

AIDE-MÉMOIRE :

Services en français

POUR LES GESTIONNAIRES



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO

Qu'est-ce que l'offre active des services de santé en français?

L'offre active des services de santé en français, c'est l'action d'offrir de façon proactive des services de qualité qui sont :

- ❖ disponibles à tout moment;
- ❖ clairement annoncés;
- ❖ visibles;
- ❖ facilement accessibles;
- ❖ de qualité équivalente à ceux offerts en anglais.

Voir Affiche - L'offre active des services de santé en français.

Il est important de toujours faire de l'offre active des services de santé en français, dans tous les cas, peu importe si la personne :

- ❖ a un accent;
- ❖ a un nom associé à une langue particulière;
- ❖ semble parler anglais;
- ❖ est accompagnée d'une personne anglophone, par exemple un parent ou une personne aidante;
- ❖ demande des ressources écrites en anglais.

Pourquoi est-il important de faire de l'offre active des services de santé en français?

L'offre active est centrée sur la personne et améliore :

- ❖ la qualité et la sécurité des soins;
- ❖ la relation avec la clientèle;
- ❖ le diagnostic et le suivi médical;
- ❖ la confiance de la clientèle.





Comment puis-je appuyer le personnel et les bénévoles dans leur offre active de services de santé en français?

- ❖ Identifiez le personnel bilingue et la clientèle francophone.
- ❖ Offrez de la formation sur l'importance de l'offre active des services en français tout en rassurant que les emplois ne sont pas en jeu (ex. formationoffreactive.ca).
- ❖ Fournissez des ressources afin que la clientèle francophone soit dirigée vers des services en français (ex. [Aide-mémoire : services en français](#)).
- ❖ Utilisez le [service de traduction financé par le ministère de la Santé](#) pour uniformiser tous les documents et l'affichage en français et anglais dans tous les départements.
- ❖ Communiquez simultanément en français et en anglais avec la clientèle, le grand public et les bénévoles (ex. [au téléphone](#), à la réception, à l'admission, par écrit).
- ❖ Assurez une identité visuelle des services en français pour annoncer que les services sont disponibles (ex. [affiches](#), [épinglettes](#), [porte-noms](#), etc.).
- ❖ Fournissez des ressources d'appui à la langue (ex. [évaluation des compétences en français](#), [outils d'appui à la traduction et correction de documents](#), [atelier - L'interprétation et toi](#)).
- ❖ Encouragez les cours de langue seconde afin de maintenir ou d'accroître le degré de compétence en français (ex. [programme de remboursement pour la formation linguistique](#)).
- ❖ Fournissez une orientation sur les services en français qui comprend la lecture des politiques et procédures régissant les services en français.

Comment identifier la clientèle francophone?

Il est recommandé que les deux questions suivantes soient utilisées à l'admission et pendant la durée des soins :

- ❖ **Quelle est votre langue maternelle?**
(français, anglais ou autre)
- ❖ **Si votre langue maternelle est autre que le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise?** (français ou anglais)

Voir [Affiche - Identification de la langue de service](#).



Comment puis-je développer une culture organisationnelle propice à la prestation des services de santé en français?

- ❖ Favorisez l'emploi des deux langues au travail.
- ❖ Ouvrez votre gouvernance à la communauté francophone.
- ❖ Incorporez les services en français dans vos règlements administratifs et votre planification stratégique.
- ❖ Développez des politiques et procédures sur les services en français.
- ❖ Affichez publiquement votre engagement envers les services en français.
- ❖ Établissez un comité sur les services en français ayant pour but d'établir et de maintenir des services en français efficaces et d'en assurer la continuité, la permanence et la qualité.
- ❖ Évaluez et améliorez continuellement votre capacité à fournir des services de santé de qualité en français en utilisant votre rapport annuel des services en français.
- ❖ Soyez à l'écoute de votre clientèle francophone pour adapter vos services et vos programmes afin qu'ils soient centrés sur la personne et améliorent l'expérience.
- ❖ Invitez la communauté francophone de votre région à vos consultations et à vos comités.
- ❖ Diffusez un mécanisme pour l'évaluation de la qualité des services en français offerts et pour la gestion des plaintes sur les services en français (ex. sondage d'expérience).
- ❖ Incorporez des mesures pour assurer la dotation de ressources humaines bilingues, comme par exemple une stratégie de recrutement et d'embauche de personnel bilingue et une représentation francophone dans l'équipe de haute direction.
- ❖ Invitez votre entité de planification des services de santé en français ou votre réseau de santé en français à vos comités.

Pour assurer une amélioration durable de l'offre active des services de santé en français, la communauté francophone compte sur votre engagement et sur votre leadership.

Que puis-je faire pour en apprendre plus?

- ❖ Suivre la formationoffreactive.ca.
- ❖ Consulter la section [Outils et ressources](#) sur le site Web du Réseau du mieux-être francophone de Nord de l'Ontario - rmefno.ca.



formationoffreactive.ca
activeoffertraining.ca



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE
FRANCOPHONE
DU NORD DE L'ONTARIO