AIDE-MÉMOIRE: Services en français SI VOUS PARLEZ FRANÇAIS

(Niveau intermédiaire ou plus)



Qu'est-ce que l'offre active des services de santé en français?

L'offre active des services de santé en français, c'est l'action d'offrir de façon proactive des services de qualité qui sont :

- disponibles à tout moment;
- clairement annoncés;
- visibles;
- facilement accessibles;
- de qualité équivalente à ceux offerts en anglais.

Voir <u>Affiche - L'offre active des services de santé en français</u>.

Il est important de toujours faire de l'offre active des services de santé en français, dans tous les cas, peu importe si la personne:

- a un accent;
- a un nom associé à une langue particulière;
- semble parler anglais;
- est accompagnée d'une personne anglophone, par exemple un parent ou une personne aidante;
- demande des ressources écrites en anglais.

Pourquoi est-il important de faire de l'offre active des services de santé en français?

L'offre active est centrée sur la personne et améliore :

- la qualité et la sécurité des soins;
- la relation avec la clientèle;
- le diagnostic et le suivi médical;
- la confiance de la clientèle.



Comment puis-je aider ma clientèle francophone?

- ❖ Utilisez une épinglette ou un porte-nom qui identifie clairement que vous parlez français.
- Lorsque vous offrez des services, utilisez TOUJOURS une salutation bilingue, comme « Hello / Bonjour », ceci indique à la clientèle que vous parlez français.
- Si la personne répond en français, continuez la conversation en français.
- ❖ Enregistrez un message bilingue identique dans les deux langues sur votre boîte vocale.
- Assurez la disponibilité de la <u>documentation en français</u>.
- Assurez la continuité des services en français en orientant la clientèle vers des professionnels francophones.
- ♦ Ne soyez pas gêné de votre français et votre accent : les francophones apprécient l'effort (outils : application mobile Med Interpret, guide d'interprétation, atelier L'interprétation et toi).
- Soyez proactif en vous présentant comme francophone et en rassurant la personne qu'elle peut vous parler en français.

Comment puis-je assurer une bonne compréhension de la clientèle?

Plusieurs francophones peuvent être gênés de dire qu'ils ne comprennent pas bien l'anglais. Voici quelques trucs pour vérifier leur compréhension :

- Établissez un contact visuel, et prenez le temps de bien prononcer les mots.
- Lisez le langage corporel de la personne (anxieux, confus, débordé, etc.).
- ❖ Ajustez votre vocabulaire pour votre clientèle, et utilisez un langage familier ou définissez certains mots au besoin.
- Répétez les messages clés.
- Si la personne ne semble qu'utiliser des mots simples (par exemple : yes...), c'est peut-être un signe qu'elle n'a pas compris.
- Faites un débriefing avec la personne, par exemple, demandez-lui de répéter pour s'assurer qu'elle comprend.
- Prenez votre temps et assurez-vous que la personne n'a pas d'autres questions.

Comment identifier la clientèle francophone?

Il est recommandé que les deux questions suivantes soient utilisées à l'admission et pendant la durée des soins :

- Quelle est votre langue maternelle? (français, anglais ou autre)
- Si votre langue maternelle est autre que le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise? (français ou anglais)

Voir Affiche - Identification de la langue de service.





Comportements à ÉVITER lorsqu'on offre des services aux francophones :

- ❖ Ne pas s'attendre à ce que la clientèle demande ses services en français.
- Ne pas présumer que tous les francophones parlent anglais.
- Ne pas parler plus fort et plus lentement en anglais à un francophone.
- Ne pas s'attendre à ce que la personne se débrouille en anglais pour vous accommoder.
- Ne pas compter sur la personne aidante pour interpréter puisque ceci comporte des risques.
- Ne pas exclure la cliente ou le client de la conversation lorsqu'il y a un ou une interprète.



Que puis-je faire pour en apprendre plus?

- Suivre la formationoffreactive.ca.
- Découvrez le <u>Programme de remboursement pour la formation linguistique</u>.
- Consulter la section <u>Outils et ressources</u> sur le site Web du Réseau du mieux-être francophone de Nord de l'Ontario - <u>rmefno.ca</u>.





Version: septembre 2021