Rapport d'évaluation de l'initiative Café de Paris et son incidence au Nouveau-Brunswick

2021

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

Réseau de santé Horizon Health Network

Société Santé en français

Santé Canada Health Canada

* Les citations des apprenants sont reportées telles qu'elles ont été recueillies : langue et formulation. Les citations traduites en français et en anglais, par un traducteur professionnel, sont disponibles à l'annexe D pour faciliter la compréhension du lectorat francophone.

Hello! Bonjour !

Français ou anglais...

...c'est votre choix !

Pour de plus amples renseignements au sujet de ce document, veuillez communiquer avec :

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick
À l'attention d'Estelle Lanteigne
Directrice du Réseau-action Organisation des services
Boîte 1764
Moncton (N.-B.) E1C 9X6

Tél. : 506 389-8431
Téléc. : 506 389-3366
raos@nb.aibn.com
ssmefnb.ca

Ce document a été préparé par :
Consortia & Associés
Michel Desjardins, président
324, rue Highfield
Moncton (N.-B.) E1C 5R6

michel@consortia.ca

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

Santé Canada Health Canada

Table des matières

1.0 Introduction.....2

1.1 But du document.....2
1.2 Contenu du document.....2

2.0 Contexte.....3

2.1 Cadre juridique.....3
2.2 Réseau de santé Horizon : Politique sur les langues officielles.....3
2.3 Les origines de l'initiative du Café de Paris et de ce cadre d'évaluation.....4
2.4 Les professionnels de la santé.....4
2.5 Les milieux de travail des professionnels de la santé.....5

3.0 Profil de l'initiative du Café de Paris au Nouveau-Brunswick.....6

3.1 Profil général.....6
3.2 Rôles et responsabilités.....6
3.3 Modèle logique : le récit narratif.....7

4.0 Profil de l'évaluation.....8

4.1 Questions d'évaluation.....8
4.2 Méthodes de collecte de données.....8
4.3 Approche.....8

5.0 Principales constatations.....9

5.1 Thème évaluatif : Pertinence.....9
5.1.1 Séances individuelles.....9
5.1.2 Séances de groupe.....11
5.1.3 Matériel didactique.....12
5.1.4 Activités culturelles.....12
5.1.5 Appréciation générale de la pertinence de l'Initiative.....13
5.2 Thème évaluatif : Succès et incidence.....16
5.2.1 Résultats immédiats.....16
5.2.2 Résultats intermédiaires.....18
5.2.3 Résultats à long terme.....21

6.0 Conclusion.....22

7.0 Remerciements.....23

ANNEXES.....25

Annexe A – Modèle logique.....26
Annexe B – Profil des répondants au sondage.....28
Annexe C – Matrice d'évaluation.....30
Annexe D – Citations traduites.....32

1.0 Introduction

1.1 But du document

Ce document présente une évaluation de l'initiative du Café de Paris.

Le Café de Paris est un espace informel qui permet aux employés d'un milieu de la santé majoritairement anglophone d'acquérir et de maintenir des compétences linguistiques de base en français, d'interagir davantage en français à l'oral et d'obtenir des outils et des ressources qui leur permettent de mieux offrir des services dans les deux langues officielles.

Ce document a été commandé par la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB) dans le but de permettre aux gestionnaires régionaux de mieux mesurer et de comprendre l'incidence de l'initiative du Café de Paris sur l'offre des services de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire du Nouveau-Brunswick.

.

1.2 Contenu du document

La partie 2 qui suit présente les éléments du contexte de l'évaluation. Elle est suivie à la partie 3 d'un portrait général de l'initiative du Café de Paris. La partie 4 présente le profil de l'évaluation. Enfin, les principales constatations de l'évaluation se trouvent à la partie 5, suivies d'une conclusion à la partie 6. Les annexes contiennent le modèle logique, le profil des répondants au sondage et la matrice d'évaluation.

2.0 Contexte

2.1 Cadre juridique

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue au Canada. La *Loi sur les langues officielles*, promulguée en 1969, puis abrogée en 2002, établit que le français et l'anglais ont un statut égal dans toutes les institutions publiques provinciales.
En 2002, à la demande du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le Parlement canadien a modifié la Charte canadienne des droits et libertés pour conférer un statut constitutionnel à la dualité linguistique de la province.

Au Nouveau-Brunswick, tout citoyen a le droit de recevoir des services de santé dans la langue officielle de son choix partout dans la province. Ainsi, les Réseaux de santé Horizon et Vitalité doivent assurer la prestation des soins et des services de santé dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Cela dit, en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur les régies régionales de la santé*, la langue de travail à l'échelle du Réseau de santé Horizon est l'anglais.[1]

2.2 Réseau de santé Horizon : Politique sur les langues officielles

En matière de langue de service, la Politique sur les langues officielles[2] Réseau de santé Horizon précise que l'institution :

- offre activement et fournit promptement les services de qualité égale dans la langue officielle choisie par le patient ou le citoyen durant toutes les heures d'ouverture;
- s'assure que les patients et les membres du public ont le droit de communiquer dans la langue officielle de leur choix, peu importe où les services de santé sont offerts;
- s'assure que les titulaires des postes pourvus dans l'ensemble du réseau :
  - se conforment aux profils linguistiques en place pour assurer la prestation de services dans la langue officielle choisie
  - satisfont aux exigences linguistiques minimales du poste
- veille à ce que l'on tienne compte des considérations linguistiques dans les activités quotidiennes de base, y compris sans toutefois s'y limiter, la planification d'horaires de travail d'employés et du personnel autre que les employés ainsi que l'affectation de postes intérimaires;
- s'assure que les communications officielles aux médias et au public en général sont publiées dans les deux langues officielles;
- fournit les outils, l'orientation et le soutien nécessaires aux employés et au personnel autre que les employés afin de s'assurer que les services de qualité égale sont offerts dans les deux langues officielles, conformément à cette politique.

[1] *http://fr.horizonnb.ca/accueil/%C3%A0-propos-de-nous/qualit%C3%A9/politiques/politique-des-langues-officielles.aspx*
[2] *Ibid*

Le Réseau de santé Horizon effectue des évaluations périodiques de l'efficacité et de l'application de cette politique et sa conformité fait l'objet d'une surveillance par l'entremise d'enquêtes de satisfaction des clients internes et externes.

2.3 Les origines de l'initiative du Café de Paris et de cette évaluation

L'initiative du Café de Paris tire son origine d'un projet-pilote initié par un sous-comité de liaison francophone du Réseau de santé Horizon à Saint-Jean, en 2013. Au Nouveau-Brunswick, le concept s'est propagé aux autres régions, dans les grands centres urbains (à Fredericton, à Miramichi, et finalement, à Moncton).

L'approche a été reconnue comme une pratique exemplaire par la Société Santé en français et le Mouvement national de la santé en français. Plusieurs réseaux souhaitent reprendre le concept (N.-É., TN&L) et d'autres réseaux ont déjà facilité la mise en œuvre du modèle dans leurs régions (Î.-P.-É, C.-B., NU, MB, SK, YK, ON et TNO).

Bien que certains outils de gestion aient été développés en cours de route, les partenaires ont voulu intégrer une méthode d'évaluation qui permette de transmettre de manière fidèle et précise des renseignements concernant le fonctionnement du modèle, ses pratiques, ses objectifs et ses résultats afin, notamment, de permettre une compréhension suffisante de la logique derrière les gestes posés.

L'intention est donc d'intégrer des outils de gestion et d'évaluation plus rigoureux qui puissent venir appuyer les réseaux du Mouvement national et reproduire le modèle dans toutes les régions du pays.

2.4 Les professionnels de la santé

L'initiative du Café de Paris vise à permettre aux plus grands nombres de professionnels de la santé et du personnel à l'accueil de bénéficier d'un service d'appui linguistique.

Au Canada, le terme « professionnels de la santé » englobe une vaste gamme de disciplines et fait référence à des personnes qui interviennent d'une manière ou d'une autre dans l'administration des soins de santé.

Au sein du système de santé public canadien, les professionnels de la santé tombent généralement sous trois grandes catégories :

- Professions médicales
  - Médecins (omnipraticiens et spécialistes)
  - Chirurgiens dentistes
  - Pharmaciens
- Professions paramédicales
  - Professions de soins (p. ex. infirmières, aides-soignants, etc.)
  - Professions de rééducation et de réadaptations (p. ex. audiologistes, physiothérapeutes, ergothérapeutes, etc.)
  - Professions médico-techniques (p. ex. ambulanciers, techniciens de laboratoires, etc.)
- Professions administratives
  - Cadres (p. ex. directions, ressources humaines, finances, etc.)
  - Appui administratif (p. ex. adjoints administratifs, archivistes, etc.)
  - Appui logistique (p. ex. cuisiniers, personnel d'entretien, etc.)
  - Appui technique (p. ex. plomberie, entretien, etc.)

Bien entendu, les professionnels de la santé n'ont pas tous le même degré d'interaction avec le public. Généralement, ce sont les professionnels qui œuvrent au sein de services de soins de santé primaires et aigus qui sont les premiers points de contact. Les soins de santé primaires et aigus ont habituellement une double fonction. D'abord, ils fournissent directement les services de santé de première ligne. Ensuite, si des soins plus spécialisés sont nécessaires, ils coordonnent les services de soins de santé pour faciliter le cheminement du patient au sein du système de soins de santé.[3]

La portée de l'initiative du Café de Paris peut aussi s'étendre à d'autres catégories d'employés ou de sous-traitants au sein des réseaux de santé, notamment les employés des services de sécurité, de buanderie ou informatique.

2.5 Les milieux de travail des professionnels de la santé

Les professionnels de la santé œuvrent dans divers milieux de travail. Bien qu'ils soient nombreux à travailler en milieu hospitalier, plusieurs œuvrent au sein de divers organismes ou agences. Voici des exemples communs :

- Centre ou organisme de santé communautaire;
- Centre ou organisme de santé mentale;
- Centre ou organisme de réhabilitation ou de réadaptation;
- Établissement de soins de longue durée;
- Agence ou organisme de santé publique;
- Agence ou organisme de soins à domicile;
- Équipes de santé familiale.

[3] *http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/system-regime/2011-hcs-sss/index-fra.php*

3.0 Profil de l'initiative du Café de Paris au Nouveau-Brunswick

Cette section présente un tour d'horizon de l'initiative du Café de Paris dans le Réseau de santé Horizon, au Nouveau-Brunswick.

3.1 Profil général

Le Café de Paris est avant tout un service d'appui à l'apprentissage et au maintien du français dans un établissement de santé dont la langue de travail est l'anglais, mais dont l'obligation est de fournir aux patients et au public des services dans les deux langues officielles de la province.

3.2 Rôles et responsabilités

Au sein de la haute gestion du Réseau de santé Horizon, une vice-présidence veille aux services de qualité et aux soins centrés sur le patient. Son portefeuille comprend notamment les volets de la qualité des services et de la sécurité des patients, de la défense des intérêts des patients, de la prévention et du contrôle des infections, de la gestion des risques et des langues officielles.

Relevant de la vice-présidence responsable de la qualité et des soins centrés sur le patient, la direction régionale des langues officielles a comme rôle principal d'accompagner l'organisation dans toute activité visant à améliorer l'accès aux services de santé dans sa langue officielle de choix. Ce rôle comprend la collaboration avec les ressources humaines et autres services afin d'élaborer des politiques et des lignes directrices qui ont pour but de positionner l'organisation afin que celle-ci puisse respecter ses obligations légales. La direction régionale est responsable de la planification stratégique de toutes les activités et de tous les projets entrepris par le service. L'équipe des langues officielles, qui comprend une adjointe administrative, quatre conseillers aux langues officielles et trois coordonnatrices d'activités, sous la direction de la directrice régionale, assure la réalisation des activités et des projets stratégiques.

Les conseillers aux langues officielles, comme le nom le stipule, ont comme rôle principal de fournir de l'appui et des conseils aux gestionnaires dans la prise de décisions liées aux langues officielles. Les conseillers assurent également le suivi des plaintes liées aux langues et travaillent en collaboration avec les gestionnaires afin de développer des mesures correctives dans le but d'éliminer les ruptures dans le service dans la langue de choix du client. Les conseillers sont également responsables de la conception et la mise en œuvre d'activités et de projets permettant à l'organisation de respecter ses obligations légales.

Les coordonnatrices d'activités des langues officielles sont les personnes responsables de faire la prestation de service, d'organiser et de veiller directement au bon déroulement des activités de l'initiative du Café de Paris. Ces coordonnateurs interagissent directement avec les apprenants.

Par ailleurs, la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick est un partenaire provincial qui appuie des projets et des initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services de santé en français dans la province, y compris les services de santé mentale.

3.3 Modèle logique : le récit narratif

Pourquoi investir et intervenir dans l'apprentissage et le maintien du français au sein du Réseau de santé Horizon ?

Le modèle logique (annexe A) présente des fondements théoriques qui expliquent la raison d'être de l'initiative du Café de Paris. Il sert de base au cadre d'évaluation. Voici l'histoire que raconte ce modèle logique.

Peu importe où elles se trouvent au Nouveau-Brunswick, les communautés linguistiques en situation minoritaire (CLOSM) sont confrontées à un défi commun, soit celui d'assurer la normalisation des services de santé en français.

Les responsables de l'initiative du Café de Paris comptent parmi un ensemble de parties prenantes qui travaillent pour atteindre ce but ultime[4]. S'appuyant parfois sur des lois linguistiques et des règlements[5], parfois sur des politiques[6], ils mènent, avec l'aide de certaines ressources, une série d'activités.

Les activités consistent généralement – et selon le cas – à fournir des lieux dédiés d'apprentissage (notamment dans la cafétéria des établissements du Réseau de santé Horizon), à animer des séances d'appui et d'apprentissage, à conseiller et à guider les apprenants, à fournir des outils et à organiser des activités culturelles.

Grâce à leurs activités, les responsables de l'initiative du Café de Paris préparent des extrants, c'est-à-dire des séances individuelles et de groupe, du matériel didactique et des activités culturelles (sorties de groupe).

En théorie, plus ces acteurs livrent de tels services et produits, plus ils contribuent à l'accroissement des connaissances et/ou du maintien du français parmi les apprenants du Réseau de santé Horizon. Du même coup, ils améliorent leurs capacités d'interaction authentique en français, leur confiance à parler le français, leur attitude face à la possibilité d'offrir un service en français et leur intérêt pour la culture francophone; tout ça au profit des apprenants eux-mêmes, mais aussi du Réseau.

Au fur et à mesure qu'ils acquièrent de nouvelles connaissances, des compétences et de la confiance, on devrait logiquement s'attendre des apprenants qu'ils changent de comportement dans la prestation des soins. Logiquement, on pourrait s'attendre que l'offre active et la qualité des services de santé en français s'améliorent, tout comme l'utilisation du français en milieu de travail et les rapprochements culturels. Les membres des CLOSM reçoivent ainsi plus de services de soins de santé dans leur langue. Ce sont ces résultats intermédiaires que les services de l'initiative du Café de Paris cherchent à produire avant tout.

Plus il y a de membres des CFSM qui reçoivent des services de soins de santé dans leur langue, plus la communauté est satisfaite, forte, en sécurité, en santé et apte à faire face à ses défis.

---

[4] Les responsables de la formation linguistique du Réseau de santé Horizon comptent aussi parmi les acteurs qui concourent à cette grande visée. Il est important de préciser que les services offerts par le Café de Paris ne sont pas considérés comme des services de formation linguistique, mais plutôt des services d'appui à l'apprentissage et au maintien de la langue française.

[5] Voir la section 2.1, à la page 3.

[6] Voir la section 2.2, à la page 3.

4.0 Profil de l'évaluation

4.1 Questions d'évaluation

1. Pertinence de l'initiative du Café de Paris

Question 1 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris est-elle conforme aux besoins des professionnels de la santé ?

Question 2 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle le Réseau de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français ?

2. Succès et incidence

Question 3 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris a-t-elle atteint les résultats escomptés, comme prévu dans le modèle logique ?

4.2 Méthodes de collecte de données

L'évaluation a fait appel à quatre méthodes de collecte de données : les données statistiques de l'initiative, les entrevues en profondeur, un sondage auprès des apprenants ainsi que des entrevues avec des intervenants communautaires dans trois communautés.

Données statistiques de l'initiative

Les données statistiques de l'initiative ont été recueillies par les gestionnaires entre les mois de décembre 2020 et de mars 2021[7]. Ces données ont permis de dresser un profil des caractéristiques des clients et de mesurer un certain nombre d'indicateurs. L'évaluateur a travaillé avec l'équipe de gestion de l'initiative de façon à s'assurer d'une cueillette rigoureuse des données.

Entrevues en profondeur

L'évaluateur a mené des entrevues en profondeur avec cinq gestionnaires de l'initiative (entrevues individuelles) ainsi que trois coordonnatrices (entrevue en groupe). Le choix des répondants a été fait en collaboration avec la directrice régionale des langues officielles au Réseau de santé Horizon.

Sondage

Un sondage a été mené auprès de 97 apprenants ayant fait appel aux services du Café de Paris entre le 1er décembre 2020 et le 31 mars 2021. Un total de 47 personnes a répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 48,5 %. Le profil des répondants au sondage se trouve à l'Annexe B.

Entrevues avec des représentants communautaires

L'évaluateur s'est entretenu avec un représentant des communautés de Saint John, Fredericton et Miramichi. Ces personnes ont été choisies pour leur connaissance du milieu et leur perspective d'ensemble de la prestation des services de santé en français dans leur communauté.

4.3 Approche

L'évaluation sommative a fait appel à une multitude d'indicateurs et de sources d'information pour traiter de chacune des questions d'évaluation. Cette diversité d'indicateurs et de sources d'information comporte l'avantage d'alimenter abondamment la triangulation des données, c'est-à-dire le croisement de l'information.

Dans certains cas, l'approche a consisté à faire une consolidation des données recueillies tout au long du processus de gestion et de monitorage.

Le tableau présentant l'ensemble des indicateurs et des sources d'information en fonction des questions d'évaluation se trouve à l'annexe C.

[7] *La période de collecte de données est relativement courte à cause de certains délais liés à la conception et à l'opérationnalisation d'une base de données conçue sur mesure pour l'initiative du Café de Paris, dans un contexte de la pandémie de COVID-19.*

5.0 Principales constatations

La présente section décrit les principales constatations découlant de l'évaluation. L'information a été regroupée en fonction des thèmes évaluatifs et des questions d'évaluation.

5.1 Thème évaluatif : Pertinence

Le premier thème évaluatif concerne la pertinence de l'initiative du Café de Paris. Elle cherche avant tout à répondre aux questions d'évaluation suivantes :

Question d'évaluation 1 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris est-elle conforme aux besoins des professionnels de la santé ?

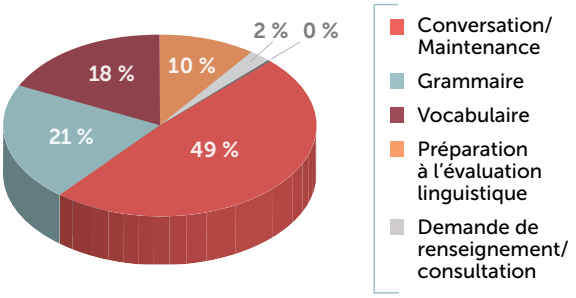
Question d'évaluation 2 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle le Réseau de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français ?

5.1.1 Séances individuelles

Entre le 1er décembre 2020 et le 31 mars 2021, le Café de Paris a offert un total de 1 010 séances individuelles.

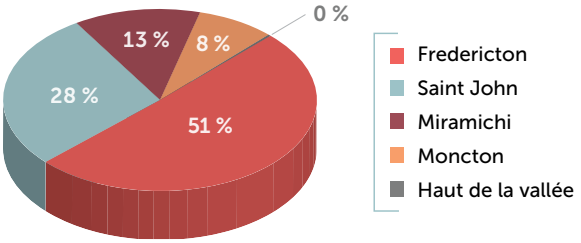
Selon les informations recueillies, presque la moitié (49 %) des séances a eu comme objet la conversation et la maintenance du français, suivi de la grammaire (21 %), du vocabulaire (18 %) et de la préparation pour l'évaluation linguistique (10 %).

Tableau 1 : Types de séances individuelles (n=1010)



Comme l'indique le tableau 2, ci-dessous, un peu plus de la moitié des séances individuelles se sont tenues dans la région de Fredericton (51 %), suivi de Saint John (28 %), de Miramichi (13 %) et de Moncton (8 %).

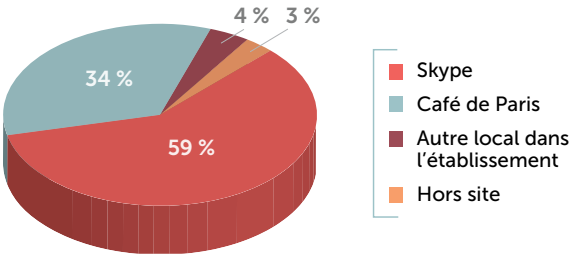
Tableau 2 : Région des séances individuelles (n=1010)



Une analyse plus détaillée permet de constater que la vaste majorité des séances individuelles a eu lieu dans les grands établissements des régions concernées, c'est-à-dire l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers (Fredericton), l'Hôpital régional de Saint John, l'Hôpital régional de Miramichi et l'Hôpital de Moncton.

Par ailleurs, les séances individuelles ont eu lieu à différents endroits au sein des établissements de santé. Comme l'indique le Tableau 3, la majorité des séances s'est tenue par l'entremise de Skype (59 %), suivi de l'espace dédié du Café de Paris (34 %), un autre local dans l'établissement (4 %) ou hors site (3 %).

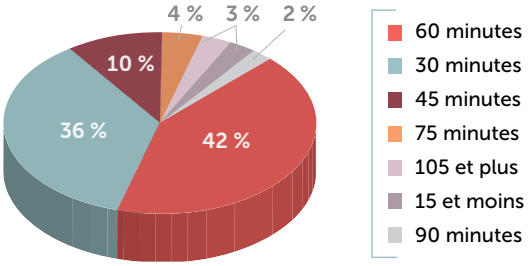
Tableau 3 : Lieu des séances individuelles (n=1010)



Les données de l'évaluation ayant été recueillies pendant la pandémie COVID-19, il n'est pas étonnant de constater un nombre relativement élevé de séances individuelles tenues par l'entremise de Skype. Il faudra suivre l'évolution de cette statistique pour établir le véritable intérêt pour l'espace dédié du Café de Paris comme lieu d'apprentissage.

Comme l'indique le Tableau 4, ci-dessous, les séances individuelles du Café de Paris peuvent durer entre 5 et 240 minutes. Cela dit, la vaste majorité des séances dure 60 minutes (42 %), 30 minutes (36 %) et 45 minutes (10 %).

Tableau 4 : Durée des séances individuelles (n=1010)



Ajoutons que les apprenants des séances individuelles utilisent très largement (98 %) le rendez-vous comme moyen pour accéder les services du Café de Paris. Les autres sont considérés comme une clientèle de passage, ou *walk-in*.

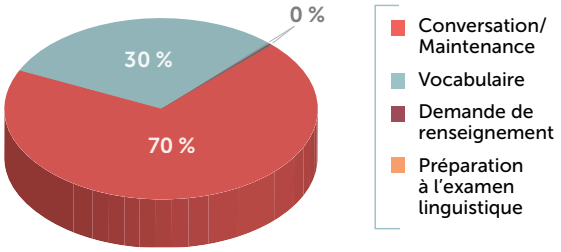
Enfin, une certaine proportion (11,1 %) des apprenants aux séances individuelles ne se présentent pas à leur rendez-vous. Cette proportion peut toutefois varier d'une région à l'autre. À Moncton, ils sont 20,2 % à ne pas se présenter à leur rendez-vous, suivi de Fredericton (13,8 %), Saint John (9,6 %). Fait à noter : à Miramichi, tous les apprenants se sont présentés à leur rendez-vous durant la période de mesure.

5.1.2 Séances de groupe

Entre le 1er décembre 2020 et le 31 mars 2021, le Café de Paris a offert un total de 45 séances de groupe donnant lieu à un total de 97 interactions[8]. La vaste majorité des séances de groupe était composée de deux apprenants interagissant avec une coordonnatrice.

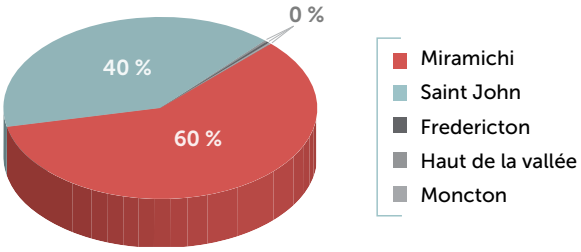
Lors de ses séances de groupe, les apprenants se sont surtout adonnés à des activités de conversation/maintenance (70 %) et au vocabulaire, dans une certaine mesure (30 %).

Tableau 5 : Types d'interaction lors des séances de groupe (n=97)



Par ailleurs, les interactions en séance de groupe ont eu lieu dans la région de Miramichi (60 %) et de Saint John (40 %), mais pas dans les autres régions (0 %).

Tableau 6 : Région des séances de groupe (n=97)



[8] *Une interaction consiste en une action réciproque de deux personnes, en l'occurrence une action réciproque d'un apprenant et une coordonnatrice. Une séance de groupe où participent deux apprenants et une coordonnatrice est donc comptée comme deux interactions.*

Au Tableau 7, ci-dessous, il est intéressant de constater qu'une vaste majorité des séances de groupe a lieu dans un local autre que le Café de Paris au sein de l'établissement (77 %). Un certain nombre a lieu par l'entremise de Skype (19 %), alors que seulement 4 % ont lieu au Café de Paris.

Tableau 7 : Lieu des séances de groupe

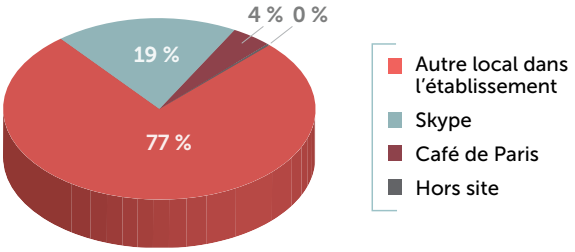
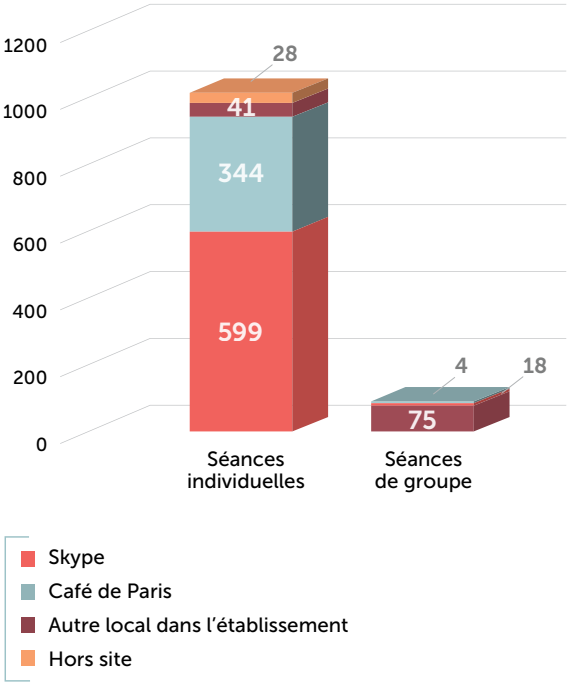


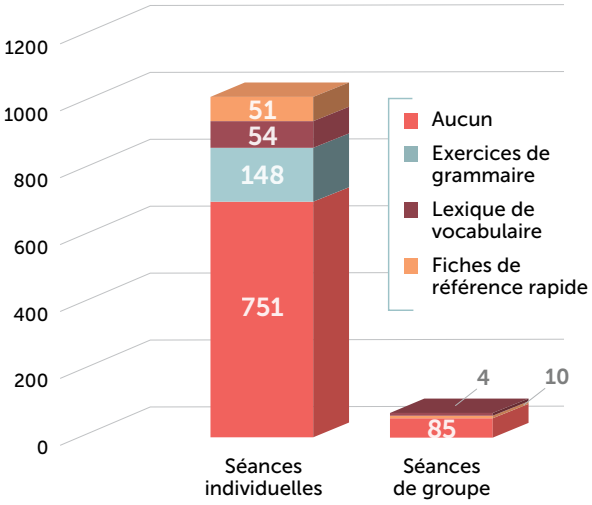
Tableau 8 : Type de séance par type de lieu



5.1.3 Matériel didactique

Dans la majorité des séances individuelles, comme les séances de groupe, aucun matériel didactique n'a été distribué, ce qui tend à confirmer l'importance accordée à la conversation. Le Tableau 9, ci-dessous, décompose le type de matériel didactique distribué selon le type de séance (individuelle ou de groupe).

Tableau 9 : Matériel didactique distribué selon le type de séances



5.1.4 Activités culturelles

Seulement trois (3) activités culturelles ont eu lieu durant la période de mesure et seulement dans la région de Fredericton. Les activités culturelles ont eu lieu au Café de Paris et ont duré 30 minutes.

5.1.5 Appréciation générale de la pertinence de l'initiative

Dans le cadre de cette évaluation, nous avons demandé à des gestionnaires et des coordonnatrices du Café de Paris dans quelle mesure l'initiative était conforme aux besoins des professionnels de la santé dans leur établissement.

Selon l'information recueillie, le modèle du Café de Paris est généralement conforme aux besoins des professionnels, mais ces besoins sont en constante évolution.

Il faut dire que chaque professionnel qui souhaite apprendre le français ou perfectionner sa connaissance de la langue a des besoins qui lui sont propres. D'abord, chacun est à un stade différent de son apprentissage. Ensuite, chaque apprenant a des préférences quant aux lieux et aux modes d'accompagnement. Enfin, la plupart doivent prendre en compte des contraintes liées au travail et à la vie familiale.

Selon la vaste majorité des intervenants clés, le Café de Paris est conçu pour satisfaire plusieurs de ces besoins et ainsi accroître la confiance des apprenants à interagir en français. Au fil des ans, les responsables ont expérimenté avec différentes approches et ont tiré des leçons de chacune.

L'appui linguistique en séance individuelle demeure le mode le plus populaire et la pierre angulaire du programme. Le reste des approches viennent surtout en appui à ce dernier. C'est le cas des séances de groupe et des activités culturelles, par exemple.

La flexibilité et le caractère pratique du Café de Paris constituent ses principaux attraits, selon les intervenants clés. Les coordonnatrices peuvent facilement s'adapter aux horaires de travail des apprenants ainsi qu'à leurs lieux préférés d'apprentissage. Bien que l'espace aménagé et désigné pour le Café de Paris soit un lieu bien adapté à l'apprentissage, certains apprenants préfèrent apprendre dans d'autres genres d'environnements. Le choix des sujets de conversation, qui est souvent déterminé par l'apprenant, constitue aussi un élément qui favorise la participation et l'apprentissage.

Les apprenants eux-mêmes semblent être d'accord. Nous avons recueilli les commentaires suivants dans le cadre du sondage des apprenants :

> *Excellent service. Virtually has been a great way to have an opportunity to practice my French, learn new vocabulary and become more proficient in a second language. Glad to see Horizon is offering this. In the past French training was only provided in the evenings which did not work for me.*
>
> • • •
>
> *Cafe Paris has been extremely helpful and it has been very accommodating to my schedule.*
>
> • • •
>
> *Excellent to have this service at the working place very convenient and inclusive.*
>
> • • •
>
> *Cafe Paris is very accessible and convenient to learn French. The French learned at Cafe Paris is extremely valuable to Anglophones who want to and need to speak French in Horizon Health. It certainly has and is helping me.*

Par ailleurs, il convient de mentionner que la flexibilité du modèle de prestation de service du Café de Paris lui a permis de continuer plusieurs de ses activités durant la pandémie de la COVID-19. Selon les intervenants clés (gestionnaires et coordonnatrices), le Café de Paris a continué à offrir des séances individuelles par l'entremise de logiciels de communications ou en modifiant les lieux d'apprentissage de façon à minimiser les risques de transmission.

Nous avons aussi demandé aux mêmes intervenants clés dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aidait leur établissement de santé à mettre en œuvre ses plans de services en français.

Selon eux, le Café de Paris vient ajouter une valeur importante à l'ensemble des mesures prises par l'institution pour offrir des services en français.

Les citations sont reportées telles qu'elles ont été recueillies: langue et formulation. La version traduite des citations est disponible à l'annexe D.

D'abord, le Café de Paris sert de complément aux cours formels de langue. Autrement dit, il ne remplace pas l'apprentissage en salle de classe, mais, pour certains apprenants, il constitue un endroit où il est possible de mettre en pratique et d'approfondir des connaissances acquises durant un cours formel. Pour d'autres apprenants, qui n'ont pas nécessairement accès aux cours de français, le Café de Paris est un moyen accessible de parfaire leurs connaissances de la langue. Voici quelques commentaires de la part d'apprenants qui viennent appuyer l'énoncé ci-dessus :

> ***The Cafe de Paris services help maintain my French language proficiency, but it is not enough to learn new skills or improve my proficiency. It used to be a complement to my French classes. Now there are no French classes (because of Covid) and this is not an adequate substitute***
>
> • • •
>
> ***I also participate in the French course offered by HHN. I was recently tested by GNB and have been scored as a 2.0, intermediate.***

Ensuite, plusieurs apprenants se servent du Café de Paris dans une perspective d'avancement de carrière. Lorsqu'ils aspirent à des postes de cadre, certains font appel au service pour se préparer à des examens de langue. En théorie, cela suppose que l'institution pourra puiser au sein d'un bassin plus vaste de candidats pour pourvoir des postes de cadres bilingues.

Enfin, certains apprenants s'inscrivent au Café de Paris tout simplement par souci d'offrir un service de qualité à leurs patients. Les coordonnatrices du Café de Paris sont en mesure d'accompagner les apprenants et leur donner des outils pour mieux comprendre certaines expressions ou certains accents utilisés par les patients d'une région donnée.

> ***Mes superieurs ne doivent pas m'encourager offrir des services en francais parce qu'elles savent que j'essaie continuellement l'ameliorer dupuis que je suis arrivee ici 6 ans passee. C'est difficile parce que je travaille beaucoup avec les patients tres melanges (demance, psychose). Souvent, ils parlent chiac ou ils change la langue pour quelles que periodes dans la conversation. Beaucoup d'entre eux ont un faible niveau de l'education. Quand je peux parler avec quelq'un de Quebec ou Caraquet, ou quelqu'un plus eduque, c'est facile; mais ça n'est pas la majorite de mes patients. J'aime le Cafe de Paris parce que ca me permet maintenir un bon niveau de francais.***

5.2 Thème évaluatif : Succès et incidence

Le second thème évaluatif s'intéresse aux succès et à l'incidence de l'initiative du Café de Paris. La section a été préparée à l'aide des résultats d'un sondage, des données d'entrevues ainsi que la documentation pertinente.

Il cherche avant tout à répondre à la question d'évaluation suivante :

Question 3 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle à atteindre les résultats escomptés, comme prévu dans le modèle logique ?

5.2.1 Résultats immédiats

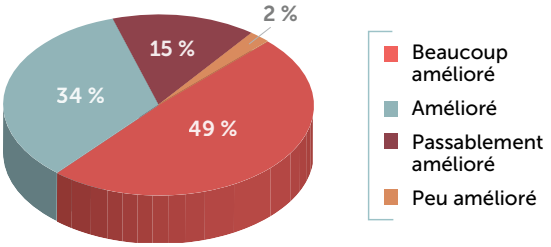
Les résultats immédiats concernent principalement de nouveaux « apprentissages », des nouvelles « capacités » ou des nouvelles « attitudes » face à l'idée d'offrir des services en français.

Proportion des employés des établissements ayant fait appel aux services de l'initiative du Café de Paris

En guise de contexte, le Réseau de santé Horizon compte environ 13 000 employés et 1 100 médecins, pour un total d'environ 14 100 personnes[9]. Or, entre le 1er décembre 2020 et le 31 mars 2021, un total de 134 de ces personnes a fait appel aux services du Café de Paris, ce qui représente une proportion d'un peu moins de 1 %.

Proportion des apprenants qui disent avoir amélioré leurs connaissances du français depuis le Café de Paris

Tableau 10 : Opinion des apprenants concernant leur degré d'amélioration du français depuis le Café de Paris (n=47)



Selon les résultats du sondage des apprenants, environ la moitié (49 %) des apprenants ont beaucoup amélioré leurs connaissances du français depuis le début de leur participation au Café de Paris, alors que 34 % disent qu'elles se sont améliorées.

Nous avons demandé aux gestionnaires dans quelle mesure ils étaient satisfaits des progrès des apprenants par suite de leur participation aux activités de l'initiative du Café de Paris.

Selon eux, le degré de motivation, la volonté et les aptitudes varient d'un apprenant à l'autre. Certains sont très motivés, d'autres non. Certains ont une plus grande aptitude à apprendre. Donc, le progrès peut varier aussi selon les circonstances.

Proportion des apprenants qui disent avoir de meilleures capacités, confiance et disposition

Pour mesurer la capacité des apprenants à soutenir une interaction authentique en français, nous leur avons posé trois questions par l'entremise du sondage :

- Quel est votre degré de facilité à offrir des soins de santé en français ?
- Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure êtes-vous plus confiant(e) d'interagir de façon authentique en français dans votre milieu de travail ?
- Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure êtes-vous plus disposé(e) à offrir des services en français dans votre milieu de travail ?

Les tableaux 11, 12 et 13 présentent un sommaire des réponses reçues. D'abord, 45 %, des répondants apprenants jugent qu'il est facile pour eux d'offrir des soins de santé en français, comparativement à 21 % (assez facile) et 30 % (difficile). Par ailleurs, une majorité de répondants (62 %) se dit beaucoup plus confiante de pouvoir soutenir une interaction en français depuis sa participation au Café de Paris.

Tableau 11 : Opinion des apprenants concernant leur degré de capacité à offrir des soins de santé en français (n=47)

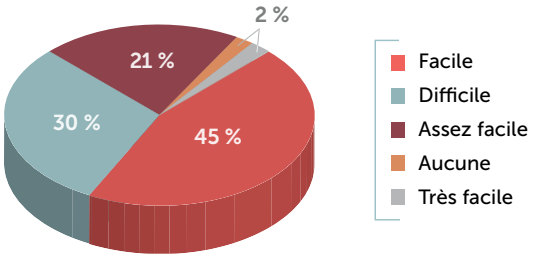
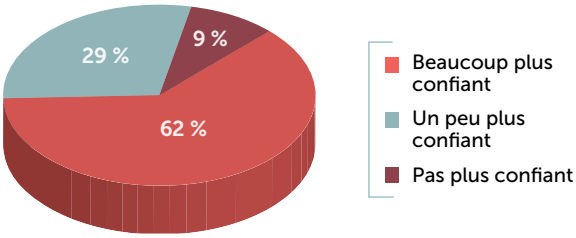
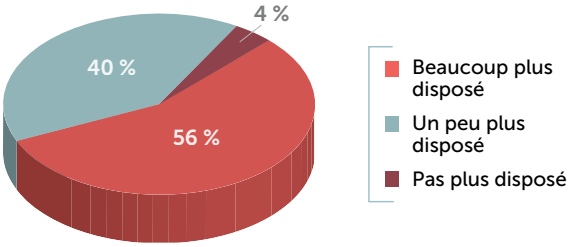


Tableau 12 : Degré de confiance des apprenants concernant l'interaction authentique en français depuis le Café de Paris (n=45)



Ensuite, selon les réponses recueillies, 56 % se disent beaucoup plus disposés, 40 % un peu plus disposés et seulement 4 % pas plus disposés à offrir des services en français.

Tableau 13 : Degré de disposition des apprenants à offrir des services en français en milieu de travail depuis le Café de Paris (n=45)

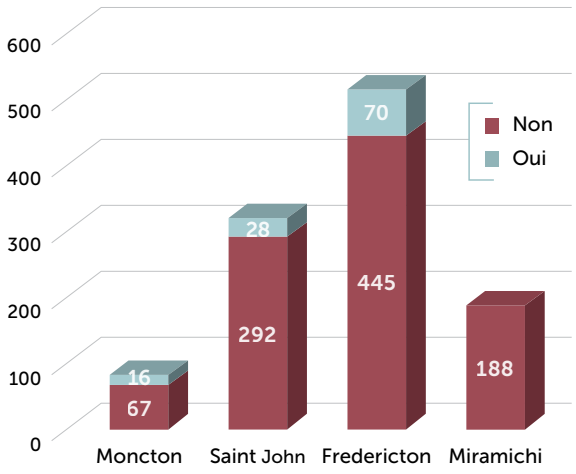


[9] *www.horizonnb.ca*

Assiduité des apprenants

Les données administratives de l'initiative sur l'assiduité des apprenants peuvent nous aider à jeter un peu de lumière sur leur attitude vis-à-vis l'apprentissage au Café de Paris. Les données nous enseignent que l'assiduité varie passablement d'une région à l'autre pour la période donnée, variant d'environ 76 % à Moncton jusqu'à 100 % à Miramichi.

Tableau 14 : Assiduité des apprenants



Selon les coordonnatrices consultées dans le cadre de cette évaluation, l'assiduité des professionnels de la santé aux activités de l'initiative du Café de Paris est satisfaisante. Tel que mentionné précédemment, les apprenants utilisent très largement le rendez-vous comme moyen pour accéder les services du Café de Paris. Lorsqu'ils annulent leur rendez-vous, les apprenants invoquent principalement des raisons personnelles ou de travail. Les coordonnatrices reçoivent habituellement l'avis d'annulation à l'avance et s'adaptent selon les circonstances.

5.2.2 Résultats intermédiaires

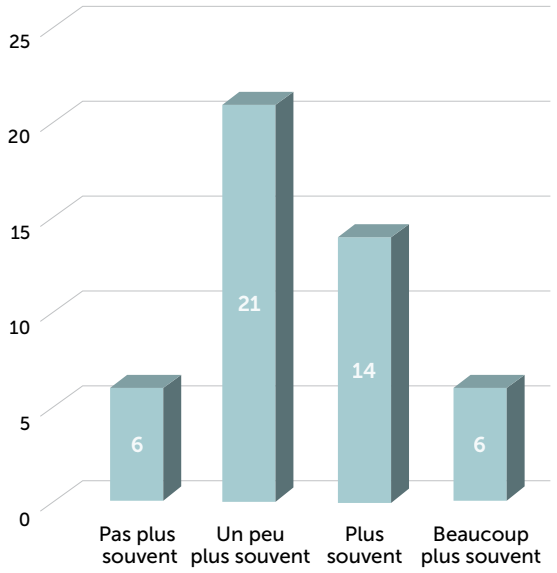
Selon le modèle théorique de l'initiative, plus les participants au Café de Paris acquièrent de nouvelles connaissances, des compétences et de la confiance en français, plus on devrait logiquement s'attendre d'eux qu'ils changent de comportement dans la prestation des soins. Du coup, l'offre active et la qualité des services de santé en français devraient s'améliorer, tout comme l'utilisation du français en milieu de travail et les rapprochements culturels. Les membres de la communauté francophone minoritaire devraient ainsi recevoir plus de services de soins de santé dans leur langue. Voilà les résultats intermédiaires que les services de l'initiative du Café de Paris cherchent à produire avant tout. Mais qu'en est-il, au juste ?

Pour le savoir, nous avons tenté de mesurer les indicateurs qui suivent.

Proportion des apprenants qui disent faire une plus grande utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail)

Nous avons demandé aux apprenants dans quelle mesure ils utilisent plus fréquemment le français en milieu de travail depuis leur participation aux activités du Café de Paris. Parmi les 47 répondants, 41 ont dit utiliser le français beaucoup plus souvent (12,7 %), plus souvent (29,6 %) et un peu plus souvent (44,6 %).

Tableau 15 : Degré d'utilisation plus fréquente du français en milieu de travail depuis Café de Paris

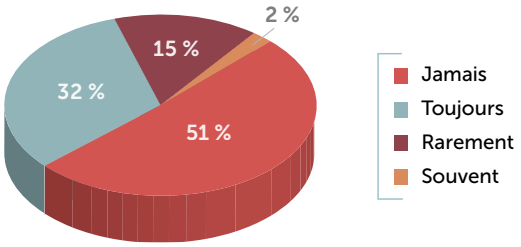


Nous avons aussi interrogé les gestionnaires et les coordonnatrices sur cette question et des questions connexes. Plusieurs de ces intervenants relatent des expériences vécues d'apprenants ayant utilisé le français au chevet de patients, mais aussi dans d'autres circonstances en milieu de travail. Certains apprenants arrivent au Café de Paris affichant une certaine fierté d'avoir utilisé le français durant les jours précédents, ce qui tend à démontrer un effort de leur part. Dans le même sens, certains témoignent avoir manqué de vocabulaire dans des situations très précises et demandent de l'aide pour pallier cette faiblesse. Une intervenante affirme que « ce n'est pas rare d'entendre un apprenant dire qu'il ou elle a eu une conversation plus facile avec un patient ». Mais, comme soulignés précédemment par certains intervenants, le degré de motivation et la volonté de l'apprenant y sont souvent pour quelque chose.

Taux de port d'une identification visuelle « bilingue » parmi les apprenants

Le port d'une identification visuelle peut aussi être considéré comme une indication d'un comportement favorable à la prestation d'une offre active en français. Nous avons donc sondé les apprenants sur cette question. Nous avons appris qu'une minorité (32 %) affirme porter systématiquement un insigne « bilingue » pour indiquer leurs capacités et leur volonté de servir le public en français. Une faible majorité (51 %) ne porte jamais d'insigne, alors que 2 % le portent souvent et 15 % le portent rarement.

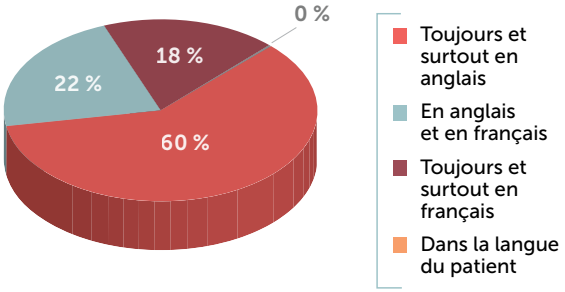
Tableau 16 : Fréquence du port d'un insigne pour indiquer une capacité en français (n=47)



Opinion des apprenants quant à la fréquence de servir un patient francophone dans sa langue lors d'une première visite (offre active des services de santé en français)

Le comportement des apprenants lors d'une première visite ou conversations avec un membre du public peut également constituer une source d'information pertinente. Selon les données recueillies dans le cadre du sondage, une bonne majorité (60 %) des apprenants prétend s'adresser aux membres du public en anglais et en français lors d'une première visite alors que 22 % disent le faire dans la langue du patient et 18 % toujours et surtout en anglais.

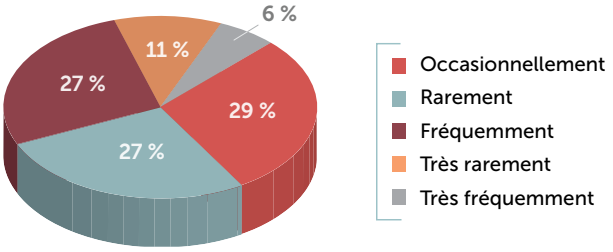
Tableau 17 : Langue d'approche lors d'une première visite (n=45)



Opinion des apprenants quant à la fréquence de servir un patient francophone qui a commencé la conversation en français et qui la termine en anglais

Bien que l'offre active lors de premières conversations semble assez fréquente, on peut s'interroger à savoir si ces conversations se poursuivent dans la langue de choix du patient. Nous avons obtenu la perspective des apprenants à ce sujet. Parmi les personnes sondées, seulement 6 % ont dit qu'il est fréquent pour eux de commencer une conversation en français et la terminer en anglais. Dans l'ordre croissant, 11 % ont dit que cela se produisait très rarement, 27 % fréquemment, 27 % rarement et 29 % occasionnellement.

Tableau 18 : Fréquence d'un service à un patient francophone où la langue de service a commencé en français et a terminé en anglais (n=45)



Ces résultats correspondent plus ou moins à l'expérience vécue par les membres de la communauté. Selon les représentants communautaires à qui nous avons parlé — qui font systématiquement connaître leur préférence pour le français dans un contexte de prestation de service de santé —, il est très fréquent de commencer des conversations en français et les terminer en anglais. Ces personnes relatent une expérience qui commence souvent par une offre active à la réception (Hello/Bonjour), mais qui se détériore souvent par la suite. Selon eux, malgré certaines surprises agréables à l'occasion, la qualité du service en français est généralement faible et inégale. Par ailleurs, toutes les personnes consultées ont affirmé préférer se rabattre sur l'anglais plutôt que d'attendre pour obtenir un service dans leur langue.

5.2.3 Résultats à long terme

Selon le modèle théorique de l'initiative, plus il y a membres des communautés francophones minoritaires qui reçoivent des services de soins de santé dans leur langue, plus la communauté sera satisfaite, forte, en sécurité, en santé et apte à faire face à ses défis.

Bien entendu, le destin d'une communauté de langue officielle minoritaire ne saurait reposer uniquement sur une initiative comme le Café de Paris. Le Café de Paris compte parmi de multiples facteurs complexes qui concourent au développement durable d'une communauté. D'autant plus que l'initiative du Café de Paris est encore trop récente pour que l'on puisse évaluer son incidence à long terme et lui imputer des retombées claires.

Cela étant dit, il peut quand même s'avérer utile de prendre le pouls des communautés – si imparfait soit-il –, pour mieux comprendre l'évolution des services de santé en français. Nous avons donc interrogé des représentants des communautés francophones en milieu doublement minoritaire (Saint John, Fredericton et Miramichi) sur cette question.

Les représentants communautaires à qui nous avons parlé ont fait appel au système de soins de santé plus ou moins régulièrement au cours des dernières années.

Ils s'entendent généralement sur les points qui suivent :

- Depuis quelques années, le Réseau de santé Horizon a fait des efforts appréciables pour améliorer la prestation de services en français;
- Si les efforts sont observables, le rythme avec lequel le progrès se fait sentir au jour le jour est généralement considéré comme lent;
- Le service en français est d'assez bonne qualité lorsque les patients se présentent en personne à l'accueil, mais reste faible et/ou inégal aux autres points de services;
- L'efficacité du Café de Paris dépend dans une large mesure de l'expérience et de la compétence du personnel en place. Certains répondants ont dit avoir remarqué une diminution du rendement du Café de Paris par suite du départ de personnes clés dans leur région;
- Plusieurs citoyens francophones font comprendre leur préférence pour un service en français lorsqu'ils s'adressent à un professionnel de la santé, mais pour éviter des délais ou une source additionnelle de stress, se rabattent vite sur l'anglais lorsque le service en français n'est pas immédiatement disponible.

6.0 Conclusion

À la lumière de ce qui précède, nous formulons les grandes conclusions qui suivent.

L'initiative du Café de Paris est conforme aux besoins des apprenants qui souhaitent apprendre à leur rythme, dans un environnement de leur choix, selon les spécificités de leur emploi et en tenant compte des contraintes liées au travail et à la vie familiale. Le Café de Paris, grâce à son approche flexible et adaptable, satisfait plusieurs de ces besoins.

Cette étude nous permet aussi de conclure avec confiance que l'initiative du Café de Paris aide bel et bien le Réseau de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français. L'initiative compte parmi un arsenal de mesures prises par la régie régionale pour améliorer la prestation des services en français aux membres des communautés de langues officielles en situation minoritaire au Nouveau-Brunswick. La principale valeur ajoutée du Café de Paris c'est qu'il rend facilement accessible l'apprentissage du français à tous les employés, peu importe leur catégorie d'emploi ou leur niveau. Il comporte aussi l'avantage d'être flexible et de pouvoir facilement s'adapter aux objectifs de chaque apprenant.

L'initiative du Café de Paris est encore récente et il est tôt pour lui imputer des résultats à long terme. Cela dit, les opinions et les témoignages recueillis dans le cadre de cette évaluation ont mis en lumière des preuves assez convaincantes de progrès dans l'acquisition de nouvelles connaissances de la part des apprenants. Plusieurs ont affirmé avoir amélioré leurs compétences en français et se disent plus à l'aise d'entretenir des conversations en français dans leur milieu de travail. Bien entendu, ce n'est pas tous les apprenants qui prétendent à de tels progrès, mais il n'en reste pas moins que le Café de Paris semble constituer un moyen efficace d'apprentissage, surtout pour les plus doués et les plus motivés d'entre eux. Il reste à savoir comment ces nouvelles connaissances et cette confiance nouvellement acquise se traduisent dans le service à la clientèle. À cet égard, même si la preuve est encore fragmentaire, des signes positifs se profilent à l'horizon.

7.0 Remerciements

La Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick souhaite remercier sincèrement le Réseau de santé Horizon, particulièrement la direction régionale et l'équipe des langues officielles, pour la collaboration dans la réalisation de cette initiative.

Nous souhaitons également remercier toutes les personnes et les partenaires qui ont participé aux consultations et qui ont appuyé la rédaction du rapport d'évaluation de l'initiative Café de Paris.

Annexes

A Modèle logique

Le but ultime

La normalisation des services en français en matière de santé dans les régions desservies par le Réseau de santé Horizon.

COMMENT ?

QUE VOULONS-NOUS ?

Ressources

Intrants

Lois

Règlements

Politiques

Ressources...
- financières
- humaines
- matérielles

Activités

Fournir des lieux de service

Animer des séances d'appui linguistique

Conseiller et guider

Fournir des outils

Organiser des activités culturelles

Extrants

Séances individuelles

Séances de groupes

Matériel didactique

Activités culturelles (sorties de groupe)

Le but ultime

La normalisation des services en français en matière de santé dans les régions desservies par le Réseau de santé Horizon.

POURQUOI ?

Résultats

Immédiats

Amélioration...

- des compétences linguistiques de base en français
- des capacités pour l'interaction authentique en français
- de la confiance des apprenants
- de l'attitude face à la possibilité d'offrir des services en français
- l'intérêt pour la culture francophone

Intermédiaires

Changement de comportement dans la prestation des soins en français

Augmentation de l'offre active et la qualité des services de santé en français

Augmentation de l'utilisation du français acquis en milieu de travail

Amélioration des rapprochements culturels

Long terme

Une communauté linguistique minoritaire satisfaite des services offerts par le Réseau de santé Horizon, forte, en sécurité, en santé et apte à faire face à ses défis.

Bénéficiaires

Apprenants (professionnels de la santé) et Réseau de santé Horizon

Bénéficiaires

Les citoyens/clients et les apprenants

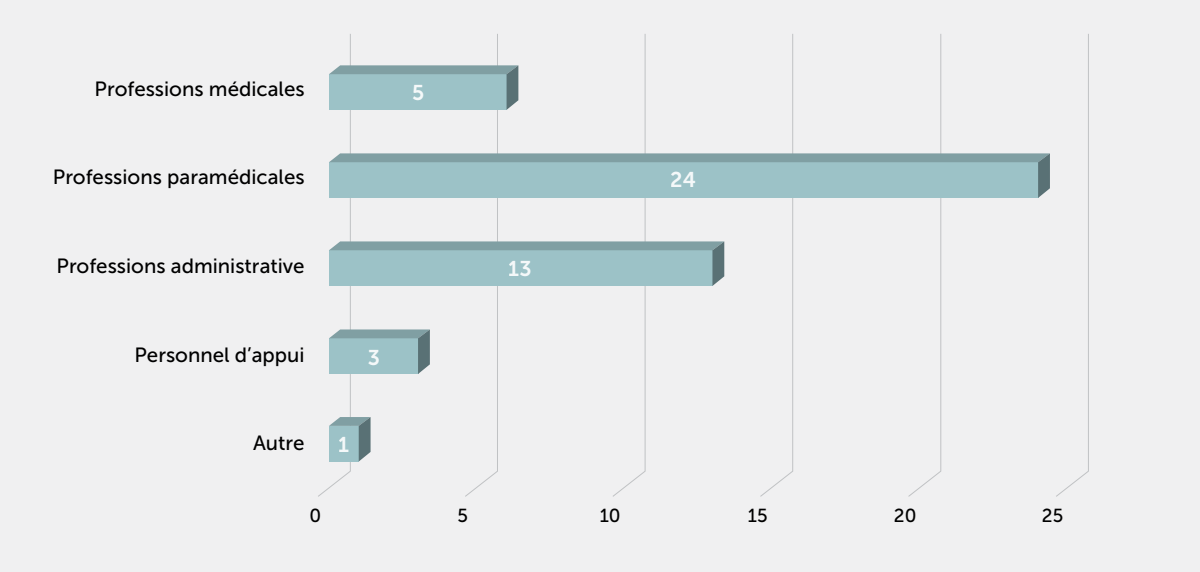
Société

Les CFSM du N.-B.

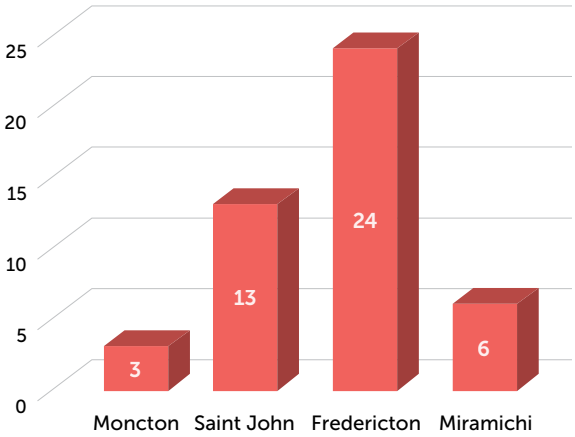
POUR QUI ?

B Profil des répondants au sondage

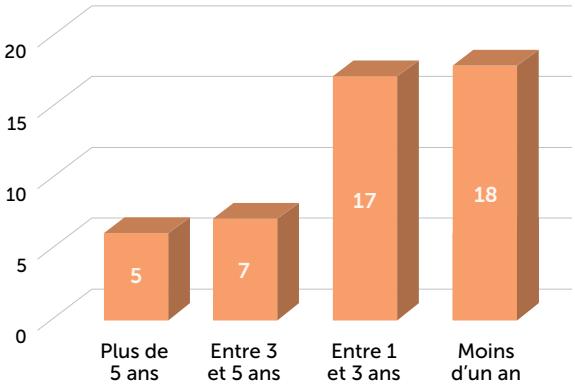
Profil des répondants au sondage : catégorie d'employé



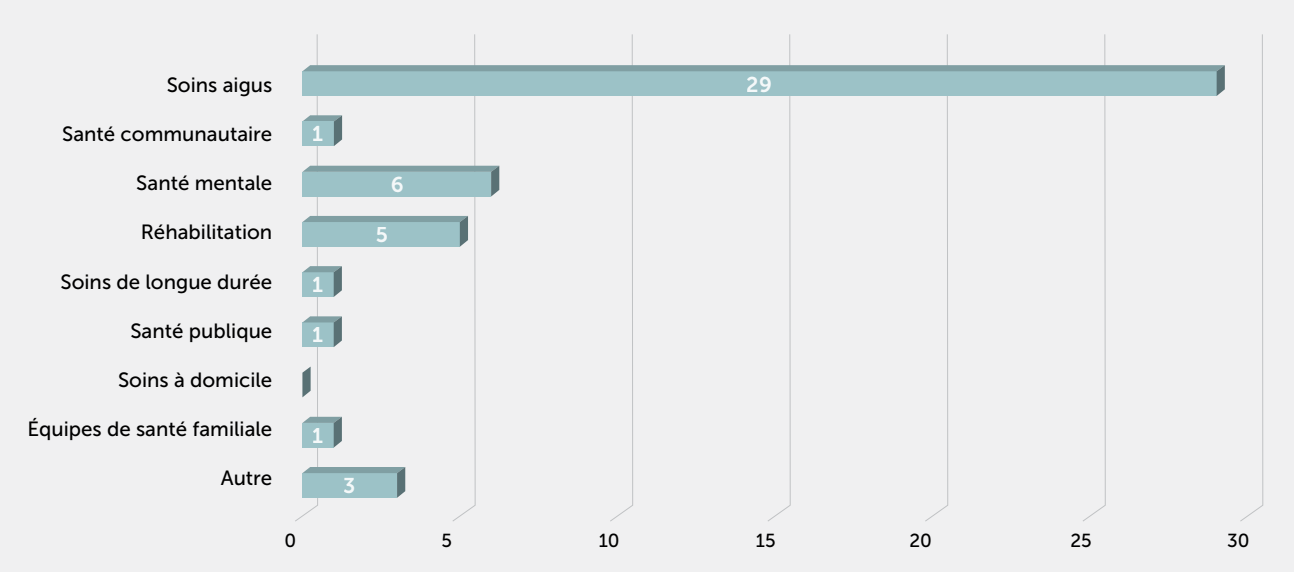
Profil des répondants au sondage : région



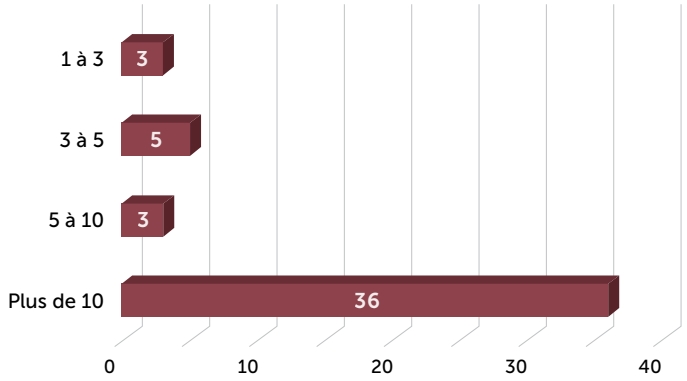
Profil des répondants au sondage : temps au Café de Paris



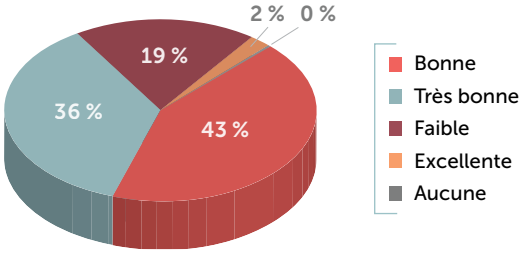
Profil des répondants au sondage : type de services



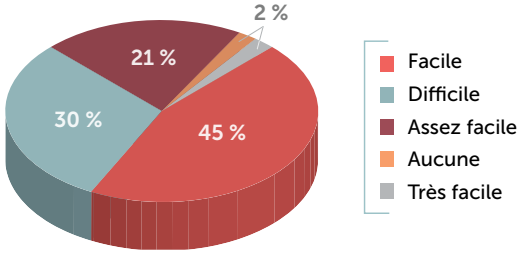
Profil des répondants au sondage : Nombre de séances au Café de Paris



Opinion des apprenants concernant leur maîtrise du français aujourd'hui (n=47)



Opinion des apprenants concernant leur degré de facilité à offrir des soins de santé en français (n=47)



C Matrice d'évaluation

Question d'évaluation	Évaluation sommative	
	Indicateurs	**Sources d'information**
Pertinence		
1. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris est-elle conforme aux besoins des professionnels de la santé ? 2. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle la Régie de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français ?	• Nombre de séances individuelles • Types de séances individuelles • Lieux de séances individuelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances individuelles • Taux d'annulation des apprenants • Nombre de séances individuelles offert à distance (indicateur de pertinence, d'accessibilité et de flexibilité) • Nombre de séances de groupe • Type de séance de groupe • Lieu de séance de groupe • Taux d'annulation des apprenants • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances de groupe • Nombre de documents/matériel didactique distribué • Type de documents/matériel didactique distribué • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence du matériel didactique • Nombre d'activités culturelles • Type d'activités culturelles • Lieu des activités culturelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des activités culturelles • Opinions convergentes de l'ensemble des intervenants clés au sujet des questions d'évaluation	Documentation interne Données sur l'évaluation des programmes, des séances Café de Paris et des ateliers Entrevues des gestionnaires Groupes témoins des coordonnateurs des activités Groupes témoins des membres de la CLOSM
Succès et incidence		
3. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris a-t-elle atteint les résultats escomptés, tels que prévus dans le modèle logique ?	**Résultats immédiats** • Proportion des employés des établissements ayant fait appel aux services de l'initiative Le Café de Paris • Proportion des apprenants qui disent avoir amélioré leurs connaissances du français particulières au domaine de la santé • Opinion convergente des responsables/accompagnateurs • Proportion des apprenants qui disent avoir des capacités accrues pour l'interaction authentique en français • Opinion convergente des responsables/accompagnateurs quant à la capacité accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français	Données du *monitoring* Sondage des apprenants Entrevues des gestionnaires Données des établissements de santé Groupes témoins des coordonnateurs des activités des LO Groupes témoins des membres de la CLOSM Données de Statistiques Canada

Succès et incidence (suite)		
	• Proportion des apprenants qui disent être plus confiants à parler le français • Opinion des responsables/accompagnateurs quant à la confiance accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français • Proportion des apprenants qui disent être plus disposés à offrir des services en français grâce à la formation • Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'attitude des apprenants face à la possibilité d'offrir des services en français • Proportion des apprenants qui disent avoir une plus grande appréciation pour la culture francophone • Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'intérêt des apprenants pour la culture francophone **Résultats intermédiaires** • Proportion des apprenants qui disent offrir plus souvent un service en français depuis avoir participé aux activités du Café de Paris • Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français • Taux de port d'une identification visuelle « bilingue » parmi les apprenants • Opinion des apprenants quant à leur degré de facilité à offrir des services de santé en français • Opinion des apprenants quant à la fréquence de servir un patient francophone qui a commencé la conversation en français et qui la termine en anglais • Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français • Proportion des apprenants qui disent faire une plus grande utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail) • Opinion convergente des responsables/coordonnateurs des activités des LO concernant l'utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail) • Assiduité des apprenants (indicateur de volonté administrative) • Proportion des séances qui sont offertes durant les heures de travail (indicateur de volonté administrative et d'accessibilité) **Résultats à long terme** • Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services de santé en français • Satisfaction des patients francophones (soins de santé reçus) • Satisfaction des patients francophones (soins reçus d'un médecin de famille ou d'un autre médecin) • Satisfaction des patients francophones (soins communautaires reçus) • Satisfaction des patients francophones (services reçus de lignes d'information téléphoniques sur la santé)	

D Citations traduites

Page 14

« Excellent service. Il s'agit d'une bonne occasion d'améliorer mes capacités en français, d'apprendre du vocabulaire et d'acquérir de nouvelles compétences dans une deuxième langue. Je suis heureux qu'Horizon offre ce service. Autrefois, les formations en français n'étaient offertes que le soir, ce qui ne me convenait pas. »

« Le Café de Paris m'a été très utile et s'adapte très bien à mon horaire. »

« Il est excellent de constater que nous avons accès à ce service très pratique et inclusif dans notre milieu de travail. »

« Le Café de Paris est un moyen très accessible et pratique pour apprendre le français. Le français appris au Café de Paris est extrêmement utile pour les anglophones qui veulent et ont besoin de parler français au sein du réseau de santé Horizon. De mon côté, le Café de Paris m'a aidé et continue de m'aider. »

Page 15

« Les services du Café de Paris m'aident à maintenir mes compétences en français, mais ne sont pas suffisants pour apprendre de nouvelles compétences ou pour me perfectionner. Autrefois, ils servaient de compléments à mes cours de français. Actuellement, il n'y a plus de cours de français (en raison de la COVID-19), et ces services ne constituent pas un substitut adéquat. »

« Je participe également aux cours de français offerts par le réseau de santé Horizon. J'ai récemment écrit un examen du GNB, et j'ai obtenu un résultat de 2,0, c'est-à-dire intermédiaire. »

"My superiors do not need to encourage me to provide services in French, because they know I am constantly trying to improve my skills since I came here 6 years ago. It is hard, because I work with different types of patients (dementia, psychosis). They often speak 'chiac' or switch language for short periods in the conversation. Many of them have a low level of education. It is easier when I am speaking with someone from Quebec or Caraquet or with more educated people, but it is not the case for the majority of my clients. I love the Café de Paris because it helps me maintain a good level of French."

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick
Directrice du Réseau-action
Organisation des services
Boîte 1764
Moncton (N.-B.) E1C 9X6

506 389-8431
raos@nb.aibn.com

Société Santé en français

Santé Canada Health Canada

RÉSEAU DE SANTÉ Horizon HEALTH NETWORK

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

agencemistral.com