

L'offre active des services de santé en français

Fiche de renseignements pour la direction

Qu'est-ce que l'offre active des services en français (SEF)?

L'offre active débute lorsque :

les fournisseurs de services de santé d'un établissement créent un environnement propice et sont proactifs dans l'offre et la prestation de services en français de qualité.

L'offre active est présente lorsque :

les membres de la communauté francophone sont **informés** qu'il existe des services disponibles en français, qu'ils y ont **accès** et qu'ils sont **satisfaits** de la qualité de ces derniers.¹

Des services en français **de qualité** sont « offerts activement » lorsque les éléments suivants sont présents:²

- ☑ une approche fondée sur le « client » ou le « service »;
- ☑ des membres du personnel bien informés et formés qui comprennent tout à fait leurs responsabilités organisationnelles et individuelles par rapport aux SEF;
- ☑ une volonté, au besoin, de satisfaire aux exigences en matière de SEF et de répondre aux besoins de la communauté francophone en adoptant des solutions de rechange et des approches novatrices;
- ☑ des occasions de planification.

Comment l'offre active des SEF s'intègre dans le système de santé?

L'offre active est un facteur important lors de l'engagement du client dans la transformation du système de santé local. Il en découle une meilleure qualité de service qui permet de bien répondre aux besoins du client. Il y a donc un impact positif sur le client, les fournisseurs de services de santé et les communautés au niveau d'une meilleure compréhension de sa propre santé, ce qui se transmet par un individu en meilleure santé et un environnement plus sain.

Les fournisseurs de services de santé locaux qui sont identifiés ou désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*³ pour offrir des SEF, sont encouragés à être proactifs dans l'établissement et la prestation de services en français, **plutôt que d'attendre que le public en demande**. En tant qu'organisme de la couronne, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) doivent également assurer des SEF en utilisant l'approche d'offre active.

Comme le précise le commissaire aux services en français – François Boileau – dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009* : « Il a été démontré à plusieurs reprises qu'une offre active de services a un impact considérable sur la demande des services. Plus on offre un service, plus il y aura une demande par la suite. Cela s'applique tout autant dans le domaine de la santé. »

Comment promouvoir l'offre active des SEF?

- ☑ Éduquer le personnel et les cadres sur la *Loi sur les services en français* et les exigences liées aux SEF telles qu'elles sont précisées dans la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*⁴.

¹ Tiré du "OPS Framework for Action: A Modern Ontario Public Service", 2006 (traduction libre)

² Tiré du "Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government", Office des affaires francophones, avril 2008 (traduction libre)

³ http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90f32_f.htm

⁴ http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2009/elaws_src_regs_r09515_f.htm

- ▣ ▾ Présenter des indices visuels dans l'environnement de service pour informer le public des services qui sont disponibles en français (p. ex. des enseignes, porte-noms, etc.).
- ▣ ▾ Offrir les services simultanément en français et en anglais (p. ex. au téléphone, à la réception, à l'admission, par écrit, etc.).
- ▣ ▾ Créer des mécanismes permettant au personnel non bilingue de traiter les demandes de services en français – en personne ou au téléphone.
- ▣ ▾ Identifier et évaluer le personnel bilingue ainsi que les ressources nécessaires pour assurer une offre active des SEF (p. ex. l'évaluation des compétences en français et la formation linguistique, des outils de référence bilingues, etc.).
- ▣ ▾ Mettre en œuvre un mécanisme pour identifier les clients francophones afin de faciliter l'évaluation de leurs besoins et leur jumelage avec du personnel bilingue.
- ▣ ▾ Inclure la communauté francophone comme partenaire actif dans la conception de programmes et services qui répondent aux besoins de la communauté (p. ex. un comité des SEF, des consultations, etc.).
- ▣ ▾ Intégrer les SEF dans les plans stratégiques et élaborer des politiques et procédures se rapportant aux SEF (p. ex. des politiques sur les ressources humaines, un mécanisme de résolution de plaintes, etc.).