



CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ

... CARREFOUR DE L'OFFRE ACTIVE

Jeux-questionnaires

Parcours de base

01. Définition de l'offre active de services de santé en français

03. Les comportements de l'offre active

02. L'importance de l'offre active

04. L'impact des barrières linguistiques sur la qualité des soins

05. Les avantages et inconvénients des services d'interprétation



... DÉFINITION DE L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

L'OFFRE ACTIVE, C'EST :

- A** Une personne qui demande des services de santé en français
- B** **Une ergothérapeute qui accueille une cliente dans les deux langues officielles**
- C** Un employeur qui embauche une infirmière francophone

L'accueil dans les deux langues officielles fait connaître la disponibilité des services en français sans que la personne ait à les demander.
Les francophones ne devraient pas avoir à demander des services de santé en français. L'offre active doit précéder la demande.
L'embauche d'une personne francophone est certainement un pas dans la bonne direction, mais il faut aussi que cette personne soit sensibilisée à l'importance de l'offre active de services de santé en français.

L'OFFRE ACTIVE INVITE LA PATIENTE OU LE PATIENT :

- A** À s'exprimer dans sa langue maternelle.
- B** **À s'exprimer dans la langue officielle de son choix.**
- C** À s'exprimer en anglais.

Le Canada a deux langues officielles, le français et l'anglais. L'offre de services de santé doit se faire dans les deux langues officielles.

LES COMPORTEMENTS DE L'OFFRE ACTIVE

CHOISIR DANS LA LISTE SUIVANTE LES COMPORTEMENTS FAVORABLES À L'OFFRE ACTIVE :

- A** Accueillir la personne en anglais ou en français.
- B** **Offrir des revues en français et en anglais dans la salle d'attente.**
- C** Enregistrer un message d'accueil sur le répondeur seulement en français.
- D** **Afficher clairement les services de santé en français sur les portails de services de santé virtuels.**

L'accueil doit se faire dans les deux langues officielles. Les établissements de santé doivent offrir des revues, des vidéos et des affiches dans les deux langues officielles dans leurs salles d'attente. Il est souvent difficile de repérer les services de santé offerts en français sur les portails Web des services de santé virtuels. Le fait qu'un sélecteur de langue permette d'accéder aux pages en français ne signifie pas qu'il est possible d'avoir accès à des services en français.

OÙ L'OFFRE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DOIT-ELLE ÊTRE FAITE?

- A** Au triage
- B** Dans la salle des naissances
- C** Lors d'interventions virtuelles
- D** **Toutes ces réponses**

L'offre active doit être présente dans tout le continuum de soins.





L'IMPORTANCE DE L'OFFRE ACTIVE

LEQUEL DE CES ÉNONCÉS EST VRAI?

- A** L'offre active est un droit.
- B** L'accès à des services de santé dans la langue officielle de son choix est un droit.
- C** L'offre de services de santé en anglais seulement est un droit.

L'offre active n'est pas un droit, mais elle sert à faire connaître la disponibilité des services de santé en français. L'accès à des services de santé dans la langue officielle de son choix est un droit qui garantit des soins de santé sécuritaires et de qualité dans les communautés francophones en situation minoritaire.

L'OFFRE ACTIVE SERT :

- A** À faire connaître la possibilité de recevoir des services de santé en français.
- B** À créer un espace de soins de qualité.
- C** À repérer la langue officielle préférée de la personne.
- D** **Toutes ces réponses**

La disponibilité des services de santé en français n'est pas toujours connue. Les personnes d'expression française font souvent face à des services offerts seulement en anglais. L'offre active fait connaître la disponibilité des services en français et crée un espace de soin de qualité pour les francophones vivant en situation minoritaire.

L'IMPACT DES BARRIÈRES LINGUISTIQUES SUR LA QUALITÉ DES SOINS

PARMI LES SCÉNARIOS SUIVANTS, LESQUELS REPRÉSENTENT DES EXEMPLES DE BARRIÈRES LINGUISTIQUES?

- A** Un physiothérapeute explique le programme d'exercices en anglais à une cliente francophone nouvellement arrivée d'Haïti.
- B** Une patiente francophone bilingue décrit ses symptômes au médecin anglophone : *I have a pain when I stop sitting for a while.*
- C** Le message suivant est enregistré sur le répondeur : *Bonjour, hello. You have reached the Moose Creek Medical Clinic. Vous avez joint la Clinique médicale de Moose Creek. Leave us a message. Laissez-nous un message.*

En plus d'expliquer le programme d'exercices en anglais, le physiothérapeute aurait pu remettre à la cliente un dépliant en français au sujet des exercices ou encore faire la démonstration des exercices. Ceci aurait permis à la cliente francophone de mieux comprendre les exercices qu'elle doit faire. Dans le scénario b), la patiente francophone tente d'expliquer ses symptômes en anglais. Toutefois, elle n'arrive pas à s'exprimer clairement. Être bilingue ne veut pas dire qu'on est bilingue dans tous les domaines. Une personne peut être en mesure de travailler en anglais dans son propre domaine, mais ne pas avoir les compétences en anglais pour bien décrire des symptômes ou de la douleur.

PARMI LES ÉNONCÉS SUIVANTS, LESQUELS DÉCRIVENT LES CONSÉQUENCES DES BARRIÈRES LINGUISTIQUES?

- A** Elle m'a donné un rendez-vous chez le médecin, mais je n'ai pas compris la date et l'heure.
- B** « *Take two capsules in the morning before breakfast, and one capsule at bedtime if needed.* » Je dois seulement les prendre si j'en ai besoin.
- C** Le physiothérapeute parlait seulement anglais, mais il m'a donné un dépliant en français sur les exercices que je dois faire.

Dans le premier scénario, la personne ne se présentera pas à son rendez-vous et hésitera peut-être à en fixer un autre. Ceci retardera son accès aux soins dont elle a besoin. Dans le deuxième cas, la personne ne comprend pas bien la posologie. Le traitement proposé n'aura pas les effets positifs escomptés.



LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES SERVICES D'INTERPRÉTATION

UNE LOI CANADIENNE ENCADRE LES SERVICES D'INTERPRÉTATION

A Vrai

B Faux

Aucune législation n'encadre l'utilisation d'interprètes au Canada. Chaque établissement de santé gère cette question à sa façon.

L'UTILISATION D'INTERPRÈTES PEUT COMPORTER CERTAINS RISQUES POUR LA SANTÉ DES PATIENTES ET DES PATIENTS

A Vrai

B Faux

Il est important de reconnaître que l'utilisation d'interprètes peut avoir une incidence sur la qualité et la sécurité des soins et qu'elle peut même soulever des considérations d'ordre éthique.