CONSORTIUM NATIONAL
DE FORMATION EN SANTÉ

LANGUAGE IS A HEALTH ISSUE – ACTIVE OFFER IS A SOLUTION
LA LANGUE EST UN ENJEU DE SANTÉ - L'OFFRE ACTIVE EST UNE SOLUTION

Language — An indispensable tool
La langue — Un instrument indispensable

Providing safe and high quality patient care is dependent upon effective communication.
La communication est un élément central des soins de santé.

(Schyve, 2007)

There is a relationship between the quality of communication and specific patient health outcomes, in addition to effects on patient satisfaction.
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)

Language has been described as medicine's most essential technology – the principal instrument for conducting its work.
La langue est décrite comme un instrument indispensable de l'exercice de la médecine.

(Jackson, 1998)

WOULD YOU SAY SHE'S FRANCOPHONE?
DIRIEZ-VOUS QU'ELLE EST 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?

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

COMMENT PEUT-ON LUI OFFRIR DES SERVICES DE SANTÉ DE QUALITÉ ?

Linguistic duality — A complex challenge / La dualité linguistique — Un défi complexe

After several decades without health services in their own language, people have the impression that they are impossible to obtain.
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)

Individuals may not request services because, even though they are aware of them, they are not aware of (or do not believe in) their importance.
Parfois, une personne ne demande pas de service en français, même si elle en connaît l'existence, parce qu'elle n'est pas consciente de son importance.

(Bowen, 2000)

Dites FRANÇAIS et ça va déjà mieux !

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.

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.

The active offer of French healthcare services go beyond laws and regulations; it's first and foremost about providing appropriate quality care.
L'offre active des services de santé en français va bien au-delà des lois et des règlements, c'est avant tout offrir des soins appropriés et de qualité.

(Testimony of / témoignage de **Ronald Bisson**)

It is essential to provide healthcare professionals with the right tools to minimize the negative consequences of linguistic barriers on patient's health, as it can be a matter of life and death.
Il est essentiel de bien outiller les professionnels de la santé afin de réduire l'impact des barrières linguistiques sur la santé des patients, car cela peut être une question de vie ou de mort.

(Testimony of / témoignage de **Pierre et Jeanne Lebreton**)

Active offer — A shared responsibility
L'offre active — Une responsabilité partagée

For health professionals / Pour les professionnels de la santé

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.

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.

For managers and decision makers / Pour les gestionnaires et les décideurs publics

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.
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.

The CNFS works with its partners, including *Société Santé en français*, to encourage healthcare systems to incorporate active offer *everywhere* Francophones live.
Le CNFS travaille à cet égard avec ses partenaires, tels que la *Société Santé en français*, à faire évoluer les systèmes de santé afin que l'offre active soit intégrée partout où vivent des francophones.

(Savard, Casimiro, Bouchard et Benoit, 2015)

Visit CNFS's Toolbox for the active offer: www.offreactive.com/home
Visitez la Boîte à outils pour l'offre active du CNFS : www.offreactive.com

CNFS-supported healthcare training programs in French are offered throughout Canada.
To learn more, visit: www.cnfs.net (in French only)

Des formations en santé en français soutenues par le CNFS sont offertes partout au Canada.
Pour en savoir plus, visitez : www.cnfs.net

ACUFC
The CNFS operates under the banner of the ACUFC but maintains its own identity and incorporated model. / Le CNFS est sous l'égide de l'ACUFC, mais conserve son identité et son modèle de fonctionnement.

Santé Canada Health Canada

CNFS initiatives are funded by Health Canada under the *Roadmap for Canada's Official Languages 2013-2018*. / Les initiatives du CNFS sont financées par Santé Canada dans le cadre de la *Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018*.