

# LA LANGUE EST UN ENJEU DE SANTÉ - L'OFFRE ACTIVE EST UNE SOLUTION

## DIRIEZ-VOUS QU'ELLE EST FRANCOPHONE ?

SANDRA FAIT PARTIE DU MILLION  
DE FRANCOPHONES QUI VIVENT EN  
SITUATION MINORITAIRE. SA BARRIÈRE  
LINGUISTIQUE EST INVISIBLE.

COMMENT PEUT-ON LUI OFFRIR  
UN SERVICE DE SANTÉ DE QUALITÉ ?

L'OFFRE ACTIVE EST UN INSTRUMENT  
ESSENTIEL À L'OFFRE DE SERVICES  
SÉCURITAIRES ET DE QUALITÉ  
POUR LES FRANCOPHONES EN  
SITUATION MINORITAIRE.

**L'OFFRE ACTIVE C'EST** présenter, au premier contact, ses services dans la langue de la clientèle, avec confiance et conviction : une question de qualité, de sécurité, d'éthique et d'équité. Dire « français », c'est ouvrir la porte.

### DES RÉSULTATS PROBANTS

La qualité de la communication est corrélée à des résultats cliniques précis, en plus d'être liée à la satisfaction des patients.  
(Kaplan et al., 1989; Stewart et al., 2000)

Après plusieurs décennies sans services de santé en français, il se crée chez les gens une conviction qu'il est impossible d'en recevoir.  
(Lortie, Lalonde et Bouchard, 2012)

Selon la majorité des 415 répondants à un sondage effectué auprès de professionnels de la santé et du personnel d'admission, la pratique de l'offre active contribue à la sécurité des soins et permet d'offrir des services de meilleure qualité.  
(Morneau et al., 2014)

### Une responsabilité partagée

#### POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

Le Consortium national de formation en santé (CNFS) détient une expertise pour la formation en français et la formation à l'offre active des professionnels de la santé. Ces formations et les outils qui les accompagnent développent à la fois des compétences en offre active et en leadership mobilisateur.

#### POUR LES GESTIONNAIRES ET LES DÉCIDEURS PUBLICS

L'offre active des services de santé en français doit être soutenue au niveau organisationnel. Le soutien organisationnel explique jusqu'à 60 % des comportements des professionnels envers l'offre active.  
(Savard, Casimiro, Bouchard et Benoit, 2015)



### DE NOMBREUX OUTILS ET RESSOURCES À VOTRE PORTÉE

Explorez les ressources de la Boîte à outils pour l'offre active du CNFS : [offreactive.com](https://offreactive.com).

Suivez l'atelier destiné aux gestionnaires et aux professionnels de la santé : [offreactive.com/liste-atelier/](https://offreactive.com/liste-atelier/).

Formez-vous en français dans le domaine de la santé, visitez la section Programmes et cours du site [cnfs.net](https://cnfs.net).

Inscrivez-vous à une formation à distance au : [cnfs.net/portail/formation-pfades/](https://cnfs.net/portail/formation-pfades/).

Améliorez vos capacités linguistiques en français : [cnfs.net/portail/formation-flacs/](https://cnfs.net/portail/formation-flacs/).



ACUFC



Santé  
Canada

Health  
Canada

# LANGUAGE IS A HEALTH ISSUE – **ACTIVE OFFER** IS A SOLUTION

## WOULD YOU SAY SHE'S FRANCOPHONE?

SANDRA IS AMONG THE MILLION  
FRANCOPHONES WHO LIVE IN MINORITY  
COMMUNITIES. HER LANGUAGE  
BARRIER IS INVISIBLE.

### HOW CAN WE OFFER HER HIGH-QUALITY HEALTH SERVICES?

ACTIVE OFFER IS KEY TO  
THE OFFER OF SAFE, HIGH-QUALITY  
SERVICES FOR FRANCOPHONES  
IN MINORITY COMMUNITIES.

**ACTIVE OFFER MEANS** presenting services, with confidence and conviction, in the language of the clientele, right from the first contact. Saying « Français » helps to open the door.

#### CLEAR RESULTS

There is a relationship between the quality of communication and specific patient health outcomes, in addition to effects on patient satisfaction. (Kaplan and al., 1989; Stewart and al., 2000)

After several decades without health services in French, people have the impression that they are impossible to obtain. (Lortie, Lalonde and Bouchard, 2012)

A majority of the 415 respondents to a survey of healthcare professionals and admissions staff said that the practice of active offer improves the safety of care and enables them to offer better service. (Morneau and al., 2014)

### A shared responsibility

#### FOR HEALTH PROFESSIONALS

The Consortium national de formation en santé (CNFS) has developed expertise in French-language education and in active offer training for healthcare professionals. These training programs and the accompanying tools develop active offer competencies and inspiring leadership skills.

#### FOR MANAGERS AND DECISION MAKERS

The active offer of French-language health services must be supported at the organizational level. Organizational support accounts for up to 60% of professional active offer behaviours. (Savard, Casimiro, Bouchard and Benoit, 2015)



### TOOLS AND RESOURCES AT YOUR FINGERTIPS

Explore the resources in the CNFS' Toolbox for the active offer: [offreactive.com/home](https://offreactive.com/home).

Attend a workshop for healthcare managers and professionals: [offreactive.com/list-workshop/](https://offreactive.com/list-workshop/).

Get healthcare training in French. Visit the "Programmes et cours" (programs and courses) section of the CNFS website at [cnfs.net](https://cnfs.net) (in French only).

Register to a distance education programs at [cnfs.net/portail/formation-pfades/](https://cnfs.net/portail/formation-pfades/) (in French only).

Improve your French language skills: [cnfs.net/portail/formation-flacs/](https://cnfs.net/portail/formation-flacs/) (in French only).



ACUFC



Santé  
Canada

Health  
Canada