

STRATÉGIES GAGNANTES

pour servir les clients francophones

SESSION D'INFORMATION

à l'intention des prestataires de services de santé



Avec le financement de

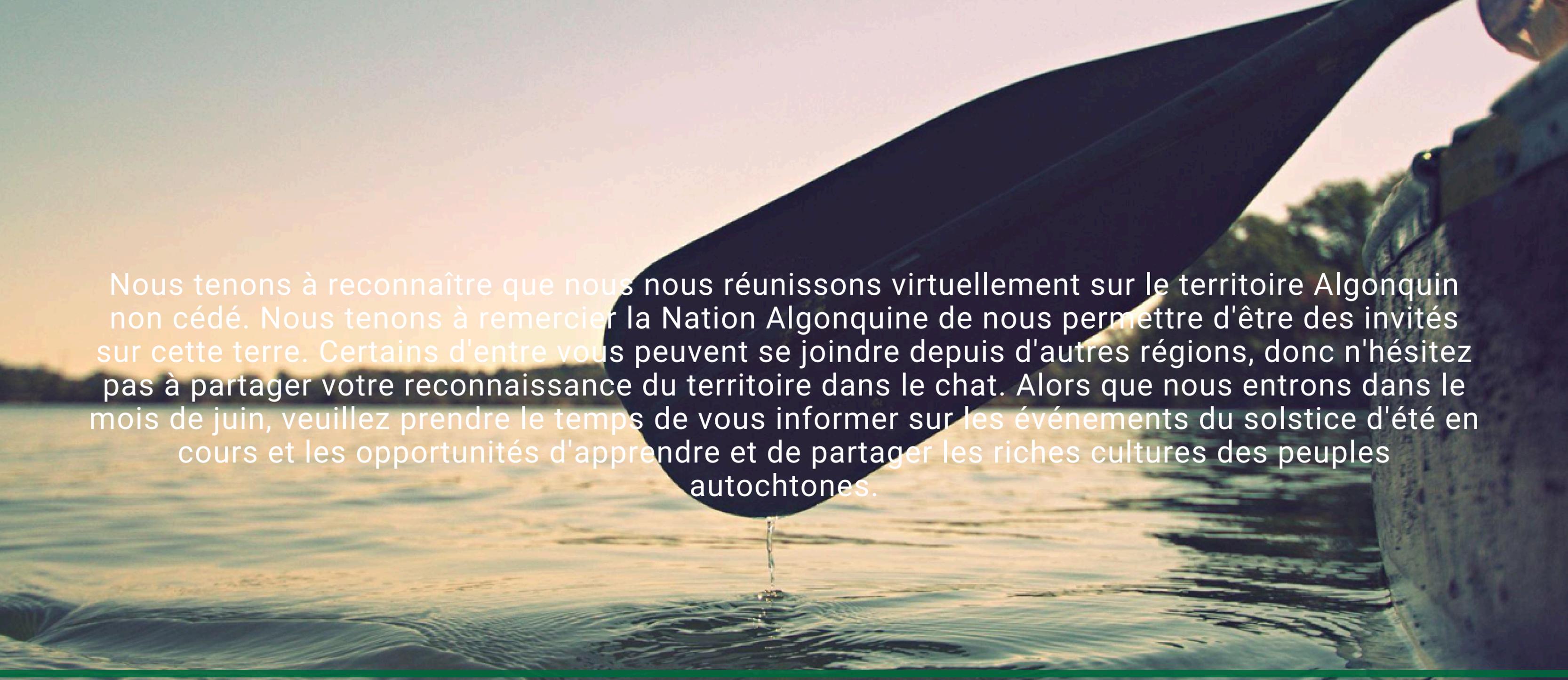


Santé
Canada

Health
Canada



Société Santé
en français



Nous tenons à reconnaître que nous nous réunissons virtuellement sur le territoire Algonquin non cédé. Nous tenons à remercier la Nation Algonquine de nous permettre d'être des invités sur cette terre. Certains d'entre vous peuvent se joindre depuis d'autres régions, donc n'hésitez pas à partager votre reconnaissance du territoire dans le chat. Alors que nous entrons dans le mois de juin, veuillez prendre le temps de vous informer sur les événements du solstice d'été en cours et les opportunités d'apprendre et de partager les riches cultures des peuples autochtones.

**Reconnaissance des terres
Land Acknowledgement**

ORDRE DU JOUR



**Objectifs des
stratégies
gagantes**



**Les stratégies
gagnantes et vos
ententes de
responsabilisation à
l'égard des services
en français**



**Les prochaines
étapes du projet**

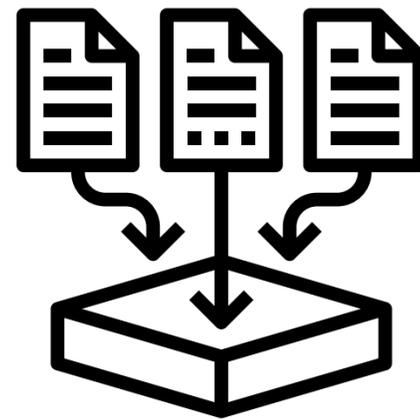


**Une équipe pour
vous appuyer**



**Période de
questions**

Sondage d'ouverture





Objectifs des stratégies gagnantes

- Favoriser une offre active de services de santé en français plus efficace et accessible aux francophones ;
- Offrir aux prestataires de services de santé des outils pragmatiques et un accompagnement personnalisé qui facilitent la planification et la mise en oeuvre des stratégies gagnantes.



Les stratégies gagnantes et vos ententes de responsabilisation à l'égard des services en français

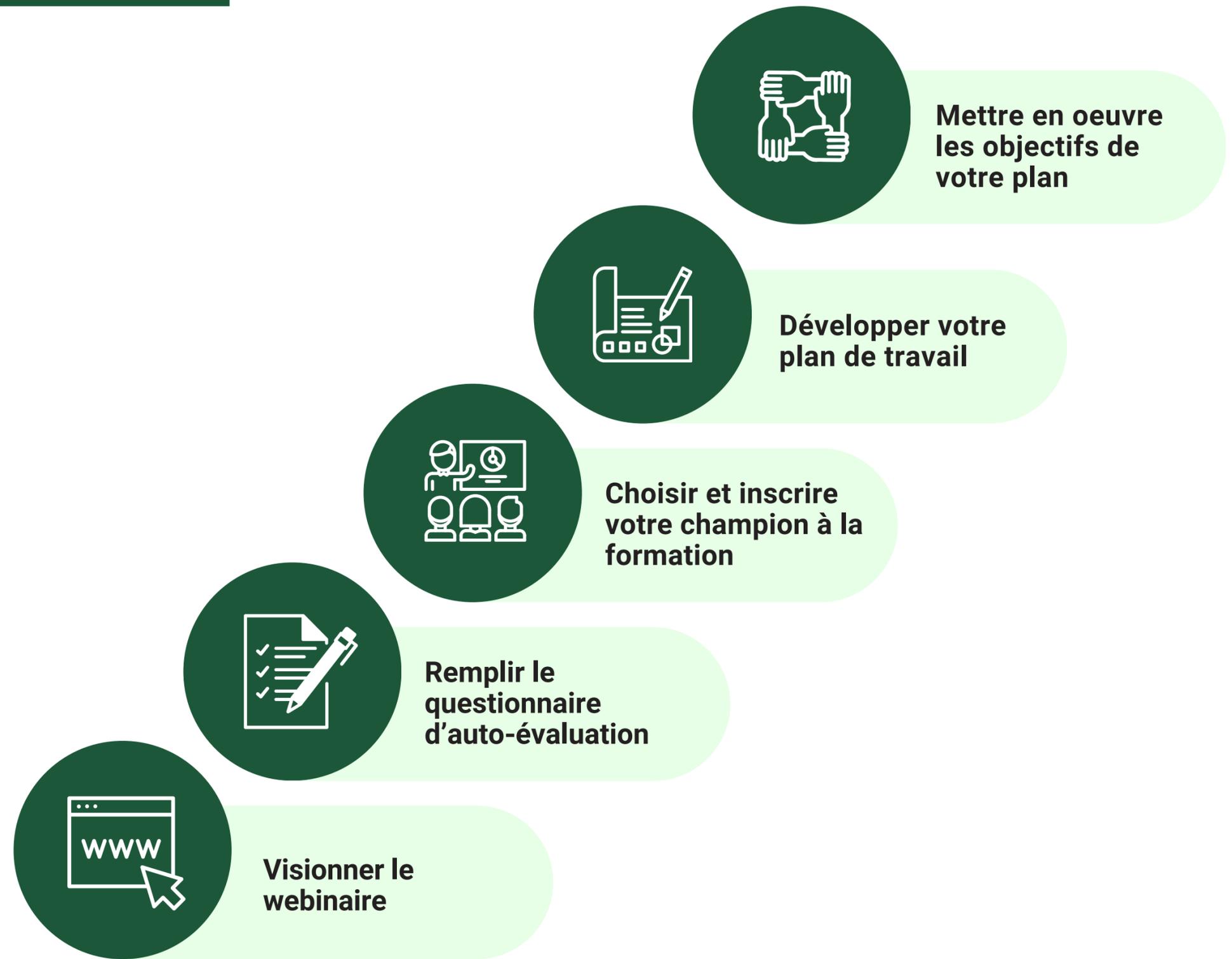
Voici comment les stratégies gagnantes s'alignent avec les exigences relatives à la prestation de services en français dans vos ententes de responsabilisation :

STRATÉGIES GAGNANTES	SANTÉ ONTARIO				MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET MESSC
	Plan d'amélioration de la qualité (PAC)	Plan pour l'équité, l'inclusion, la diversité et la lutte contre le racisme	Rapport annuel sur les services en français (BDSSF)	Désignation d'organismes en vertu de la loi sur les services en français	Plan d'amélioration de la qualité des services en français (SEF)
1. Identifier un ou des champions			✓		✓ À partir de la clause référence
2. Habilitier les membres du personnel à l'égard de l'offre active des services de santé en français	✓		✓		✓ À partir de la clause référence
3. Identifier les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français			✓		✓ À partir de la clause 1
4. Identifier les clients francophones			✓		✓ À partir de la clause référence
5a. Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français			✓		✓ À partir de la clause 1
5b. Référer les clients francophones à un autre fournisseur offrant des services équivalents de qualité égale en français			✓		✓ À partir de la clause référence
6. Mesurer les résultats			✓		✓ À partir de la clause 1

[Cliquez ici](#) pour visionner le document original

Les prochaines étapes du projet

Voici les étapes que nous vous suggérons de suivre pour faciliter la mise en oeuvre des stratégies gagnantes au sein de votre organisation.





Nouvel outil : le questionnaire d'auto-évaluation

Objectives :

- Évaluer les pratiques organisationnelles reliées aux stratégies gagnantes déjà mises en oeuvre au sein de votre organisation ;
- Cibler les stratégies gagnantes les plus pertinentes à mettre en oeuvre au sein de votre organisation ;
- Récolter des données probantes sur les pratiques organisationnelles des partenaires des équipes Santé Ontario envers la population francophone ;
- Évaluer la portée et les retombées du projet.



Nouvel outil : le questionnaire d'auto-évaluation (suite)

Combien de temps aurai-je besoin pour remplir l'auto-évaluation? 15 minutes.

Qui doit remplir l'auto-évaluation? Une personne qui connaît bien les pratiques organisationnelles de votre organisation, par exemple, votre champion des stratégies gagnantes.

Qui aura accès aux informations fournies dans votre questionnaire d'auto-évaluation?

- Votre organisation ;
- Votre ÉSO ;
- Le comité des stratégies gagnantes.

Mon organisation est désignée sous la *Loi sur les services en français*. Dois-je compléter l'auto-évaluation? Oui. Il serait préférable que tous les partenaires des équipes Santé Ontario remplissent le questionnaire.



Nouvel outil : le questionnaire d'auto-évaluation (suite)

[Cliquez ici](#) pour remplir le questionnaire d'auto-évaluation.

Frçais (Canada) ...

STRATÉGIES GAGNANTES
POUR SERVIR LES CLIENTS FRANCOPHONES

WINNING STRATEGIES
TO PROVIDE SERVICES TO FRANCOPHONE CLIENTS

Questionnaire:
Les stratégies gagnantes

Questionnaire d'auto-évaluation des fournisseurs de service de santé à l'égard des stratégies gagnantes déjà mises en œuvre au sein de l'organisation.

Démarrer maintenant



Choisir et inscrire votre champion à la formation pour les champions

Objectifs de la formation:

- Offrir au(x) champion(s) des organisations une opportunité d'améliorer leurs connaissances existantes à l'égard des stratégies gagnantes ;
- Développer les habiletés nécessaires pour permettre une mise en oeuvre réussie des stratégies gagnantes au sein de l'organisation.



Choisir et inscrire votre champion à la formation pour les champions (suite)

Formation en français (12h-13h):

17 juillet 2024

30 juillet 2024

7 août 2024

13 août 2024

21 août 2024

Formation en anglais (12h-13h):

18 juillet 2024

1 août 2024

8 août 2024

15 août 2024

22 août 2024



Développer votre plan de travail



Le tableau suivant illustre, pour chaque stratégie gagnante, des idées d'objectifs, d'indicateurs et d'activités que vous pouvez utiliser pour développer votre plan de travail et faciliter la mise en œuvre des stratégies gagnantes choisies.

STRATÉGIES GAGNANTES	OBJECTIFS	INDICATEURS	EXEMPLES D'IDÉES DE CHANGEMENT / ACTIVITÉS
1) Identifier un ou des champions	Augmenter la pérennité de l'offre active de services de santé en français	# de champion dans l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> Une personne en position de leadership sera identifiée comme responsable de définir et de modéliser des pratiques organisationnelles (ex. : stratégies gagnantes) qui favorisent une culture sensible aux besoins des francophones et qui augmentent l'offre active de services de santé en français.
2) Habiller les membres du personnel à l'égard de l'offre active des services de santé en français	Sensibiliser les membres du personnel sur l'importance de l'offre active des services de santé en français	% de membres du personnel qui ont complété la formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français	<ul style="list-style-type: none"> Tous les champions, les membres de la direction et de la gouvernance suivront les 6 modules de la formation en ligne sur l'offre active de services de santé en français. Tous les membres du personnel suivront les 3 modules ou l'un des modules complémentaires de la formation en ligne sur l'offre active de services de santé en français. Une formation en ligne sur l'offre active de services de santé en français sera obligatoire pour tous les nouveaux employés et devra être complétée au cours de leur première année de travail.
3) Identifier les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français	Augmenter l'identification des employés ayant des compétences linguistiques en français	% de membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français	<ul style="list-style-type: none"> Tous les membres du personnel effectueront une auto-évaluation de leurs compétences linguistiques en français, à l'oral et à l'écrit. Un registre des membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français sera créé et mis à jour fréquemment. Ce registre sera accessible à toutes les personnes concernées. Tous les membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français porteront en permanence, sur les lieux de travail, une pièce d'identité indiquant leurs compétences linguistiques (par exemple : épinglette "Je parle français" et/ou "J'apprends le français"). Tous les membres du personnel maîtrisant le français disposeront d'une signature électronique et d'un message de boîte vocale téléphonique bilingue.
4) Identifier les clients francophones	Augmenter l'identification des clients dont la langue maternelle est le français	% de clients dont la langue maternelle est le français	<ul style="list-style-type: none"> Tous les membres du personnel accueilleront les clients dans les deux langues officielles (par exemple, "Bonjour ! Hello !").
	Augmenter l'identification des clients dont la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leur service de santé est le français	% de clients qui sont le plus à l'aise de recevoir leur service de santé en français	<ul style="list-style-type: none"> La langue maternelle et la langue dans laquelle le client se sent le plus à l'aise pour recevoir des services de santé seront demandées lors du premier contact et les informations reçues seront ajoutées au dossier du client. Les membres du personnel prennent connaissance de la langue dans laquelle le client se sent le plus à l'aise de recevoir ses services avant de commencer le traitement.
5 a) Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français	Augmenter la population francophone desservie en français	% de client francophone servi en français	<ul style="list-style-type: none"> Les clients francophones seront jumelés avec des membres du personnel appropriés qui ont un niveau de compétence linguistique en français d'« avancé moins » ou plus élevé. Un nombre suffisant de membres du personnel ayant des compétences linguistiques en français (niveau avancé moins ou plus élevé), sur tous les quarts de travail, sera défini et respecté en tout temps.
5 b) Préférer les clients francophones à un autre fournisseur offrant les mêmes services de qualité égale en français	Augmenter la population francophone desservie en français	% de client francophone réitéré chez un partenaire pour des services en français	<ul style="list-style-type: none"> Des accords formels de référence seront élaborés avec d'autres prestataires de services de santé qui offrent les mêmes services en français. Un processus formel garantissant une qualité de service et un temps d'attente similaire sera mis en place dans les accords formels de référence conclus avec le ou les autres prestataires de services de santé qui offrent les mêmes services en français.
6) Mesurer les résultats	Produire des données de qualité sur la population francophone	Tous les indicateurs liés à chacune des stratégies gagnantes mises en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> Les données produites par les indicateurs des stratégies gagnantes mises en œuvre seront présentées annuellement à l'organe directeur de l'organisation. Les données produites par les indicateurs des stratégies gagnantes mises en œuvre seront partagées annuellement avec nos équipes Santé Ontario dont nous sommes partenaires.
		% de services disponibles en français	<ul style="list-style-type: none"> Le nombre de programmes et de services disponibles en français sera communiqué annuellement avec nos équipes Santé Ontario dont nous sommes partenaires.
		% de clients francophones satisfaits des services en français reçus	<ul style="list-style-type: none"> Une question sur la satisfaction à l'égard des services reçus en français sera ajoutée à l'enquête de satisfaction des clients.

[Cliquez ici](#) pour visionner le document original



Mettre en oeuvre les objectifs de votre plan

- Des outils pragmatiques pour chaque stratégie gagnante ;
- Une communauté de pratique (en développement) ;
- Un accompagnement personnalisé par une agente du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).

www.rssfes.on.ca

Une équipe pour vous appuyer



Carly Haydt

Gestionnaire de projet
&
Coordonnatrice du projet
pour l'équipe Santé
Enfants Avant Tout



(à venir)

Coordonnatrice du projet
pour toutes les équipes
Santé Ontario engagées



**Marie-Lou
Meawasige**

Coordonnatrice du projet
pour l'équipe Santé
Ontario Archipel



Michelle Goulet

Coordonnatrice de
l'accompagnement des
prestataires de services
dans la mise en oeuvre
des stratégies gagnantes

Une équipe pour vous appuyer (suite)



Carly Haydt

Gestionnaire de projet
&
Coordonnatrice du projet
pour l'équipe Santé
Enfants Avant Tout

Carly est gestionnaire de projet pour l'équipe Santé Enfants Avant Tout et soutient le groupe de travail des stratégies gagnantes en aidant à la coordination de diverses tâches, y compris la programmation, la communication, la rédaction de rapports et la collaboration.

Vous pouvez la contacter par courriel à l'adresse chaydt@cheo.on.ca.

Une équipe pour vous appuyer (suite)



**Marie-Lou
Meawasige**

Coordonnatrice du projet
pour l'équipes Santé
Ontario Archipel

- En tant que Gestionnaire de Santé De Population au sein de l'Équipe Santé Ontario (ÉSO) Archipel, Marie-Lou Meawasige (elle) travaille de manière cohésive avec l'équipe pour planifier la mise en œuvre du Protocole des stratégies gagnantes ;
- Agissant en tant que principal point de contact pour son ÉSO, Marie-Lou met à profit son expertise en offrant des conseils à l'équipe de soutien et de planification, assurant ainsi une approche cohésive et efficace pour les ÉSO ;
- De plus, elle collaborera étroitement avec le coordinateur (une fois embauché), garantissant que des canaux de communication solides sont établis à la fois au sein de chaque ÉSO et entre eux, facilitant ainsi l'échange fluide d'informations essentielles à la mise en œuvre réussie de leurs plans et stratégies.

Courriel: marieloumeawasige@eso-archipel.ca

Une équipe pour vous appuyer (suite)



Michelle Goulet

Coordonnatrice de
l'accompagnement des
prestataires de services
dans la mise en oeuvre
des stratégies gagnantes

Michelle est agente de planification pour le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE) et coordonnatrice de l'accompagnement des prestataires de services du projet. Elle est l'une des conceptrices du projet des stratégies gagnantes et se spécialise dans l'accompagnement des partenaires prestataires de services de santé. Vous pouvez la contacter si vous avez des questions concernant :

- les stratégies gagnantes et leur mise en oeuvre ;
- la formation sur l'offre active ;
- les services de santé en français ;
- la formation aux champions ;
- le développement du plan de travail ;
- les services de santé en français ;
- la *Loi sur les services en français*.

Courriel : mgoulet@rssfe.on.ca

Période de questions



Avez-vous des questions?

Sondage de clôture

