

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 minoritaire.
- 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 Equipe Santé Ontario.

Indicateur clé: Nombre de champion dans l'organisation

2 HABILITER LES MEMBRES DU PERSONNEL

- Le champion complète la formation d'orientation offerte par le Réseau des services de santé en français de l'Est 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 la plateforme Accès ÉQUITÉ.
- 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.

Indicateurs clés: % 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

- 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

- 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 clés: % 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

- 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 bilingues avec les membres du personnel unilingues 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 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 francophone servis en français

Indicateur clé: % de clients francophones référés chez un partenaire pour des services en français

6 MESURER LES RÉSULTATS

- 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 votre/vos 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 clés: % de clients francophones satisfaits des services en français reçus ; Nombre de services disponibles en français