

# L'offre active

## DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

dans les communautés francophones et acadienne  
en situation minoritaire au Canada



### **Énoncé de position commune**

Société Santé en français et les réseaux de santé en français du Canada

## Mise en contexte

La Société Santé en français est un organisme pancanadien qui appuie le travail de 16 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux qui ont pour mandat de concerter les partenaires de leur milieu dans la planification et l'organisation de services de santé en français à l'intention des communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada.

La mission collective de la Société Santé en français et des réseaux de santé en français est d'assurer un meilleur accès à des programmes et services de santé en français de qualité pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des communautés francophones et acadienne vivant en situation minoritaire. Nombreuses sont les études qui démontrent que la langue de communication entre la professionnelle ou le professionnel qui prodigue un service de santé et la personne qui le reçoit est un facteur qui a un effet important sur la qualité de ce service, sur son efficience et sur la sécurité.<sup>1</sup> La situation linguistique minoritaire est un facteur déterminant de la santé.<sup>2</sup>

L'organisation et l'adaptation des services pour une meilleure accessibilité constituent une des quatre grandes priorités de la Société Santé en français et des réseaux de santé en français. Nous souhaitons améliorer l'offre de services de santé en français grâce à l'intégration des besoins des francophones dans la mise en œuvre de services de santé de qualité, en français, tout au long du continuum des services de santé. Pour ce faire, nous travaillons non seulement à accroître la disponibilité et l'offre de services centrés sur la personne dans toute sa diversité, mais aussi à rendre cette offre *active*.



Les réalités des communautés desservies par nos réseaux-membres sont diverses et exigent des solutions adaptées. Cependant, l'offre active demeure le résultat attendu en vue d'assurer l'accessibilité des services, quelle que soit la forme qu'ils peuvent prendre en tenant compte des réalités et besoins particuliers de chaque milieu.

Ayant examiné les fondements et les formes de l'offre active dans le contexte varié des services de santé en français en situation minoritaire au Canada, nous sommes arrivés à une compréhension commune de l'offre active, que nous énonçons dans le présent document.

Ce document établit la pertinence de l'offre active, fournit notre compréhension de l'offre active en lien avec les besoins des communautés francophones et acadienne en situation minoritaire, identifie les rôles et les responsabilités de nos partenaires dans sa mise en œuvre et souligne notre engagement à collaborer avec nos partenaires dans la mise en place de l'offre active.<sup>3</sup> L'engagement de nos partenaires est essentiel pour assurer que l'offre active des services de santé en français devienne une réalité dans les communautés francophones et acadienne en situation minoritaire au Canada. Une offre active mènera ultimement à une amélioration de l'accès aux services de santé en français en situation minoritaire.

<sup>1</sup> Extrait de Société Santé en français (2013). *Destination santé 2018 : qualité, sécurité et mieux être en français*. Page 4. Mentionnons, par exemple, l'étude de Bowen, S. (2001). *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. Ottawa : Santé Canada.

<sup>2</sup> Bouchard, L., et Desmeules, M. (2013). Les minorités linguistiques du Canada et la santé. *Healthcare Policy*. Volume 9, édition spéciale. Pages 38-47.

<sup>3</sup> Le texte de cet énoncé est largement tiré de la source suivante : Le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et L'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français (mars 2015). *Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario*.

## L'offre active<sup>4</sup>

L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone et acadienne en situation minoritaire. Cette offre de services :

- respecte le principe d'équité;
- vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des communautés francophones et acadienne, et s'inscrit dans l'approche globale des services centrés sur la personne;
- est inhérente à la qualité des services de santé fournis aux personnes et un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Elle est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services de santé en français qui préconise diverses stratégies telles la sensibilisation, l'outillage et l'appui.

Elle nécessite une responsabilisation partagée à plusieurs niveaux, et elle exige que les partenaires exercent le leadership qui leur revient à l'égard des services de santé en français.

Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment sans mettre la responsabilité de demander les services sur les bénéficiaires.



<sup>4</sup> Le Mouvement Santé en français adopte la définition précisée par Le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et L'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français (mars 2015). *Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario.*

# Nos partenaires dans la mise en œuvre de l'offre active

Nous reconnaissons cinq partenaires essentiels à l'amélioration de l'accès à des services de santé en français : les décideurs politiques, les gestionnaires de services de santé, les professionnelles et professionnels de la santé, les institutions de formation et les communautés.

L'offre active des services de santé en français requiert un engagement, une prise de responsabilités, et une collaboration de la part de chaque partenaire. Les paragraphes qui suivent présentent les rôles et les responsabilités de chaque partenaire.

## Décideurs politiques

Le cadre politique, juridique et réglementaire de l'accès aux services de santé en français varie d'une province à l'autre et d'un territoire à l'autre. On doit donc tenir compte des particularités de chaque province et territoire. Les responsabilités à tous les paliers gouvernementaux se traduisent dans la mise en place des lois, politiques, règlements et plans qui assurent l'accès aux services de santé en français et dans la mise en place des expertises, des ressources et des méthodes de reddition de compte pour les organisations du système en matière d'offre active des services de santé en français.<sup>5</sup>

## Gestionnaires

Les gestionnaires de services cliniques, publics et communautaires sont responsables et imputables en matière de services de qualité centrés sur la personne. Les gestionnaires assument un leadership en ouvrant la gouvernance de leurs organisations à la communauté francophone ou acadienne, en énonçant leur politique sur l'offre active et en affichant publiquement cet engagement. Les gestionnaires planifient et coordonnent leurs actions en conséquence. Elles et ils suscitent une culture interne favorable à l'offre active et se dotent de personnel professionnellement et linguistiquement compétent. Enfin, les gestionnaires évaluent et améliorent continuellement leur capacité à fournir des services de santé de qualité en français.

## Professionnelles et professionnels

Les professionnelles et professionnels de la santé, œuvrant dans des domaines cliniques, publics et communautaires, utilisent leurs compétences professionnelles, linguistiques et culturelles, ainsi que leur jugement éthique afin d'accueillir de manière proactive en français leur clientèle francophone et acadienne, de comprendre ses besoins, de lui prodiguer les services nécessaires ou de l'aiguiller vers les ressources qui sauront le faire. Les professionnelles et professionnels de la santé exercent aussi un leadership dans leur environnement afin de promouvoir l'offre active. Elles et ils veillent ainsi à la qualité des services et à la sécurité des personnes desservies.

## Institutions de formation

Les institutions de formation outillent les futurs cadres et professionnelles et professionnels de la santé d'expression française en matière d'offre active de services de santé de qualité en français.<sup>6</sup>

## Communautés

Les communautés francophones et acadienne utilisent activement les services de santé en français afin d'exprimer leurs besoins et d'obtenir les services adéquats. La langue étant un déterminant de la santé, les communautés participent aussi à l'amélioration des services de santé en communiquant leur point de vue sur la qualité des services reçus, en faisant connaître les besoins émergents ou, lorsque possible, en participant à la planification des services et à la gouvernance des organisations qui en ont la responsabilité.

---

<sup>5</sup> Inspiré en partie par Gauthier, H., et Reid Triantafyllos, M.-A. (2012). Compétences linguistiques et qualité de services. Préparé pour Santé en français (Manitoba).

<sup>6</sup> Lortie, L., Lalonde, A., & Bouchard, P. (janvier 2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français*. Préparé pour le Consortium national de formation en santé.

# Notre engagement

Nous collaborons avec nos partenaires dans leurs efforts d'assurer l'offre active de services de santé en français, efforts qui requièrent leur engagement, leur collaboration et une prise de responsabilités.

*L'Énoncé de position commune sur l'offre active* témoigne de notre engagement envers nos partenaires à collaborer à la planification et au développement de cette offre active.



## LES RÉSEAUX DE SANTÉ EN FRANÇAIS DU CANADA

