

**Offre active de services de santé en français**

**GRILLE D'OBSERVATION EN MILIEU DE STAGE**  
à l'intention des étudiantes et étudiants des programmes de santé



**BOÎTE À OUTILS  
POUR L'OFFRE ACTIVE**

La présente grille<sup>1</sup> propose un cadre permettant aux étudiants d'observer et de réfléchir, en milieu de stage, aux défis rencontrés en matière d'offre active de services de santé en français dans un établissement de soins de santé ou de services communautaires ainsi qu'aux actions menées et pouvant être menées en ce sens.

**Il ne s'agit aucunement de procéder à une évaluation de l'établissement ou du service où se déroule le stage, mais plutôt de rendre compte, sans porter de jugement, de la réalité du terrain en ce qui a trait à l'offre active dans une perspective constructive pour l'étudiant en stage.**

La grille a été conçue avec pour objectifs:

- De permettre aux stagiaires de **prendre conscience** des réalités vécues sur le terrain quant à l'offre de services de santé en français;
- D'amener les stagiaires à **poser un regard critique** sur les défis en matière d'offre de services de santé en français et la capacité des professionnels de la santé et des établissements à relever ces défis.
- D'offrir une occasion de s'engager pour la cause des francophones et de **proposer des solutions innovantes** afin d'améliorer l'accès à des services de santé en français.

La grille proposée est divisée en cinq composantes :

1. Profil de l'établissement et contexte du stage
2. Comportements des patients
3. Présence du français au sein de l'établissement
4. Professionnels de la santé et ressources disponibles
5. Synthèse des observations et pistes de solution

---

<sup>1</sup> Le présent document a été rédigé à partir du document original de Saïd Bouthaim, *Grille d'observation en milieu de stage de l'offre active des services de santé en français*, CNFS, 2012.

**Nom de l'étudiant :** \_\_\_\_\_

**Programme d'étude :** \_\_\_\_\_

**Période de l'observation :** \_\_\_\_\_

### 1. PROFIL DE L'ÉTABLISSEMENT ET CONTEXTE DU STAGE

QUESTIONS	OUI	NON	N/A	Précisez :
1.1) Les francophones font-ils partie de la clientèle desservie?				
1.1.1) La communauté francophone desservie vous semble-t-elle importante en nombre? Précisez, si possible, une proportion approximative en pourcentage.				
1.2) Êtes-vous en présence d'autres professionnels en mesure de desservir la clientèle en français?				
1.3) Précisez dans quelle province/territoire se trouve l'établissement?				
1.4) Précisez de quel type d'établissement il s'agit (hôpital, centre communautaire, clinique externe, etc.).				
1.5) Précisez dans quelle unité ou quel service a lieu votre stage.				

## 2. COMPORTEMENTS DES PATIENTS

QUESTIONS	OUI	NON	N/A	Précisez :
2.1) Est-ce que des patients francophones vous ont demandé un service en français?				
2.2) Est-ce que des patients francophones ont préféré le service en anglais?				
2.3) Avez-vous employé des stratégies particulières pour identifier la préférence linguistique du patient? Précisez.				
2.4) Avez-vous vécu une situation où la langue a été un obstacle? Si oui, précisez cet obstacle et comment vous l'avez surmonté.				
2.5) Selon vos observations, les patients francophones ont-ils généralement le réflexe de s'adresser en français aux professionnels?				
2.6) Les patients ont-ils facilement accès à des ressources imprimées (dépliant, prévention, etc.) en français?				
2.7) Selon vous, le patient a-t-il une influence sur l'offre de services en français?				

### 3. PRÉSENCE DU FRANÇAIS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

QUESTIONS	OUI	NON	N/A	Précisez :
3.1) Est-ce un établissement désigné bilingue?				
3.2) Y a-t-il des postes désignés bilingues?				
3.3) L'offre de services en français fait-elle partie de la mission ou de la vision de l'établissement?				
3.4) L'établissement a-t-il une politique quelconque quant aux services en français?				
3.4.1) Si oui, vous a-t-on informé de cette politique?				
3.5) Précisez quelle est la principale langue de travail.				
3.6) L'affichage est-il dans les deux langues officielles?				
3.7) Est-ce que l'accueil, au téléphone et en personne, se fait dans les deux langues officielles?				
3.8) Demande-t-on au patient dans quelle langue officielle il souhaite être servi?				
3.8.1) La langue de service choisie par le patient est-elle inscrite à son dossier?				
3.9) L'établissement offre-t-il un service d'interprète?				
3.9.1) Le service d'interprète vous semble-t-il facilement accessible et disponible sur le champ?				

#### 4. PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ ET RESSOURCES DISPONIBLES

QUESTIONS	OUI	NON	N/A	Précisez :
4.1) Avez-vous eu l'occasion de desservir des patients francophones?				
4.2) A-t-on fait appel à vous, à cause de vos compétences en français, pour appuyer des collègues qui ne parlaient pas français?				
4.3) Avez-vous eu à intervenir à titre d'interprète?				
4.4) Propose-t-on spontanément au patient le service en français?				
4.5) L'effectif de professionnels bilingues est-il, selon vos observations, suffisant pour répondre adéquatement aux besoins de la clientèle francophone?				
4.6) Le personnel bilingue dispose-t-il d'une épinglette ou d'un identifiant quelconque permettant d'afficher ses compétences dans les deux langues officielles?				
4.7) Est-ce que l'on tient compte des compétences linguistiques du personnel dans l'attribution des quarts de travail?				
4.8) Le personnel a-t-il facilement accès à des ressources imprimées (formulaire, directives, etc.) en français?				

## 5. SYNTHÈSE DES OBSERVATIONS ET PISTES DE SOLUTION

QUESTIONS	OUI	NON	N/A	Précisez :
5.1) Est-ce que la langue de travail a eu un impact sur vos comportements en matière d'offre active de services de santé en français?				
5.2) Vous sentiez-vous en tout temps confortable à utiliser le français avec vos collègues et vos patients?				
5.3) Avez-vous ressenti chez vos collègues une ouverture et une sensibilité envers l'offre de services en français?				
5.4) Avez-vous ressenti un leadership au sein de l'établissement en ce qui a trait aux services en français?				
5.5) Vous êtes-vous senti appuyé dans vos efforts en matière d'offre de services en français?				
5.6) Avez-vous été confronté à des défis relativement à l'offre de services en français? Précisez.				
5.7) Vous êtes-vous senti suffisamment outillé pour relever ces défis?				

**SYNTHÈSE DES OBSERVATIONS ET PISTES DE SOLUTION (SUITE) – questions à développement**

5.8) Quel sentiment dégagez-vous de la relation entre les professionnels et la clientèle francophone?

---

---

---

---

5.9) Qu'est-ce que vous retenez de vos observations sur le terrain de l'offre active de services de santé en français?

---

---

---

---

5.10) Selon vous, quelles mesures ou stratégies permettraient d'améliorer l'offre active de services de santé en français?

---

---

---

---