

# STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES



## 1

### IDENTIFIER UN OU DES CHAMPIONS

#### Rôles du/des champion(s) :

- Être conscient de la relation directe entre l'offre active des services de santé en français, la qualité de ces services et la sécurité des usagers.
- Être sensible aux réalités, défis et droits des communautés francophones en situation minoritaires.
- Exerce une position de leadership au sein de son organisation en modelant les actions à entreprendre pour favoriser une culture organisationnelle sensible aux besoins des francophones.
- Élaborer un plan d'action pour réaliser la mise en oeuvre des stratégies gagnantes avec succès au sein de son organisation.
- Partager annuellement les indicateurs clés du projet et les progrès de son organisation dans la mise en oeuvre des stratégies gagnantes à son Équipe Santé Ontario.

**Indicateur clé :** # de champions dans l'organisation

## 2

### HABILITER LES MEMBRES DU PERSONNEL

#### Rôles du/des champion(s) :

- Le champion complète la formation d'orientation offerte par le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario sur la mise en oeuvre des stratégies gagnantes.
- Tous les membres du personnel complète la formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français disponible sur [formationoffractive.ca](http://formationoffractive.ca)
- Les membres du personnel sont informés des procédures mises en place pour maîtriser avec succès chacune des stratégies gagnantes adoptées par l'organisation.
- La formation en ligne sur l'offre active est une action à compléter par tous les nouveaux membres du personnel.

**Indicateur clé :** # des membres du personnel qui ont complété la formation sur l'offre active des services de santé en français

## 3

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

#### Rôles du/des champion(s) :

- 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.
- Les gestionnaires d'équipe prennent connaissance des membres de leur personnel qui ont des compétences linguistiques en français à chaque quart de travail.
- Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent, en tout temps, 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 :** # des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français

## 4

### IDENTIFIER LES CLIENTS FRANCOPHONES

#### Rôles du/des champion(s) :

- Accueillir, en tout temps, le client dans les deux langues officielles « Bonjour! Hi! ».
- Dès le premier contact, questionner le client sur sa langue maternelle.
- Dès le premier contact, questionner le client sur la langue dans laquelle il est le plus à l'aise de recevoir ses services de santé.
- Inclure, dans le dossier du client, les informations sur sa langue maternelle et la langue dans laquelle il est le plus à l'aise de recevoir ses services de santé.
- Les membres du personnel prennent connaissance de la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services avant de débiter les soins.

**Indicateurs clé :** # de clients dont la langue maternelle est le français ; # de clients qui sont plus à l'aise de recevoir leur service de santé en français.

## 5

### JUMELER LES CLIENTS FRANCOPHONES AVEC LES PROFESSIONNELS AYANT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS

OU

### RÉFÉRER LES CLIENTS FRANCOPHONES À UN AUTRE FOURNISSEUR OFFRANT DES SERVICES ÉQUIVALENTS DE QUALITÉ ÉGALE EN FRANÇAIS

#### Rôles du/des champion(s) :

- Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques suffisantes en français (niveau linguistique avancé moins).
- Jumeler les membres du personnel bilingue avec les membres du personnel unilingue anglophones exerçant un poste similaire afin d'offrir en tout temps aux francophones des services en français.
- Élaborer des ententes de référence formelles avec d'autres fournisseurs de services de santé qui offrent des services similaires en français.
- Développer un processus formel afin d'assurer que les transferts / références des clients francophones vers les fournisseurs de services de santé en français se déroulent sans pénaliser ceux-ci sur la qualité des services et le temps d'attente avant de recevoir les services requis.

**Indicateur clé :** # de clients francophones servis en français ; # de clients francophones ayant reçu des services d'interprétation professionnel

**Indicateur clé :** # de clients francophones référés chez un partenaire pour des services en français ; # de clients francophones jumeler avec du personnel ayant la capacité d'offrir des services en français

## 6

### MESURER LES RÉSULTATS

#### Rôles du/des champion(s) :

- Incorporer une question à l'égard de la satisfaction des services reçus en français dans le sondage de satisfaction des clients.
- Mesurer et partager annuellement à vos/votre équipe(s) Santé Ontario les indicateurs clés des stratégies gagnantes du protocole linguistique.
- Identifier et partager annuellement à votre/vos équipe(s) Santé Ontario vos services disponibles en français (si applicable).

**Indicateurs clé :** # de clients satisfaits des services en français reçus ; # de services disponibles en français