

Foire aux questions



Je n'offre pas de service en français. Dois-je quand même mettre en place le protocole linguistique?

Oui. Le protocole linguistique concerne tous les fournisseurs et les agences de services de santé. Dans le but d'offrir des services de santé sécuritaires, éthiques et équitables aux communautés francophones minoritaires, le protocole regroupe un ensemble de stratégies gagnantes. Celles-ci permettent d'identifier, dès le premier contact, les clients qui sont le plus à l'aise de recevoir leurs services de santé en français et de les jumeler à des professionnels de la santé ayant des compétences linguistiques en français ou de les référer vers des organisations qui peuvent leur prodiguer des soins de qualité égale en français. Il est important que les clients se sentent à l'aise de demander leurs services dans la langue officielle de leur choix au sein de votre organisation. Dans le cas où vous n'offrez pas de service en français, les stratégies gagnantes du protocole linguistique vous aideront à mettre en place des politiques et des procédures qui faciliteront la référence externe des clients qui souhaitent recevoir leurs services de santé en français.

Y-a-t'il des formations pour aider les organismes à mettre en oeuvre le protocole linguistique ?

Oui. Une formation sur la mise en œuvre des stratégies gagnantes (composante majeure du protocole) sera offerte à la gouvernance et à la personne responsable de la mise en œuvre du protocole linguistique de chaque organisation par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE). Celle-ci permettra de bien comprendre le contexte entourant les services de santé en français et chacune des stratégies gagnantes proposées dans le protocole linguistique. La formation vous guidera dans le développement d'un plan de travail personnalisé qui facilitera la mise en œuvre des stratégies gagnantes au sein de votre organisation.

De plus, une formation gratuite sur l'offre active des services de santé en français est offerte virtuellement à tous les professionnels. Elle a pour objectifs de sensibiliser les gens qui travaillent ou qui étudient dans le domaine de la santé à la valeur ajoutée de l'offre active des services de santé en français, d'amener les gens à prendre conscience du rôle important qu'ils peuvent jouer pour assurer une amélioration de l'offre de services de santé en français et de promouvoir la sécurité et la qualité des soins centrés sur la personne.

Existe-t-il une communauté de pratique pour que les gens puissent pratiquer leur français ?

Non. Toutefois, certains établissements d'enseignement et des organismes de la communauté offrent de la formation linguistique pour l'apprentissage ou le perfectionnement du français. Par exemple, l'[Alliance Française Ottawa](#) propose des cours de français langue seconde pour les adultes. Le [Consortium national de formation en santé \(CNFS\)](#) qui regroupe seize collèges et universités de la francophonie canadienne ainsi que quatre partenaires régionaux offre des programmes de formation en santé. Aussi, un [programme de remboursement pour la formation linguistique en français](#) est disponible aux professionnels de la santé oeuvrant pour un organisme désigné ou en voie de l'être qui veulent améliorer leurs compétences de communication en français, qui ont déjà atteint le niveau intermédiaire et qui travaillent directement avec des patients, des clients, des familles ou des membres du public dans un milieu de soins de santé.

Quelles sont les grandes étapes de la mise en œuvre du protocole linguistique ?

1. Identifier un membre de votre personnel qui sera responsable de la mise en œuvre du protocole linguistique :

Cette personne n'a pas besoin de maîtriser le français, mais devrait être dans un poste qui lui permet d'être en contact direct avec la clientèle, avec les employés et avec la gouvernance. Cette personne doit être sensible à l'importance de l'offre active des services en français et démontrer du leadership à ce sujet.

2. Formation des membres du personnel de chaque organisation sur l'Offre Active des services en français:

Une formation sur l'offre active des services de santé en français est offerte virtuellement et gratuitement par le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario. Cette formation est accréditée par plusieurs ordres professionnels comme source de développement professionnel et une attestation est remise lorsque celle-ci est complétée.

3. Formation de la personne responsable de la mise en œuvre du protocole linguistique et de la gouvernance de chaque organisation :

Une formation est offerte par le RSSFE sur la « Mise en œuvre des stratégies gagnantes ».

4. Développement d'un plan de travail personnalisé :

Lors de la formation offerte par le RSSFE sur la « Mise en œuvre des stratégies gagnantes », la gouvernance et la personne responsable de la mise en œuvre du protocole de votre organisation développeront un plan de travail personnalisé à votre réalité organisationnelle pour maximiser vos chances de succès. Ainsi, vous pourrez déterminer si vous employez déjà certaines stratégies gagnantes, définir l'ordre dans lequel vous désirez mettre en œuvre les stratégies gagnantes et comment vous vous y prendrez pour les incorporer dans vos pratiques organisationnelles.

Existe-t-il d'autres ressources pour nous appuyer ?

Oui. Le RSSFE met à votre disposition une boîte à outils pour soutenir vos activités de mise en œuvre de chaque stratégie gagnante.

Le protocole linguistique remplace-t-il nos autres obligations à l'égard des services en français ?

Non. La [Loi sur les services en français](#) et la désignation constituent le cadre légal en ce qui concerne les services en français en Ontario. Toutes les obligations contractuelles en place avec vos bailleurs de fonds à l'égard des services en français demeurent en vigueur. Le protocole linguistique regroupe un ensemble d'actions essentielles pour le maintien d'une offre active de services de santé en français, mais, à elles seules, la mise en œuvre de celles-ci est insuffisante pour répondre à toutes les exigences de la désignation à l'égard des services de santé en français.

Où puis-je obtenir plus d'informations ?

[Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario \(RSSFE\)](#) est le précurseur des stratégies gagnantes pour servir les clients francophones et a travaillé en étroite collaboration avec le comité francophone Enfants Avant Tout dans l'élaboration du protocole linguistique. Le RSSFE est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'accès à un continuum de services de santé de qualité offerts activement en français. Il est reconnu par la province comme Entité de planification des services de santé en français pour l'Est et le Sud-Est de l'Ontario depuis 2010. À cet effet, le Réseau conseille les autorités locales de santé sur toutes les questions touchant la santé des francophones. Ainsi, il pourra répondre à toutes vos questions concernant le protocole linguistique. Vous pouvez communiquer avec le RSSFE par téléphone au (613) 747-7431 ou par courriel au reseau@rssfe.on.ca.

Devenez membre corporatif du Réseau pour contribuer à l'amélioration des services de santé en français

Les membres corporatifs sont des organisations qui offrent ou qui comptent offrir des services de santé en français dans l'Est ou le Sud-Est ontarien. En plus de recevoir régulièrement des nouvelles sur l'accès aux services de santé en français dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario, le membre corporatif a une occasion unique de faire connaître le point de vue de son organisme, de participer aux recommandations d'amélioration des services de santé en français et d'appuyer des dossiers qui amélioreront la santé des francophones. Chaque organisme désigne son mandataire qui se voit accorder un droit de vote à l'Assemblée générale annuelle du Réseau et la possibilité de siéger au Conseil d'administration. L'adhésion est gratuite. Consultez la section des [membres corporatifs](#) sur notre site internet pour en savoir plus et trouver le formulaire à compléter.

Juillet 2023