

# accès ÉQUITÉ

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

Outiller et accompagner pour la  
mise en place de services de  
santé en français



*Avec le financement de*

Santé  
Canada

Health  
Canada

# Sondage



Connaissez-vous la plateforme Accès éQUITÉ?

1 – J'ai déjà parcouru la plateforme et ses ressources.

2 – J'ai mon compte gratuit, mais il me reste à en prendre connaissance.

3 – Je connais certaines ressources (Formation en offre active, Stratégie Ressources humaines en santé) et je veux en connaître davantage.

4 – Cette plateforme est nouvelle pour moi.



# Sondage



Quelle est votre plus grande motivation pour participer au webinaire d'aujourd'hui ?

1 – Mon organisation a le mandat de fournir des services en français et cherche des stratégies de mise en œuvre.

2 – Mon organisation souhaite répondre aux besoins de la communauté francophone/ acadienne mais ne sait pas par où commencer.

3 – Je joue un rôle clé dans la planification des services en français au sein de mon organisation ou à un niveau régional, provincial ou territorial.

4 - Je joue un rôle d'accompagnement d'organisations en matière de services de santé en français.

5 – Intérêt personnel ou professionnel.

# Objectif du webinaire



Accroître la connaissance de l'apport potentiel de la plateforme Accès éQUITÉ dans les initiatives d'amélioration de l'accès aux services de santé en français.

# acces-equite.ca

## QU'EST-CE QU'ACCÈS ÉQUITÉ?

- Une plateforme unique qui accompagne la mise en place de services de santé en français

## POUR QUI?

- Main d'oeuvre en santé, services sociaux et communautaires
- Organisations désirant développer ou augmenter leur offre de services en français
- Autorités de santé

## COMMENT PEUT-ELLE VOUS AIDER?

- Réunit des outils, des conseils et des stratégies validés et fondés sur des données probantes
- Offre la souplesse nécessaire pour personnaliser et déterminer le meilleur processus à suivre à votre propre rythme
- Offre des outils pour aider le personnel à fournir des services en français
- Aborde des défis spécifiques

## COMMENT Y ACCÉDER?

[Inscrivez-vous aujourd'hui](#) pour accéder aux ressources les plus pertinentes pour votre situation actuelle

Un site de ressources pour bâtir la compétence linguistique des fournisseurs de services de santé œuvrant au sein de systèmes de santé diversifiés

→ Êtes-vous prêt pour accès éQUITÉ?

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



# Aperçu des ressources

Nouveauté!  
Principes de  
base d'éQUITÉ

---

Guide visant à soutenir les gestionnaires dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services en français dans leurs organisations de santé, de services sociaux et/ ou communautaires.

Formation  
interactive en  
ligne sur l'offre  
active des  
services de santé  
en français

---

Sensibiliser les gens qui travaillent ou qui étudient dans le domaine de la santé à la valeur de l'offre active des services de santé en français

Stratégie  
Ressources  
humaines en  
santé

---

Cadre pour le recrutement et la rétention de ressources humaines bilingues (anglais et français) dans le contexte des services de santé pour une population minoritaire.

À venir!

---

Café de Paris - Une approche innovante de l'apprentissage ou du maintien des compétences linguistiques en français

Communauté accueillante 2.0 – Le rôle d'une communauté de pratique

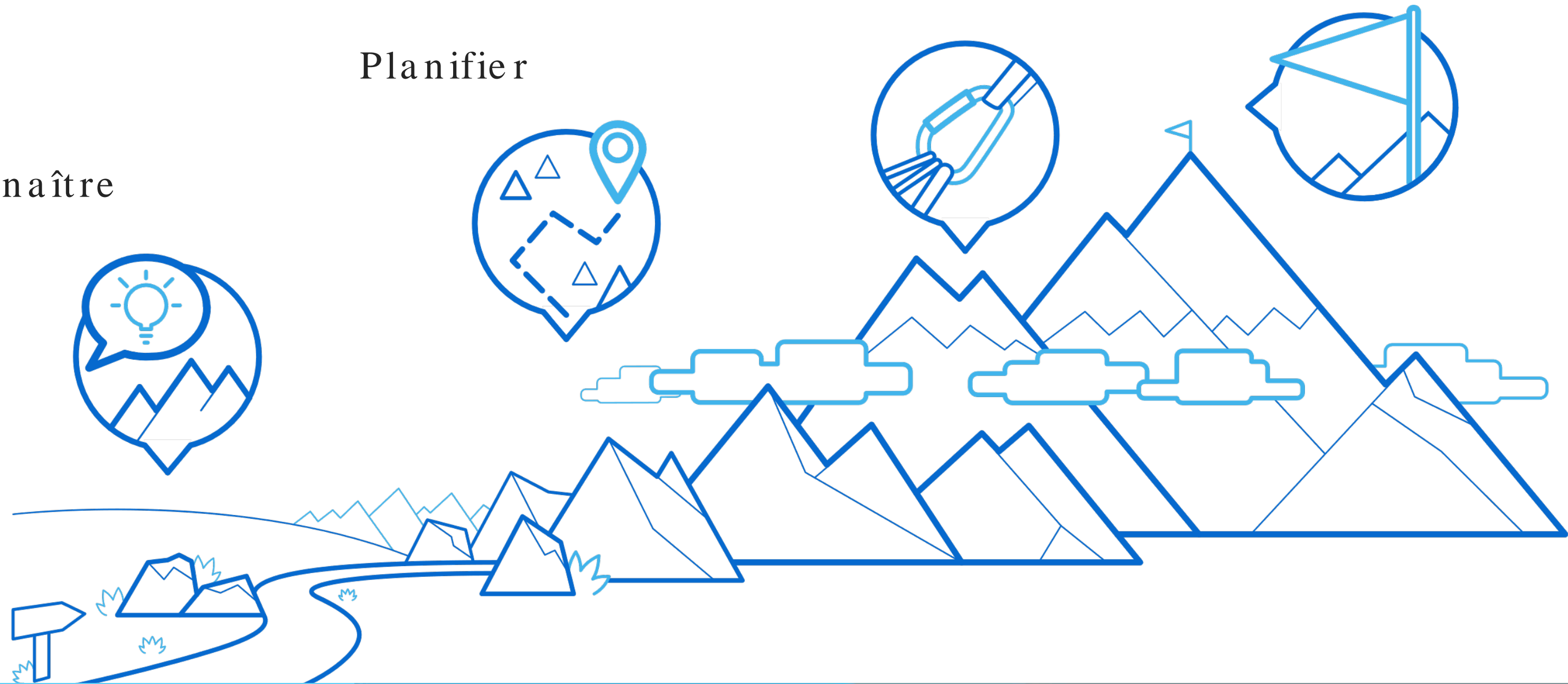
# Principes de base d'éQUITÉ

Évaluer

Agir

Planifier

Connaître





# Auto-évaluation et Plan pour les services en français

01

## Établir les données de références

Vue d'ensemble de la mise en œuvre de vos services en français

Accès instantané aux résultats

Vos données sont confidentielles

02

## Développer votre plan

Suggestions personnalisées basées sur les progrès en cours

Outils, conseils et stratégies validés et fondés sur des données probantes

Faites les choses à votre rythme

03

## Suivez vos progrès

Mettez votre plan à jour en ligne

Comparez les progrès actuels avec les résultats de référence

Imprimez et partagez avec les parties prenantes clés

04

## Mettre à jour votre plan

Réviser votre plan chaque année

Fixez de nouveaux objectifs et déterminez de nouvelles stratégies à entreprendre

# Étude de cas

## Projet Doorways

---



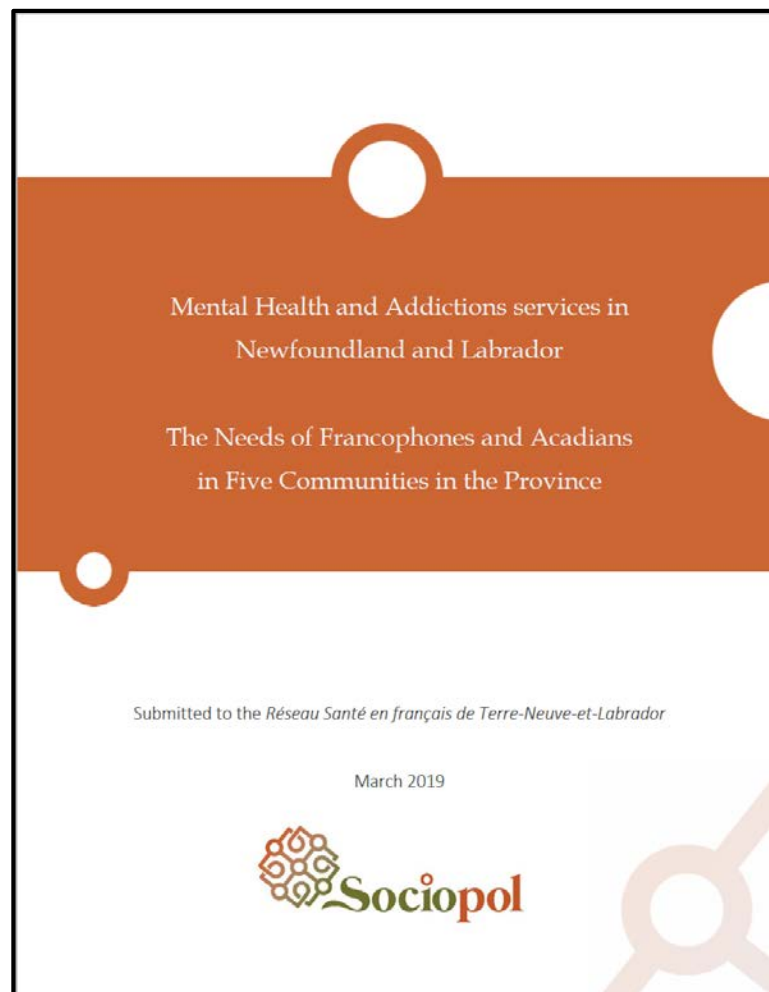
*Avec le financement de*

Santé  
Canada

Health  
Canada



# Historique du projet



2018-2021

Le Réseau Santé en français de Terre-Neuve-et-Labrador (RSFTNL) et le ministère de la Santé et des Services communautaires collaborent sur un projet de trois ans.

2018-2019

Une étude de besoins des francophones en matière de services de santé mentale et de dépendances est réalisée avec recommandations.

2020

Un comité de travail a été formé avec des représentants du Réseau, de services communautaires, du gouvernement de TNL et de l'autorité de santé de la région de Saint-Jean.

# Projet Doorways

## Objectif

L'objectif est de poursuivre les avancées du RSFTNL en appui à ses partenaires pour mettre en place les outils et processus nécessaires au développement d'un modèle de services de santé mentale bilingues durable dans les cliniques Doorways à TNL :

- Adapter un cadre de référence et fournir un accompagnement à l'équipe dans la mise en œuvre d'un modèle de services adapté au contexte de TNL.
- Étendre l'accès aux services de Doorways à la communauté francophone de Terre-Neuve et du Labrador.
- Renforcer les services en français dans le continuum de soins en santé mentale afin de répondre aux besoins des francophones de la province.

# Première phase du projet

## ÉVALUATION DES CAPACITÉS EN LANGUE FRANÇAISE

Nom/Name:		Titre d'emploi/ Job Title:		Service/ Department:	
Langue/ Language	Quel est votre niveau d'aisance selon les langues identifiées ? Voir grille jointe et cocher la case appropriée/ How fluent are you in each language identified? See attached key and check the appropriate box.				Est-ce que vous utilisez cette langue avec les clients dans le cadre de votre travail? Do you use this language with clients as part of your job?
	Parler/ <u>Speak</u>	Comprendre/ <u>Understand</u>	Lire/ <u>Read</u>	Écrire/ <u>Write</u>	
1. Français/ French	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Oui/Yes <input type="checkbox"/> Non/No
2. Anglais/ English	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Oui/Yes <input type="checkbox"/> Non/No
3.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Oui/Yes <input type="checkbox"/> Non/No
4.	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Oui/Yes <input type="checkbox"/> Non/No

Est-ce que vous accepteriez de passer un test d'évaluation de vos compétences linguistiques ?/Would you be willing to take a language skills assessment test? Oui/Yes Non/No

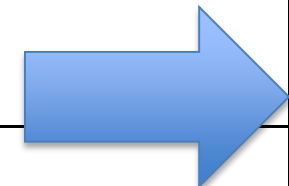
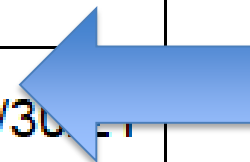
Grille d'évaluation/Description of levels

Parler/ Speak	1	Aucune compétence/ <i>No proficiency</i>	Je ne parle pas la <u>langue</u> ./ <i>I do not speak this language.</i>
	2	Débutant/ <i>Beginner</i>	Je peux répondre à des questions simples (ex : Comment ça va?). <i>I can answer simple questions (e.g., How are you?).</i>
	3	Intermédiaire/ <i>Intermediate</i>	Je peux tenir une conversation simple avec certaines hésitations. <i>I can carry on a simple conversation with some hesitations.</i>
	4	Avancé/ <i>Advanced</i>	Je peux tenir une conversation avec confiance sur des sujets familiers ou reliés au travail. <i>I can carry on a conversation with confidence on familiar or work-related topics.</i>
	5	Supérieur/ <i>Superior</i>	Je parle couramment la langue. A ordinairement été éduqué dans cette langue / <i>I am completely fluent. Native speaker proficiency</i>
Comprendre/ Understand	1	Aucune compétence/ <i>No proficiency</i>	Je ne comprends pas la <u>langue</u> ./ <i>I do not understand this language.</i>
	2	Débutant/ <i>Beginner</i>	J'ai une compréhension limitée à des phrases courtes et à un vocabulaire simple. <i>My understanding is limited to short sentences and simple vocabulary.</i>
	3	Intermédiaire/ <i>Intermediate</i>	Je peux comprendre des sujets familiers, des mots non techniques et la terminologie médicale de base. <i>I can understand familiar topics, non-technical words and basic medical terminology.</i>
	4	Avancé/ <i>Advanced</i>	Je peux suivre des conversations sur des sujets non familiers à moins que l'interlocuteur ait un accent non familier. <i>I can follow conversations on non-familiar topics unless the speaker has a non-familiar accent.</i>
	5	Supérieur/ <i>Superior</i>	Je comprends parfaitement la langue. <i>I understand this language perfectly.</i>
Lire/ Read	1	Aucune compétence/ <i>No proficiency</i>	Je ne lis pas la <u>langue</u> ./ <i>I do not read this language.</i>
	2	Débutant/ <i>Beginner</i>	Je peux comprendre et lire des mots clés ou des phrases courtes utilisant un vocabulaire simple. <i>I have a limited understanding of key words and short sentences using simple vocabulary.</i>
	3	Intermédiaire/ <i>Intermediate</i>	Je peux lire sur de sujets familiers, des mots non techniques et la terminologie médicale de base. <i>I can read on familiar topics, non-technical words and basic medical terminology.</i>
	4	Avancé/ <i>Advanced</i>	Je peux lire des textes qui contiennent des expressions et de la terminologie spécialisée. <i>I can read texts with specialised expressions and terminology.</i>
	5	Supérieur/ <i>Superior</i>	Je peux lire et interpréter des textes ou messages écrits complexes dans la langue. <i>I can read and interpret complex written texts and messages in this language.</i>
Écrire/ Write	1	Aucune compétence/ <i>No proficiency</i>	Je n'écris pas dans cette <u>langue</u> ./ <i>I cannot write in this language.</i>
	2	Débutant/ <i>Beginner</i>	Je peux écrire des mots simples et des phrases courtes nécessitant une révision majeure. <i>I can write simple words and short sentences requiring major revision.</i>
	3	Intermédiaire/ <i>Intermediate</i>	Je peux écrire sur des sujets familiers ou reliés au domaine de la santé avec quelques erreurs grammaticales ou de <u>syntaxe</u> ./ <i>I can write on conventional or health-related topics with some errors in grammar or syntax.</i>
	4	Avancé/ <i>Advanced</i>	Je peux écrire sur des sujets techniques, médicaux ou reliés à la santé avec peu d'erreurs grammaticales ou de <u>syntaxe</u> ./ <i>I can write on technical, medical and health-related topics with few errors in grammar or structure.</i>
	5	Supérieur/ <i>Superior</i>	Je maîtrise l'écriture de la langue, les expressions et le vocabulaire. <i>I can write proficiently in this language, with a good command of expressions and vocabulary.</i>



# Plan de mise en oeuvre

Milestones & task	Owner	Priority	Status	Due date	Time Est. (days)	Actual time	Action plan item #
<b>1. Have established relationships with the Francophone &amp; Acadian communities of the province to understand their needs:</b>							
Strengthen partnership between FFTNL, EH, CHANNAL & GTL		Low	in progress	06/30/21			N/A
Confirmed partnership between RSFTNL and Mental Health Commission of Canada (MHCC) possible support option		Low	Done	03/31/21			N/A
Develop tools to monitor & evaluate the offer & demand for French Language Services (FLS) to help inform decision-making		medium	in progress	06/30/21			18, 19, 35
<b>Develop &amp; implement policies, protocols &amp; procedures to offer French Language Services (FLS) :</b>							
Review current practices & develop processes to identify bilingual staff		High	not started	02/28/21			24
Identify current practices & develop processes to evaluate language skills & encourage existing staff to be evaluated		High	not started	02/28/21			10, 12, 25, 26
Identify current practices & develop processes to support staff and provide tools to improve skills through language training		High	not started	03/31/21			6, 11, 12, 14, 15, 26, 27, 30, 34
Plan & organize FLS active offer training for Doorways managers & staff		High	not started	03/31/21			6, 7, 29, 33
Write a briefing note for Government internal communication		High	in progress	02/28/21			N/A
<b>Highlight FLS active offer using clear signage:</b>							
Use signage		Low	in progress	03/31/21			27
<b>Inform clients on how to access information in French and their rights regarding FLS</b>							
Make person-centred care an integral part of Doorways processes through active offer of F		medium	not started	03/31/21			2, 4, 16, 27, 28, 31, 32



# Plan d'action

Doorways			
MENTAL HEALTH SERVICES IN FRENCH			
ACTION PLAN			
STATUS AS OF (date)			
	HR (Staffing, recruitment, training, etc.)		
	Communication / Identification		
	Documentation		
	Service planning and coordination		
	Strategic / Governance		
	Client / Community related		
	Action		Status
1	Develop FLS guidelines for Reception – telephone and counter service		
2	Voicemail: Record message with “Bonjour-Hi” you have reached Doorways” or “A French message will follow”, which serves to inform Francophones upfront that the message is bilingual		
3	Identify intake position as bilingual (must be filled by English-French person)		To be done
4	Ensure Doorways website identify that it offers bilingual services		To be done
5	Create list of interpreters with knowledge of mental health related terminology or committed to		To be done
	Doorways implementation plan	<b>Action plan (ÉQUITÉ)</b>	Doorways project timeline



# DOORWAYS PROJECT TIMELINE

Project start date : January 4 2021

end date : June 30 2021

	Jan	Feb	March	April	May	June	NOTES
<b>Milestones &amp; tasks</b>							
Established relationships with the Francophone & Acadian communities of the province to understand their needs							on-going
procedures to offer French Language Services (FLS)							
Highlight FLS active offer using clear signage							
Inform clients on how to access information in French and their rights regarding FLS							
Develop and implement systems, processes & protocols needed to identify clients' language to respond to linguistic needs							
Put in place mechanisms to match French-speaking clients to French-speaking mental health service providers							
Ensure good communication and confirm that clients and families understand during counselling sessions							
Offer the services of a qualified professional interpreter when a French-speaking clinician is not available							

# Nouveau plan

<b>Doorways' team French language services implementation Plan</b>				
<b>Milestones &amp; task</b>	<b>Owner</b>	<b>Priority</b>	<b>Status</b>	<b>Due date</b>
<b>Highlight FLS active offer using clear signage:</b>				
Use signage: sign will be displayed at the entrance and at reception informing clients about the availability of FLS in designated areas.		low	in progress	06/30/21
<b>Inform clients on how to access information in French and their rights regarding FLS</b>				
Record message with "Bonjour-Hi" you have reached Doorways" or "A French message will follow", to inform Francophones upfront that the message is bilingual and inform callers on how to access French-speaking staff in designated areas.		low	in progress	06/30/21
Ensure Doorways website identify that it offers bilingual services.		low	in progress	06/30/21
Prioritize forms to be translated, ex: consent forms.		high	in progress	06/30/21
<b>Develop and implement systems, processes &amp; protocols needed to identify clients' language to</b>				
Map out process for accessing services in French how clients are asked about their preferred language at the point of access to services and how this information is documented & disseminated.		high	not started	06/30/21
Develop FLS guidelines for reception – telephone and counter service including a process to identify French-speaking clients (ex: intake form).		high	not started	06/30/21
<b>Put in place mechanisms to match French-speaking clients to French-speaking mental health</b>				
Identify French-speaking Doorways clinicians.		high	in progress	06/30/21
<b>Highlight FLS active offer in communications with service users</b>				
Promote Doorways availability of bilingual services (i.e. "Do you know you can access services in French at Doorways?") on Social Media, French-language media & FLS providers, stakeholders, etc.		low	not started	06/30/21
<b>Offer the services of a qualified professional interpreter when a French-speaking clinician is not a</b>				
Identify and/or adapt current process to access interpretation services.		high	not started	06/30/21

# Comment Accès éQUITÉ nous a aidé

01

## Un point de départ

Notre partenaire du système de santé avait besoin d'aide pour savoir comment s'y prendre.

02

## Se situer

Nous avons utilisé la section "avant de commencer" et notre auto-évaluation pour situer notre projet

03

## Des étapes concrètes

Nous nous sommes inspirés du contenu de la section "Agir" pour développer notre plan et outiller notre partenaire.

04

## Basée sur des données probantes

Accès éQUITÉ nous a permis de trouver des outils et ressources fiables sur un même site.

# Notre expérience : Les défis

## CONJONCTURE ET IMPRÉVUS

La pandémie et une période d'élections étendue en 2020-21 ont mené à des délais significatifs.

## RESSOURCES HUMAINES

Le recrutement et la rétention de cliniciens et cliniciennes bilingues sont particulièrement difficiles à TNL.

## ENGAGEMENT - PARTIES PRENANTES

Difficulté à engager nos parties prenantes pendant la pandémie en raison de l'augmentation de demande de service à Doorways.



# Notre expérience : Les bons coups

## UN BON POINT DE DÉPART

Une équipe diversifiée et engagée.

## OUTILS CONCRETS

Les outils nous ont fournis des étapes concrètes et simples pour mettre en oeuvre les services.

## UN PLAN PERSONNALISÉ

Le plan peut être facilement adapté à l'organisme et à leurs réalités. Ce plan peut aussi être ajusté pour d'autres organismes.

# Sondage

Quelle est votre perception actuelle de la plateforme Accès éQUITÉ?

---

1 – Je me vois ou je vois quelqu'un dans mon organisation utiliser activement cette plateforme.

2 – Certaines ressources ou certains outils pourraient être utiles.

3 – Je vois cette plateforme comme étant utile mais j'aurais besoin d'appui supplémentaire.

4 – Incertain(e).



# À retenir



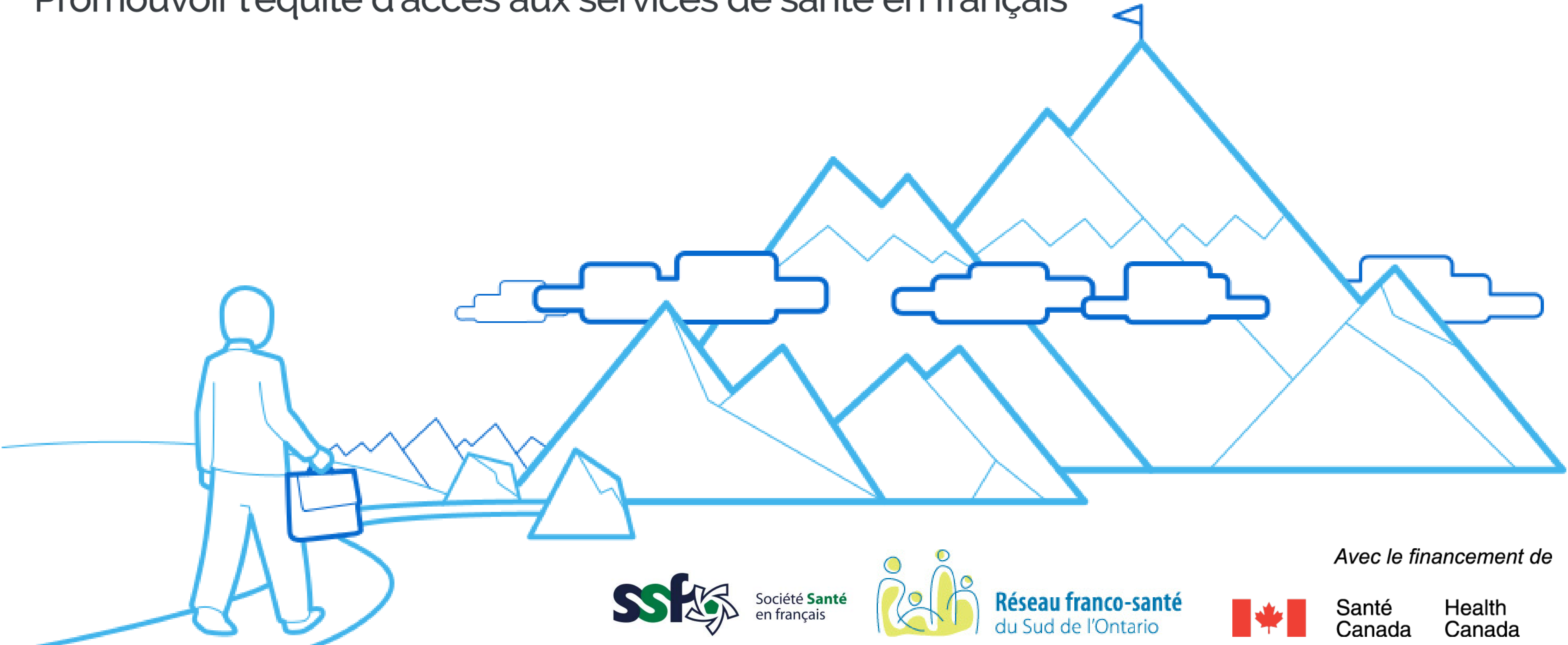
Étapes simples à suivre

Outils qui s'adaptent à vos besoins

Ressources appuyées par des données probantes et expériences vécues

# accès ÉQUITÉ

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



Société Santé  
en français



Réseau franco-santé  
du Sud de l'Ontario



*Avec le financement de*

Santé  
Canada

Health  
Canada

# Merci!



Geneviève Laferrière  
Coordonnatrice de projets  
[glaferriere@francosantesud.ca](mailto:glaferriere@francosantesud.ca)