et j'étais mal à l'aise de lui répondre.</i> |

Suite à la page suivante

Un usager réagit au manque d'offre de service en français (suite)



Questions de réflexion

1

Qu'est-ce qui explique le comportement d'Elsa?

2

Quelles conséquences ce comportement peut-il avoir sur le patient?

3

Comment peut-on expliquer le fait que le patient n'a pas insisté pour qu'Elsa lui parle en français?

4

Que devraient faire le personnel soignant et les gestionnaires pour améliorer l'offre de services en français?

Lire les fiches

[L'insécurité linguistique](#)

[Barrières linguistiques](#)

Une surcharge de travail...

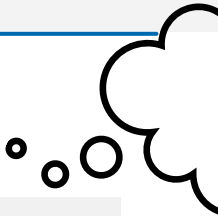


Communautés francophones en situation minoritaire

Abdi vient d'accepter un poste d'infirmier au sein d'un centre de santé communautaire situé dans une petite communauté rurale dans une région désignée dans le sud du Manitoba. Son intégration au sein de l'équipe se fait rapidement et il tisse des liens avec quelques collègues et leurs familles respectives. Il fait preuve d'un grand enthousiasme face à son nouveau poste et il n'hésite pas à aller au-delà de ses responsabilités. Entre autres, étant parfaitement bilingue, Abdi accepte d'agir à titre d'interprète auprès d'autres usagers, pour aider ses collègues qui font appel à lui de façon régulière. Il traduit aussi des formulaires ou des dépliants pour les patients et patientes francophones.

Après quelques mois, il est débordé et devient stressé, car il manque de temps pour bien faire son propre travail. Il sent un certain mécontentement de la part de sa superviseuse face à son rendement.

Questions de réflexion

**1**

Selon vous, lequel des énoncés suivants décrit le mieux la situation d'Abdi? Discutez-en en petits groupes puis expliquez votre choix en groupe-classe.

- a. Bien connaître le vocabulaire de sa profession dans les deux langues est un élément essentiel pour une offre complète de services en français, mais il peut être difficile de tenir à jour ses compétences linguistiques.
- b. Pour les professionnels de la santé, ne pas avoir accès à du perfectionnement linguistique en français fait en sorte que l'offre active de services en français repose sur les seules personnes bilingues d'un service et que cette offre deviendra quasi nulle avec le temps.
- c. Le peu de reconnaissance de la complexité du travail d'une personne bilingue (maîtrise des deux langues, traduction pour des collègues, recherche de ressources francophones, etc.) lors de la quantification des tâches peut mener à du surmenage.

2

La création d'un réseau est un excellent moyen pour surmonter les défis liés au travail en milieu minoritaire. Par exemple on peut faire appel à d'autres francophones qui évoluent dans notre milieu de travail et qui vivent des situations semblables ou encore s'allier à des collègues anglophones et francophiles. De quelle façon Abdi pourrait-il se créer un réseau, étant donné l'éloignement et la taille de sa communauté?

Une surcharge de travail... (suite)



Questions de réflexion

3

Lire l'extrait suivant tiré de de Moissac et Drolet (2017), p. 208. Faites le lien entre la situation vécue par Abdi et l'étude décrite dans le texte.

Une étude récente menée en milieu hospitalier dans quatre provinces canadiennes révèle que bien que la langue de la minorité soit prise en compte dans la planification des services, la gestion des ressources humaines et des communications écrites et orales, on sent que c'est le hasard qui fait en sorte qu'un service est réellement reçu dans cette langue (Forgues et al., 2011). Le manque de reconnaissance de l'importance ou de la nécessité d'offrir des services dans la langue de la minorité, tant par les employés que par les gestionnaires, des pratiques de gestion qui favorisent l'embauche d'un personnel unilingue anglophone et l'absence d'engagement de la part des hauts gestionnaires à l'égard de l'offre de services dans la langue officielle en situation minoritaire contribuent à la quasi-absence d'offre active (Forgues et al., 2011).

Lire les fiches

[Travailler dans le domaine de la santé en contexte minoritaire](#)

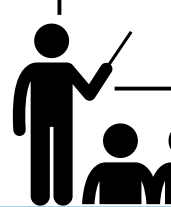
[Les lois et les politiques](#)

Référence

de Moissac, D. et Drolet, M. (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. Dans S. Savard, F. Giasson, J. Benoît, I. Arcand, J. Lagacé, C. Dubouloz. Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire. *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. doi:10.2307/j.ctv5vdcp0.14

Tension au sein du personnel soignant

Travailler en contexte minoritaire



Un établissement de santé met en place une politique pour encourager le personnel à faire de l'offre active.

Toutefois, le personnel n'a pas été formé à l'offre active avant l'adoption de la politique. De plus, tous et toutes sont débordés de travail et n'ont pas les ressources en français (épinglettes, formulaires, dépliants, etc.).

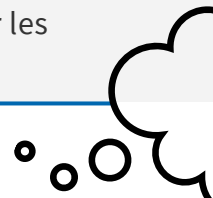
Un malaise se développe dans les équipes de travail.

Des employés unilingues anglophones se sentent dépourvus et ont peur de l'impact de ce changement sur leur travail. Est-ce que le maintien en poste sera désormais conditionnel à l'acquisition de compétences linguistiques?

Des employés francophones ou bilingues craignent une surcharge de travail. Ils ont peur d'être constamment appelés à agir à titre d'interprète.

La direction tient à sa nouvelle politique et doit mettre en place des mesures pour apaiser les tensions.

Questions de réflexion

**1**

Selon vous, qu'est-ce qui explique la réaction des employés unilingues anglophones? Des employés francophones ou bilingues?

2

Quelles mesures auraient dû être prises par la direction de l'établissement pour éviter les tensions?

3

Quelles mesures pourraient être prises par la direction de l'établissement pour remédier à la situation?

4

Quels sont les défis auxquels font face les professionnels bilingues dans ces milieux de travail?

Lire la fiche

[Travailler dans le domaine de la santé en contexte minoritaire](#)

Politique sur la langue au travail



Travailler en contexte minoritaire

Deux jeunes professionnels de la santé francophones font connaissance alors qu'ils viennent d'être embauchés dans un hôpital désigné bilingue situé dans un milieu majoritairement anglophone.

Ils travaillent dans le même secteur, soit en dialyse. Étant tous deux nouvellement arrivés et les seuls francophones de l'équipe, ils se retrouvent souvent à l'heure des pauses et pour le lunch, et leurs échanges ont lieu en français.

Ils travaillent habituellement avec les patients et les patientes francophones et servent aussi d'interprètes à l'occasion.

Un jour, alors qu'ils discutent en français de l'horaire de travail près de l'accueil, une collègue anglophone leur dit se sentir exclue de leur conversation et que cela la rend mal à l'aise.

Quelques jours plus tard, lors d'une réunion d'équipe, la gestionnaire soulève la question de la langue de travail. Elle précise que le français est réservé aux interactions avec les patients et patientes. Elle demande que l'anglais soit utilisé dans les espaces communs. Les deux nouveaux employés n'osent pas s'opposer à cette directive.

Questions de réflexion

1

Quelle serait votre réaction dans une telle situation?

2

Quels arguments les deux professionnels auraient-ils pu utiliser pour pouvoir discuter en français entre eux dans les espaces communs?

3

Quelles raisons aurait pu donner la gestionnaire pour demander à ce que l'anglais soit utilisé dans les espaces communs?

4

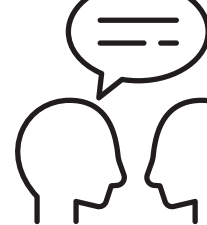
Quels sont les défis auxquels font face les gestionnaires d'établissements de santé en ce qui concerne la langue au travail?

5

Quels sont les défis auxquels font face les professionnels et professionnelles de la santé francophones dans un milieu à prédominance anglophone?

Démontrer son engagement envers l'offre active

Leadership



Misha est travailleuse sociale dans un Centre de santé en Nouvelle-Écosse. Pendant ses études, elle a été formée à l'offre active des services de santé en français. Elle intervient assez régulièrement auprès de patients et de patientes francophones. Bien qu'elle évolue dans un établissement majoritairement anglophone, elle travaille parfois avec d'autres collègues francophones.

Misha observe toutefois que dans le cadre d'échanges avec des usagers francophones, ses collègues francophones utilisent souvent l'anglais. Elle a soulevé la question lors d'une rencontre d'équipe, mais personne ne semblait préoccupé par cette situation.

Questions de réflexion

- 1 Faire preuve de leadership, c'est influencer ou motiver les autres à contribuer à la réalisation d'une vision ou à l'atteinte d'objectifs. De quelle façon Misha peut-elle exercer une influence positive envers l'offre active dans son milieu de travail?
- 2 Quelles démarches pourrait-elle entreprendre auprès de la direction de l'établissement pour sensibiliser les gestionnaires à l'importance de mettre en place une politique d'offre active?
- 3 Selon vous, est-ce que toute personne peut faire preuve de leadership?
- 4 Jouer un rôle de leader comporte-t-il des risques ?

Lire la fiche

[Leadership et offre de services de santé en français](#)

Langue de service

Gestion des services de santé



Un assistant de l'ergothérapeute et du physiothérapeute accueille un nouveau client dans les deux langues officielles. Le client répond en français et l'assistant continue la conversation en français. La thérapeute bilingue, responsable du plan de traitement se joint à eux et poursuit la consultation en anglais.

L'utilisateur lui répond en anglais.

Quand la thérapeute quitte la salle, l'assistant vérifie, en français, auprès du client pour savoir s'il a bien compris et s'il a des questions.

L'assistant se demande s'il devrait en parler au directeur du service de réadaptation. L'établissement vient de mettre en place un mécanisme visant à évaluer la satisfaction des usagers à l'égard du choix de la langue de service.

Questions de réflexion



1

Est-ce que l'assistant a eu raison de consulter le client pour vérifier s'il avait des questions? Expliquez.

2

Qu'auriez-vous fait à la place de l'assistant? Ce dernier devrait-il porter plainte auprès du directeur? Devrait-il en discuter avec la thérapeute? Expliquez.

3

Si vous étiez la thérapeute, comment auriez-vous réagi en découvrant que l'assistant avait consulté l'utilisateur après la rencontre pour vérifier s'il avait bien compris?

4

Quels sont les comportements à privilégier pour traiter cette situation de façon efficace?

5

Pourquoi, selon vous, l'utilisateur n'a-t-il pas insisté pour avoir des services en français?

Lire la fiche

[L'offre active](#)