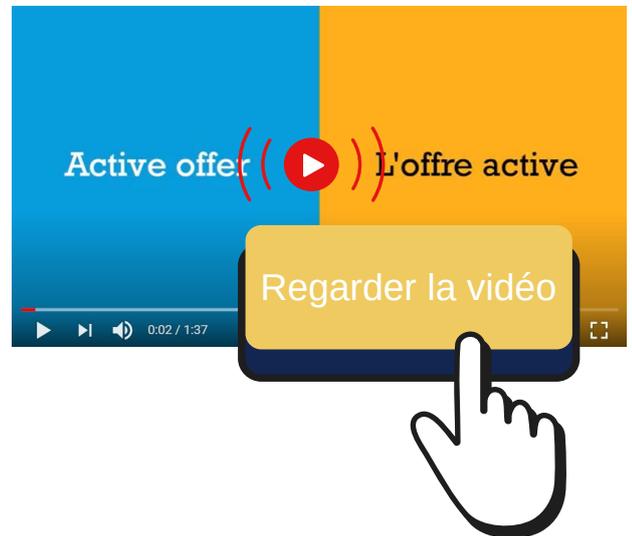


OFFRE ACTIVE

ÉLÉMENTS ABORDÉS

-  La définition de l'offre active
-  Les comportements liés à l'offre active
-  Les avantages de l'offre active
-  Les acteurs de l'offre active



QU'EST-CE QUE L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS? → → →

L'OFFRE ACTIVE EST L'AMORCE DE LA PRESTATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS.

L'offre active est une mesure qui consiste à inviter l'utilisateur à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'invitation doit précéder la demande de services et doit être faite de façon proactive, avec confiance et conviction.

L'accès à des services de santé en français s'inscrit dans un processus très large, puisqu'au-delà de l'accueil dans les deux langues officielles, les services de santé en français doivent être assurés dans tout le continuum des soins, en tout temps.



Comme l'indique Bouchard (2011), il faut que l'offre soit visible, audible, accessible et évidente et que l'accueil et les services aux francophones soient automatiques, comme un réflexe, sans délai. Les services en français doivent ainsi être disponibles tout au long du parcours du patient, depuis l'admission et dans tout le continuum de soins.

LES COMPORTEMENTS LIÉS À L'OFFRE ACTIVE



L'accueil bilingue...

Hello!
Bonjour!



C'est aussi...

- Des livres, des revues ou des journaux dans les deux langues officielles dans la salle d'attente
- Un message bilingue sur le répondeur
- Un site web bilingue



Puis...

- S'identifier, par exemple à l'aide d'une épinglette, comme intervenant pouvant offrir un service en français
- Vérifier, dès le premier contact avec l'utilisateur, la langue que cette personne préfère utiliser pour parler de sa santé
- Inscrire la langue de préférence au dossier de l'utilisateur



Mais encore...

- Tenir à jour une liste des ressources francophones
- Fournir des formulaires dans les deux langues officielles
- Obtenir des outils d'évaluation qui ont été validés en français



LES AVANTAGES DE L'OFFRE ACTIVE



La communication est au cœur des services de santé de qualité. L'offre active concrétise ce principe et met de l'avant une communication efficace pour une approche réellement centrée sur la personne.

01

FAIRE CONNAITRE LA POSSIBILITÉ D'OBTENIR DES SERVICES EN FRANÇAIS

L'offre active sert à faire connaître l'existence des services de santé en français aux francophones vivant en contexte minoritaire. Les francophones n'ont pas l'habitude d'obtenir de tels services et n'en font pas la demande.



02

CRÉER UN SENTIMENT D'INCLUSION

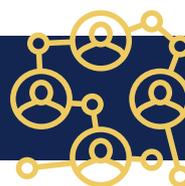
L'offre active permet de repérer la langue préférée de l'utilisateur et de créer dès le début un sentiment d'inclusion chez l'utilisateur francophone.

03

ENCOURAGER L'UTILISATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Non seulement les utilisateurs ne sont pas au courant de la disponibilité des services de santé en français, mais ils ne connaissent pas non plus leurs droits à ces services, ni la manière d'y accéder (Bowen, 2001).

LE PERSONNEL SOIGNANT QUI INTÈGRE L'OFFRE ACTIVE DANS SA PRATIQUE



- S'informer, dès le premier contact, de la préférence linguistique de l'utilisateur (prendre le pouls linguistique du patient... un signe vital).
- S'assurer que l'utilisateur se sent à l'aise d'utiliser la langue officielle de son choix.
- Cherche les occasions concrètes de promouvoir l'offre active.
- Exerce un leadership en vue d'améliorer, de façon constante, l'environnement pour que celui-ci soit propice à l'offre active.

RÉFÉRENCES



- Bouchard, L. (2011). Le mouvement de santé en français en contexte linguistique minoritaire : les représentations des acteurs sur l'avenir des services. *Revue canadienne de sociologie*, 48(2), 203-215. Tiré le 28 mai 2021 : <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1755-618X.2011.01262.x>.
- Bowen, S. (2001). Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé. *Santé Canada*. Tiré le 26 mai 2021 : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/systeme-soins-sante/rapports-publications/accessibilite-soins-sante/barrieres-linguistiques.html>.
- Lortie, L., Lalonde, A. et Bouchard, P. (2012). Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français. *Consortium national de formation en santé*. Tiré le 26 mai 2021 : https://savoir-sante.ca/fr/content_page/item/226-cadre-de-reference-pour-la-formation-a-l-offre-active-des-services-de-sante-en-francais.
- Société Santé en français (2017). L'offre active des services de santé en français dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada. Énoncé de position commune. Tiré le 27 mai 2021 : https://savoirsante.ca/fr/content_page/item/427-l-offre-active-des-services-de-sante-en-francais.

BIBLIOGRAPHIE



- Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P. et Benoît, J. (2017). Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants. Dans J. Benoît, et S. Van Kemenade (auteurs) et M. Drolet, P. Bouchard, et J. Savard, (dir.). *Accessibilité et offre active - Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, (pp. 303-342). *Les Presses de l'Université d'Ottawa*. Tiré le 26 mai 2021 : https://www.jstor.org/stable/j.ctv5vdcp0.18?seq=1#metadata_info_tab_contents.
- Société Santé en français (2017). L'offre active des services de santé en français dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada. Énoncé de position commune. Tiré le 27 mai 2021 : https://savoirsante.ca/fr/content_page/item/427-l-offre-active-des-services-de-sante-en-francais.