

Politique sur les services en français

UO/Nom de la division	
Service	Participation communautaire
Numéro de version	2.0
Date	Le 15 septembre 2022
Date d'entrée en vigueur	Septembre 2022

OBJET

La politique provinciale sur les services en français vise à garantir que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) s'acquitte pleinement de l'obligation qui lui est imposée d'offrir activement ses services dans les deux langues officielles en tant que société de la Couronne et en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF) et de l'article 29.1 du Règlement de l'Ontario 187/22 pris en application de la *Loi de 2019 sur les soins interconnectés*. SSDMC reconnaît que la langue et la culture jouent un rôle essentiel dans la prestation de services de santé. Pour réaliser sa vision d'assurer la santé des gens et des communautés, SSDMC doit garantir l'accès à des services de santé de grande qualité en français. La présente politique s'appuie sur une approche uniforme, inclusive et équitable pour assurer la prestation de services en français aux patients, aux familles et aux soignants francophones à l'échelle des 14 régions servies par SSDMC.

PORTÉE

La présente politique s'applique aux employés de SSDMC, aux membres du conseil d'administration, aux étudiants, aux bénévoles, aux conseillers des patients et des familles ainsi qu'aux organismes fournisseurs de services (OFS) contractuels, comme il est précisé dans le document.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Fidèle à son engagement à l'égard de l'offre active, SSDMC s'emploie à assurer une prestation efficace des services aux patients, aux familles et aux soignants francophones.

DÉFINITIONS

Offre active : L'offre active consiste à offrir des services en français aux patients et aux familles dès le premier contact et tout au long de leur cheminement au sein du système de santé. Il revient à SSDMC et à ses OFS contractuels d'offrir activement des services en français, plutôt que d'attendre que le patient, le membre de la famille, le soignant ou le partenaire des soins de santé en fasse la demande. L'offre active de services de santé en français est une offre régulière et permanente de services aux francophones. Elle respecte le principe d'équité, vise la prestation de services dont la qualité est comparable à celle des services offerts en anglais, est adaptée aux priorités et aux besoins linguistiques et culturels des francophones, et constitue un facteur important dans leur sécurité.

Poste désigné bilingue (PDB) : Il s'agit de postes qui doivent être occupés par des employés ayant les compétences linguistiques en français nécessaires pour servir notre population francophone et assurer la continuité des services. Chaque PDB exige un niveau particulier de compétences linguistiques écrites ou verbales en français, ou les deux, selon le poste, le profil linguistique de la communauté et le niveau d'interaction avec les patients, les membres de la famille et le public.

Région désignée : En 1986, la *Loi sur les services en français* a [désigné des régions](#) (26 au total en 2022) où les organismes gouvernementaux doivent offrir des services en français. Environ 80 p. cent de la population franco-ontarienne vit dans une région désignée. Pour qu'une région obtienne la désignation, il faut généralement que les francophones représentent au moins 10 p. cent de sa population. Dans les centres urbains, la population francophone doit généralement compter au moins 5 000 habitants.

Francophone : Les francophones sont des personnes dont la langue maternelle est le français ainsi que les personnes qui ont pour langue maternelle ni le français ni l'anglais, mais qui connaissent bien le français et le parlent à la maison.

Haute direction : Comprend la directrice générale, les chefs, les vice-présidents et les directeurs de SSDMC.

Organisme fournisseur de service (OFS) : Ces organismes comprennent les fournisseurs de services retenus à contrat par SSDMC pour fournir des soins à domicile et en milieu communautaire aux patients.

Personnel interne de SSDMC : Désigne les personnes embauchées directement par SSDMC pour fournir des services de première ligne aux patients et peut comprendre, sans s’y limiter, des coordonnateurs de cas, des adjoints à la coordination des soins, des thérapeutes, des infirmières et des infirmières praticiennes.

Langue officielle préférée : Désigne la langue dans laquelle le patient se sent le plus à l’aise de recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire. Il est très important que le patient puisse utiliser la langue officielle de son choix pour pouvoir bien communiquer avec son fournisseur de soins de santé, comprendre les services qui lui sont fournis (notamment les instructions concernant ses soins) et donner un consentement éclairé.

PROCÉDURE

Gouvernance

Le conseil d’administration est conscient que SSDMC a des obligations dont il doit s’acquitter pleinement en tant que société de la Couronne en vertu de la LSF, et il l’appuie dans ses efforts pour s’acquitter de ces obligations. Tous les ans, le conseil d’administration reçoit un rapport sur la mise en oeuvre des services de santé en français (SSF) au sein de SSDMC. Le conseil d’administration joue un rôle important dans la communication des attentes à l’ensemble de l’organisme et assure la responsabilisation à l’égard de tous les paramètres de la présente politique. Bien que les membres du conseil d’administration soient nommés par l’entremise du Secrétariat des nominations, des efforts sont déployés pour recruter des francophones pour siéger au conseil d’administration afin de refléter le pourcentage de la population ontarienne qui se déclare francophone.

Leadership

Les dirigeants qui sont francophones et qui parlent le français (niveau de gestionnaire et niveaux supérieurs) offrent des compétences linguistiques qui permettent d’assurer l’élaboration de politiques et de procédures sur les services en français ainsi que leur respect au sein de l’organisme. Des efforts raisonnables sont déployés pour faire en sorte que les dirigeants qui parlent le français reflètent le pourcentage de la population qui se déclare francophone dans chacune des régions servies par SSDMC.

Production de rapports

Le rapport annuel sur les services de santé en français, dont la coordination est assurée par le directeur, Participation communautaire à l’échelle des 14 régions servies par SSDMC, est préparé à partir de la base de données sur les services de santé en français du ministère de la Santé. Le rapport est présenté annuellement au conseil d’administration.

Un rapport annuel sur les services de santé en français est aussi préparé pour le ministère des Affaires francophones, sous la coordination du directeur, Participation communautaire.

Tous les ans, les OFS contractuels font rapport sur leur conformité aux exigences en matière de prestation de services en français au moyen du modèle de production de rapports annuels des fournisseurs de services.

Les progrès réalisés au chapitre des engagements pris à l'égard des services en français sont présentés comme priorité dans le plan d'activités annuels.

Planification

SSDMC travaille avec les entités de planification des services de santé en français pour intégrer la perspective des services en français dans les processus, les structures et les programmes du système de santé qui relèvent du mandat de l'organisme.

Le plan d'activités annuelles définit les axes de la prestation des services en français et décrit les travaux prévus pour l'année à venir.

Les rapports annuels sur les services en français sont envoyés au Bureau des services en français du ministère de la Santé à partir de la base de données sur les services de santé en français. Les rapports produits sont transmis au Comité provincial sur les services en français pour qu'il les examine et formule des recommandations, de même qu'à l'équipe de la haute direction et au conseil d'administration.

Services aux patients

SSDMC a l'obligation de pratiquer l'offre active lorsque les gens appellent pour obtenir de l'information sur les services aux patients ou sur la façon d'y être dirigés.

En pratiquant l'offre active dès le premier contact et à chaque étape du parcours du patient, l'employé assume la responsabilité de déterminer la langue officielle de choix du patient, de l'appelant ou du membre du public qui demande des renseignements sur les services.

L'offre active signifie que l'employé a la responsabilité de signaler que les services sont offerts en français et en anglais ainsi que de déterminer et confirmer la préférence linguistique du patient, de sorte qu'il n'incombe pas au patient de demander l'accès aux services dans l'une ou l'autre langue officielle. Lorsqu'un patient indique qu'il préfère être servi en français, sa préférence est consignée dans le système CHRIS afin que toutes les communications subséquentes continuent de se faire en français; cela assure aussi que toute information destinée au patient et son plan de soins lui seront fournis en français. Dans tous les organismes de SSDMC, les paramètres du système CHRIS permettent de consigner la langue maternelle ainsi que les préférences en matière de communication verbale et écrite des patients et des mandataires spéciaux/personnes-ressources principales (le cas échéant).

Accès à des employés de SSDMC qui parlent le français

Lorsqu'un patient, une famille, un soignant ou un membre du public demande des services en français, un coordonnateur de soins en mesure d'offrir des services en français est chargé du dossier. D'autres employés locaux bilingues ou francophones de SSDMC dans les régions servies par SSDMC peuvent aussi aider à fournir les soins au besoin.

Lorsque SSDMC est le fournisseur de soins et l'employeur directs, dans le cas par exemple des soins infirmiers en santé mentale et en toxicomanie, des soins infirmiers à domicile, des soins infirmiers d'intervention rapide, des services d'infirmières praticiennes et des services de thérapie, il lui incombe de s'assurer qu'un certain nombre de postes sont désignés bilingues en fonction du pourcentage relatif de francophones dans la communauté ou la région.

Organismes fournisseurs de services (OFS) retenus à contrat

Les fournisseurs de services doivent pratiquer l'offre active et désigner des employés qui parlent le français pour fournir des soins. Les exigences relatives à la prestation de services en français et à la présentation de rapports sur le rendement sont décrits dans les contrats des OFS.

Communications

SSDMC doit s'assurer que les documents à l'intention du public et des patients sont offerts dans les deux langues officielles. Cela comprend ce qui suit, sans s'y limiter :

- Demandes présentées à la réception;
- Messages automatisés/messages vocaux, au besoin dans les régions désignées;
- Documents d'identité visuelle et documents destinés au public, notamment les suivants : signalisation, présentoirs, affiches, bannières, communiqués de presse, brochures, sites Web locaux et provinciaux et autres documents publiés, dont le matériel promotionnel et les plateformes de médias sociaux;
- Documents d'information pour les patients, comme la Déclaration des droits des patients, les livrets d'accueil des patients, les documents remis aux patients, les cartes de remerciements, les cartes de condoléances et autres documents à l'intention des patients;
- Affichages de postes et documents de promotion des affichages de postes pour tout poste désigné bilingue et autres postes où cela est faisable sur le plan opérationnel;
- Notes de service à l'intention des partenaires du système de santé (à moins qu'il s'agisse d'une urgence – dans un tel cas le français peut être publié ultérieurement);
- Documents de planification des soins et de congé des soins.

SSDMC répondra automatiquement en français à toute correspondance, notamment les messages vocaux, les courriels et les lettres, que les patients, les familles, les soignants, les partenaires du système de santé, les députés provinciaux et les médias lui envoient en français.

SSDMC offre un service central de traduction de l'anglais au français, et vice-versa, des documents destinés au public. Vous pouvez joindre le service à l'adresse de courriel Translation.Services@hccontario.ca.

Relations avec les patients

Le personnel de SSDMC traite les plaintes liées tout particulièrement à l'obtention de services en français. Si le personnel ne peut régler ces plaintes, le processus local d'acheminement des plaintes est suivi. Veuillez consulter votre politique locale concernant les plaintes et les appels.

Les patients qui ont signalé leur préférence linguistique et qui n'ont pas été servis en français peuvent déposer une plainte auprès de leur coordonnateur de soins en suivant le processus formel concernant les plaintes, les appels et les commentaires décrit en détail dans le site Web de SSDMC ou par l'entremise de l'[Ombudsman des patients de l'Ontario](http://www.ombudsmandespatients.ca) (www.ombudsmandespatients.ca, 1 888 321-0339 ou 416 597-0339).

Expérience des patients

Des sondages sur l'expérience des patients, tels que l'évaluation de l'expérience des clients et des soignants et le sondage Voices, sont réalisés auprès des patients, des familles et des soignants francophones et comprennent une évaluation de la satisfaction des patients à l'égard de la prestation de services en français.

Participation communautaire

Le personnel de SSDMC tient compte des perspectives et des réalités culturelles des francophones, répond aux besoins de ces derniers et s'engage à assurer leur contribution aux activités de participation communautaire. SSDMC s'engage aussi à traduire les documents de l'organisme et à permettre aux francophones de communiquer dans leur langue lorsqu'ils participent aux activités. Le personnel de SSDMC collabore aussi avec les entités de planification des services de santé en français pour s'assurer que SSDMC répond aux besoins des francophones dans nos communautés.

Analytiques des affaires

Les bases de données et les plateformes utilisées par le personnel de SSDMC permettront de consigner et de transmettre des renseignements sur les patients francophones. Tous les indicateurs de données devraient pouvoir être repérés selon la préférence linguistique. Ces données seront intégrées aux rapports.

Responsabilités du personnel

Tous les employés de SSDMC doivent :

- recevoir une orientation sur les obligations dont ils doivent s'acquitter conformément à la LSF, à la *Loi de 2019 sur les soins interconnectés* et aux règlements, et démontrer qu'ils comprennent bien les rôles et les responsabilités de SSDMC à l'égard de la prestation de services en français;
- suivre le module d'apprentissage en ligne sur la politique concernant les services en français, la formation d'introduction sur l'offre active et les cours de recyclage qui leur sont destinés dans les systèmes de gestion de l'apprentissage.

Le personnel qui traite directement avec les patients doit :

- suivre le module d'apprentissage en ligne sur la politique concernant les services en français, la formation avancée sur l'offre active et les cours de recyclage qui lui sont destinés dans les systèmes de gestion de l'apprentissage;
- promouvoir les principes de l'offre active au sein du système de soins de santé;
- respecter la langue de correspondance du public, des patients, des familles et des soignants en s'assurant que SSDMC répond à toute la correspondance reçue en français dans les mêmes délais que ceux de la correspondance en anglais.

Formation sur l'offre active

Tous les employés qui traitent directement avec les patients, notamment les personnes nouvellement embauchées, reçoivent une formation sur l'offre active puisque les services en français touchent tous les secteurs de l'organisme. SSDMC souhaite atteindre un niveau de participation de 100 %. Le programme de formation offert par le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario décrit les différents niveaux de formation (formation d'introduction/formation avancée) requis pour chaque rôle.

SSDMC fournira la formation standard en services en français à tous les employés au moyen de modules d'apprentissage en ligne. La formation soulignera l'importance des compétences linguistiques et culturelles pour assurer aux patients des expériences et des résultats positifs en matière de soins.

Orientation et transmission de renseignements à jour

Au besoin, le directeur, Participation communautaire, assure une formation continue au personnel de SSDMC afin qu'il soit au courant des changements législatifs, des nouveaux processus et des projets liés aux services en français.

Acquisition de compétences linguistiques

SSDMC encourage les employés à acquérir des compétences linguistiques en français. Selon le rôle et les fonctions, la pertinence d'une formation linguistique, les besoins de l'organisme et le budget, une formation linguistique en français peut être offerte au personnel. Les employés intéressés à acquérir des compétences en français sont invités à consulter leur gestionnaire.

Ressources humaines et dotation en personnel

Le service des ressources humaines met davantage l'accent sur le recrutement, la formation et le perfectionnement d'une main-d'œuvre francophone et bilingue.

Identification du personnel francophone et bilingue

En collaboration avec la direction des services aux patients, le service des ressources humaines détermine les rôles au sein de l'organisme qui doivent être désignés bilingues ainsi que le niveau de compétences requis pour chaque rôle. Les exigences établies pour les PDB sont réévaluées à mesure que des postes deviennent vacants ou lorsqu'un nouveau poste est créé. Les gestionnaires des services aux patients et le service des ressources humaines évaluent le besoin de PDB en fonction de multiples facteurs, dont les besoins opérationnels, les régions désignées, la population francophone, le volume de cas et la capacité générale de l'équipe de répondre aux exigences linguistiques bilingues des patients, des familles, des soignants et du public.

Le service des ressources humaines remet au personnel des services aux patients et tient à jour un répertoire des employés francophones et bilingues pouvant servir les patients, familles, soignants ou membres du public qui désirent recevoir des services en français.

Recrutement

Pour assurer une main-d'oeuvre bilingue, nous tâcherons d'afficher en français et en anglais tout PDB et autres postes lorsque cela est faisable sur le plan opérationnel. Les exigences linguistiques seront précisées pour tous les postes affichés ou annoncés.

Pour les avis de PDB à pourvoir, le bilinguisme est une exigence. Dans certains cas, lorsqu'il ne s'agit pas d'un PDB, le bilinguisme peut être un atout.

Il faudra peut-être cibler les efforts de recrutement afin d'attirer les meilleurs candidats francophones aux PDB. Le service des ressources humaines détermine et mobilise les ressources francophones locales et régionales requises pour optimiser le recrutement ciblé.

Évaluation et sélection des candidats aux PDB

Le recrutement de candidats aux PDB comporte trois éléments liés aux compétences linguistiques en français : la sélection, les entrevues et le test de compétences linguistiques.

- Les candidats sont interviewés au téléphone ou virtuellement dans le cadre du processus de sélection. Le personnel des ressources humaines qui donne les entrevues communiquera en français avec les candidats aux PDB afin d'évaluer de façon informelle les aptitudes en compréhension et en expression orales.
- Le personnel des ressources humaines s'assure que les comités de sélection pour les PDB comprennent au moins une personne bilingue et que les entrevues comportent des questions

en français afin de permettre d'évaluer les aptitudes en compréhension et en expression orales des candidats. Les évaluations informelles effectuées au téléphone ou à l'étape de l'entrevue aident à déterminer si le candidat possède les compétences linguistiques nécessaires en français pour passer à l'étape du test.

- L'ampleur et la profondeur des volets couverts par les tests de compétences linguistiques en français sont équivalents à ceux des tests de compétences linguistiques en anglais; les tests sont une exigence pour les francophones ou les allophones.

Le test formel de compétences linguistiques sera administré durant le processus de sélection et avant l'offre d'un emploi. Le service des ressources humaines fixera la date du test.

Comités des services en français

Le Comité provincial des services en français favorise l'adoption d'une approche uniforme, inclusive et équitable de la prestation de services en français et répond ainsi aux besoins des patients, des familles et des soignants francophones dans les 14 régions servies par SSDMC. Il assure le respect collectif de la LSF et des règlements pris en application de la *Loi de 2019 sur les soins interconnectés*. Dans son travail, le Comité profite de l'occasion qui lui est donnée de capitaliser sur les pratiques exemplaires en échangeant des connaissances à l'échelle des 14 régions servies par SSDMC.

Les groupes de travail et les comités des services en français locaux concentrent leurs efforts sur l'exécution des exigences énoncées dans la politique provinciale sur les services en français.

Culture inclusive et services en français pour le personnel de SSDMC

L'anglais est la langue des affaires à SSDMC. Toutefois, SSDMC s'engage à assurer – et favorise – une culture d'inclusivité et encourage l'interaction dans les deux langues officielles.

Les employés peuvent demander l'accès à des renseignements sur le régime de retraite, les avantages sociaux et les programmes d'aide aux employés dans les deux langues officielles.

Fournitures et équipement

Le personnel dispose des fournitures et de l'équipement nécessaires pour assurer la prestation de services en français de qualité. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des claviers, des logiciels, des dictionnaires et des documents de référence français.

Dossier de contrôle du document

Historique des versions

Numéro de la version	Date de publication	Description
2.0	Le 15 septembre 2022	Version finale
1.9	Le 8 août 2022	Ébauche finale

Remarque : Le présent document sera révisé **un an** après la date de publication.

Références

[Loi sur les services en français et Règlement 407/94 – Services de santé en français – Programmes ministériels – Information pour le public – MSSLD \(gov.on.ca\)](#)

[Carte des régions désignées FR \(ontario.ca\)](#)

[Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux \(Règlement 284/11\) – Services de santé en français – Programmes ministériels – Information pour le public – MSSLD](#)

Procédures, formulaires et modèles connexes :

Type de document	Titre
S/O	S/O

Autres politiques connexes :

Service	Nom de la politique
S/O	S/O

Signature du document :

Nom	Titre	Responsabilité	Signature	Date
Équipe de la haute direction				Le 13 septembre 2022
Comité directeur de la réglementation				Le 17 août 2022