



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA**

PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DES LANGUES OFFICIELLES (PRLO)

Passez à l'étape suivante de votre parcours vers l'accessibilité linguistique.

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) d'Agrément Canada appuie et certifie les organismes qui sont engagés à améliorer l'accès aux services de santé et services sociaux en langues officielles.

Les barrières linguistiques et les problèmes de communication dans les services de santé et de services sociaux entraînent des diagnostics erronés, des retards de traitement, un manque de satisfaction des usagers et clients, des plaintes officielles, des pénalités et de mauvais résultats pour la santé.

Ces problèmes soulignent l'importance d'investir dans les bons outils, processus et formations pour permettre une communication de qualité entre les personnes qui fournissent les services et les personnes qui les reçoivent.

Le PRLO permet aux organismes de services de santé et de services sociaux de :

- ▶ Recevoir un soutien adapté à leurs besoins
- ▶ Réduire les obstacles à l'accès aux soins et services
- ▶ Améliorer l'accessibilité dans les langues officielles
- ▶ Accéder au contenu bilingue développé par des experts
- ▶ Atténuer les risques d'une mauvaise communication
- ▶ Démontrer un engagement envers l'équité en santé
- ▶ S'aligner avec les directives les plus récentes
- ▶ Obtenir un accès illimité à des ressources en ligne
- ▶ Augmenter la sécurité, la qualité et l'efficacité
- ▶ Accroître leur offre de services

Visitez la boutique virtuelle d'Agrément Canada afin de rejoindre le PRLO aujourd'hui, et améliorez la façon dont vous répondez aux besoins de vos clients et usagers.

Comment le programme fonctionne-t-il ?

Les organismes participants rejoignent une démarche d'apprentissage progressive comprenant plusieurs niveaux qui consiste à évaluer et à améliorer les compétences de l'organisme en matière d'accessibilité dans les langues officielles. Les organismes canadiens de services de santé et de services sociaux peuvent inscrire un, plusieurs, ou tous leurs programmes et services au PRLO à partir du niveau de compétence 1 (Découverte), où ils effectuent une autoévaluation à l'aide de l'outil d'évaluation du PRLO, tout en accédant aux ressources.

Comment ce programme s'intègre-t-il à nos efforts actuels d'accessibilité linguistique ?

Non seulement vous serez reconnu pour avoir accru l'accès aux services de santé et services sociaux dans les langues officielles du Canada, mais le PRLO vous aidera à tirer parti des lignes directrices actuelles, des plans de pratiques d'amélioration de la qualité, et des ressources supplémentaires pour développer progressivement les compétences d'accessibilité dans les langues officielles en mettant en œuvre des lignes directrices par le biais de concepts d'apprentissage continu.

Qui a élaboré ce programme ?

Le contenu de ce programme a été élaboré par Agrément Canada en collaboration avec son affilié HSO (l'Organisation de normes en santé), un organisme d'agrément international à but non lucratif, comportant plus de 60 ans d'expérience en matière de qualité et de sécurité dans les services de santé et services sociaux. Le programme est éclairé par les Normes nationales du Canada relatives à l'Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles, une norme commandée par la Société Santé en français et appuyée par le Gouvernement du Canada (Santé Canada). La présente initiative a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.

Pourquoi est-ce le bon moment de participer ?

Votre personnel, vos clients et le grand public exigent plus que jamais une transparence continue sur votre engagement envers leur santé et leur sécurité.

En démontrant votre engagement à améliorer continuellement l'accessibilité dans les langues officielles, vous bâtissez la confiance avec vos clients et les communautés locales.

Un agrément antérieur n'est pas une condition préalable. Les organisations peuvent maintenir le niveau 1 aussi longtemps qu'elles le souhaitent, et elles peuvent choisir de passer au niveau 2 (Fondement) lorsqu'elles sont prêtes pour l'évaluation par les pairs.

Quel est le coût pour participer au programme ?

Avec l'objectif du programme d'augmenter l'offre de services de santé et de services sociaux dans la langue officielle de choix ou requise de l'utilisateur, le programme est abordable pour les organismes de services sociaux et de services de santé. Le coût du programme débute à \$ 499 et soutient vos pratiques d'amélioration de la qualité pour le bien-être de vos usagers et vos clients.

À propos de nous

Agrément Canada propose un large éventail de programmes d'évaluation, propulsés par HSO et adaptés aux besoins locaux, à fort impact pour les organismes de santé et de services sociaux. Nous travaillons avec plus de 900 évaluateurs pairs ayant une vaste expérience dans les soins de santé et les services sociaux. Ceux-ci ont également reçu une formation par l'entremise du programme d'évaluation continue personnalisé d'Agrément Canada.

Visitez la boutique virtuelle d'Agrément Canada afin de rejoindre le PRLO aujourd'hui