

Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français



Les politiques apportent des orientations, de la cohérence, des obligations de rendre des comptes, de l'efficacité et de la clarté sur le fonctionnement d'une organisation.

Créer une politique et des procédures sur le protocole linguistique proposé par l'Équipe Santé Enfants avant tout permettra à votre organisme d'assurer la pérennité de ce protocole dans vos pratiques organisationnelles. Elles aideront aussi à vos nouveaux membres du conseil d'administration et à vos employés à comprendre rapidement le fonctionnement du protocole linguistique au sein de l'organisme et les attentes à leur égard à ce titre.

Voici une proposition d'énoncés de politique pour le protocole linguistique:

Politique sur le protocole linguistique de l'Équipe Santé Enfants Avant Tout

1. Services dans la langue officielle du client

- 1.1. L'organisme possède un mécanisme pour capter et consigner l'identité linguistique et la langue dans laquelle la clientèle est le plus à l'aise de recevoir ses services à son dossier, dès le premier contact ;
- 1.2. Les clients ayant besoin de services de santé en français sont jumelés au personnel ayant les qualifications requises et des compétences linguistiques en français de niveau avancé perfectible ou plus ;
- 1.3. S'il n'y a aucun personnel francophone disponible pour le service demandé, le client est référé vers un autre fournisseur de service de santé détenant la capacité d'offrir le même service de qualité égale en français ;
- 1.4. Une entente de référence formelle est établie avec un ou des fournisseurs offrant les mêmes services de santé en français de même qualité ;
- 1.5. Un processus est mis en place pour informer le personnel sur les professionnels de l'organisation ayant un niveau de français suffisant pour servir les patients désirant des services de santé en français.

2. Communication

- 2.1. Les membres du personnel qui parlent français sont clairement identifiés à l'aide d'un insigne d'identité, d'affichage bilingue dans les bureaux, de cartes professionnelles bilingues et de signature électronique bilingue, indiquant à la clientèle et les familles leur capacité de communiquer en français ;

3. Recrutement et dotation en personnel

- 3.1. Une auto-évaluation des compétences linguistiques en français correspondant au niveau de compétence linguistique établi selon les normes du Gouvernement de l'Ontario est complétée par tous les employés et est ajouté à leur dossier d'employé ;
- 3.2. Lorsqu'un employé rapporte un niveau de français égal ou supérieur au niveau avancé perfectible, les aptitudes linguistiques de celui-ci sont évaluées par une firme externe ou par des mécanismes internes ;
- 3.3. [Nom de l'organisme] tient à jour une liste des professionnels ayant la capacité d'offrir des services en français, et ce, par spécialité ;
- 3.4. Des mesures de contingence sont mises en place lorsqu'il n'y a pas de personnel en mesure de livrer des services en français pour le service demandé.

4. Formation du personnel

- 4.1. [Nom de l'organisme] s'engage à offrir une formation sur le protocole linguistique à tous les employés, bénévoles, professionnels avec droits de traitement de même qu'au conseil d'administration. Cette formation (sélectionner ce qui s'applique) :
 - Sera offerte lors de l'orientation initiale ;
 - Sera offerte lors de l'orientation initiale avec un rappel annuel ;
 - Autre.

5. Gouvernance et imputabilité

- 5.1. [Titre du poste] est désigné comme responsable de l'application du protocole linguistique. Ces responsabilités sont:
 - Assurer que l'identité linguistique et la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise sont captées dès le premier contact avec la clientèle et ajoutées au dossier du patient;
 - Assurer le jumelage de la clientèle francophone à un membre du personnel ayant les mêmes qualifications et des compétences linguistiques en français de niveau avancé perfectible ou plus ;
 - Assurer l'aiguillage de la clientèle francophone vers un fournisseur de service externe avec qui une entente formelle de référence a été établie lorsque le service demandé n'est pas disponible en français ;
 - Assurer qu'une auto-évaluation des compétences linguistiques en français est complétée par tous les employés et mise à leur dossier ;
 - Assurer la mise à jour de la liste des employés bilingues ;
 - Offrir la formation sur les stratégies gagnantes à tous les employés;
 - Assurer que tous les employés ont suivi la formation sur l'offre active du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.
- 5.2. Le conseil d'administration/organe directeur reçoit annuellement un rapport sur les indicateurs clés des stratégies gagnantes du protocole linguistique et s'assure que de nouveaux objectifs sont fixés pour améliorer l'offre active des services de santé en français.