Nom de l’organisme : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nom(s) de(s) Équipe(s) Santé Ontario :** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Statut d’organisme pour les services en français :**

* Désigné
* Partiellement désigné
* Identifié
* Non-identifié
* Autre

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Date de création du plan : | Approuvé par : | Date d’approbation : |
| Nom(s) de la/des personne(s) responsable(s) du plan : | Dates de révision : | |

| **Stratégies gagnantes** | **Meilleures pratiques** | | **Outils** | **Action(s) à entreprendre** | **Indicateur-s clé-s** | | **Échéancier (T1, T2, T3, T4)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1. Identifier un ou des champions/   personnes ressources | * ☐ | Identifier une personne en position de leadership comme responsable de la mise en œuvre 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). |  |  |  | Nombre de champions ou personnes ressources : |  |
| Nom des champions ou personnes ressources : |
| 2. Former les membres du personnel sur l’offre active des services de santé en français | * ☐ | Tout le personnel, incluant les membres du conseil d’administration, complètent la [formationoffreactive.ca](http://formationoffreactive.ca) en ligne du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l’Ontario. | * [Affiche sur la formation offre active](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2023/10/One-pager-FOA-structure.pdf) * [Information sur les inscriptions de groupe](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2023/10/One-pager-FOA-structure-1.pdf) |  |  | Pourcentage des membres du personnel qui ont complété la formation offre active : |  |
|
|
| * ☐ | Intégrer la [formationoffreactive.ca](http://formationoffreactive.ca) aux formations à compléter lors de la période d’orientation des nouveaux employés et membres du conseil d’administration de l’organisme. |
| 3. Identifier les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français | * ☐ | Tous les membres du personnel complètent une évaluation de leurs compétences linguistiques en français. | * [Fournisseurs désignés et identifiés : information sur les évaluations formelles et informelles](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/services-devaluation-linguistique-en-francais-accredites/) * [Autres fournisseurs : formulaire d’auto-évaluation des compétences linguistiques en français](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/auto-evaluation-des-competences-linguistiques-orales-et-ecrites-en-francais/) |  |  | Pourcentage des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français : |  |
| * ☐ | Créer et maintenir à jour un répertoire des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français. | * Les fournisseurs identifiés et désignés ayant accès à la base de données des services de santé en français (BDSSF) peuvent utiliser leur plan RH déjà complété de la BDSSF. * Pour les fournisseurs non-identifiés ou n’ayant pas accès à la BDSSF : Veuillez utiliser le gabarit suivant pour le [plan des ressources humaines](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2024/11/Plan-des-ressources-humaines-1-1.xlsx). |
| * ☐ | Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent une identification « Je parle français » sur leur lieu de travail. | * [Exemples d’identification pour les employés parlant français](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/articles-je-parle-francais/) * [Exemples d’identification pour les résidents et les résidentes de foyers de soins de longue durée](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2023/01/Boite-a-outils-SLD-FR.pdf) |
|  | Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français ont une signature électronique bilingue. | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples et des meilleures pratiques. |
| 4. Identifier les clients francophones | * ☐ | Accueillir, en tout temps, les clients dans les deux langues officielles : « Hello!, Bonjour! ». | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples de meilleures pratiques.   * [Affiche Welcome/Bienvenue](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2021/04/Affiche_Bienvenue_FR-ENG-1.pdf) * [Guide phonétique pour accueillir les clients lorsque vous ne parlez pas français](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2021/07/EN-FLS-Cheatsheet-if-you-dont-speak-French-1.pdf) |  |  | Pourcentage de clients / patients dont la langue maternelle est le français : |  |
| * ☐ | 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. | * [Questions de la variable linguistique](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/affiche-identification-de-la-langue-de-services-de-clients/) |
|  | Ajouter au dossier des clients les informations sur leur langue maternelle et la langue dans laquelle ils sont le plus à l’aise pour recevoir leurs services. | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples de meilleures pratiques. |  | Pourcentage de clients / patients qui sont plus à l’aise de recevoir leurs services en français : |  |
|  | 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 pour recevoir leurs services. | * [Exemples d’identification pour les résidents et les résidentes de foyers de soins de longue durée](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2023/01/Boite-a-outils-SLD-FR.pdf) |
| 5a. Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français |  | 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). | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples de meilleures pratiques.  \*À déterminer comment le pourcentage des clients servis en français sera recueilli. Une discussion doit avoir lieu avec les fournisseurs de services de santé et les ÉSO sur la meilleure façon de recueillir les informations sur le % de clients / patients servis en français. |  |  | Pourcentage de clients / patients servis en français : |  |
|  | Assurer qu’un nombre suffisant de professionnels ayant des compétences linguistiques en français soient disponibles à chaque quart de travail. | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples de meilleures pratiques. |
| 5b. Référer les clients francophones à un autre fournisseur offrant les mêmes services en français |  | 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. | * [One pager sur comment référer des clients](https://drive.google.com/file/d/1ifBOHgDmGV_EowHqlSVh-FMiOMTusQs_/view?usp=sharing) |  |  | Pourcentage de clients / patients francophones référés chez un partenaire pour des services en français : |  |
| 5c. Utiliser un service d’interprétation |  | Élaborer un processus qui permet aux clients d’accéder à des services d’interprétation. | * [Services d’interprétation de l’Accueil francophone de Thunder Bay dans le Nord-Ouest et l’Algoma](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/services-dinterpretation-nord-ouest-et-lalgoma/) * [Med Interpret](https://www.accueilfrancophone.com/med-interpret) * [Guide d’interpétation pour les professionnels de la santé](http://www.accueilfrancophone.com/images/Doc_Uploads/InterpretationGuide.pdf) * [Répertoire de l’Association des traducteurs et interprètes de l’Ontario pour trouver un traducteur, un interprète ou un terminologue](https://atio.on.ca/directory/?lang=fr) * [Information sur l’atelier *Interprétation et toi*](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/formation-linterpretation-et-toi/) * [Service d’interprétation médicale VOYCE](https://web.voyceglobal.com/?gad_source=1&gbraid=0AAAAApZbopQJ7LaSq2vyJiX5lYltgE-BF&gclid=Cj0KCQjwxsm3BhDrARIsAMtVz6PIGzjbVFEtdRYbVSuDrp8pJa2_ZF-mJqCE8zyfINU8UPWGWIpvnu0aAiLdEALw_wcB) * [Services d’interprétation disponibles partout au Canada (sites Web en anglais seulement) qui sont dans une section de la *Trousse virtuelle de ressources pour l’amélioration des services de santé aux personnes immigrantes francophones*](https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2023/12/FR-Trousse-SIF.pdf) |  |  | Pourcentage de clients / patients francophones ayant reçu un service d’interprétation : |  |
| 6. Mesurer les résultats | ☐ | Ajouter une question à l’égard de la satisfaction des services reçus en français dans le sondage de satisfaction de la clientèle. | * [Gabarit de sondage d’expérience des francophones pour mesurer la satisfaction des services reçus en françai](https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/questionnaires-dexperiences-de-patients-et-de-residents-francophones/)s * [Questions de RISE sur les services en français à inclure dans les sondages de satisfaction pour mesurer la satisfaction](https://entite4.ca/wp-content/uploads/Better-patient-care-and-experience-FREN.pd) |  |  | Pourcentage de clients / patients francophones satisfaits des services reçus en français : |  |
| * ☐ | Recueillir et mesurer les données des indicateurs clés des stratégies gagnantes. |  |
| * ☐ | Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre Équipe Santé Ontario. | À déterminer, en lien avec l’ÉSO |
| * ☐ | Partager annuellement les indicateurs clés des stratégies gagnantes avec votre personnel et votre conseil d’administration. | Veuillez consulter l’équipe du Réseau pour des exemples de meilleures pratiques. |