

**Les stratégies gagnantes pour
servir les clients francophones**

**Winning Strategies for Serving
Francophone Clients**



Déroulement pour les questions

Nous vous encourageons à mettre vos questions dans le clavardage au cours de la présentation. Nous tenterons d'y répondre aux fur à mesure qu'elles seront posées.

Vous avez l'option de mettre vos questions dans le clavardage en français. Nous vous répondrons dans la langue choisie et offrirons un court résumé en anglais.

Procedure for questions

We encourage you to post your questions in the chat during the presentation. We will try to answer them as they arise.

You have the option to post your questions in the chat in French. We will respond to you in the chosen language and also provide a short summary in English.





Reconnaissance des terres

La reconnaissance des terres

La reconnaissance de nos histoires: d'hier, d'aujourd'hui et pour demain

En tant qu'alliés des Premières Nations, Métis et Inuits, nous les remercions d'avoir été et d'être les gardiennes et les gardiens du territoire où nous avons le privilège de vivre, de travailler et de nous épanouir. Je me trouve sur le territoire traditionnel Anishinabek. Je vous invite à prendre le temps de reconnaître les terres sur lesquelles vous vous trouvez.

En tant qu'organisme francophone, nous exprimons notre gratitude envers tous nos modèles linguistiques et culturels francophones qui enrichissent notre identité. Nous nous engageons à créer des espaces de qualité en français pour favoriser la francophonie dans le domaine de la santé.

Nous partons du principe que toutes les personnes présentes partagent les valeurs d'inclusion. Nous reconnaissons humblement que comprendre l'expérience de l'autre est un processus individuel d'apprentissage. Dans cette démarche de coapprentissage, nous accueillons chacun dans sa singularité.

Land Acknowledgment

Honouring our stories from yesterday, today and tomorrow

As allies of the First Nations, Métis and Inuit, we thank them for being the keepers of the land where we are privileged to live, work and thrive. I am currently on the Anishinabek traditional territories. I invite you to take the time to recognize the lands on which you find yourself.

As a francophone organization, we are grateful for all the francophone linguistic and cultural roots that enrich our identity. We are committed to creating quality spaces in French to foster the Francophonie in healthcare.

We assume that all present share the values of inclusion. We humbly recognize that understanding the experience of others is an individual learning process. In this co-learning approach, we welcome everyone's uniqueness.

Ordre du jour

1. Mots de bienvenue
2. Reconnaissance du territoire
3. Présentation des conférenciers
4. Pourquoi la Stratégie est importante ?
5. Qu'est-ce que la stratégie gagnante ?
6. Mots de la fin

Agenda

1. Opening Remarks
2. Land Acknowledgment
3. Speaker's Introduction
4. Why the Strategy is important ?
5. What is the winning strategies ?
6. Closing remarks

Pourquoi doit-on mettre en place des stratégies gagnantes?

Les francophones en situation de minorité linguistique sont confrontés à des différentes barrières linguistiques qui affectent la qualité de leurs soins. Par exemple :

- ❖ La discordance linguistique
- ❖ L'insécurité linguistique
- ❖ Le bilinguisme apparent

« Quand un patient est malade, il n'est pas bilingue ».

Why must we implement winning strategies?

Francophones in linguistic minority situation face different language barriers that affect the quality of their care. For example:

- ❖ Language mismatch
- ❖ Linguistic insecurity
- ❖ Apparent bilingualism

“When a patient is sick, they are not bilingual”.

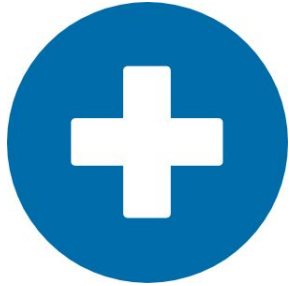
Témoignage de francophone

« Ma langue maternelle est le français mais je me considère comme étant une personne parfaitement bilingue. Même que mes connaissances des termes médicaux sont meilleures en anglais qu'en français. J'ai toujours eu des médecins anglophones jusqu'à l'âge de 27 ans. C'est quand j'ai finalement eu un médecin de famille francophone que j'ai pris conscience de la lourdeur de mes rendez-vous médicaux en anglais. Même si je connaissais mieux les termes spécifiques en anglais, quand j'avais besoin de décrire comment je me sentais et mes symptômes j'avais beaucoup moins de difficulté à en discuter librement avec mon médecin francophone. C'est comme si, pour la première fois, je me sentais vraiment comprise. Comme s'il y avait une familiarité grâce à notre langue partagée. »

Francophone testimonial

"My mother tongue is French, but I consider myself to be perfectly bilingual. Even my knowledge of medical terms is better in English than in French. I always had English-speaking doctors until I was 27. It was when I finally had a Francophone family doctor that I realized how cumbersome my English-language medical appointments were. Even though I knew the specific terms better in English, when I needed to describe how I was feeling and my symptoms I had much less difficulty discussing them freely with my French-speaking doctor. It was as if, for the first time, I really felt understood. As if there was a familiarity thanks to our shared language."

Les impacts des barrières linguistiques | The impacts of language barriers



La qualité et la sécurité
des soins
Quality and safety of
care



L'efficacité des soins
Effectiveness of care



La confidentialité
Confidentiality



Le respect des normes
d'éthique
Compliance with ethical
standards



La satisfaction des
usagers
User satisfaction



Les coûts des soins de
santé
Healthcare costs



L'accès à l'information
en santé
Access to health
information

Les stratégies gagnantes comme solution pour améliorer les services de santé en français

QU'EST-CE QUE LES STRATÉGIES GAGNANTES?

6 actions simples, efficaces et pragmatiques à mettre en œuvre au sein de toutes les organisations pour favoriser une offre active des services en français.

OBJECTIFS

Favoriser une offre active des services de santé en français plus efficaces et accessibles aux francophones et développer la capacité d'aiguiller les clients vers des services offerts en français lorsque nécessaire.

Winning strategies as a solution to improve French language health services

WHAT ARE THE WINNING STRATEGIES?

6 simple, effective and pragmatic actions to implement within all organizations to promote the active offer of French-language services.

OBJECTIVES

Promote an active offer of more effective and accessible French-language health services for Francophones and develop the capacity to refer clients to French-language services when necessary.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



1 IDENTIFIER UN OU DES CHAMPIONS/PERSONNES RESSOURCES

- Meilleure pratique :**
- Identifier une personne en position de leadership comme responsable de la mise en oeuvre de pratiques organisationnelles qui favorisent une culture sensible aux besoins des francophones et qui améliorent l'offre active des services en français (ex : les stratégies gagnantes).
- Rôles du/des champion(s) :**
- Élaborer un plan d'action pour réaliser la mise en oeuvre des stratégies gagnantes au sein de l'organisation.
 - Être conscient de la relation directe entre l'offre active des services de santé en français, la qualité des services et la sécurité des clients.
 - Être sensible aux réalités, défis et droits des communautés francophones en situation minoritaire.

Indicateur clé : nombre de champions/personnes ressources

2 FORMER LES MEMBRES DU PERSONNEL SUR L'OFFRE ACTIVE DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

- Meilleures pratiques :**
- Tout le personnel, incluant les membres du conseil d'administration complètent la formationoffreactive.ca en ligne du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.
 - Intégrer la formationoffreactive.ca aux formations à compléter lors de la période d'orientation des nouveaux employés et membres du conseil d'administration de l'organisme.

Indicateur clé : pourcentage des membres du personnel qui ont complété la formationoffreactive.ca

3 IDENTIFIER LES MEMBRES DU PERSONNEL QUI ONT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS

- Meilleures pratiques :**
- Tous les membres du personnel complètent une auto-évaluation de leurs compétences linguistiques en français.
 - Créer et maintenir à jour un répertoire des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français.
 - Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent une identification « Je parle français » sur les lieux de travail.
 - Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français ont une signature électronique bilingue.

Indicateur clé : pourcentage des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français

4 IDENTIFIER LES CLIENTS FRANCOPHONES

- Meilleures pratiques :**
- Accueillir, en tout temps, les clients dans les deux langues officielles : « Hello!, Bonjour! ».
 - Dès le premier contact, recueillir verbalement ou par l'entremise d'un formulaire les informations sur la langue maternelle et la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services.
 - Ajouter au dossier des clients les informations sur leur langue maternelle et la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leurs services.
 - Avant d'entrer en contact avec les clients, les membres du personnel s'assurent de connaître la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leurs services.

Indicateurs clés : pourcentage de clients dont la langue maternelle est le français ; pourcentage de clients qui sont plus à l'aise de recevoir leurs services en français.

5 JUMELER LES CLIENTS FRANCOPHONES AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL AYANT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS OU RÉFÉRER LES CLIENTS FRANCOPHONES À UN AUTRE FOURNISSEUR OFFRANT LES MÊMES SERVICES EN FRANÇAIS OU UTILISER UN SERVICE D'INTERPRÉTATION

- Meilleures pratiques :**
- Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel appropriés qui ont un niveau de compétences linguistiques en français suffisant (« avancé moins » ou plus élevé).
 - Assurer qu'un nombre suffisant de professionnels ayant des compétences linguistiques en français soient disponibles à chaque quart de travail.
 - Développer un processus formel afin d'assurer des services de même qualité et un temps d'attente similaire aux clients francophones référés vers un autre fournisseur.
 - Élaborer un processus qui permet aux clients d'accéder à des services d'interprétations.

Indicateurs clés : pourcentage de clients servis en français ; pourcentage de clients francophones référés chez un partenaire pour des services en français ; pourcentage de clients francophones ayant reçu un service d'interprétation

6 MESURER LES RÉSULTATS

- Meilleures pratiques :**
- Ajouter une question à l'égard de la satisfaction des services reçus en français dans le sondage de satisfaction de la clientèle.
 - Recueillir et mesurer les données des indicateurs clés des stratégies gagnantes.
 - Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre Équipe Santé Ontario.
 - Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre personnel et votre conseil d'administration.

Indicateur clé : Pourcentage de clients francophones satisfaits des services reçus en français.

*Des outils sont disponibles pour faciliter la mise en oeuvre des stratégies gagnantes au www.reseaudumieuxetre.ca

L'offre active est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services de santé en français qui préconise diverses stratégies telles la sensibilisation, l'outillage et l'appui.

Active offer is the result of a rigorous and innovative process for planning and delivering French-language health services, which includes a variety of strategies such as awareness-raising, tools and support.

Source: https://savoirsante.ca/fr/content_page/item/427-l-offre-active-des-services-de-santeen-francais.

WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



1 IDENTIFY ONE OR MORE CHAMPIONS/RESOURCE PERSONS

- Best practice:**
- Identify a person in a leadership position responsible for implementing organizational practices that foster a culture that's sensitive to the needs of Francophones and that improve the active offer of French-language services (e.g.: winning strategies).
- Roles of the champion(s):**
- Develop an action plan to implement winning strategies within the organization.
 - Be aware of the direct relationship between the active offer of health services in French, the quality of services and client safety.
 - Be sensitive to the realities, challenges and rights of Francophone minority communities.

Key indicator: number of champions

2 TRAINING STAFF MEMBERS ON THE ACTIVE OFFER OF HEALTH SERVICES IN FRENCH

- Best practices:**
- All staff, including members of the board of directors, complete the activeoffertraining.ca online training by the Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.
 - Integrate the activeoffertraining.ca into the orientation training period for new employees and members of the organization's board of directors.

Key indicator: percentage of staff members who completed the activeoffertraining.ca.

3 IDENTIFY STAFF MEMBERS WHO HAVE FRENCH-LANGUAGE SKILLS

- Best practices:**
- All staff members complete a self-assessment of their French language skills.
 - Create and maintain a directory of staff members who have French language skills.
 - All staff members who have French language skills wear "Je parle français" identification in the workplace.
 - All staff members who have French language skills have a bilingual electronic signature.

Key indicator: percentage of staff who have French language skills.

4 IDENTIFY FRANCOPHONE CLIENTS

- Best practices:**
- Greet clients in both official languages at all times: "Hello!, Bonjour!"
 - From the first contact, collect verbally or through a form information on the mother tongue and the language in which the client is most comfortable receiving services.
 - Add to the clients file information about their native language and the language in which they are most comfortable receiving their services.
 - Before contacting clients, staff members make sure they know the language in which they are most comfortable receiving their services.

Key indicators: percentage of clients whose mother tongue is French; percentage of clients who are more comfortable receiving their services in French

5 MATCH FRANCOPHONE CLIENTS WITH STAFF MEMBERS WITH FRENCH LANGUAGE SKILLS OR REFER FRANCOPHONE CLIENTS TO ANOTHER PROVIDER OFFERING THE SAME SERVICES IN FRENCH OR USE AN INTERPRETATION SERVICE

- Best practices:**
- Match Francophone clients with appropriate staff members who have a sufficient level of French language skills ("advanced less" or higher).
 - Ensure that a sufficient number of professionals with French language skills are available on each shift.
 - Develop a formal process to ensure the same quality of service and similar waiting times for Francophone clients referred to another provider.
 - Develop a process that allows clients to access an interpretation services.

Key indicators: percentage of clients served in French; percentage of Francophone clients referred to a partner for services in French; percentage of Francophone clients having received an interpretation service.

6 MEASURING RESULTS

- Best practices:**
- Add a question regarding satisfaction with services received in French in the client satisfaction survey.
 - Collect and measure data on key indicators of winning strategies.
 - Share key indicators of winning strategies with your Ontario Health Team annually.
 - Share key indicators of winning strategies with your staff and board of directors annually.

Key indicator: Percentage of Francophone clients satisfied with services received in French.

*Tools are available to facilitate the implementation of winning strategies at www.reseaudumieuxetre.ca

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



1 IDENTIFIER UN OU DES CHAMPIONS/PERSONNES RESSOURCES

Meilleure pratique :

- Identifier une personne en position de leadership comme responsable de la mise en oeuvre de pratiques organisationnelles qui favorisent une culture sensible aux besoins des francophones et qui améliorent l'offre active des services en français (ex : les stratégies gagnantes).

Rôles du/des champion(s) :

- Élaborer un plan d'action pour réaliser la mise en oeuvre des stratégies gagnantes au sein de l'organisation.

- Être conscient de la relation directe entre l'offre active des services de santé en français, la qualité des services et la sécurité des clients.

- Être sensible aux réalités, défis et droits des communautés francophones en situation minoritaire.

Indicateur clé : nombre de champions/personnes ressources

1 IDENTIFY ONE OR MORE CHAMPIONS/RESOURCE PERSONS

Best practice:

- Identify a person in a leadership position responsible for implementing organizational practices that foster a culture that's sensitive to the needs of Francophones and that improve the active offer of French-language services (e.g.: winning strategies).

Roles of the champion(s):

- Develop an action plan to implement winning strategies within the organization.

- Be aware of the direct relationship between the active offer of health services in French, the quality of services and client safety.

- Be sensitive to the realities, challenges and rights of Francophone minority communities.

Key indicator: number of champions

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



2 FORMER LES MEMBRES DU PERSONNEL SUR L'OFFRE ACTIVE DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Meilleures pratiques :

- Tout le personnel, incluant les membres du conseil d'administration complètent la formationoffreactive.ca en ligne du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.
- Intégrer la formationoffreactive.ca aux formations à compléter lors de la période d'orientation des nouveaux employés et membres du conseil d'administration de l'organisme.

Indicateur clé : pourcentage des membres du personnel qui ont complété la formationoffreactive.ca

2 TRAINING STAFF MEMBERS ON THE ACTIVE OFFER OF HEALTH SERVICES IN FRENCH

Best practices:

- All staff, including members of the board of directors, complete the activeoffertraining.ca online training by the Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.
- Integrate the activeoffertraining.ca into the orientation training period for new employees and members of the organization's board of directors.

Key indicator: percentage of staff members who completed the activeoffertraining.ca.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



3

IDENTIFIER LES MEMBRES DU PERSONNEL QUI ONT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS

Meilleures pratiques :

- Tous les membres du personnel complètent une auto-évaluation de leurs compétences linguistiques en français.
- Créer et maintenir à jour un répertoire des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français.
- Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent une identification « Je parle français » sur les lieux de travail.
- Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français ont une signature électronique bilingue.

Indicateur clé : pourcentage des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français

3

IDENTIFY STAFF MEMBERS WHO HAVE FRENCH-LANGUAGE SKILLS

Best practices:

- All staff members complete a self-assessment of their French language skills.
- Create and maintain a directory of staff members who have French language skills.
- All staff members who have French language skills wear “Je parle français” identification in the workplace.
- All staff members who have French language skills have a bilingual electronic signature.

Key indicator: percentage of staff who have French language skills.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



4

IDENTIFIER LES CLIENTS FRANCOPHONES

Meilleures pratiques :

- Accueillir, en tout temps, les clients dans les deux langues officielles : « Hello!, Bonjour! ».
- Dès le premier contact, recueillir verbalement ou par l'entremise d'un formulaire les informations sur la langue maternelle et la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services.
- Ajouter au dossier des clients les informations sur leur langue maternelle et la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leurs services.
- Avant d'entrer en contact avec les clients, les membres du personnel s'assurent de connaître la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leurs services.

Indicateurs clés : pourcentage de clients dont la langue maternelle est le français ; pourcentage de clients qui sont plus à l'aise de recevoir leurs services en français.

4

IDENTIFY FRANCOPHONE CLIENTS

Best practices:

- Greet clients in both official languages at all times: "Hello!, Bonjour!"
- From the first contact, collect verbally or through a form information on the mother tongue and the language in which the client is most comfortable receiving services.
- Add to the clients file information about their native language and the language in which they are most comfortable receiving their services.
- Before contacting clients, staff members make sure they know the language in which they are most comfortable receiving their services.

Key indicators: percentage of clients whose mother tongue is French; percentage of clients who are more comfortable receiving their services in French

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



5 JUMELER LES CLIENTS FRANCOPHONES AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL AYANT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS

OU

RÉFÉRER LES CLIENTS FRANCOPHONES À UN AUTRE FOURNISSEUR OFFRANT LES MÊMES SERVICES EN FRANÇAIS OU UTILISER UN SERVICE D'INTERPRÉTATION

Meilleures pratiques :

- Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel appropriés qui ont un niveau de compétences linguistiques en français suffisant (« avancé moins » ou plus élevé).
- Assurer qu'un nombre suffisant de professionnels ayant des compétences linguistiques en français soient disponibles à chaque quart de travail.
- Développer un processus formel afin d'assurer des services de même qualité et un temps d'attente similaire aux clients francophones référés vers un autre fournisseur.
- Élaborer un processus qui permet aux clients d'accéder à des services d'interprétations.

Indicateurs clés : pourcentage de clients servis en français ; pourcentage de clients francophones référés chez un partenaire pour des services en français ; pourcentage de clients francophones ayant reçu un service d'interprétation

5 MATCH FRANCOPHONE CLIENTS WITH STAFF MEMBERS WITH FRENCH LANGUAGE SKILLS

OR

REFER FRANCOPHONE CLIENTS TO ANOTHER PROVIDER OFFERING THE SAME SERVICES IN FRENCH OR USE AN INTERPRETATION SERVICE

Best practices:

- Match Francophone clients with appropriate staff members who have a sufficient level of French language skills (“advanced less” or higher).
- Ensure that a sufficient number of professionals with French language skills are available on each shift.
- Develop a formal process to ensure the same quality of service and similar waiting times for Francophone clients referred to another provider.
- Develop a process that allows clients to access an interpretation service.

Key indicators: percentage of clients served in French; percentage of Francophone clients referred to a partner for services in French; percentage of Francophone clients having received an interpretation service.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



6

MESURER LES RÉSULTATS

Meilleures pratiques :

- Ajouter une question à l'égard de la satisfaction des services reçus en français dans le sondage de satisfaction de la clientèle.
- Recueillir et mesurer les données des indicateurs clés des stratégies gagnantes.
- Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre Équipe Santé Ontario.
- Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre personnel et votre conseil d'administration.

Indicateur clé : Pourcentage de clients francophones satisfaits des services reçus en français.

*Des outils sont disponibles pour faciliter la mise en oeuvre des stratégies gagnantes au www.reseaudumieuxetre.ca

6

MEASURING RESULTS

Best practices:

- Add a question regarding satisfaction with services received in French in the client satisfaction survey.
- Collect and measure data on key indicators of winning strategies.
- Share key indicators of winning strategies with your Ontario Health Team annually.
- Share key indicators of winning strategies with your staff and board of directors annually.

Key indicator: Percentage of Francophone clients satisfied with services received in French.

*Tools are available to facilitate the implementation of winning strategies at www.reseaudumieuxetre.ca

Qui peut mettre en place les Stratégies gagnantes?

Tous les partenaire des équipes Santé Ontario, peu importe s'ils offrent ou non des services de santé en français et peu importe la clientèle qu'ils servent.

Who can implement the Winning Strategies?

All Ontario Health Team Partners, regardless of whether or not they provide French-language services and regardless of the clientele they serve.

**Qu'est-ce qui rend
les stratégies
gagnantes faciles à
mettre en œuvre?**

**What makes
Winning
Strategies easy to
implement?**

- ❖ Son service d'accompagnement personnalisé et gratuit aux partenaires engagés;
 - ❖ Ses outils pour faciliter la mise en œuvre de toutes les stratégies gagnantes;
 - ❖ Le développement d'une communauté de pratique.
-
- ❖ Free personalized coaching to partners engaged;
 - ❖ Its tools to facilitate the implementation of all Winning Strategies;
 - ❖ Developing a community of practice.



Ce que les stratégies gagnantes ne visent pas :

Les stratégies gagnantes ne visent pas à obliger les partenaires qui n'ont aucune obligation envers la *Loi sur les services en français* à développer une offre de services de santé en français.

***Elles visent à faciliter l'aiguillage des clients francophones de ces fournisseurs vers un partenaire qui offre les mêmes services de même qualité en français.**



What the Winning Strategies do not do:

The winning strategies are not intended to force partners who have no obligation under the *French Language Services Act* to develop an offer of French-language health services.

***They are designed to facilitate the referral of Francophone clients from these providers to a partner that offers the same quality of service in the French language.**

Les avantages d'adopter et de mettre en œuvre les Stratégies gagnantes pour les partenaires

Les stratégies gagnantes vous offrent :

- ★ Des actions simples, efficaces et pragmatiques à mettre en œuvre pour améliorer l'offre active
- ★ Des outils et un accompagnement gratuit
- ★ Une aide supplémentaire pour répondre aux exigences de la désignation
- ★ Une aide supplémentaire pour répondre aux normes HSO sur l'accès aux services de santé et services sociaux dans les langues officielles
- ★ Des stratégies qui favorisent une offre de services de santé sécuritaires, éthiques et équitables pour les communautés francophones en situation minoritaire
- ★ Une opportunité d'avancer vos plans d'amélioration de la qualité et de la diversité, d'équité et d'inclusion

Benefits of adopting and implementing the Winning Strategies for partner organizations

Winning Strategies offer you:

- ★ Simple, effective and pragmatic actions to implement to improve the active offer
- ★ Tools and free support
- ★ Additional assistance to meet designation requirements
- ★ Additional support to meet HSO standards on access to health and social services in the official languages
- ★ Strategies that promote safe, ethical and equitable healthcare services for Francophone minority communities
- ★ The opportunity to advance your equity, diversity, and inclusion and your quality

Les prochaines étapes | Next steps

1. Choisissez un ou plusieurs champions pour votre organisation
2. Confirmer votre engagement par courriel à l'aide du gabarit de lettre qui vous sera partagé par courriel après le webinaire

Comment pouvons-nous confirmer l'engagement de notre organisation auprès de notre ÉSO?

How can we confirm our organization's commitment to our OHT?

1. Choose one or more champions for your organization
2. Confirm your commitment by e-mail using the letter template that will be shared with you by e-mail after the webinar



Les prochaines étapes | Next steps

1. Fournir une liste de tous les membres de votre personnel afin de les inscrire à la formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français
2. Informer les membres de votre personnel de la formation sur l'offre active à compléter
3. Votre ou vos champions seront invités à suivre une formation sur la mise en œuvre des stratégies gagnantes

Mon organisation a déjà confirmé son engagement. Quelles sont les prochaines étapes?

My organization has already confirmed its commitment. What are the next steps?



1. Provide a list of all staff members to register them for the Active Offer of Health Services in French language services online training
2. Inform your staff of the Active Offer training to be completed
3. Your champion(s) will be invited to attend a training session on implementing the Winning Strategies

Comment choisir votre ou vos champion(s)?

Votre champion :

- ❖ N'a pas besoin de maîtriser le français
- ❖ Est une personne exerçant de l'influence ou est dans une position de leadership au sein de votre organisation
- ❖ Est convaincu que la sécurité du patient dépend, en grande partie, d'une offre de services de santé dans la langue officielle de son choix
- ❖ Agit comme agent de changement au sein de son organisation afin de favoriser une culture organisationnelle sensible aux besoins des francophones en minorité linguistique

How to select your champion(s)?

Your champion:

- ❖ Does not need to master French
- ❖ Is a person of influence or in a leadership position within your organization
- ❖ Is convinced that the patient's safety mostly depends on the offer of health services in the official language of their choice
- ❖ Acts as an agent of change within their organization to foster an organizational culture sensitive to the needs of linguistic minority Francophones

Comment choisir votre ou vos champion(s)?

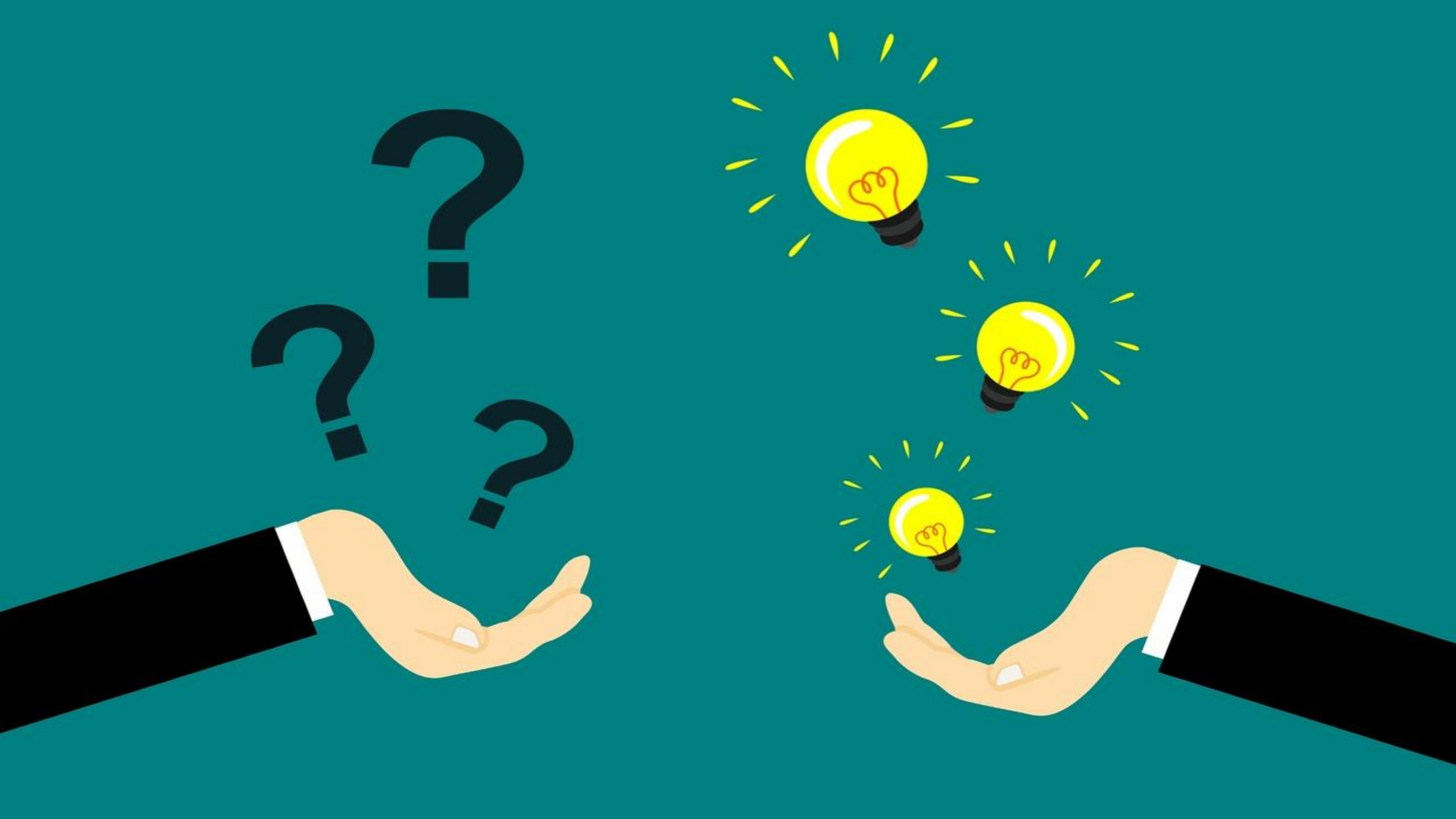
Le ou les champion(s) devra(ont) :

- ✓ Suivre la formation en ligne sur l'offre active <https://formationoffreactive.ca/>
- ✓ Développer un plan de mise en œuvre des stratégies gagnantes pour son organisation
- ✓ Agir comme personne ressource du projet au sein de son organisation
- ✓ Communiquer annuellement les avancées de la mise en œuvre et les indicateurs clés du projet au Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario
- ✓ Assurer que les objectifs annuels du plan d'action de leur organisation sont atteints
- ✓ Participer au développement de la communauté de pratique

How to select your champion(s)?

Your champion:

- ✓ Complete the online training on active offer <https://www.activeoffertraining.ca/>
- ✓ Develop an implementation plan for Winning Strategies for their organization
- ✓ Act as a project contact within their organization
- ✓ Communicate annually the implementation progress and key project indicators to the Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario
- ✓ Ensure that their organization's annual action plan objectives are met
- ✓ Participate in developing a community of practice



Outils et ressources | Tools and Resources

Pour accéder aux ressources et aux outils des Stratégies gagnantes, visitez le site Web du Réseau



<https://reseaudumieuxetre.ca/notre-travail/strategies-gagnantes/>

To access Winning Strategies resources and tools, visit the Réseau's website.



<https://reseaudumieuxetre.ca/en/our-work/winning-strategies/>

Nous voulons votre rétroaction!

Prenez quelques minutes pour compléter le formulaire de rétroaction afin de nous aider à améliorer nos présentations et activités en scannant le code QR ou en consultant le lien : <https://forms.gle/Nh5N35vCpt55rKea6>



Pour nous joindre | To reach us

Réseau du mieux-être francophone du Nord de
l'Ontario

www.reseaudumieuxetre.ca

ou le Chef exécutif de votre ESO or the Chief

Executive of your OHT



VERS LES STRATÉGIES GAGNANTES ET PLUS LOIN ENCORE!



TO WINNING STRATEGIES AND BEYOND!

Kids Enfants
Come First avant tout
archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team



ÉQUIPE SANTÉ
ONTARIO DU
Grand FLEUVE



ÉQUIPE SANTÉ
ALGOMA ONTARIO
HEALTH TEAM

Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



L'ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

Ottawa West Four Rivers
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
Ottawa Ouest Quatre Rivières



Timiskaming Area
Ontario Health Team



FLA OHT | ÉSOFLA
Frontenac, Lennox & Addington Ontario Health Team | Équipe Santé Ontario de Frontenac, Lennox et Addington

Noojmawing
Sookatagaing Ontario
Health Team



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team
Working together to improve care in our communities

Équipe santé Ontario
Cochrane
Ontario Health Team



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

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



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

Créé par :
Created by:

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



Kids Enfants
Come First | avant tout