



WEBINAIRES



Société Santé
en français



SÉRIE
**DÉVELOPPEMENT
PROFESSIONNEL**

Le Café de Paris – Une approche innovatrice pour l'apprentissage ou le maintien du français afin d'appuyer l'offre active



Par Pauline Babineau, directrice aux langues officielles, Réseau de Santé Horizon et Estelle Lanteigne, directrice, Réseau-action Organisation des services, Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick.

La Société Santé en français est un Mouvement national mobilisateur qui, par la force de ses 16 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux, travaille pour améliorer l'état de santé de l'ensemble des francophones et Acadien.ne.s vivant en situation minoritaire au Canada grâce à l'augmentation de l'accès à des services de santé de qualité offerts dans leur langue.

Objectifs des webinaires

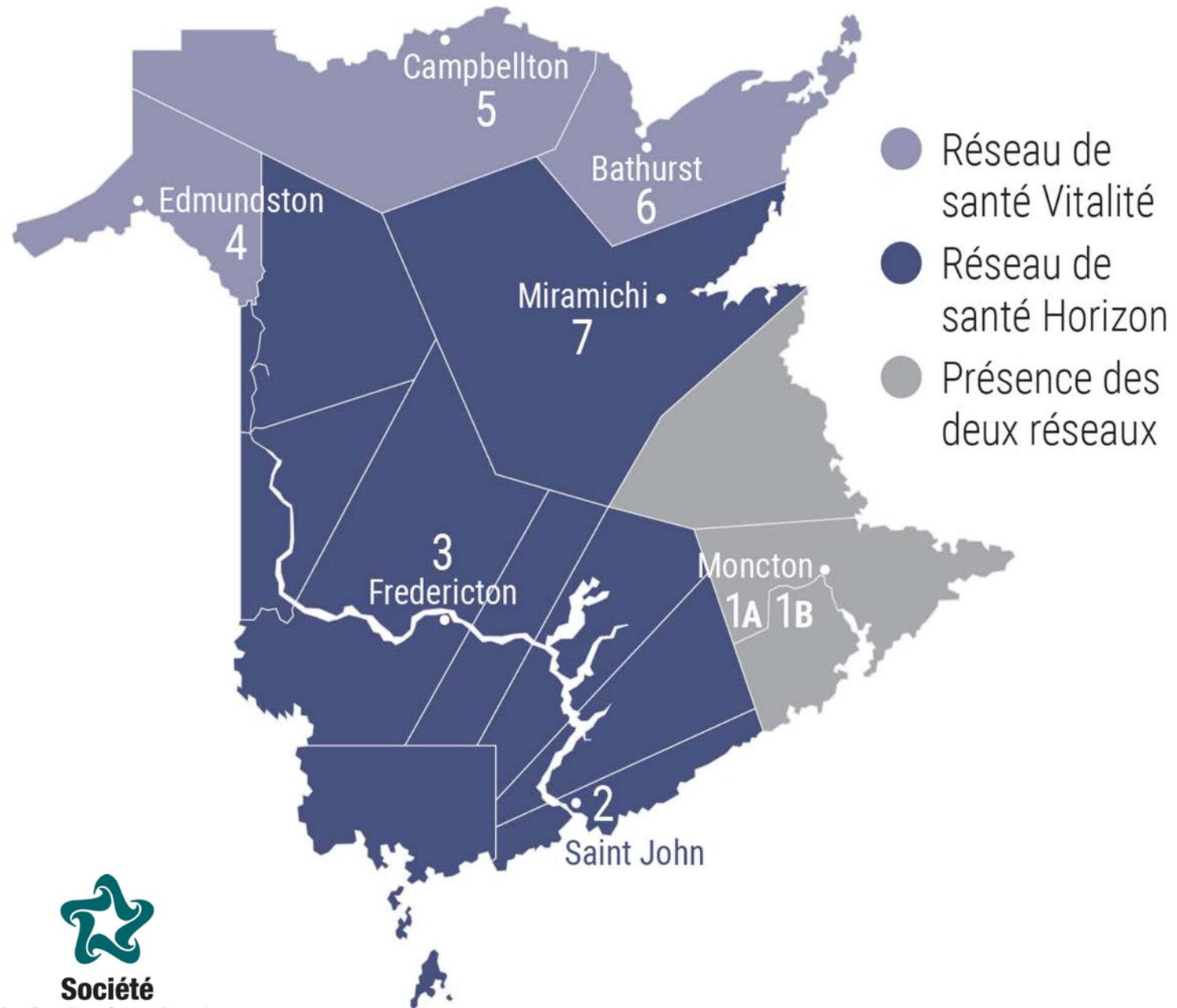
- Offrir un meilleur accès aux nouvelles connaissances
- Faciliter la prise de décision éclairée par les données probantes
- Favoriser les interactions entre producteurs et utilisateurs de connaissances



LE CAFÉ DE PARIS

Une approche innovatrice
pour l'apprentissage ou le
maintien du français afin
d'appuyer l'offre active





Contenu du Webinaire

- Contexte chez Horizon et au Nouveau-Brunswick
- Notre histoire
- Qui choisir comme tuteurs et tutrices?
- Qui sont les apprenants?
- Format des séances de formation
- Lieux de formation
- Outils et ressources
- Partenaires potentiels
- Surveillance et outils de mesure
- Évaluations linguistiques
- Leçons apprises
- Impact du projet

Contexte chez Horizon et au N.-B.

Il y a trois aspects importants qui régissent l'environnement dans lequel on peut agir au N.-B. :

- Contexte législatif
- Politiques gouvernementales
- Contexte organisationnel

Contexte législatif

- *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick
 - Promulguée en 1969. Les services doivent être offerts dans les deux langues, mais il faut le demander.
 - Modifiée en 2002. L'offre active devient obligatoire.
 - La loi prescrit l'approche d'équipe.
- Effets positifs et négatifs
 - Le progrès est plus rapide, car il est forcé.
 - Naturellement, l'histoire fait qu'aujourd'hui, plus de francophones sont bilingues, faisant en sorte que les anglophones se sentent menacés par la perte potentielle d'accès à certains postes.

Politiques gouvernementales

- Distinction entre la langue de travail et la langue de service
 - Divergences dans les quatre parties du gouvernement
- Profils linguistiques
- Évaluation des compétences linguistiques

Contexte organisationnel

- Équipe affectée aux dossiers des langues officielles
- Politique interne sur les langues officielles
- Profils linguistiques à respecter
- Formation linguistique déjà offerte, mais limitée et pas très flexible

Notre histoire

- Lancement du projet pilote à l'Hôpital régional de Saint John en 2013
- Notre mandat :
 - Fournir du soutien à l'offre active avec la plus grande flexibilité possible afin de répondre aux besoins des apprenants qui travaillent dans un environnement 24/7.
 - Répondre aux besoins spécifiques des apprenants.
- Nous avons commencé de façon modeste avec des bénévoles pendant quelques heures par semaine.

Qui choisir comme tuteurs et tutrices?

- Bénévoles, salariés ou fournisseurs externes?
 - Tout dépend du mandat, des ressources financières disponibles et de la durée de l'engagement
 - Maintenant que le projet a atteint une certaine stabilité, l'option du salarié est préférée, car elle offre une plus grande stabilité dans l'offre de services. Il est aussi plus facile à gérer le temps et profiter des temps morts pour faire de la préparation de cours, développer du nouveau matériel et recruter des nouveaux apprenants.
 - Le salarié a aussi plus facilement accès aux ressources développées et partagées en ligne sur nos serveurs.

Qui sont les candidats parfaits pour ce poste? Quelles sont les qualités recherchées?

- Enseignants à la retraite (surtout dans le cas de travail à temps partiel)
- Les personnalités introverties et extraverties ont toutes connu du succès. La personne extravertie aura cependant une plus grande facilité à organiser et à animer des activités culturelles.
- Le recrutement se fait beaucoup de bouche à oreille.
- Qualités : autonome, débrouillarde, accueillante, non menaçante, aidante, compréhensive, patiente, bonnes connaissances de la langue enseignée

Qui sont les apprenants?

- Tout le monde :
 - Employés, bénévoles et tierces parties
 - Professionnels de la santé, concierges, personnel administratifs, etc.
- Pas besoin d'approbation du gestionnaire à moins de vouloir suivre la formation pendant les heures de travail.



« L'appui linguistique que j'ai reçu au Café de Paris à Fredericton m'a beaucoup aidée à décrocher le poste que j'occupe actuellement et j'en suis très reconnaissante. J'avais un niveau de français intermédiaire et grâce aux séances du Café de Paris j'ai augmenté mon niveau à intermédiaire plus. Pendant presque deux mois, pour me préparer à mon entrevue, je suis allée au Café de Paris tous les jours, pour des séances d'une heure, pratiquer mon français avec ma monitrice. C'est vraiment une formule originale adaptée à nos besoins spécifiques. Ce n'est pas comme une classe traditionnelle, il y a une grande flexibilité. Ma monitrice était formidable. Les séances m'ont permis de mettre en pratique ce que je savais, d'acquérir du nouveau vocabulaire, mais surtout elles m'ont donné confiance. C'est important pour moi de pouvoir parler à mes patients dans la langue de leur choix. »

Rebekah Malcolm

Diététiste professionnelle
Hôpital de Moncton



Société

Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick



Format des séances de formation

- Au début : « drop-in »
- Maintenant : rendez-vous (variant entre 15 min et 3 h)
- Nature :
 - Un à un (grammaire, vocabulaire, prononciation, conversation, etc.)
 - Petits groupes de discussion
 - Jeux de rôles (imitant un examen médical)
 - Demandes de vocabulaire spécifique à une spécialité médicale ou à un type de travail
 - Activités culturelles se déroulant en français (visite guidée du musée, visionnement d'un film, spectacle en français, cours de cuisine, etc.)
 - Skype ****NOUVEAU****

Lieu de formation

- Lieux fixes et Café de Paris ambulant





Société
Santé et Bien-être en français
du Nouveau-Brunswick



Partenaires potentiels

- Centres communautaires francophones
- Bibliothèques publiques
- Écoles
- Cinémas
- Musées
- Autres organismes francophones de la région

****Les organismes peuvent faire une contribution de diverses façons. Ils peuvent faire des dons ou offrir des rabais aux apprenants.**

Musée et poutines râpées



Société

Santé et Bien-être en français
du Nouveau-Brunswick

Outils et ressources

- Sites Web
- Dictionnaires bilingues
- Visuel du corps humain
- Livres d'images pour enfants
- Magazines
- Télévision
- Radios francophones
- Films

**** Nous développons beaucoup d'outils en fonction de la demande des apprenants. Il faut prévoir plus de temps de préparation dans les premiers mois de mise en œuvre jusqu'à ce qu'une bonne base de ressources et d'outils soit créée.**

Surveillance et outils de mesure

- Sondage sur la satisfaction de la clientèle (pour les apprenants seulement)
 - Survey Monkey
 - Satisfaction à l'égard de :
 - l'enseignement obtenu
 - l'emplacement (propice à l'apprentissage)
 - son progrès personnel
 - les outils utilisés
 - suggestions et idées



Surveillance et outils de mesure (suite)

- Rapports et statistiques mensuels
 - Nom de l'employé
 - Type de soutien recherché (vocabulaire, conversation, grammaire, etc.)
 - Lieu ou établissement
 - Nombre de minutes de cours
 - Nombre de minutes perdues (« No show » ou annulations de dernière minute)
- Les statistiques nous aident à établir l'horaire, surveiller les tendances, régler les problèmes et apporter les changements nécessaires.
- Les heures de formation sont aussi comptabilisées dans le dossier de l'employé.

Évaluations linguistiques

Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail

https://www2.snb.ca/content/dam/snb/language/linguistic_service_s-f.pdf

Selon l'échelle de la province, Horizon a déterminé qu'il faut un minimum de 2+ (Intermédiaire Plus) pour obtenir un poste bilingue.

Leçons apprises

- Mesurer dès le début du projet
- Communiquer clairement le but du projet et identifier clairement à qui il s'adresse avant de mettre le projet en vigueur.
- Commencer à petite échelle et étendre l'envergure selon la demande.
- Connaître son objectif (apprentissage de la langue, changement de culture, etc.)
- Ne pas succomber aux pressions négatives trop rapidement.

Impact du projet

- Sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick
 - Le sondage sur l'expérience du patient du Conseil de la santé du N.-B. pose quelques questions sur la langue de service.
 - Le sondage est effectué tous les trois ans.
 - En 2013, 26 % des patients qui ont identifié le français comme langue de préférence ont toujours obtenu leurs services en français.
 - En 2016, ce chiffre passe à 42 %.
 - Horizon effectue un sondage semblable annuellement et la tendance continue à être à la hausse.

Pour information supplémentaire, veuillez communiquer avec Estelle Lanteigne, Directrice du Réseau-action Organisation des services par courriel à l'adresse raos@nb.aibn.com ou par téléphone au 506.389.8431.



Société
Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick

SVP remplir le questionnaire d'évaluation du webinaire

https://fr.surveymonkey.com/r/webinaire_CafeParis_12dec

Pour recevoir les invitations aux prochains webinaires – Hiver 2018

info@santefrancais.ca

Ou, consultez et visionnez les webinaires en ligne
Site Internet SSF : <http://santefrancais.ca/webinaires/>

Ou

Portail Savoir-Santé en français : <http://savoir-sante.ca/fr/destinations/reseautage-et-mobilisation-des-connaissances>