

# L'offre active des services de santé en français

## Fiche de renseignements pour l'employé

### Qu'est-ce que l'offre active des services en français (SEF)?

L'offre active débute lorsque :

*les fournisseurs de services de santé d'un établissement créent un environnement propice et sont proactifs dans l'offre et la prestation de services en français de qualité.*

L'offre active est présente lorsque :

*les membres de la communauté francophone sont **informés** qu'il existe des services disponibles en français, qu'ils y ont **accès** et qu'ils sont **satisfaits** de la qualité de ces derniers.*<sup>1</sup>

### Comment l'offre active des SEF s'intègre dans le système de santé?

L'offre active est un facteur important lors de l'engagement du client dans la transformation du système de santé local. Il en découle une meilleure qualité de service qui permet de bien répondre aux besoins du client. Il y a donc un impact positif sur le client, les fournisseurs de services de santé et les communautés au niveau d'une meilleure compréhension de sa propre santé, ce qui se transmet par un individu en meilleure santé et un environnement plus sain.

**Les fournisseurs de services de santé** locaux qui sont identifiés ou désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*<sup>2</sup> pour offrir des SEF, sont encouragés à être proactifs dans l'établissement et la prestation de services en français, **plutôt que d'attendre que le public en demande.**

Comme le précise le commissaire aux services en français – François Boileau – dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009* : « Il a été démontré à plusieurs reprises qu'une offre active de services a un impact considérable sur la demande des services. Plus on offre un service, plus il y aura une demande par la suite. Cela s'applique tout autant dans le domaine de la santé. »

### Comment promouvoir l'offre active des SEF?

- ☑ Lorsque vous offrez des services en **personne**, utilisez une salutation bilingue, comme **Hello, Bonjour.**
- ☑ Si le client/patient répond en français, continuez la conversation en français.
- ☑ Lorsque vous offrez des services au **téléphone**, répondez dans les deux langues. Exemple : **XX Hospital, Bonjour.**
- ☑ Si vous êtes bilingue, votre boîte vocale devrait comprendre un message bilingue, comme **Hello/Bonjour. You have reached XX, please leave a detailed message.... Vous pouvez également laisser votre message en français.**

<sup>1</sup> Tiré de "OPS Framework for Action: A Modern Ontario Public Service", 2006 (traduction libre)

<sup>2</sup> [http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws\\_statutes\\_90f32\\_f.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90f32_f.htm)

- ✚📌 Utilisez un **insigne** ou un **porte-nom** qui identifie clairement que vous parlez français. Ainsi, le client/patient saura qu'il peut communiquer avec vous en français.
- ✚📌 N'attendez PAS que le client/patient francophone demande ses services en français ou vous adresse la parole en français. Il se peut qu'il soit mal à l'aise de commencer la conversation en français, quelle qu'en soit la raison. Soyez **PROACTIF** en vous présentant comme francophone et en rassurant la personne qu'elle peut vous parler en français.
- ✚📌 N'ayez PAS honte si vous pensez que votre français « n'est pas assez bon ». Tout effort compte et votre client/patient en sera sûrement reconnaissant. Si vous ne connaissez pas le vocabulaire « technique » en français, ce n'est pas grave. Il y a de fortes chances que votre client/patient ne le connaisse pas non plus!
- ✚📌 L'**offre active** des services en français, c'est un **bon service à la clientèle!**