

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) : valeur ajoutée pour votre organisation

EN COLLABORATION AVEC

accès ÉQUITÉ

Promouvoir l'équité d'accès aux services de santé en français

AVEC LE SOUTIEN DE



Santé
Canada

Health
Canada



Société Santé
en français



ACCREDITATION
AGRÈMENT
CANADA



Copyright © 2022 HSO et Agrément Canada. Tous droits réservés.

Aperçu de HSO et d'Agrément Canada



L'Organisation de normes en santé (HSO) élabore des normes de santé et de services sociaux fondées sur des données probantes et reconnues à l'échelle internationale, fournissant un ensemble cohérent de critères et de lignes directrices pour la qualité et la sécurité.



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Agrément Canada offre des programmes d'agrément et d'évaluation aux organismes de services sociaux et de santé ainsi qu'aux gouvernements, en fonction de leurs besoins locaux.





accès éQUITÉ

accès éQUITÉ est un site de ressources en ligne conçu pour promouvoir l'équité d'accès aux services de santé en français.

accès éQUITÉ intègre les critères de la norme CAN/HSO 11012:2018 en offrant une panoplie de ressources pour appuyer les organismes à accroître leurs capacités et se conformer aux exigences du **Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)** d'Agrément Canada.

Ensemble, **accès éQUITÉ** et le **PRLO** offrent des stratégies et des outils concrets pour accroître l'accès ainsi que des mesures tangibles permettant de suivre la progression des services de santé en français dans le temps.



Besoins non satisfaits



**Barrières
linguistiques
[Risques]**



**Populations vulnérables ;
Langue de choix
[Accès]**



**Exacerbés par la
COVID-19 et les défis
de RHS**





L'importance de la dualité linguistique au Canada

- La dualité linguistique est devenue un élément essentiel de notre identité nationale, et est une source d'avantages économiques, sociaux et politiques pour les Canadiens.
- L'adaptation à plus d'une langue officielle au Canada continue à démontrer que l'équité, la diversité, et l'inclusion sont des forces.
- Soutenir la dualité linguistique canadienne par des initiatives et outils systémiques à extrants mesurables contribue à créer de nouvelles opportunités pour l'accessibilité linguistique dans son ensemble (ce qui inclut d'autres types d'accessibilité linguistique ainsi que les provinces ayant plus de deux langues officielles).



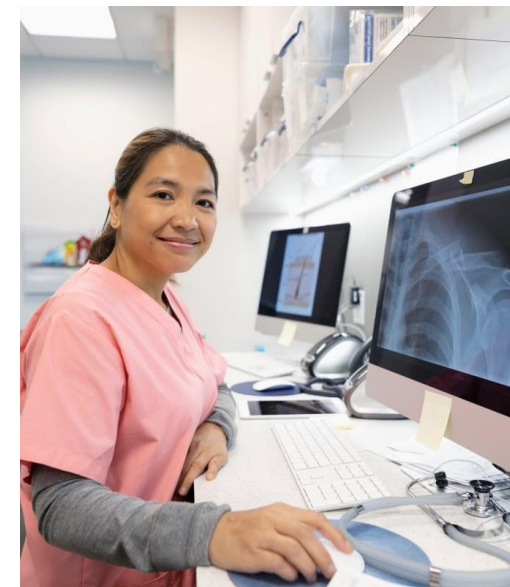
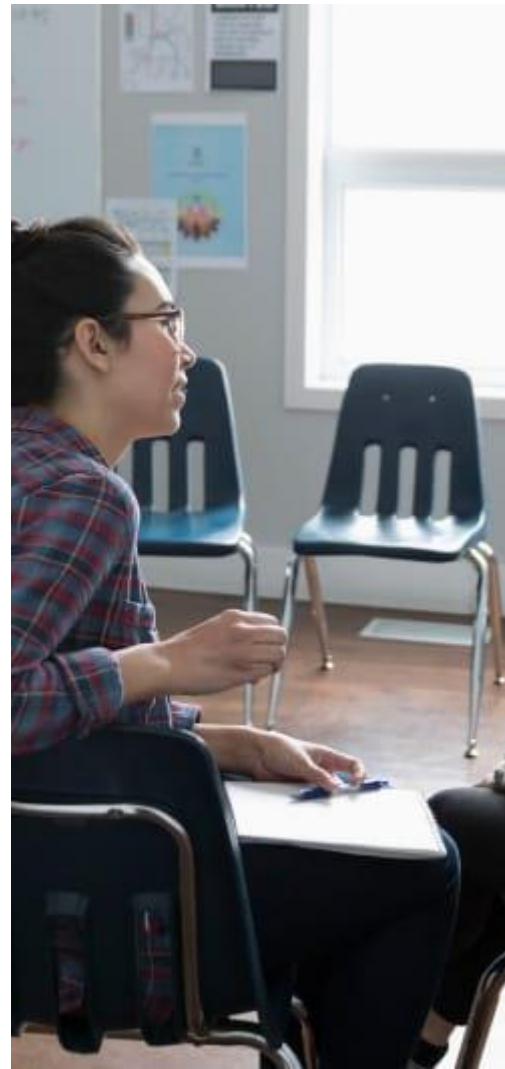


La solution potentielle

À quoi ressemble-t-elle?

Un outil systémique disponible à l'échelle nationale soutenant les organismes de services de santé et services sociaux dans l'amélioration continue de leur accessibilité en langues officielles, quel que soit leur positionnement actuel dans leur cheminement.

Afin de promouvoir l'offre active, l'outil doit être accessible, clair, et intégrable dans un environnement à capacité/main-d'œuvre réduite ou unilingue.





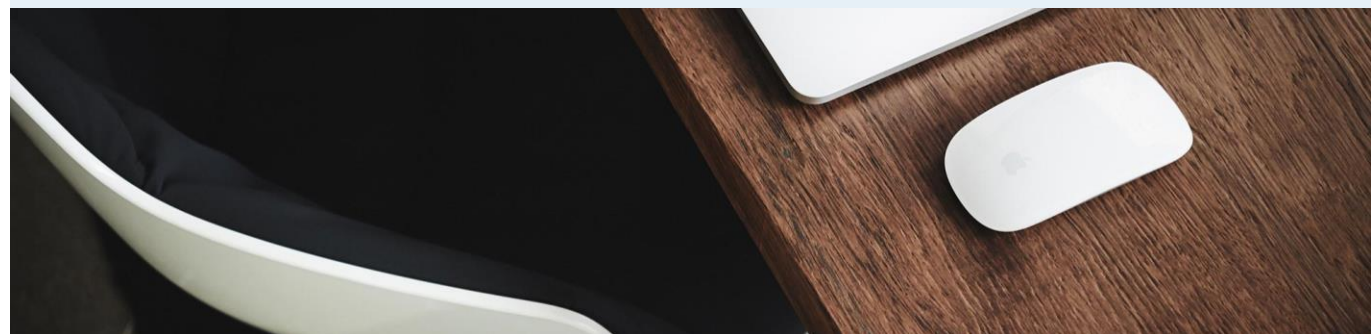
La solution

Qu'est ce que le PRLO ?

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) est un programme d'évaluation soutenu par la norme **Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles** (CAN/HSO 11012:2018).

Le PRLO englobe plusieurs thèmes :

- Communication et services linguistiques
- Recherche clinique
- Gouvernance et leadership
- Main-d'œuvre
- Assurance de la qualité
- L'évaluation de l'amélioration de la qualité



Programme de reconnaissance

Données probantes

- Norme nationale
- Évaluations impartiales
- Évaluateurs pairs experts

État de préparation

- Aucune préparation à l'entrée
- Disponible pour tous les organismes de santé ou sociaux
- Aucuns préalables pour commencer

Inscription facile

- Inscription numérique en ligne
- Décentralisée
- Programmes spécifiques dans les établissements
- Pas nécessairement l'organisme en entier

Rentabilité

- Outils numériques
- Niveau d'effort inférieur
- Niveaux progressifs
- Faible coût pour chaque programme participant dans un établissement



Aperçu du Programme de reconnaissance des langues officielles



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

AVEC LE SOUTIEN DE



Santé
Canada

Health
Canada



Société Santé
en français

Processus itératif d'amélioration de la qualité

Soutenir



Accès équitable aux services de santé et services sociaux.

Mesurer



Pratiques exemplaires fondées sur données probantes. Adaptable à plusieurs langues.

Reconnaître



Recevoir la reconnaissance de vos contributions.





Objectif du PRLO

**Accroître l'accès aux services de santé et aux services sociaux
dans la langue de choix ou requise de l'utilisateur.**



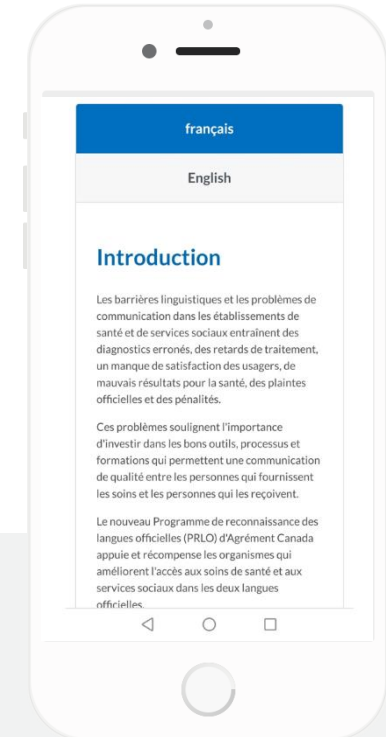
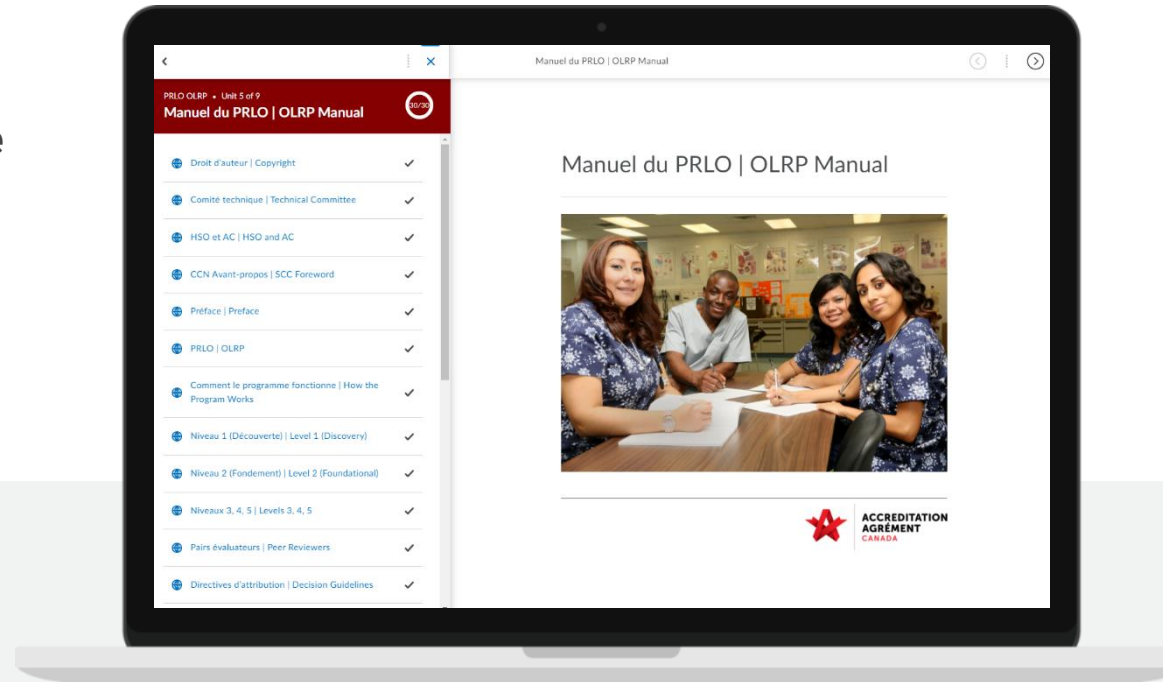
Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

Niveau 1 - Découverte

Le PRLO est une mesure tangible d'augmentation de l'offre de services de santé en français, appuyée par des critères d'excellences pour l'ensemble du pays.





Vision du PRLO

Soutenir et récompenser les organismes de services de santé et de services sociaux dans leur cheminement vers l'amélioration de l'accessibilité linguistique.



“Pour la dualité linguistique au pays, il y aurait deux ingrédients essentiels : le **respect** et la **reconnaissance**.”

- **Raymond Thériault**, commissaire aux langues officielles du Canada





Qui sont les utilisateurs du programme ?

- Le PRLO est destiné à **tous les organismes de services de santé et de services sociaux au Canada.**
- Les organismes et autorités sanitaires peuvent inscrire **un, plusieurs, ou tous leurs services spécialisés et établissements** pour participer au PRLO.
- **Un agrément antérieur n'est pas une condition préalable.**
- **Le gestionnaire du programme au sein du site n'a pas besoin d'être bilingue.**



- **Fédéraux**
- **Provinciaux/Territoriaux**
- **Municipaux**
- **Communautaires**
- **Publics et privés**
- **De bienfaisance enregistrés**
- **Sans but lucratif**



Informé par des données probantes

Ces outils ont été testés dans plusieurs provinces au cours de projets pilotes. Plusieurs différents établissements et services spécialisés ont été évalués, incluant:

- hôpitaux de soins généraux
- centre médical
- soins de courte durée
- soins tertiaires
- soins de longue durée
- réadaptation en toxicomanie





Feuille de route du programme

Parution des niveaux 1 et 2 du PRLO



Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)

2022



Maintenant offert

PRLO - Niveau 1: Découverte

2023



À venir – printemps 2023

PRLO - Niveau 2 : Fondement





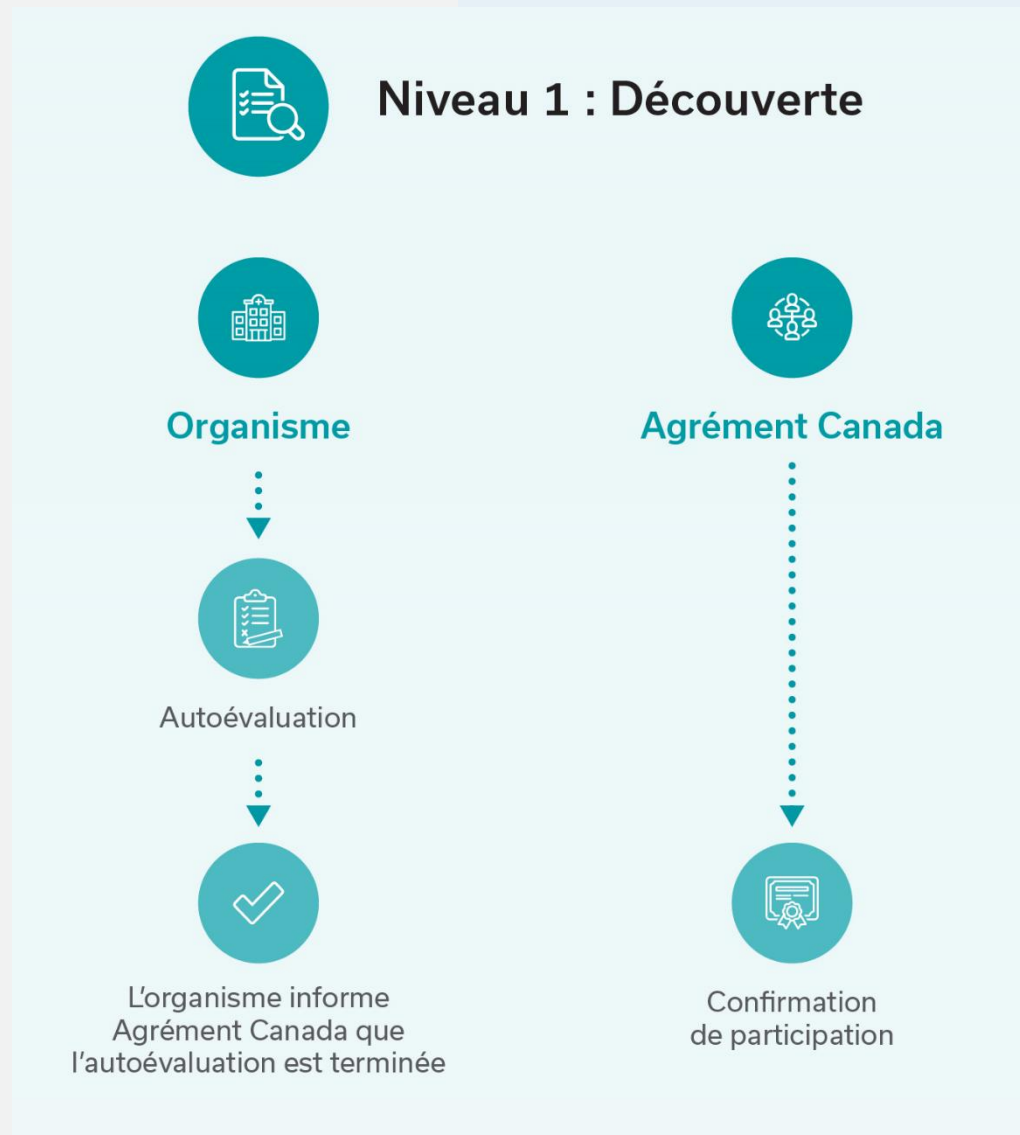
PRLO

Niveau 1

Découverte

Maintenant offert

Comment le niveau 1
du programme de
reconnaissance
fonctionne-t-il ?





Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRL0)

Niveau 1 - Découverte

2018



La norme CAN/HSO 11012:2018 :

Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles (HSO, SSF)



2019

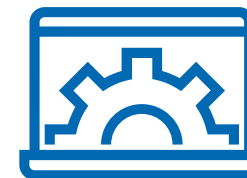


Le manuel d'évaluation de HSO :

Utilisé par plusieurs sites utilisant la nouvelle norme dans le cadre d'un projet pilote



2021-2022



Par l'entremise d'Agrément Canada :

Intégrés dans une plateforme virtuelle dans le cadre du programme de reconnaissance



Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRL0)

Niveau 1 - Découverte

Ressources et fonctionnalités



Accès virtuel flexible



Outil d'autoévaluation



Guide d'autoévaluation



Certificat de participation



Trousse de communications



Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRL0)

Niveau 1 - Découverte

Ressources et fonctionnalités



Contenu bilingue développé
par des experts



Foire aux
questions



Banque de liens vers des
ressources utiles



Glossaire
bilingue



Interface claire
et simple



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA

PRLO - OLRP



Chantal Galipeau



Accueil



Contenu



Autoévaluation



Résultats



Glossaire



FAQ



Liens



Poser une ques...

PRLO - Découverte (Niveau 1) | OLRP - Discovery (Level 1)

Lancer le guide rapide ▾

Mes réglages ▾

Nouvelles ▾

Calendrier ▾

Contenu du cours ▾



Accueil



CHAPITRE 1 : Établissement de l'offre active de services | CHAPTER 1: Establishing the Active Offer ... 5/5

1.1

1.2

1.3

1.4

1.5

CHAPITRE 2 : Recherche clinique | CHAPTER 2: Clinical Research

CHAPITRE 3 : Gouvernance et leadership | CHAPTER 3: Governance and Leadership

CHAPITRE 4 : Main-d'œuvre | CHAPTER 4 : Workforce

1 Établissement de l'offre active de services

1 Establishing the Active Offer of Services

1.3 Le personnel de l'organisme se renseigne explicitement sur la langue officielle préférée ou requise de chaque usager et enregistre cette information dans tous les dossiers appropriés.

Sélectionnez chaque élément pour en savoir plus.

1.3.1 L'organisme signale la langue officielle préférée ou requise de chaque usager afin d'être en mesure de transmettre cette information à tout le personnel au besoin.

1.3.2 L'organisme établit un protocole fondé sur des données probantes pour filtrer la langue officielle préférée ou requise de chaque usager.

1.3.3 L'organisme a mis en place une politique permettant de répondre aux préférences en matière de langue officielle des usagers et à leurs besoins linguistiques.

1.3.4 L'organisme veille à ce que tout le personnel soit correctement formé au dépistage des préférences en matière de langue officielle des usagers et à leurs besoins linguistiques.

1.3.5 L'organisme valide la préférence en matière de langue officielle des usagers et à son besoin linguistique tout au long de la prestation des soins.



Contenu



Directives d'attribution | Decision Guidelines ✓

Rapport et attribution - Niveau 2 | Report and Award - Level 2 ✓

L'outil d'évaluation | The Assessment Tool ✓

CHAPITRE 1 : Établissement de l'offre active de services | CHAPTER 1: Establishing the Active Offer o... ✓ ▶

CHAPITRE 2 : Recherche clinique | CHAPTER 2: Clinical Research ✓ ▶

CHAPITRE 3 : Gouvernance et leadership | CHAPTER 3: Governance and Leadership 2/2 ▼

3.1 ✓

3.2 ✓

CHAPITRE 4 : Main-d'œuvre | CHAPTER 4 : Workforce ✓ ▶

CHAPITRE 5 : Assurance de la qualité | CHAPTER 5: Quality Assurance ✓ ▶

CHAPITRE 6 : L'évaluation de l'amélioration de la qualité | CHAPTER 6: Measurement for Improvement... ✓ ▶

3 Gouvernance et leadership

3 Governance and Leadership

3.2 L'organisme élabore et utilise une interprétation cohérente, validée et partagée de la compétence linguistique dans un contexte relatif aux langues officielles.

Sélectionnez chaque élément pour en savoir plus.

▶ 3.2.1 Les usagers et le personnel ont accès à une terminologie normalisée associée aux services de santé et aux services sociaux dans les deux langues officielles.

▼ 3.2.2 [L'organisme affecte un membre du personnel ou un service spécifique pour promouvoir les compétences linguistiques et les initiatives de sensibilisation.](#)

ÉTAPE
2

Conseils

Des individus favorisant l'accès aux langues doivent être identifiés à tous les niveaux de l'organisme, de la gouvernance, au leadership sans oublier la prestation de services. Le champion évalue dans quelle mesure les systèmes, les programmes, les services et ressources, le personnel, le personnel d'encadrement et les administrateurs de l'organisme répondent aux besoins linguistiques des communautés qu'elle dessert. Les initiatives linguistiques comprennent la promotion de la compétence linguistique du personnel (capacité linguistique et sensibilité aux barrières linguistiques), les initiatives d'affichage bilingue, l'accès à des services d'interprétation gratuits et les activités connexes.

Accès aux connaissances



Contenu



Page 1:

1 2 3
-- -- --

Page 2:

4
--

Page 3:

5 6 7
-- -- --

8 9
-- --

Page 4:

10 11 12
-- -- --

13 14 15
-- -- --

16 17 18
-- -- --

Page 5:

19 20 21
-- -- --

Page 6:

Page précédente

Page suivante

Page 1 de 11

1 | Établissement de l'offre active de services

1.1 | L'organisme offre et fournit activement des services de santé et des services sociaux dans les deux langues officielles selon les préférences linguistiques ou le besoin de l'utilisateur.

Question 1 (1 point)

1.1.1 L'organisme fait des efforts considérables et mesurables pour fournir activement des services de santé et des services sociaux dans la langue de l'utilisateur, en utilisant un personnel bilingue formé.

ÉTAPE
1

- non débuté
- en cours
- satisfaisant
- sans objet



Autoévaluation





PRLO

Niveau 2

Fondement

À venir – printemps 2023

Comment le niveau 2
du programme de
reconnaissance
fonctionne-t-il ?



Niveau 2 : Fondement



Organisme



Agrément Canada



Autoévaluation



Évaluation par les pairs



Élaboration du PAACQ



Décision d'attribution et rapport



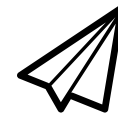
L'organisme informe Agrément Canada
que l'autoévaluation est terminée et
que le PAACQ a été élaboré



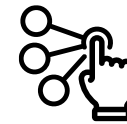
Fondement



GUIDER



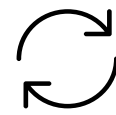
REGROUPER



AUTONOMISER



PÉRENNISER



Votre stratégie, suivi d'actions
et formation en un seul endroit

accès éQUITÉ

Votre compte | Déconnexion | English

ACCUEIL | RESSOURCES | QUI SOMMES-NOUS? | DEMANDEZ DU SOUTIEN

Plan pour les services de santé en français

Auto-évaluation de l'état actuel des services de santé en français

Nom de l'organisation :

Veillez évaluer votre organisation en fonction des critères suivants.

Connaître

Connait les politiques et les lois provinciales ou territoriales et fédérales qui ont un impact sur l'offre de services en français.

Oui En cours Non

Recueille et analyse les priorités du système de santé en matière d'accès linguistique/services en français.

Oui En cours Non

Recueille et analyse les données probantes pour dresser le profil de santé de la communauté francophone et/ou acadienne.

Oui En cours Non

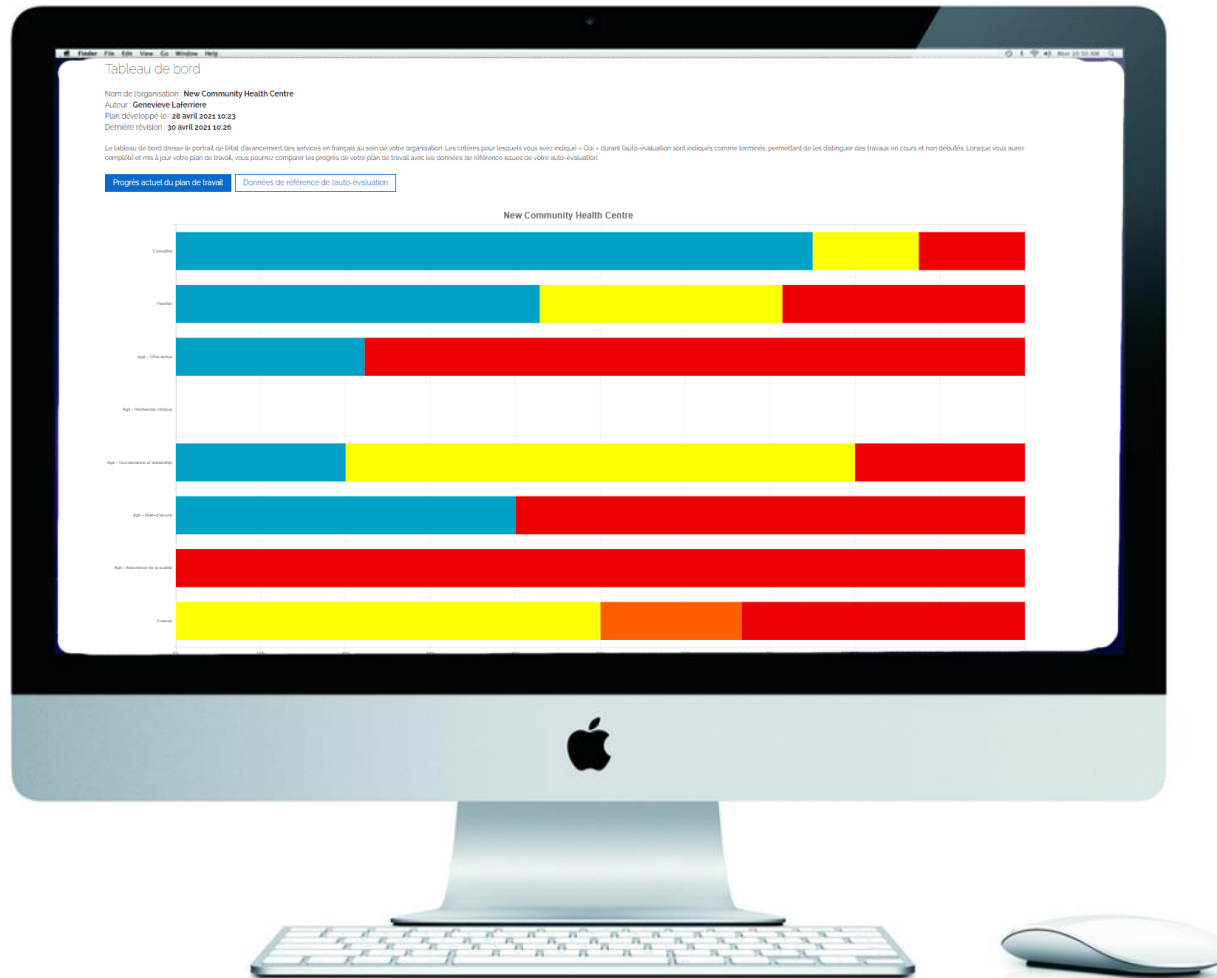
Recueille et analyse les données sur l'utilisation des services de santé par la population francophone et/ou acadienne.

Oui En cours Non

Recueille et analyse l'expérience de la population francophone et/ou acadienne ayant utilisé les services.



Occasion gratuite de se familiariser avec des critères simplifiés et apparentés à ceux du PRLO



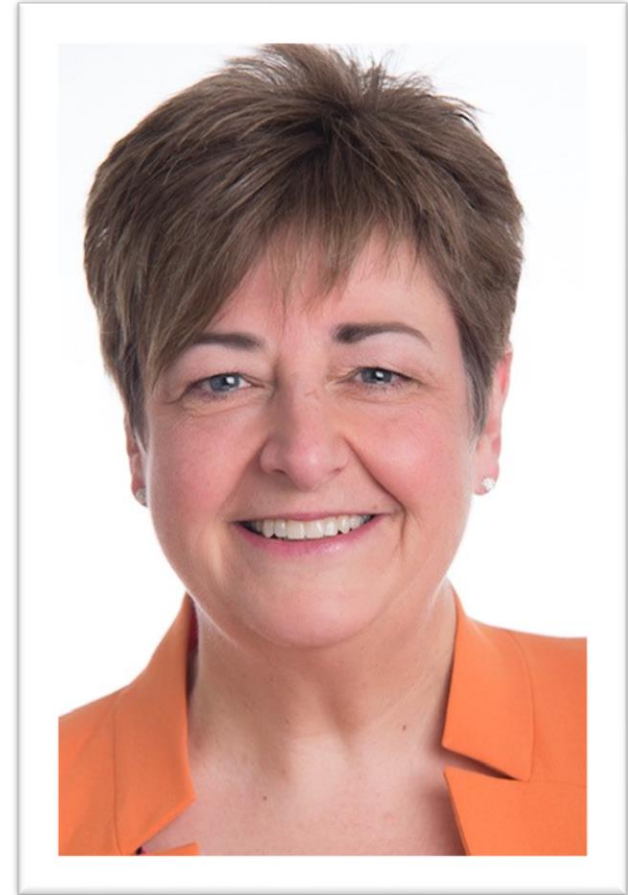
Gestion et suivi du plan d'action personnalisé

Développement continu des capacités en vue d'obtenir la reconnaissance officielle du PRLO



Ressources clés pour appuyer l'augmentation de l'accès aux services en français

“C'est un outil formidable! J'ai téléchargé toutes les ressources, tous les liens. J'ai vraiment apprécié l'invitation à explorer la plateforme. La plateforme m'a également donné l'occasion de partager mes connaissances et ma compréhension avec le reste de l'organisation. Et, il y a un engagement cette année à identifier les préférences linguistiques et la langue maternelle.”



Heather Gillespie, Directrice, Qualité et capacité des services - Association canadienne pour la santé mentale, Niagara



Canadian Mental
Health Association
Niagara
Mental health for all

Le PRLO et accès éQUITÉ

Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)

accès éQUITÉ
Promouvoir l'équité d'accès aux services de santé en français

Mesure tangible d'augmentation de l'offre de services de santé en français, appuyée par des critères d'excellences pour l'ensemble du pays.

Évaluation impartiale des organismes participants et reconnaissance officielle de leurs efforts.

Ressources éducatives, outils, rapports d'encadrement et attributions de Reconnaissance.

Symbiose

Occasion gratuite de se familiariser avec des critères simplifiés et apparentés à ceux du PRLO.

Développement continue des capacités des organismes une fois inscrit au PRLO afin d'obtenir une reconnaissance officielle de leurs efforts.

Ressources éducatives, outils et lien vers un réseaux de spécialistes pouvant fournir de l'appui.



Réduction des barrières à l'entrée



Pour tous les niveaux de maturité



- Organismes ne sont pas tenus d'être prêts à 100%
- Ouvert à tous les organismes de services de santé ou de services sociaux.
- Présentez vos apprentissages et votre expertise.
- Accompagnement dans votre cheminement.

Inscription décentralisée



- Transférez les programmes et services spécialisés dans leur ensemble ou en séquence selon les priorités et les besoins de l'organisation.
- Flexibilité d'inscription.

Engagement réaliste



- Investissement de temps basé sur les priorités et les besoins de l'organisation.

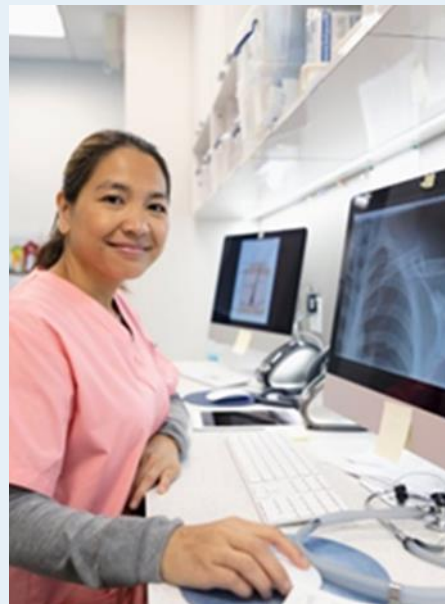


Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO)



**ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA**

Le PRLO permet aux organismes de services de santé et de services sociaux de :



Augmenter la sécurité et la qualité des services



Améliorer l'accès aux services en langues officielles



S'aligner avec des lignes directrices fondées sur des données probantes



Démontrer leur engagement envers l'équité en santé

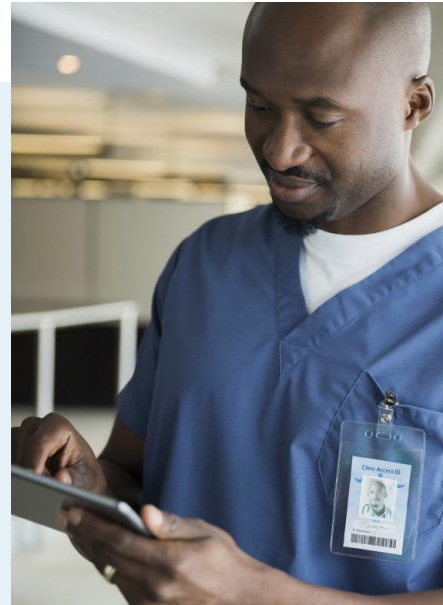


Passez à l'étape suivante de votre parcours vers l'**accessibilité linguistique**

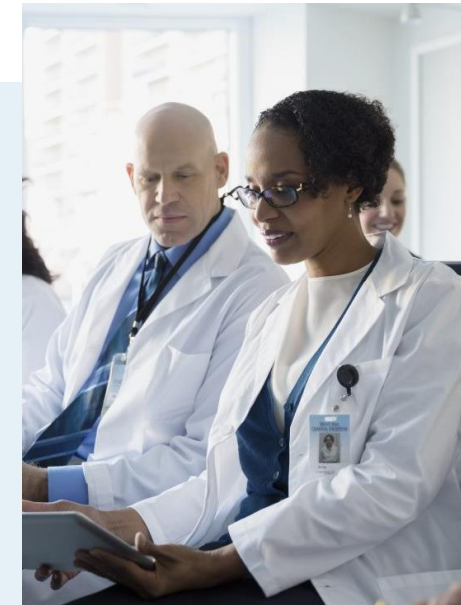
Des soins plus sécuritaires. Un monde plus sain.



Soins
intégrés



Inscription
décentralisée



Apprentissage
itératif



Le Programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) – Découverte (Niveau 1) est maintenant disponible.

Visitez le [site Web d'Agrément Canada](#) pour passer à l'étape suivante de votre parcours vers l'accessibilité linguistique.

Consultez [accès éQUITÉ](#) pour des ressources, outils ou demander de l'appui.



ACCREDITATION
AGRÉMENT
CANADA



Copyright © 2022 HSO et Agrément Canada. Tous droits réservés.

Merci !



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA



Copyright © 2022 HSO et Agrément Canada. Tous droits réservés.