



Société Santé
en français

WEBINAIRE



Guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français

Le mercredi 20 septembre 2023

Danielle de Moissac PhD, professeure titulaire, Université de Saint-Boniface, et

JoAnne Chalifour M. Sc., consultante

Gabrielle Laurin, Coordinatrice de projets pour le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario



À propos de la Société Santé en français

La Société Santé en français est un **regroupement national** dynamique qui a pour objectif de **promouvoir le développement de la santé en français** pour les communautés francophones et acadienne vivant en situation minoritaire au Canada. La Société est le **point de rencontre de 16 réseaux** régionaux, provinciaux et territoriaux œuvrant à la concertation des partenaires intéressés à **améliorer l'accès à des services de santé en français** dans toutes les provinces et territoires où le français n'est pas la langue de la majorité de la population.



Santé
Canada

Health
Canada

Les webinaires SSF sont rendus possibles grâce
à la contribution financière de Santé Canada

Objectifs des webinaires

1. Offrir un meilleur accès aux nouvelles connaissances
 2. Faciliter la prise de décision éclairée par les données probantes
 3. Favoriser les interactions entre producteurs et utilisateurs de connaissances
-

Nos présentatrices



Danielle de Moissac
PhD, professeure titulaire
Université de Saint-Boniface



JoAnne Chalifour
M. Sc., consultante



Gabrielle Laurin
Coordonnatrice de projets pour le
Réseau franco-santé du Sud de
l'Ontario

Un peu de logistique avant d'aller plus loin

- **Sourdine** « mute »

Vous l'êtes automatiquement

- **Comment participer** (Options au bas de l'application ZOOM)

Par écrit, en cours de webinaire :

Boîte de conversation « CHAT » et boîte Q & R (au bas de votre écran)

Sondage interactif, en cours de webinaire – facultatif et anonyme

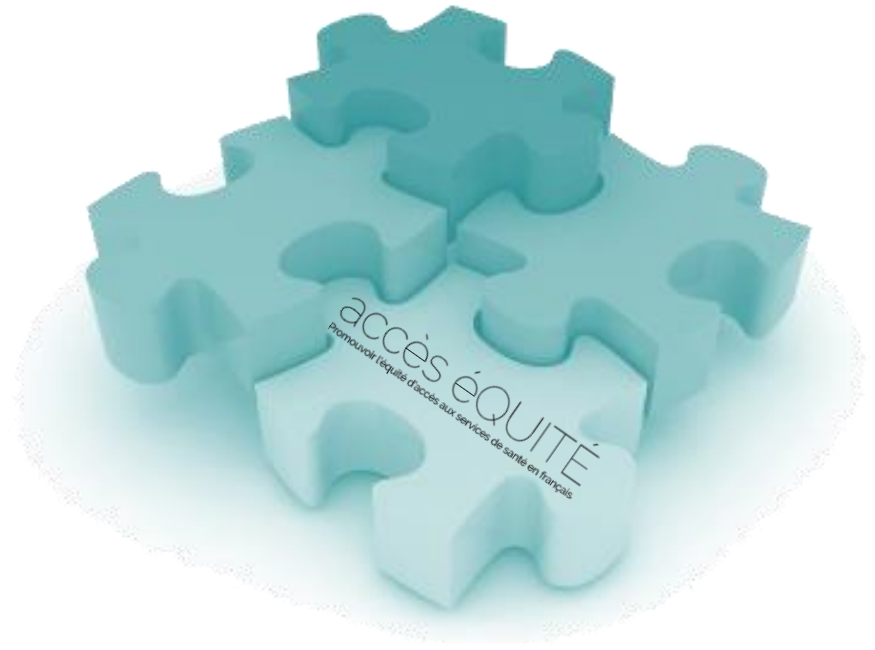
Cocher la case qui correspond à votre réponse

- **Partage des ressources** : documentation + enregistrement du webinaire

Après le webinaire, accessibles sur le site de la SSF



ACCÈS ÉQUITÉ - SURVOL





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

Explorez la plateforme Accès éQUITÉ



Appui par des experts



Accessible sur toutes les plateformes



Parcourir le contenu à votre propre rythme



Notifications sur l'état d'avancement



Conforme aux normes de la LAPHQ

Ressources clés

Appui à l'augmentation de l'accès aux services en français

acces-equite.ca

7 ressources accréditées par le



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ

- Principes de base d'éQUITÉ
- Café de Paris
- Guide sur les modèles logiques
- Guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français
- Stratégie pour la main-d'oeuvre bilingue de la santé 2.0
- Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français
- Vitrine : Formation interactive en ligne sur l'offre active des services de santé en français



Pourquoi un guide sur les politiques?

L'établissement d'une politique sur les services de santé en français est un critère exigé pour assurer une offre active de services de santé en français.

Cette formation de 4 heures vise à appuyer les organisations dans l'élaboration d'une politique linguistique et des procédures pour soutenir l'offre active de services de santé en français.

Maintien de la certification



CANADIAN COLLEGE OF
HEALTH LEADERS
COLLÈGE CANADIEN DES
LEADERS EN SANTÉ

Une participation à cette formation par un membre certifié du Collège canadien des leaders en santé (CHE / Fellow) vaut **2 crédits de la catégorie II du MDC** à l'égard de l'exigence du maintien de la certification à laquelle ceux-ci sont soumis.



Santé
Canada

Health
Canada

Les webinaires SSF sont rendus possibles grâce à la contribution financière de Santé Canada

À propos



Guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français

Cette formation s'appuie sur un travail de recherche et d'analyse portant sur les pratiques courantes favorisant la mise en œuvre de ce type de politiques et de procédures dans les établissements de santé et de services sociaux qui desservent des populations francophones et acadiennes vivant en situation minoritaire au Canada.

Méthodologie utilisée

- Revue de la littérature
- Collecte de données auprès de gestionnaires
- Analyse des données
- Développement d'un gabarit d'une politique linguistique et d'un guide



Participants

Nom de l'établissement (province ou territoire)	Type d'établissement	Désignation	Langue de travail
Réseau Horizon (NB)	autorité de santé	bilingue	anglais
Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW)	autorité de santé	bilingue	anglais
Hôpital de North York (ON)	hôpital	identifié pour les services en français	anglais
Hôpital de Whitehorse (YK)	hôpital	bilingue	anglais
Hôpital général de Saint-Boniface (MB)	hôpital	certaines unités sont désignées bilingues	anglais
Hôpital Montfort (ON)	hôpital	francophone	français
Centre de santé mentale et de toxicomanie CAMH (ON) Toronto	hôpital, avec bureaux dans toute la province	identifié pour les services en français	anglais
Actionmarguerite (MB)	foyer de soins de longue durée	1 résidence désignée francophone; quelques unités d'une seconde résidence désignées bilingues; une résidence anglophone	anglais
Montfort Renaissance	foyer de soins de longue durée	francophone	français
Summerset Manor	foyer de soins de longue durée	non-désigné	anglais
Centre de santé Saint-Boniface (MB)	centre de santé	francophone	français
Channal (TNL), organisme sans but lucratif	services communautaires en santé mentale	non-désigné	anglais

Sommaire

Type d'établissement	Provinces ou territoire
Autorité de santé	NB, MB
Hôpital	ON (3), MB, YK
Centre de soins de longue durée	ON, MB, IPE
Centre de santé/communautaire	MB, TNL
Total	12

Résultats

- 27 politiques et procédures liées aux services en langue française identifiées.
- La reconnaissance selon la [Norme CAN/HSO 11012 :2018](#), intitulée *Accès aux soins de santé et aux services sociaux dans les langues officielles* de l'Organisation de normes en santé (HSO) permet aux organismes d'évaluer l'impact de leur politique linguistique et de mesurer objectivement leur succès selon des points de rendement, par une agence externe.
- Les constats relevés par cette enquête confirment ce qui est publié et présenté dans la revue de la littérature.

Thématiques émergentes

- Politiques et procédures qui en découlent
- Impact mesurable des politiques et procédures sur l'offre de services en français
- Diffusion des politiques à l'ensemble du personnel (gestionnaires, professionnels, personnel de soutien)
- Défis associés à la mise en œuvre des politiques linguistiques
- Succès/pratiques innovantes associés à la mise en œuvre des politiques linguistiques

Éléments importants à inclure dans une politique

À la lumière des informations reçues, les éléments suivants sont importants à inclure dans une politique linguistique sur les services en français :

- ✓ Cadre législatif provincial ;
- ✓ Engagement de la gouvernance ;
- ✓ Le modèle d'offre active de services en français et la façon dont il est communiqué dans l'organisation, tant au personnel qu'à la clientèle ;
- ✓ La façon dont l'organisation planifie ses services en français (ex : plan et suivis du plan pour les services en français) ;

Éléments importants à inclure dans une politique (suite)

- ✓ La façon dont l'organisation consulte et communique avec la communauté francophone ;
- ✓ La gestion des plaintes portant sur les services en français ;
- ✓ La communication incluant l'affichage et les communications, la langue de service et les services d'interprétation professionnelle et de traduction ;
- ✓ Le plan de Ressources Humaines, notamment les exigences en matière de compétence linguistique pour les postes désignés bilingues, l'évaluation des capacités linguistiques, la dotation en personnel et la façon dont l'organisation identifie ses employés bilingues et garde cette information à jour.

Recommandations

Recommandation 1 : Se doter d'une politique linguistique bien structurée, dans un langage clair ;

Recommandation 2 : Soutenir la diffusion et la mise en œuvre d'une politique linguistique ;

Recommandation 3 : Identifier un leader de la francophonie dans l'établissement, appuyé d'une équipe de champions, et

Recommandation 4 : Rendre visible l'engagement de l'établissement envers la francophonie, afin qu'elle s'intègre dans le quotidien.



Comment utiliser le guide



Guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français

📄 4 MODULE(S)

🕒 4 H

Guide rapide pour les organisations afin de développer une politique linguistique et des procédures pour soutenir l'offre active de services de santé en français.

[APERÇU DE LA RESSOURCE](#)



Santé
Canada

Health
Canada

Les webinaires SSF sont rendus possibles grâce à la contribution financière de Santé Canada

Modules de la formation



1. Les politiques linguistiques et les procédures



2. Développer une politique linguistique



3. Mettre en oeuvre votre politique



4. Évaluer et actualiser votre politique et vos procédures

Ce que vous trouverez dans le guide pour soutenir l'offre de services en français :

Informations

Marche à suivre

Gabarit

Exemples



Gabarits de politique sur les services en français (Disponibles en français et en anglais!)

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

Modèle de politique linguistique sur les services en français

(logo de « l'Agence »)

Titre de la politique	Politique linguistique sur les services en français		
N° de la politique	11-20-001	En vigueur le:	12/02/2022
Section	Communications	Dates des révisions:	25/06/2015; 27/10/2020
Responsable	Direction générale	Approuvée par le Conseil d'administration:	06/01/2022
			Page 1 de 8

Exemple, objet de la politique

2.2. Offre active

- 2.2.1. « L'Agence » s'engage à appliquer le principe de l'offre active à tous ses services de santé afin de soutenir la prestation de services de santé en français sans que la responsabilité incombe aux clients d'en faire la demande.
- 2.2.2. « L'Agence » fournit promptement des services de qualité égale dans la langue officielle choisie par ses clients et les membres du public durant toutes ses heures d'ouverture.
- 2.2.3. « L'Agence » s'assure que les patient e s, les client e s et les membres du public ont le droit de communiquer dans la langue officielle de leur choix, peu importe où les services de santé sont offerts.
- 2.2.4. « L'Agence » s'assure que toute la signalisation visible par le public est faite dans les deux langues officielles.
- 2.2.5. « L'Agence » s'assure que les communications officielles faites aux médias et au public sont publiées dans les deux langues officielles (p. ex., messages d'intérêt public).
- 2.2.6. « L'Agence » fait appel à du personnel bilingue désigné (parlant couramment l'anglais et le français) et à des services professionnels d'interprétation (tierce partie) pour fournir des services de santé en français de qualité, dans un temps raisonnable, aux personnes dont la langue de préférence est le français.

Procédures d'Offre Active

6.4. Offre active :

- 6.4.1. Le personnel de « L'Agence » démontre des efforts véritables et mesurables pour fournir activement des services de santé et sociaux dans la langue officielle du client, du patient, du résident, de la famille et/ou d'autres intervenants en formant tout le personnel et en faisant appel à du personnel bilingue formé, le cas échéant.
- 6.4.2. Lors de l'orientation de tous les nouveaux membres du personnel ou de tout membre du personnel autre que les employés, les ressources humaines offrent une formation sur l'offre active et les informent de la politique linguistique institutionnelle.
- 6.4.3. Tous les membres du personnel et tout le personnel autre que les employés font l'offre active de services dans les deux langues officielles au premier point de contact avec la personne afin de déterminer sa langue officielle de préférence.
- 6.4.4. « L'Agence » s'assure de l'accès de la clientèle/des ~~patient e s~~ aux services linguistiquement appropriés, fournis en temps opportun.
- 6.4.5. « L'Agence » s'assure que la signalisation indique que des services en français sont disponibles.
- 6.4.6. « L'Agence » donne accès à des documents en anglais et en français (c.-à-d. correspondance, site web, formulaires) à sa clientèle.

Nous remercions les organisations suivantes pour leur participation à cette étude et au développement du guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français :

- Action Marguerite (Manitoba)
- Centre de santé mentale et de toxicomanie CAMH (Ontario)
- Centre de santé Saint-Boniface (Manitoba)
- Channal (Terre-Neuve-et-Labrador)
- Hôpital général de North York (Ontario)
- Hôpital général de Saint-Boniface (Manitoba)
- Hôpital de Whitehorse (Yukon)
- Hôpital Montfort (Ontario)
- Montfort Renaissance (Ontario)
- Office régional de la santé de Winnipeg (Manitoba)
- Réseau Horizon (Nouveau-Brunswick)
- Summerset Manor (Île-du-Prince-Édouard)



MERCI POUR VOTRE ATTENTION!