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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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** | **Auto-évaluation des stratégies gagnantes déjà mises en place dans votre organisation** | | **Objectif(s) à atteindre** | **Action(s) à entreprendre pour atteindre les objectifs** | **Personne(s) impliquée(s)** | **Date**  **butoir** |
| Identifier les clients francophones | ☐ | Questionnez-vous le client/patient sur sa langue maternelle dès le premier contact? |  |  |  | Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| ☐ | Questionnez-vous le client/patient sur la langue officielle avec laquelle il est le plus à l’aise de recevoir ses services dès le premier contact? |
| ☐ | Avez-vous un processus qui permet aux membres de votre personnel de connaître le besoin linguistique du client tout au long de son séjour dans votre établissement? |
| ☐ | Avez-vous une politique et des procédures internes qui appuient la captation de la variable linguistique dans le dossier patient/client? |
| Identifier les membres de votre personnel qui ont des compétences linguistiques en français | ☐ | Avez-vous une politique et des procédures internes qui appuient l’identification des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français? |  |  |  | Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| ☐ | Utilisez-vous une auto-évaluation pour que les membres de votre personnel puissent identifier leurs compétences linguistiques en français? |
| ☐ | Est-ce que les informations sur les compétences linguistiques en français des membres de votre personnel se retrouvent dans leur dossier d’employé? |
|  | Avez-vous un mécanisme interne ou utilisez-vous les services d’une firme accréditée pour évaluer officiellement les membres de votre personnel qui rapportent un niveau de français à l’oral d’avancé perfectible et plus? |
|  | Avez-vous une liste à jour de votre personnel ayant des compétences linguistiques en français? |
| ☐ | Est-ce que cette liste de votre personnel ayant des compétences linguistiques en français est facilement accessible aux membres du personnel responsables du jumelage de la clientèle francophone? |
| ☐ | Est-ce que les membres de votre personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent une identification « Je parle français » ou sont facilement identifiables auprès de la clientèle? |
| Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français (si applicable) | ☐ | Avez-vous une politique et des procédures qui appuient votre processus de jumelage des clients qui sont plus à l’aise de recevoir leurs services en français avec votre personnel ayant des compétences linguistiques en français? |  |  |  | Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| ☐ | Avez-vous des mesures de contingence lorsqu’il n’y a pas de personnel en mesure de livrer des services en français pour le service demandé? |
| ☐ | Avez-vous une politique et des procédures qui appuient vos mesures de contingence pour assurer une offre active de vos services de santé en français? |
| Référer les clients qui sont plus à l’aise de recevoir leurs services en français vers un autre fournisseur qui offre les mêmes services de qualité égale en français | ☐ | Avez-vous un accord formel de référence de votre clientèle francophone avec un/des autre(s) fournisseur(s) de services de santé qui offre(nt) le même service de même qualité en français? |  |  |  | Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| ☐ | Avez-vous une politique et des procédures qui appuient votre processus de référence de votre clientèle francophone? |
| Mesurer les résultats | Votre organisation mesure t’elle les indicateurs clés suivants ? | |  |  |  | Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| ☐ | % de clients dont la langue maternelle est le français. |
| ☐ | % de clients qui sont plus à l’aise de recevoir leurs services de santé en français. |
| ☐ | % des employés ayant des compétences linguistiques en français. |
| ☐ | % de clients francophones servis en français dans mon organisation. |
| ☐ | % de clients référés chez un partenaire à l’externe pour ses services en français. |
| ☐ | % de clients satisfaits des services de santé en français reçus. |
| ☐ | % de clients dont la langue maternelle est le français, mais qui ont choisi de recevoir leurs services de santé en anglais. |
| ☐ | Nombre de plaintes ou de compliments ayant trait aux services de santé en français. |