



Avancement de la prestation de services de santé en français par les fournisseurs de services de santé non identifiés

Mars 2019

Le document Avancement de la prestation de services de santé en français par les fournisseurs de services de santé non identifiés a été préparé par :

- Diane Breton, coordonnatrice des services en français - RLISS du Nord-Ouest
- Tina Christman, coordonnatrice des services en français - RLISS de Simcoe Nord Muskoka
- Florence Péretié, coordonnatrice des services en français - RLISS du Sud-Est

Au nom du Réseau provincial des coordonnateurs des services en français des RLISS.

Remerciements :

Nous souhaitons remercier tout particulièrement le Réseau provincial des coordonnateurs des services en français des RLISS et les entités de planification des services de santé en français de leurs contributions utiles dans la préparation du présent document. Nous remercions également les fournisseurs de services de santé non identifiés de la région du RLISS de Simcoe Nord Muskoka de leur participation à la mise à l'essai du document.

Table des matières

I. Contexte	4
II. Attentes des RLIS.....	4
III. Objectif.....	4
IV. Contenu du plan de services en français.....	5
A. Inclusion des services en français dans la culture organisationnelle	5
B. Identification des patients francophones	6
C. Évaluation de la capacité du personnel en français.....	7
D. Offre active des services en français.....	8
E. Diriger les patients francophones vers les services de santé disponibles en français.....	9
F. Services d'interprétation.....	10
G. Services de traduction.....	11
H. Participation communautaire.....	11
I. Expérience du patient / Satisfaction du patient / Évaluation	12
J. Présentation de rapports.....	13
V. Liste de vérification pour l'auto-évaluation de l'état des services en français.....	14
VI. Modèle proposé du plan de services en français.....	15
VII. Conclusion	17
VIII. Autres ressources et outils	18
IX. Formulaire d'auto-évaluation – aptitudes verbales en français	19
X. Acronymes	20

Avancement de la prestation de services de santé en français par les fournisseurs de services de santé non identifiés¹

I. Contexte

Au cours des dernières années, il y a eu une prise de conscience accrue de l'importance de remédier aux iniquités en matière de santé subies par les populations prioritaires, y compris les communautés francophones. Par conséquent, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) a renforcé le rôle des fournisseurs de services de santé (FSS) non identifiés¹ afin d'accroître la capacité de fournir des services de santé en français répondant aux besoins de la communauté francophone. Axée sur une planification plus inclusive, cette approche vise à améliorer la continuité des soins en français.

Ainsi, de nouvelles ressources ont été mises au point afin de renforcer la responsabilisation à l'égard de la prestation des services de santé en français (SSEF) dans la province.

1. En novembre 2017, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a publié le [*Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français*](#) (Guide concernant les SSEF) afin de préciser les rôles et les responsabilités des divers intervenants, dont les FSS non identifiés.
2. Par la suite, les exigences relatives à la prestation des services en français énoncées dans les ententes de responsabilisation en matière de services (ERS) entre les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et les FSS ont été renforcées.
3. Un nouvel outil de préparation de rapports en ligne sur les services en français a été mis en œuvre partout dans la province pour tous les FSS financés par les RLISS.

II. Attentes des RLISS

Les RLISS s'attendent à ce que les FSS non identifiés se conforment aux exigences énoncées dans le Guide concernant les SSEF du MSSLD et leurs ERS, et qu'ils :

- élaborent et mettent en œuvre un plan de services en français qui décrit comment le FSS répond aux besoins de la communauté francophone locale. Le plan comprendra des mécanismes visant à appliquer les principes de l'offre active en matière de services de santé en français et à assurer la collecte de données sur les services en français (p. ex., identification des francophones et des services de santé disponibles en français).
- soumettent un rapport sur les services en français au RLISS.

III. Objectif

Le présent document vise à aider les FSS non identifiés à satisfaire aux exigences en matière de SSEF en vertu des ERS et du Guide concernant les SSEF du MSSLD, principalement dans le cadre de l'élaboration d'un plan de services en français.

¹ Les fournisseurs de services de santé non identifiés sont les organismes qui ne sont pas identifiés ou désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

IV. Contenu du plan de services en français

Le contenu du plan proposé doit mettre l'accent sur la sensibilisation aux services en français, l'identification des patients francophones, la capacité en matière de services en français, l'offre active et le jumelage des patients francophones avec des services de santé en français. Il aborde également les services d'interprétation et de traduction, la participation communautaire, l'expérience du patient et la présentation de rapports. Une fois mis en œuvre, des mécanismes seront en place afin d'élargir l'accès aux services en français et de mieux répondre aux besoins de la population francophone.

Chaque section est structurée de manière à fournir des informations sur son objectif, les méthodes de mise en œuvre proposées, les pratiques exemplaires, l'harmonisation avec le Guide concernant les SSEF et les ERS ainsi que les ressources disponibles. Toutes les sections doivent être prises en compte lors de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de services en français afin d'obtenir les meilleurs résultats possible.

Une liste de vérification pour l'auto-évaluation (page 14) est incluse afin de fournir aux FSS un aperçu des atouts et des lacunes concernant la prestation de services en français par leur organisme. Les résultats peuvent être utilisés pour éclairer les priorités relatives à l'élaboration du plan de services en français.

De plus, un modèle de plan de services en français (page 15) est disponible afin d'appuyer l'élaboration et la mise en œuvre du plan de services en français. Ce modèle est conçu pour prendre en compte des populations francophones de diverses tailles partout dans la province.

A. Inclusion des services en français dans la culture organisationnelle

Une culture en milieu de travail englobe les valeurs partagées, les systèmes de croyances, les attitudes et l'ensemble des hypothèses partagées par les employés. Le fait de donner la priorité aux services en français dans les valeurs organisationnelles aidera le FSS à élaborer et à mettre en œuvre un plan de services en français. Cela contribuera également à créer une sensibilisation commune à l'égard des services en français et à créer un environnement propice à la prestation de services en français.

Objectifs	▪ Créer un environnement où la langue française est valorisée dans la culture de l'organisme. ▪ Accroître la sensibilisation à l'égard du plan de services en français, et en favoriser la compréhension, à tous les niveaux de l'organisme. ▪ Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre réussies du plan de services en français. ▪ Créer un sentiment d'appartenance partagé concernant le plan de services en français.
Méthodes de mise en œuvre proposées	▪ Les équipes de direction et les membres du conseil d'administration appuient l'élaboration et la mise en œuvre du plan de services en français. ▪ Des séances de sensibilisation culturelle sont offertes au personnel.

Pratiques exemplaires proposées	▪ Un énoncé sur les services en français est inclus dans la vision ou la mission ou dans les valeurs de l'organisme. ▪ Une politique en matière de services en français est élaborée conformément aux normes de l'organisme. ▪ Des séances de formation sont organisées pour le personnel de première ligne afin de se familiariser avec les processus en place concernant les services en français. ▪ Un aperçu des services en français est inclus dans l'orientation du nouveau personnel.
--	--

B. Identification des patients francophones

Les patients francophones² peuvent ne pas être en mesure de s'exprimer en anglais ou n'avoir qu'une faible maîtrise de l'anglais. Ils s'identifient rarement comme francophones par peur d'attendre trop longtemps pour recevoir des services en français ou parce qu'ils supposent qu'aucun service ne leur est offert en français.* Par conséquent, ils pourraient recevoir leurs services de santé en anglais, ce qui ne répondrait pas forcément à leurs besoins. Pour ces raisons, il est important de mettre en place un mécanisme visant à informer de manière proactive les FSS de la langue des patients.

Objectifs	▪ Savoir que le patient souhaite recevoir des services de santé en français. ▪ Être capable de trouver des façons de donner accès aux services de santé disponibles en français. ▪ Atténuer les obstacles linguistiques. ▪ Améliorer l'expérience du patient. ▪ Améliorer les résultats sur le plan de la santé des patients francophones.
Méthodes de mise en œuvre proposées	En matière d'identification des patients, les deux notions présentées ci-dessous s'appliquent. a) <u>L'identité linguistique aux fins de la planification</u> Les deux questions suivantes ont été recommandées afin d'assurer le suivi du nombre de patients francophones ou de visites par des francophones. Cela permettra au FSS d'analyser les besoins en santé des individus et des communautés francophones à partir de données probantes. 1. Q : Quelle est votre langue maternelle? R : ☐ Français ☐ Anglais ☐ Autre 2. Q : Si votre langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, quelle langue officielle du Canada maîtrisez-vous le mieux? R : ☐ Français ☐ Anglais

² Personnes de langue maternelle française ainsi que celles dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une connaissance particulière du français en tant que langue officielle et qui utilisent le français à domicile.

* Réf. : Énoncé de position commune sur la variable linguistique, mai 2013. Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario.

b) Préférence linguistique aux fins de la prestation de soins

Une troisième question peut être ajoutée afin de faire un suivi lorsque la personne répond que le français est sa langue maternelle. On pose la question afin de vérifier dans quelle langue officielle la personne souhaite recevoir ses services de santé, même si elle a indiqué le français comme langue maternelle.

3. **Q** : Dans quelle langue vous sentez-vous plus à l'aise de recevoir vos services de santé?

R : ☐ Français ☐ Anglais ☐ Autre (facultatif)

Harmonisation avec les exigences en matière de services en français

L'identification et le signalement des patients francophones accédant aux services sont nécessaires afin de préparer le rapport annuel sur les services en français que les FSS doivent soumettre au RLISS.

Exigences des ERS	Exigence du MSSLD
ERS-M : 3.5.2 d) et ERS-SLD : 3.6.2 d) Recueillir, à la demande du RLISS, et présenter à celui-ci, des données sur les services en français.	Commentaire Le ministère signale que l'identification des francophones fait partie de la notion d'offre active.

Ressources disponibles

[Énoncé de position commune sur la variable linguistique](#)

(Entités de planification)

[Collecte des données linguistiques](#)

(Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario)

C. Évaluation de la capacité du personnel en français

Objectifs

- Identifier le personnel ayant une capacité linguistique en français et les lacunes dans les services disponibles en français.
- Permettre au FSS de planifier des services en français.
- Jumeler les patients francophones avec du personnel francophone.
- Améliorer l'expérience du patient.

Méthodes de mise en œuvre proposées

Réaliser un sondage d'auto-évaluation.

Le Formulaire d'auto-évaluation des aptitudes verbales en français est présenté à la page 19.

Pratiques exemplaires proposées

- Le formulaire d'auto-évaluation des aptitudes verbales en français est inclus dans le dossier des ressources humaines de l'employé.
- Le formulaire d'auto-évaluation est rempli lors de l'embauche de nouveaux employés.
- Le personnel est réévalué tous les cinq ans.
- L'évaluation officielle du personnel qui s'est auto-identifié comme étant à un niveau intermédiaire ou supérieur est disponible moyennant un coût.

**Harmonisation
avec les
exigences en
matière de
services en
français**

La production de rapports sur les aptitudes verbales en français est nécessaire afin de préparer le rapport annuel sur les services en français que les FSS doivent soumettre au RLISS. L'identification et le signalement des patients francophones ayant accès aux services sont nécessaires afin de préparer le rapport annuel sur les services en français que les FSS doivent soumettre au RLISS.

Exigences des ERS

Un sondage d'auto-évaluation aidera l'organisme à remplir la partie du rapport annuel sur les services en français consacrée aux ressources humaines (RH) qui est requise par les RLISS.

- ERS-M : 3.5.2 d) et ERS-SLD : 3.6.2 d)
Recueillir, à la demande du RLISS, et présenter à celui-ci, des données sur les services en français.

D. Offre active des services en français

L'application des principes de l'offre active signifie que des mesures sont en place au sein de l'organisme afin d'accueillir de manière proactive tous les patients en anglais et en français. Ainsi, les patients francophones se sentent à l'aise de s'exprimer en français dès le premier contact.

Les principes d'offre active de services en français sont les suivants :

- respecter le principe d'équité;
- offrir des services adaptés sur les plans linguistique et culturel afin de répondre aux besoins et aux priorités des communautés francophones et les intégrer à l'approche globale des services centrés sur la personne;
- contribuer à améliorer la qualité des services et la sécurité des patients.

Objectifs

- Permettre aux patients de communiquer plus facilement, d'être compris et d'être à l'aise de s'exprimer en français.
- Fournir des services de qualité centrés sur le patient et adaptés à ses besoins sur les plans linguistique et culturel.

**Méthodes de
mise en œuvre
proposées**

Certains éléments de la mise en œuvre d'une offre active de services comprennent notamment :

- accueillir les patients dans les deux langues officielles : utiliser « Hello-Bonjour » (en personne et par téléphone);
- mettre en place un message de boîte vocale bilingue;
- mettre en place un affichage bilingue pour les patients;
- faire en sorte que les professionnels et les bénévoles francophones portent des plaques signalétiques avec la mention « Je parle français »;
- faire en sorte que les employés francophones disposent de cartes de visite bilingues.

**Pratiques
exemplaires
proposées**

- Une politique sur la langue française est en place et comprend les principes de l'offre active de services en français.
- Le personnel de première ligne se voit offrir une formation sur l'offre active de services en français (voir la section Ressources disponibles ci-dessous).

Harmonisation avec les exigences en matière de services en français	Exigences des ERS	Exigences du MSSLD
	ERS-M : 3.5.2 b) et ERS-SLD : 3.6.2 b) S'employer à appliquer les principes d'offre active dans le cadre de la prestation de services.	Responsabilité : 6 2.1 g) S'employer à appliquer les principes d'offre active dans le cadre de la prestation de services de santé selon la capacité existante des SSEF.
Ressources disponibles	Un cours de formation en ligne sur l'offre active de services de santé en français a été développé pour aider les FSS et les employés à fournir une offre active de services en français. Ce cours de formation en ligne est gratuit pour toute personne intéressée. Veuillez cliquer sur le lien suivant https://www.formationoffreactive.ca/ pour accéder aux modules de formation sur l'offre active.	

E. Diriger les patients francophones vers les services de santé disponibles en français

Lorsque les clients francophones sont compris et comprennent leur traitement et leur déroulement, les risques d'erreur de diagnostic et de multiples tests coûteux et inutiles qui y sont associés peuvent être évités. L'élargissement de l'accès aux services de santé en français contribuera à améliorer la qualité et la sécurité des soins fournis aux patients francophones et, éventuellement, à les aider à obtenir de meilleurs résultats en matière de santé.

Objectifs	- Favoriser l'élargissement de l'accès aux services de santé en français. - Contribuer à réduire les risques d'erreur de diagnostic, les visites répétées et les tests connexes coûteux. - Augmenter la probabilité que le traitement soit suivi comme prévu afin d'assurer un rétablissement réussi. - Améliorer l'expérience du patient.
Méthodes de mise en œuvre proposées	- Jumeler les patients francophones à des membres du personnel qui ont été évalués comme ayant une maîtrise du français. - Étudier et mettre en œuvre des solutions de rechange afin de fournir des services en français lorsqu'ils ne sont pas disponibles au sein de l'organisme : - diriger les patients francophones vers les organismes partenaires offrant des services en français; - communiquer avec l'intervenant-pivot du système de santé³ pour les patients francophones, le cas échéant. - utiliser, en dernier recours, des services d'interprétation (voir la section Services d'interprétation ci-dessous).
Pratiques exemplaires proposées	Promouvoir les services en français offerts dans la communauté (voir la Ligne santé régionale : lignesanté.ca; site Web, dépliants, etc.).

³ L'intervenant-pivot du système de santé aide les patients à s'orienter dans le système de santé et à trouver des services en français. Disponible dans certaines régions.

- Conserver une liste à jour des organismes partenaires qui offrent des services de santé en français afin d'y diriger les patients francophones.
- S'employer à accroître le nombre de membres du personnel bilingues à mesure que les postes deviennent vacants (inclure le français comme atout dans l'affichage du poste, collaborer avec les organisations francophones locales, collaborer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des services en français du RLISS et l'Entité de planification des services de santé en français).

**Harmonisation
avec les
exigences en
matière de
services en
français**

Exigences des ERS

- Lorsqu'ils offrent des services en français, les organismes appliquent les principes de l'offre active.
- ERS-M : 3.5.2 b) et ERS-SLD : 3.6.2 b)
S'employer à appliquer les principes d'offre active dans le cadre de la prestation de services.

Exigences du MSSLD

- Rôle : 6.1 c)
Élaborer des mécanismes visant à répondre aux besoins de leur communauté francophone locale, notamment l'offre de renseignements concernant les services de santé locaux disponibles en français.
- Responsabilité : 6.2.1 c)
Élaborer et mettre en œuvre un plan visant à satisfaire les besoins de leur communauté francophone locale, notamment l'offre de renseignements concernant les services de santé locaux disponibles en français.

F. Services d'interprétation

Objectifs

- Être en mesure de communiquer en français avec les patients lorsque le personnel bilingue n'est pas disponible ou lorsqu'il n'y a pas de FSS bilingue disponible.
- Veiller à ce que les patients comprennent leur plan de soins de santé.

**Méthode de
mise en œuvre
proposée**

- Tenir à jour une liste d'interprètes professionnels pouvant être contactés au besoin.

**Pratiques
exemplaires
proposées**

- Les coûts des services d'interprétation sont planifiés et inclus dans le budget de fonctionnement de l'organisme.
- Le personnel est informé de la disponibilité de services d'interprétation.

**Ressources
disponibles**

- L'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO) tient un répertoire d'interprètes agréés et d'autres professionnels de la langue : 1 800 234-5030 ou info@atio.on.ca.
- Des applications gratuites sont disponibles pour les tablettes et les téléphones cellulaires – de l'anglais au français seulement : <http://www.accueilfrancophone.com/med-interpret>.

- Access Alliance: <http://accessalliance.ca/programs-services/language-services/about-language-services/>.
- Interpretation Guide for Health Care Professionals – En. to Fr.: http://www.accueilfrancophone.com/images/Doc_Uploads/InterpretationGuide.pdf
- L'interprétation et vous : programme disponible en communiquant avec l'entité de planification de chaque FSS.
- Des interprètes sont disponibles à Thunder Bay et ils peuvent possiblement fournir des services d'interprétation à l'aide du RTO dans la région du Nord-Ouest: <http://www.accueilfrancophone.com/?lang=fr>

G. Services de traduction

La disponibilité de documents en français améliore la communication avec les patients francophones. L'utilisation de traducteurs agréés permet d'assurer l'exactitude et la qualité des documents traduits.

Objectifs	▪ Faire en sorte que : - les patients comprennent l'information qui est fournie par le FSS et déclarent que leur consentement à participer à un plan de soins proposé est éclairé; - le FSS obtienne les renseignements exacts sur les patients.
Méthodes de mise en œuvre proposées	▪ Les principaux éléments suivants peuvent être traduits en français : formulaires de consentement et d'admission, feuilles de renseignements, directives concernant le congé, dépliants, panneaux de signalisation et certaines sections du site Web.
Pratiques exemplaires proposées	▪ Faites appel à des traducteurs agréés. ▪ Les coûts des services de traduction sont planifiés et inclus dans le budget de fonctionnement de l'organisme.
Ressources disponibles	L'Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario (ATIO) tient un répertoire de traducteurs agréés et d'autres professionnels de la langue : 1 800 234-5030 ou info@atio.on.ca.

H. Participation communautaire

Les activités de participation communautaire éclairent à la fois la planification stratégique et les projets visant des populations particulières et devraient inclure la population francophone.

Objectifs	▪ Veiller à ce que les besoins et les préoccupations des francophones soient pris en compte dans le cadre de la planification. ▪ S'attaquer aux iniquités en matière santé dans la planification, la prestation de services et la mise en œuvre de programmes. ▪ Faire en sorte de mieux comprendre la diversité de la communauté francophone. ▪ Éclairer l'élaboration de stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français.
------------------	--

Méthodes de mise en œuvre proposées	▪ Inclure les francophones dans les activités de participation communautaire. ▪ Collaborer, dialoguer et établir des partenariats avec d'autres intervenants, les FSS, l'entité de planification et le bureau de santé publique local.				
Pratiques exemplaires proposées	▪ Veiller à ce que la communauté francophone soit incluse dans toutes les activités de participation pertinentes. ▪ Soutenir l'inclusion des francophones dans des comités, comme les comités consultatifs de patients. ▪ Veiller à ce que du matériel bilingue soit disponible lors de toutes les activités de participation.				
Harmonisation avec les exigences en matière de services en français	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Exigences des ERS</th><th>Exigences du MSSLD</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> ▪ <u>ERS-M et ERS-SLD : 6.2 a)</u> Le FSS s'efforcera de mettre à contribution les diverses personnes et entités de la collectivité où il fournit des services de santé pour l'établissement des priorités relatives à la prestation de services de santé et pour l'élaboration des plans. ▪ <u>ERS-H 8.4.2</u> L'hôpital rendra des comptes au RLSS sur ses activités d'intégration et de participation communautaires une fois l'an. </td><td> ▪ <u>Engagement de la communauté et planification 6.2.2 a)</u> Engager la collectivité composée d'une diversité de personnes, notamment la collectivité francophone de la zone de prestation de services de santé au moment d'établir les priorités en matière de prestation de services de santé. </td></tr> </tbody> </table>	Exigences des ERS	Exigences du MSSLD	▪ <u>ERS-M et ERS-SLD : 6.2 a)</u> Le FSS s'efforcera de mettre à contribution les diverses personnes et entités de la collectivité où il fournit des services de santé pour l'établissement des priorités relatives à la prestation de services de santé et pour l'élaboration des plans. ▪ <u>ERS-H 8.4.2</u> L'hôpital rendra des comptes au RLSS sur ses activités d'intégration et de participation communautaires une fois l'an.	▪ <u>Engagement de la communauté et planification 6.2.2 a)</u> Engager la collectivité composée d'une diversité de personnes, notamment la collectivité francophone de la zone de prestation de services de santé au moment d'établir les priorités en matière de prestation de services de santé.
Exigences des ERS	Exigences du MSSLD				
▪ <u>ERS-M et ERS-SLD : 6.2 a)</u> Le FSS s'efforcera de mettre à contribution les diverses personnes et entités de la collectivité où il fournit des services de santé pour l'établissement des priorités relatives à la prestation de services de santé et pour l'élaboration des plans. ▪ <u>ERS-H 8.4.2</u> L'hôpital rendra des comptes au RLSS sur ses activités d'intégration et de participation communautaires une fois l'an.	▪ <u>Engagement de la communauté et planification 6.2.2 a)</u> Engager la collectivité composée d'une diversité de personnes, notamment la collectivité francophone de la zone de prestation de services de santé au moment d'établir les priorités en matière de prestation de services de santé.				
Ressources disponibles	▪ Santé Nexus : Offrir des services en français dans le cadre d'un événement en anglais : https://fr.nexussante.ca/news/Offrir-des-services-en-francais-dans-le-cadre-d-un-evenement-en-anglais.				

I. Expérience du patient / Satisfaction du patient/Évaluation

Objectif	▪ Utiliser les commentaires des patients afin d'améliorer l'expérience des patients et leur satisfaction à l'égard des services en français.						
Méthodes de mise en œuvre proposées	Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de questions pouvant être incluses dans les sondages sur la satisfaction des patients: <table border="0"> <tbody> <tr> <td> Q : En Were you offered services in French? Fr Vous a-t-on offert des services en français? </td><td rowspan="2"> <i>Cette question concerne le fonctionnement des mécanismes de l'offre active.</i> </td></tr> <tr> <td> R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non </td></tr> <tr> <td> Q : En Have you received services in French? Fr Avez-vous reçu des services en français? </td><td rowspan="2"> <i>Cette question vise à savoir si la prestation de services en français fonctionne.</i> </td></tr> <tr> <td> R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non </td></tr> </tbody> </table>	Q : En Were you offered services in French? Fr Vous a-t-on offert des services en français?	<i>Cette question concerne le fonctionnement des mécanismes de l'offre active.</i>	R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non	Q : En Have you received services in French? Fr Avez-vous reçu des services en français?	<i>Cette question vise à savoir si la prestation de services en français fonctionne.</i>	R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non
Q : En Were you offered services in French? Fr Vous a-t-on offert des services en français?	<i>Cette question concerne le fonctionnement des mécanismes de l'offre active.</i>						
R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non							
Q : En Have you received services in French? Fr Avez-vous reçu des services en français?	<i>Cette question vise à savoir si la prestation de services en français fonctionne.</i>						
R : En ☐ Yes ☐ No Fr ☐ Oui ☐ Non							

If yes: / Si oui :

Q : En Were you satisfied with the services in French received?
Fr Avez-vous été satisfait des services en français reçus?

R : En ☐ Yes ☐ No ☐ N/A
Fr ☐ Oui ☐ Non ☐ S.O.

If No, please explain.
Si non, veuillez expliquer.

Cette question concerne la qualité des services en français reçus par les patients.

Les sondages sur la satisfaction devraient être proposés dans les deux langues officielles (anglais et français). Cela permet d'assurer que les questions sont bien comprises et traitées de manière adéquate afin d'optimiser la qualité et la valeur des réponses des répondants francophones.

J. Présentation de rapports

La présentation au RLISS de rapports sur les services en français orientera les priorités et favorisera l'amélioration de l'accès aux services de santé en français.

Objectif ▪ Donner un aperçu de l'état des services en français qui permettra d'assurer une planification efficace des services en français à l'échelle régionale.

Méthode de mise en œuvre ▪ Achèvement du rapport annuel sur les services en français soumis au RLISS.

Harmonisation avec les exigences en matière de services en français

Exigences des ERS	Exigences du MSSLD
▪ <u>ERS-M : 8.1 c) et ERS-SLD : 8.1 e)</u> Le FSS devra fournir au RLISS un rapport précisant les moyens qu'il prend pour combler les besoins de la population francophone de sa localité. ▪ <u>ERS-H : 8.4.1</u> L'hôpital fournira au RLISS, chaque année, un rapport précisant les moyens qu'il prend pour répondre aux besoins de la population francophone de sa localité.	▪ <u>Présentation de rapports : 6.2.3 d)</u> d) Présenter un rapport au RLISS décrivant comment le FSS satisfait les besoins de la communauté francophone locale conformément aux ERS. e) Recueillir les données demandées par le RLISS ayant trait aux SSF, et les lui remettre, conformément à l'article 22 de la LISSL. f) Rendre compte des objectifs de rendement établis et des autres obligations en matière de SSF, et satisfaire aux exigences en matière de présentation de rapports prévues, le cas échéant, dans le cadre des ERS.

V. Liste de vérification pour l'auto-évaluation de l'état des services en français

Dans le but de mieux éclairer l'élaboration d'un plan de services en français, le FSS peut remplir la courte auto-évaluation ci-dessous conçue afin de déterminer les forces et les lacunes existantes. En fonction des résultats, des domaines d'intervention particuliers peuvent être choisis pour lancer l'élaboration et la mise en œuvre du plan de services en français.



Culture organisationnelle

Les éléments des services en français sont inclus dans la culture organisationnelle.

☐ ☐ ☐

(P. ex. : le plan de services en français est appuyé par le conseil d'administration et l'équipe de direction, des séances d'information au sujet des services en français sont présentées, etc.)



Identification des francophones

L'organisme a mis en place un mécanisme permettant d'identifier les francophones.

☐ ☐ ☐

Évaluation de la capacité du personnel en français

Un formulaire d'auto-évaluation a été rempli par les membres du personnel afin de déterminer leur maîtrise du français.

☐ ☐ ☐

Offre active de services en français

Les éléments de l'offre active ont été mis en œuvre.

☐ ☐ ☐

(P. ex. : accueil bilingue, messages de boîte vocale, plaques signalétiques, affichage, formulaires, etc.)



Diriger les patients francophones vers les services de santé en français

Un mécanisme a été mis en place afin d'élargir l'accès aux services de santé en français

☐ ☐ ☐

(P. ex. : jumeler les clients francophones à du personnel francophone, utiliser des services d'interprétation, etc.)



Participation communautaire

L'organisme consulte régulièrement la communauté francophone.

☐ ☐ ☐

Expérience du patient/Satisfaction du patient/Évaluation

L'organisme a mis en place un mécanisme permettant d'évaluer l'expérience et la satisfaction des patients francophones.

☐ ☐ ☐

VI. Modèle proposé du plan de services en français

Veillez-vous adresser à votre coordonnatrice ou coordonnateur des services en français des RLISS pour toute question ou tout soutien concernant l’élaboration et la mise en œuvre de ce plan.

TRAVAIL À ACCOMPLIR	MESURES PRÉVUES ET PRATIQUES EXEMPLAIRES	PERSONNE RESPONSABLE	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN PRÉVUE	SITUATION ACTUELLE	COMMENTAIRES
A. Culture organisationnelle	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
B. Identification des patients francophones	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
C. Évaluation de la capacité du personnel en français	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
D. Offre active	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
E. Diriger les patients francophones vers les services de santé en français	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
F. Services d’interprétation	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.

TRAVAIL À ACCOMPLIR	MESURES PRÉVUES ET PRATIQUES EXEMPLAIRES	PERSONNE RESPONSABLE	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN PRÉVUE	SITUATION ACTUELLE	COMMENTAIRES
G. Services de traduction	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
H. Participation communautaire	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
I. Expérience du patient / Satisfaction du patient / Évaluation	1. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	2. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.
	3. Cliquer ici pour saisir le texte.	Cliquer ici pour saisir le nom.	Cliquer ici pour saisir une date.	Cliquer ici pour saisir une date.		Cliquer ici pour saisir le texte.

VII. Conclusion

L'accent mis sur les services de santé équitables a contribué à éclairer les nouvelles directives visant à appuyer la prestation de services de santé en français. La publication par le MSSLD du Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français et la nouvelle formulation des ERS concernant les services en français appuient l'engagement pris par le ministère d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Grâce à une approche de planification inclusive, les FSS non identifiés ont maintenant la responsabilité d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de services en français, y compris l'offre active de services en français. Afin d'aider les FSS non identifiés à se conformer à cette nouvelle directive, les RLIS ont élaboré le présent document de référence pour appuyer leur travail.

L'objectif de ce travail est d'élargir l'accès aux services de santé en français et, ultimement, d'améliorer l'état de santé de la population francophone. Les FSS non identifiés contribuent grandement à un système de santé centré sur le patient, efficace, économique, intégré et incluant les services de santé en français. Faire progresser ce travail pourrait mener à des soins de meilleure qualité, réduire les iniquités en matière de santé et améliorer l'expérience des patients.

VIII. Autres ressources et outils

Renseignements sur l'offre active

- [Feuille de renseignements pour les employés](#)
- [Feuille de renseignements pour les employeurs](#)
- Pour obtenir plus de renseignements sur l'offre active, veuillez consulter le [Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario](#).

Expressions bilingues utiles pour formuler des réponses à la réception

- [Tableau bilingue pour répondre à la réception](#)

Boîte à outils — Une trousse conviviale qui permet de communiquer brièvement en français avec le public

- [Cliquer ici pour consulter la Boîte à outils](#)

Conseils pour écrire en français (accents, nom de rues, adresse, dates et heure en français)

- [Cliquer ici afin de lire les conseils pour écrire en français](#) (en anglais seulement)

Pour trouver des services en français

- <https://www.lignesante.ca>

Pour obtenir plus de renseignements sur les services en français, veuillez consulter les sites Web régionaux énumérés ci-dessous.

RLISS	Renseignements sur les services en français	Entité de planification des services de santé en français	RLISS	Renseignements sur les services en français	Entité de planification des services de santé en français
Érié St-Clair	Pour les FSS	Entité Érié St Clair - Sud-Ouest	Centre-Est	Participation communautaire	Entité 4
Sud-Ouest	Participation communautaire		Simcoe Nord Muskoka	Objectifs et réalisations en matière de services en français	
Waterloo Wellington	Participation communautaire	Populations diversifiées			
Hamilton Niagara Haldimand Brant	Fournisseurs de services de santé (En anglais)	Entité 2	Sud-Est	Priorités en matière de services en français	Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario
Centre-Ouest	Priorités concernant les services en français			Reflet Salvéo	
	Pour les FSS (En anglais)	Champlain	Objectifs et réalisations en matière de services en français		
Mississauga Halton	Participation communautaire	Nord-Est	Nord-Est	Priorités en matière de services en français	Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario
Centre-Toronto	Pour les FSS			Pour les FSS	
Centre	Participation communautaire	Entité 4	Nord-Ouest	Pour les FSS	

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec votre coordonnatrice locale ou votre coordonnateur local des services en français.

IX. Formulaire d'auto-évaluation – aptitudes verbales en français

Sur la base des définitions ci-dessous, veuillez indiquer vos compétences linguistiques. Cochez une case. Merci. Cette auto-évaluation est destinée à une utilisation interne à l'organisation.

Nom :		Date :	
Poste :		Statut :	Choisir
Département :		Profession :	

NIVEAU <i>(cocher une case)</i>	DESCRIPTION
☐ Nul	À ce niveau, la personne ne peut ni travailler ni communiquer en français.
☐ Élémentaire	À ce niveau, la personne ne possède pas réellement l'autonomie d'expression. Les compétences en français oral se limitent à certaines expressions mémorisées sur des sujets familiers relatifs au travail. Elle est capable d'exprimer des mots isolés, des expressions de deux ou trois mots et d'exprimer des phrases simples et disjointes. Le vocabulaire est pauvre et l'élocution lente et maladroite. Elle sait les phrases conventionnelles d'accueil et elle sait prendre congé ainsi que quelques formules élémentaires de courtoisie. La pauvreté du vocabulaire, les erreurs fréquentes et l'élocution lente gênent énormément la communication.
☐ Intermédiaire	À ce niveau, la personne possède quelques connaissances pour travailler en français. Elle est plus spontanée quand elle parle mais le débit est très irrégulier entraînant une élocution saccadée. Elle est capable de participer à une conversation simple avec un seul interlocuteur. Le vocabulaire se limite à des mots simples, non techniques de conversation courantes. Elle sait demander des renseignements et des directions, elle sait aussi les donner. Il en est de même de simples instructions et de l'expression de choses essentielles. Lorsqu'elle doit s'adresser directement à quelqu'un, elle parle lentement et elle se répète pour être comprise de l'interlocuteur.
☐ Avancé perfectible	À ce niveau, la personne peut assumer diverses tâches de communication. Elle peut fournir des descriptions et des explications dans tous les cadres temporels, dans la plupart des situations informelles et dans certaines situation formelles, sur divers sujets connus. Son vocabulaire manque souvent de précisions. Néanmoins, elle peut reformuler ses phrases et paraphraser. Même si ses erreurs de grammaire, de vocabulaire et de prononciation sont évidentes, elle peut parler avec suffisamment d'exactitude pour se faire comprendre.
☐ Avancé	À ce niveau, la personne peut participer à des conversations et satisfaire de nombreuses obligations de travail. Elle peut discuter de questions professionnelles avec une certaine aisance et une certaine facilité, exprimer des opinions et offrir ses points de vue. Elle peut participer à divers échanges verbaux et à des réunions et à des groupes de discussion. Cependant, elle a encore besoin d'aide pour faire face aux questions ou aux situations complexes. Généralement, elle possède soit une bonne grammaire, soit un bon vocabulaire, mais pas les deux.
☐ Avancé plus	À ce niveau, la personne peut faire des présentations orales dans des contextes formels et informels. Elle peut présenter un résumé assez détaillé de son raisonnement relativement à des sujets généraux ou liés au travail dans des contextes formels et informels, lors de réunion ou de groupes de discussion. Elle a manifestement une certaine maîtrise des idiomes et du vocabulaire particulier convenant à divers contextes. Sa grammaire est généralement appropriée. Ses lacunes en vocabulaire sont compensées par des synonymes ou des paraphrases. Elle peut encore éprouver de la difficulté lorsqu'il s'agit de discuter de sujets plus spécialisés, mais à ce niveau, elle éprouve très peu de difficulté à se faire comprendre.
☐ Supérieur	À ce niveau, la personne peut s'exprimer couramment avec une précision structurale et un vocabulaire suffisants pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et informelles sur des sujets pratiques, sociaux et professionnels. Elle peut utiliser des idiomes et un vocabulaire particulier dans diverses contextes et présenter des exposés dans des contextes formels et informels.

X. Acronymes

ATIO	Association des traducteurs et interprètes de l'Ontario
En.	English (anglais)
ERS	Entente de responsabilisation en matière de services
ERS-H	Entente de responsabilisation en matière de services hospitaliers
ERS-M	Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels
ERS-SLD	Entente de responsabilisation en matière de services liés aux foyers de soins de longue durée
Fr.	French (français)
FSS	fournisseur de services de santé
MSSLD	Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
RH	ressources humaines
RLISS	réseau local d'intégration des services de santé
SF	services en français
SSF	services de santé en français

