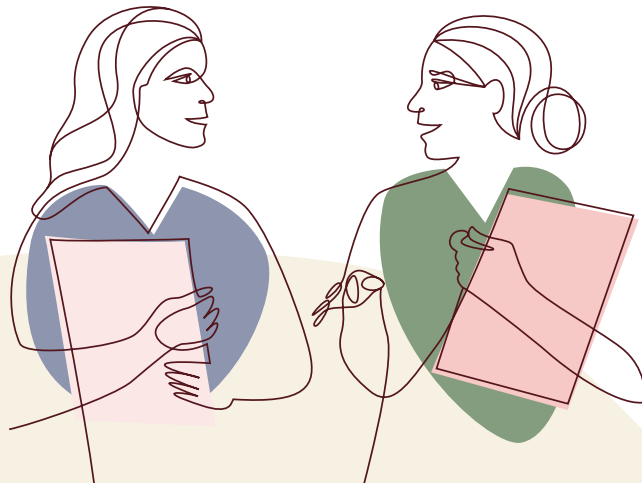




*Améliorer l'accès aux soins de santé
en français en Alberta
pour appuyer l'offre active*

RÉSUMÉ

Le programme Café de Paris, désormais offert en Alberta, vise à répondre aux besoins croissants des francophones en matière d'accès aux services de santé dans leur langue. Dans une province où la communauté francophone est en pleine croissance, l'accès limité aux soins en français engendre des iniquités et peut nuire à la sécurité et à la qualité des soins. Inspiré d'une initiative du Nouveau-Brunswick, le Café de Paris propose un appui linguistique aux professionnels de la santé afin d'améliorer leurs compétences en français et de promouvoir l'offre active, c'est-à-dire la prestation proactive de services dans la langue choisie par les patients. Ce programme novateur, fondé sur l'inclusion et la diversité linguistique, s'adapte aux besoins des professionnels grâce à des séances flexibles et des outils pédagogiques variés. En collaboration avec des organismes communautaires et des institutions gouvernementales, il contribue à réduire les barrières linguistiques, à améliorer la communication entre patients et soignants, et à renforcer la qualité des soins. Ainsi, le Café de Paris favorise un système de santé plus équitable et respectueux tout en valorisant la diversité culturelle.



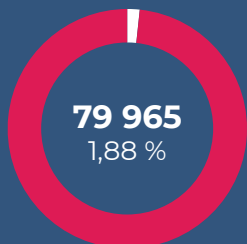
ENJEUX

L'ACCÈS AUX SOINS EN FRANÇAIS

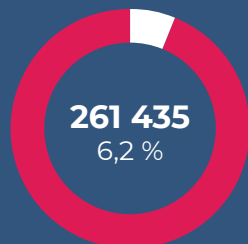
Le français, l'une des langues officielles du Canada, occupe une place centrale dans l'identité linguistique et culturelle du pays. En Alberta, la communauté francophone représente une partie significative de la population, et le nombre de personnes ayant une connaissance du français ne cesse d'augmenter. Cette réalité souligne l'importance de promouvoir l'accès aux services en français, en particulier dans le secteur de la santé. Le programme Café de Paris s'inscrit dans cette démarche en offrant un appui linguistique aux professionnels de la santé, afin de mieux répondre aux besoins des patients francophones et d'améliorer la qualité des soins.

Cependant, malgré la présence dynamique de la francophonie albertaine, l'accès aux services de santé en français demeure un défi. La langue, déterminant clé de la santé, influence la qualité des soins reçus. L'incapacité de s'exprimer dans la langue de son choix peut entraîner des iniquités, compliquer la communication et accroître le risque d'erreurs médicales, surtout pour les personnes vulnérables comme les aînés et les nouveaux arrivants. De plus, des barrières structurelles persistent; certains professionnels manquent de formation pour offrir des soins en français, limitant ainsi l'offre active. D'où l'importance d'initiatives visant à renforcer les compétences linguistiques et à promouvoir l'offre active, pour garantir des soins équitables et sécuritaires aux francophones de l'Alberta.

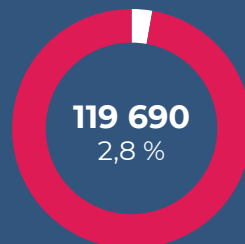
STATISTIQUES CLÉS SUR LA FRANCOPHONIE EN ALBERTA



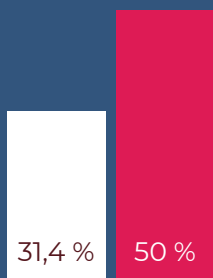
Francophones en Alberta



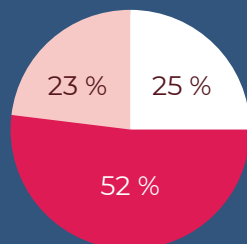
Albertains pouvant soutenir une conversation en français



Personnes susceptibles de demander des services en français



La population francophone a augmenté de 31,4% entre 2001 et 2016 et de 50 % depuis 1991



Environ 25 % sont nés en Alberta, 52 % proviennent d'ailleurs au Canada et 23 % d'ailleurs dans le monde, principalement d'Afrique

L'OFFRE ACTIVE

Pour garantir des soins de santé sécuritaires, éthiques et de qualité aux communautés francophones minoritaires, l'offre active est essentielle. Elle consiste à proposer, dès le premier contact, des services dans la langue de choix du patient. Cela facilite la communication, permet aux patients d'exprimer clairement leurs besoins et aide les professionnels à offrir des soins adaptés et équitables.

LE CONTEXTE POLITIQUE

Bien qu'aucune loi ne garantisse une offre active complète, le gouvernement de l'Alberta, via son Secrétariat francophone, s'engage activement à améliorer les services de santé en français. Cet engagement s'est concrétisé le 20 juin 2024 par une entente bilatérale historique entre le ministère de la Santé de l'Alberta, le Réseau santé Alberta (RSA) et l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA). Cette entente, s'inscrivant dans l'accord Canada-Alberta en matière de santé (2023-2026), alloue un budget spécifique au développement des services de santé en français dans la province. Grâce à cela, des initiatives stratégiques sont mises en œuvre, comme le soutien à la formation linguistique des professionnels de la santé, notamment via le programme « Café de Paris » et des cours de français spécifiques offerts par l'École de langue de l'Université de l'Alberta.

PRÉSENTATION DU PROGRAMME CAFÉ DE PARIS

ORIGINE ET CONCEPT

La santé est une priorité pour les Franco-Albertains. Pour y répondre, le Réseau santé Alberta (RSA) a mis en place diverses stratégies, dont le programme Café de Paris, visant à promouvoir l'accessibilité des services en français. Créé en 2013 au Nouveau-Brunswick, ce programme d'appui linguistique en milieu de travail permet aux professionnels de la santé d'améliorer leur maîtrise du français et de favoriser l'accessibilité des services en français dans plusieurs provinces et territoires.

LES OBJECTIFS PRINCIPAUX

Le Café de Paris est un programme novateur adapté à la réalité des professionnels de la santé qui interagissent quotidiennement avec les patients. Son objectif principal est de permettre d'améliorer leurs compétences et leur confiance en français. Le programme vise également à promouvoir l'offre active de services dans la langue de choix du patient, tout en créant un environnement inclusif et collaboratif.

LES VALEURS DU PROGRAMME

Le programme Café de Paris valorise l'inclusion, la diversité linguistique et la qualité des soins. Il souligne l'importance de la communication dans la langue de choix pour des soins sécuritaires, éthiques et équitables, surtout pour les communautés linguistiques minoritaires.

SA PRATIQUE

Le Café de Paris fonctionne comme un espace informel où les professionnels de la santé peuvent participer à des séances linguistiques adaptées à leurs besoins. Les séances sont animées par des moniteurs de langue qualifiés et se déroulent dans un cadre convivial et non intimidant.

Les participants peuvent choisir entre des séances individuelles, en petits groupes ou en grands groupes, selon leur niveau et leur disponibilité. Le programme propose également des outils pédagogiques variés, tels que des fiches de vocabulaire, des exercices pratiques et des simulations.



LES VARIANTES

Le programme offre plusieurs variantes pour répondre aux besoins spécifiques des participants :

L'APPROCHE FIXE

Des séances régulières organisées dans un lieu désigné.

L'APPROCHE MOBILE

Des séances qui se déplacent dans différents endroits pour atteindre un groupe cible.

L'APPROCHE PAR THÈME

Des ateliers thématiques axés sur des secteurs médicaux spécifiques, tels que l'oncologie ou la gériatrie.

L'APPROCHE VIRTUELLE

Des séances d'appui en ligne qui se veulent très flexibles et accessibles quant à l'horaire de disponibilité des apprenants et leur lieu de résidence.



« Ils ont rendu le cours accessible aux personnes ayant un emploi du temps chargé. »

— Participant anonyme, Café de Paris de Vancouver



Très engageant, les animateurs étaient très ouverts et très sympathiques. »

— Participant, Café de Paris de Vancouver

LE DÉPLOIEMENT EN ALBERTA

Le programme Café de Paris est déployé en Alberta selon une approche graduelle et flexible. Il débute par un projet pilote à Edmonton, puis s'étend à des établissements de santé sélectionnés, avant d'être progressivement offert dans d'autres régions selon la demande et les besoins locaux. Les activités, gratuites et adaptées, sont conçues pour répondre aux réalités des professionnels et des communautés francophones de la province.

Le succès du déploiement repose sur une collaboration intersectorielle solide. Des partenariats sont établis avec des organismes communautaires, comme les réseaux régionaux de l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), ainsi qu'avec des institutions de santé et des instances gouvernementales. Cette synergie permet de mobiliser les ressources, d'identifier les besoins spécifiques et de garantir une mise en œuvre efficace et durable.

En travaillant ensemble, ces acteurs créent un environnement propice à l'apprentissage du français, favorisant un système de santé plus inclusif, équitable et respectueux des langues officielles des patients francophones.

RÔLE DES MONITEURS ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

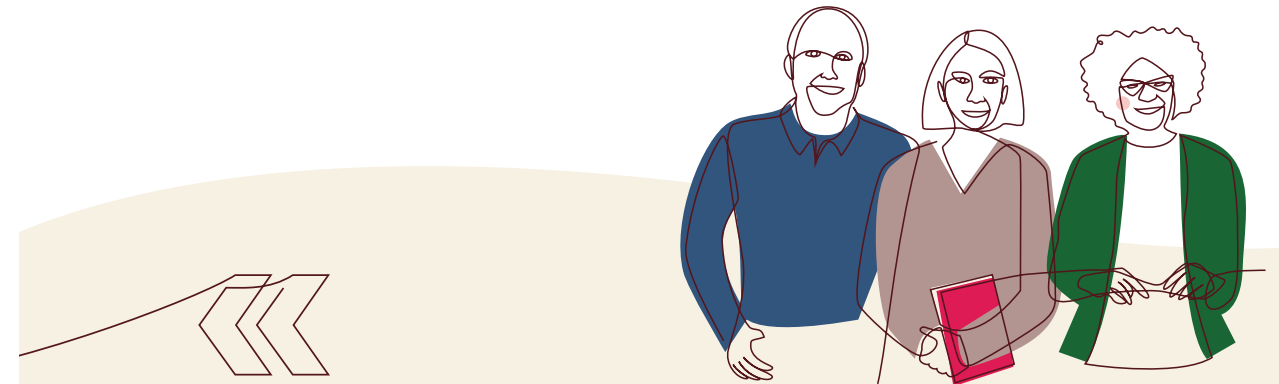
Les moniteurs de langue jouent un rôle clé dans le programme Café de Paris, agissant comme facilitateurs d'apprentissage. Contrairement aux enseignants traditionnels, ils offrent un accompagnement personnalisé dans un environnement flexible et bienveillant. Bilingues, ils maîtrisent l'andragogie, animent des séances interactives et s'adaptent aux styles d'apprentissage des adultes. Leur empathie, leur ouverture et leur capacité à instaurer la confiance sont essentielles à leur efficacité auprès des apprenants.

OUTILS ET RESSOURCES (FICHES, EXERCICES, PLATEFORMES)

Pour remplir leur mission, les moniteurs disposent de divers outils adaptés aux besoins professionnels et linguistiques des apprenants :

- Fiches thématiques;
- Vocabulaire médical;
- Activités interactives;
- Exercices pratiques.

Ils bénéficient également d'un soutien organisationnel, d'espaces dédiés, de ressources technologiques et de formations continues. En intégrant des éléments culturels et des activités immersives, ils permettent une utilisation naturelle et confiante du français dans le milieu de la santé.



Les animateurs étaient phénoménaux, sûrs et sans jugement pour tester les compétences linguistiques. »

— Participant anonyme, Café de Paris de Vancouver

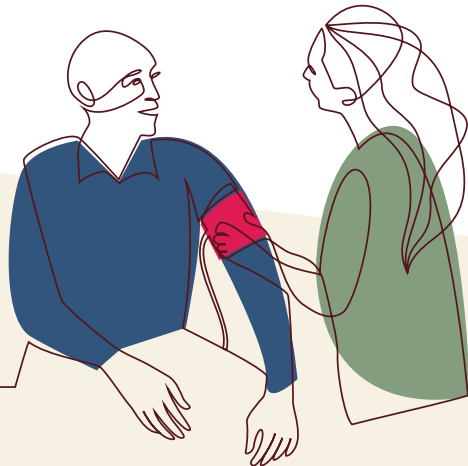
LES BÉNÉFICES DU PROGRAMME CAFÉ DE PARIS

POUR LES PATIENTS

L'accès aux services de santé en français améliore nettement l'expérience des patients francophones. Recevoir des soins dans la langue de leur choix favorise une meilleure compréhension des diagnostics et des traitements, ce qui renforce leur adhésion et leur satisfaction. Une communication claire réduit également les risques d'erreurs médicales, surtout dans des situations complexes. Cette offre valorise la diversité culturelle et renforce le sentiment d'inclusion.

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

Le Café de Paris aide les professionnels à développer et maintenir leurs compétences linguistiques, ce qui enrichit leur pratique quotidienne. Une meilleure maîtrise du français favorise la confiance avec les patients et réduit le stress lié aux malentendus ou à l'utilisation d'interprètes. Le programme offre aussi des occasions de formation continue, soutenant le développement linguistique et culturel.



POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Les établissements qui adoptent ce programme constatent une meilleure qualité des soins et une meilleure réponse aux besoins des patients francophones. Cela renforce leur réputation d'inclusion et contribue à réduire les réadmissions et les coûts liés aux erreurs médicales.

INDICATEURS DE SUCCÈS ET ÉVALUATION

Le programme Café de Paris repose sur un cadre d'évaluation rigoureuse pour mesurer son efficacité et son impact. Les principaux indicateurs incluent :

- La participation (nombre de séances, taux de satisfaction des participants et des moniteurs)
- L'amélioration des compétences linguistiques (capacité à interagir en français, confiance, attitude positive envers l'offre de services en français);
- L'impact sur les pratiques professionnelles (utilisation accumulée du français au travail, offre active de services).

À long terme, le programme vise à:

- Renforcer la qualité des soins en français,
- Augmenter la satisfaction des patients francophones
- Valoriser la diversité culturelle dans les établissements de santé.

L'évaluation s'appuie sur des sondages, des entrevues et des données quantitatives, permettant une poursuite et une adaptation aux besoins des participants et des communautés.

CONCLUSION & APPEL À L'ACTION

Le programme Café de Paris offre une réponse concrète aux défis linguistiques du système de santé albertain. En outillant les professionnels pour améliorer leur français, il réduit les inégalités, renforce la sécurité des soins et favorise une offre active respectueuse.

Au-delà de la formation, cette initiative s'inscrit dans une vision d'un système de santé inclusif, où chaque patient reçoit des soins de qualité, adaptés à sa langue et à sa culture. Nous invitons les établissements, professionnels et partenaires à s'engager dans cette démarche. Ensemble, faisons du Café de Paris un levier d'excellence, d'équité et d'inclusion en santé.



Soucieux de la transparence et de la rigueur de nos informations, nous mettons à votre disposition la version longue de ce guide, contenant toutes les références et les sources des données présentées. Retrouvez-la sur cafedeparis-alberta.ca

REMERCIEMENTS

LE CAFÉ DE PARIS

Une initiative du



En partenariat avec



Produit en Alberta par



Remerciement



et des réseaux santé francophones pancanadiens

Reconnaissance

Ce programme s'inscrit dans le cadre de l'accord bilatéral en santé entre le gouvernement de l'Alberta et le gouvernement du Canada (2023-2026) et vise à promouvoir l'accès aux services de santé en français à travers l'Alberta.



Réseau santé Alberta

304-8627, rue Marie-Anne-Gaboury
Edmonton, Alberta T6C 3N1
780 466-9816
info@rsa-ab.ca
rsa-ab.ca



cafede-paris-alberta.ca