

# ENJEU SANTÉ EN FRANÇAIS

## OFFRE ACTIVE *nous avons tous un rôle à jouer !*



Membre de la francophonie 

La santé en français, nous y voyons depuis plus de 10 ans. Avec l'appui de bénévoles et en partenariat avec notre communauté, les professionnels de la santé et le système de santé, le Réseau soutient, sensibilise, concerte, mobilise et influence — tout pour améliorer l'accès aux services de santé en français là où ça compte le plus.



### **Pourquoi : ACCESSIBILITÉ, QUALITÉ, ÉQUITÉ et SÉCURITÉ**

L'offre active de services de santé en français, c'est beaucoup plus que le simple fait de parler français. C'est aller au-devant du besoin, ne pas attendre qu'on le demande.

Au premier contact, les patients peuvent voir, entendre et reconnaître l'offre de services en français.

L'accessibilité des services, la qualité des soins, l'équité en vue de réduire les disparités en santé, la sécurité des patients — voilà les facteurs qui motivent l'offre active de services par tous les acteurs du système de santé, à tout palier, sur toute la ligne.


Lorsque réussie, celle-ci se traduit par :

- ✓ une évaluation plus précise de l'état de santé;
- ✓ une meilleure compréhension des besoins, du diagnostic et du traitement;
- ✓ un risque d'erreur moins élevé;
- ✓ une meilleure adhésion au traitement;
- ✓ de meilleurs résultats-santé;
- ✓ et une plus grande satisfaction entre soignant / soigné.

#### **Information**

Paul Denis, directeur, 780-466-9816 ou [direction@reseausantealbertain.ca](mailto:direction@reseausantealbertain.ca)

#### **Ressources**

 [www.reseausantealbertain.ca](http://www.reseausantealbertain.ca)  
 [offreactive.com](http://offreactive.com) (CNFS)  
 [santefrancais.ca](http://santefrancais.ca)

#### **Réseau santé albertain**

8627, rue Marie-Anne-Gaboury,  
bureau 304A Edmonton (Alberta)  
T6C 3N1 — (780) 466-9816

## L'offre active : l'affaire de tout le monde

Comme pour tout autre service ou soin de santé — cliniques, centres de santé, services d'urgence et autres — les services en français doivent être centrés sur le patient, axés sur les résultats, et intégrés au modèle de prestation de services. Ils doivent être visibles et audibles, offerts de façon proactive et sur une base permanente.

L'offre active trouve toute sa pertinence dans le fait que les gens ignorent :

- ✓ quel établissement peut les soigner en français;
- ✓ quels services sont disponibles en français et où les trouver;
- ✓ où trouver des professionnels qui parlent français.

Nombreux sont les gens qui n'oseront jamais demander d'être servis en français, surtout dans le système de la santé, parce qu'ils craignent les conséquences que cela pourrait avoir sur la façon d'être soigné.

D'où l'évidence même de la nécessité de l'offre active.



## Fait incontournable

L'offre active de services de santé en français ne peut réussir que si c'est l'affaire de tout le monde. Elle requiert un engagement, une responsabilisation et une collaboration soutenue de toutes parts.



### Gouvernement

*Alberta Health Services\** reconnaît que la population francophone est un groupe vulnérable nécessitant une programmation santé sur mesure. Le gouvernement provincial a adopté une politique en matière de francophonie par laquelle il s'engage à *améliorer les services en français afin de soutenir la vitalité de la francophonie en Alberta, de manière ciblée et durable, et en fonction des ressources disponibles.* Et l'ACFA provinciale considère la santé une priorité d'action.



### Gestionnaires en santé

Leur engagement est essentiel, voire déterminant. Responsables de la prestation de services de qualité, ils peuvent prendre des mesures pour favoriser un environnement propice à l'offre active. Comment? Par l'adoption de politiques, procédures et pratiques ainsi que l'embauche de professionnels linguistiquement compétents.



### Professionnels de la santé

En milieu clinique, public et communautaire, les professionnels de la santé peuvent exercer un leadership simplement en signalant leur capacité de parler français. Leur leadership a un effet déterminant sur l'environnement de pratique et l'engagement du personnel à desservir les francophones dans leur langue.



### Institutions de formation

Nos institutions postsecondaires jouent un rôle clé. Elles préparent les nouvelles générations de professionnels de la santé à comprendre les besoins linguistiques et culturels des patients et à y répondre par l'offre active de soins de santé adaptés.



### Organismes francophones

Nos organismes feront de la santé une priorité d'action en l'intégrant à leur programmation annuelle. Plusieurs travaillent déjà en partenariat avec le Réseau santé albertain pour appuyer les initiatives axées sur le développement de services de santé en français et renforcer les efforts visant à améliorer l'accès à ces services.



### Population

L'offre active dépend autant de celui qui reçoit le service que celui qui le donne. L'acte de demander le service en français démontre le besoin. De plus, nous avons notre mot à dire dans la planification des services et la gouvernance des organisations qui ont la responsabilité d'assurer la prestation de services de santé. À nous de participer !

Source : Patient-Centred Care Framework and Action Plan, 2012\*

# AT ISSUE

## French-language Health Care

### ACTIVE OFFER

*We all have a part to play!*



Member of la francophonie 

French-language health care has been a shared responsibility for more than 10 years. With the support of volunteers and in partnership with our community, health care professionals, the health care system and the government of Alberta, the RSA informs, influences, mobilizes and brings people together to improve access to French-language health services across the province where it matters most.



### Why: ACCESSIBILITY, QUALITY, EQUITY & SAFETY

Active offer of health services in French is much more than just speaking the language. It means being proactive, not waiting for someone to ask for health services in French.

From the first contact, patients can easily see, hear and recognize that health services are offered in French.

Access to services, quality of care, equity in order to reduce health disparities as well as patient safety – these are the factors that motivate health care professionals to actively offer services in French in all areas of the health system.

Active offer leads to:

- ✔ More precise evaluation of the patient's health;
- ✔ Better understanding of the needs, the diagnosis and the treatment;
- ✔ Lower risk of error;
- ✔ Greater compliance with treatment;
- ✔ Better health outcomes overall;
- ✔ And greater satisfaction for both health professional and patient.

#### Information

Paul Denis, Director, 780-466-9816 or [direction@reseausantealbertain.ca](mailto:direction@reseausantealbertain.ca)

#### Resources

 [www.reseausantealbertain.ca](http://www.reseausantealbertain.ca)  
 [offreactive.com](http://offreactive.com) (CNFS)  
 [santefrancais.ca](http://santefrancais.ca)

#### Réseau santé albertain

8627 Marie-Anne-Gaboury Street.  
Suite 304A Edmonton, Alberta  
T6C 3N1 — (780) 466-9816



## Active offer is everybody's business

As with all health services provided by clinics, health centers, emergency services and others, French-language health services must also be centered on the needs of patients, focused on results and integrated into the existing service delivery model. The offer of such services needs to be visible and audible, promoted in a proactive way and available on a permanent basis.

Active Offer is particularly relevant in a context where people don't know:

- ✓ Which establishment can offer health services in French;
- ✓ What services are offered in French and where to find them;
- ✓ Where to find health professionals who speak French.

Most Francophones would never think of asking for services in French, especially in the health care system, because they fear the consequences this could potentially have on their treatment as a patient.

This is the very reason why an Active Offer is necessary.



## Fact

The Active Offer of French-language health services cannot succeed unless we make it everybody's business. It requires engagement, acceptance of responsibility and ongoing collaboration among all stakeholders.



### Government

*Alberta Health Services\** (AHS) recognizes that the Francophone population is a vulnerable group requiring tailored health programming. The Alberta government has adopted a French Policy which states in part: "... the government is committed to enhancing services in French to support the vitality of the Francophonie in Alberta in a targeted and sustainable manner as resources allow." The Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) considers French-language health services a priority for action.



### Health Care Administrators

Their engagement is key, a must-have for success. Given their responsibility to ensure the provision of quality services, administrators can take steps to create a positive environment for an Active Offer of health services. They can do this by adopting policies, procedures and practices as well as recruiting and hiring linguistically competent health care professionals.



### Health Care Professionals

In clinics and other health care settings such as Primary Care Networks (PCN) and community health centers, health care professionals can provide leadership simply by signaling their ability to speak French. Their leadership can have a huge impact in their practice, encouraging front line staff to actively provide patient-centered care in French as required.



### Postsecondary Educational Institutions

Postsecondary educational institutions play a key role by preparing new generations of health care professionals to better understand the linguistic and cultural needs of patients and provide ever more responsive patient-centered care.



### Francophone Organizations

Francophone organizations will include health care as a priority in their respective action plans. Many already work in partnership with Réseau Santé Albertain (RSA) to support initiatives seeking to develop French-language health services and improve access.



### Francophone Population

Active Offer involves both health care providers and patients. Asking for health services in French demonstrates the need. Francophone communities must also be engaged in health care planning and a part of the governance of organizations responsible for providing health care services. We are in this together.

Source : Patient-Centred Care Framework and Action Plan, 2012\*