



**EN BREF**

UNE RESSOURCE DE RÉSEAU CS

DÉCEMBRE 2015

# Premières étapes pour planifier des services en français



Patrick Delorme et Andrea Bodkin,  
consultants bilingues en promotion de la santé

## CONTENU

Pourquoi offrir des services en français?  
Les premières étapes de la planification  
des services en français  
Conclusion  
Notes en fin de texte  
Ressources utiles

## Introduction

Offrir des services en français peut représenter un vrai défi particulièrement pour un organisme qui n'a pas l'habitude de travailler avec les communautés francophones. Au cours des récentes années, Réseau CS a beaucoup appuyé les organismes dans leurs efforts pour offrir des services en français. Nous avons développé une série de [ressources](#) et de [webinaires](#) basée sur nos expériences de travail avec les communautés francophones qui vise à aider les organismes qui désirent fournir des services en français. Nos ressources couvrent une variété de sujets essentiels à l'offre des services en français tels : le recrutement et la rétention du personnel bilingue, l'engagement des francophones si vous ne parlez pas français, le développement d'une culture organisationnelle bilingue pour ne citer que ceux-là.

Dans cette nouvelle ressource, nous mettrons l'emphase sur les premières étapes à considérer en vue de planifier et d'offrir des services en français. Nous mettrons aussi l'accent sur l'importance et le rôle qu'un partenaire francophone peut jouer pour accompagner un organisme anglophone dans la planification de services en français.

Téléchargez cette ressource à  
[reseaucs.ca/images/PlanServicesenFrancais2015.pdf](https://reseaucs.ca/images/PlanServicesenFrancais2015.pdf)

*This resource is also available in English*

## POURQUOI OFFRIR DES SERVICES EN FRANÇAIS?

Les raisons et les avantages sont nombreux. En voici quelques-uns :

*Les francophones sont disséminés dans toute la province...*

Les francophones représentent toujours 4,8 % de la population ontarienne, la même proportion qu'en 2006. Cette proportion varie cependant d'une région à l'autre. La population francophone est bien représentée dans le Nord-Est, où presque une personne sur quatre est francophone (23,4 %) et dans l'Est ontarien, où une personne sur 6 est francophone (15,4 %). La proportion de francophones dans le Centre, le Sud-Ouest et le Nord-Ouest oscille entre 2,1 % et 3,4 %.

*Les francophones ont le droit de demander et de recevoir des services en français...*

Les francophones ont le droit de demander et de recevoir des services en français au niveau des bureaux gouvernementaux et provinciaux dans 25 régions désignées de la province, aussi bien que dans certaines institutions bénéficiant de financement du gouvernement. Tenant compte de ce qui précède, plusieurs organismes sont donc requis d'offrir des services en français.

*Accéder aux services de santé dans sa langue favorise un meilleur traitement...*

En dépit de l'existence de ces règlements, le statut de minorité linguistique laisse souvent les francophones avec un accès limité à des services que leurs concitoyens anglophones considèrent comme acquis. Ce manque d'accès aux services peut avoir de sérieuses conséquences sur la santé des communautés francophones. Selon le deuxième rapport sur la santé des francophones en Ontario (2005), les francophones ont une plus pauvre perception de leur état de santé que la population de l'Ontario en général. Une étude de Bouchard et collaborateurs (2009-10) a trouvé des disparités dans le statut de santé des francophones comparés aux anglophones de l'Ontario. Celui des anglophones serait meilleur selon cette étude.

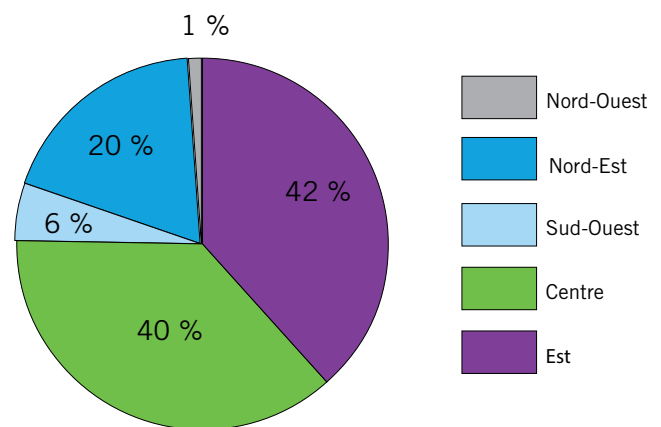
Beaucoup d'études soutiennent que ceux qui reçoivent les services dans leurs propres langues observent mieux les instructions qui leur sont données, ont moins souvent besoin d'avoir recours à des services hospitaliers et sont en général, plus en santé.

*Finalement, c'est simplement une question d'équité...*

Finalement, quand on parle de bâtir des communautés en santé, il est essentiel de considérer les différents besoins de tous ceux qui vivent et forment ces communautés. C'est donc une question d'équité!

Pour en savoir plus, veuillez lire la [Première](#) partie et la [Deuxième](#) partie de la ressource « En Bref : Collaborer avec les francophones en Ontario ».

Où habitent les franco-ontariens?





## LES PREMIÈRES ÉTAPES DE LA PLANIFICATION DES SERVICES EN FRANÇAIS

Une revue de la littérature grise et scientifique n’a pas donné de modèles robustes pour développer et offrir des services en français. Les propositions suivantes sont basées sur nos expériences passées où nous avons apporté une assistance aux groupes et organismes qui souhaitaient développer et offrir des services en français. Nous avons mis une emphase particulière sur la compréhension du contexte minoritaire dans lequel évoluent les franco-ontariens. C’est là aussi qu’un organisme partenaire francophone peut être d’un grand appui pour un organisme anglophone.

### Premières étapes de la planification des services en français

1. Connaissance du public cible et le contexte dans lequel il évolue	2. Identification des besoins de services en français et les lacunes existantes
3. Priorisation des besoins	4. Développement d’un plan d’action pour l’offre de services en français

### 1. Connaissance du public cible

Dans le cadre de la planification des services en français, un organisme francophone partenaire peut aider à identifier les besoins des francophones, à les retrouver et à comprendre le contexte dans lequel ils évoluent.

L’organisme anglophone aura, dans le meilleur des cas, déjà fait des recherches préalables pour obtenir quelques éléments historiques sur les franco-ontariens de la province et les besoins des francophones dans la zone desservie. Il aura découvert que la présence des francophones en Ontario date de 400 ans et que les français étaient les premiers à explorer et à s’établir de façon permanente dans la province. En ce sens, les francophones font partie intégrante de l’histoire de l’Ontario.

Pour en apprendre davantage sur l’histoire et les expériences des franco-ontariens, visitez le site web de l’Office des affaires francophones [Site Web](#) et consulter aussi notre ressource « En bref : Collaborer avec les francophones de l’Ontario - Première partie Comprendre le contexte ».



La communauté franco-ontarienne est très diverse tant sur le plan religieux que sur le plan de l'âge, de l'habilité physique, du statut économique et de l'éducation. L'Ontario attire 70 % des immigrants francophones ayant choisi les communautés francophones en milieu minoritaire comme lieu de résidence, les Caraïbes, le Moyen-Orient et l'Afrique étant des régions particulièrement bien représentées. Pour toutes ces raisons; on ne peut donc pas parler d'une communauté francophone unique ou homogène en Ontario.

Dans ce contexte, le partenaire francophone peut aider son homologue anglophone à comprendre les communautés francophones de la zone desservie. Il peut aussi aider à identifier le public cible potentiel, sa localisation, son histoire et les environnements dans lesquels il évolue. Il peut, en outre, aider à comprendre les défis et obstacles auxquels font face les francophones de la dite communauté, ainsi que les atouts et les opportunités qui existent. Le partenaire francophone peut apporter son aide en ce qui a trait à l'identification des groupes, réseaux, programmes et autres initiatives existants qui visent les francophones. Il peut aussi contribuer à repérer les champions, les leaders et les autres instances décisionnelles de la communauté francophone ciblée.

## 2. Identification des besoins du public cible

Il est important d'identifier de façon claire les besoins de services en français de la population cible et les lacunes qui existent à ce niveau.

Le partenaire francophone peut aussi jouer un rôle dans la détermination et la compréhension des besoins des francophones. Des informations portant sur les besoins des francophones de la communauté existent probablement déjà. N'hésitez pas à les consulter.

Le partenaire francophone peut servir de lien entre son homologue anglophone et l'unité de santé publique de la région ou avec d'autres organismes francophones partenaires, y compris les entités de planification des services de santé, et les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). Le document sur [l'évaluation situationnelle](#) de Santé Publique Ontario est un bon outil à consulter au cours de cette étape.

En plus de l'utilisation des données existantes, il se peut aussi qu'il soit nécessaire d'aller consulter directement les communautés francophones locales, soit à travers des groupes de discussion ou des consultations communautaires afin de mieux cerner et comprendre leurs besoins.

D'un point de vue purement organisationnel, engager la communauté permet d'assurer que les efforts qui seront consentis sont le reflet de ses besoins réels.

Quelle que soit la stratégie utilisée, sans l'implication effective des francophones dans le processus de planification, il sera difficile de pouvoir identifier leurs vrais besoins.

### 3. Priorisation des besoins de services

Comprendre les besoins spécifiques et pressants pour des services en français.

Après l'analyse situationnelle, plusieurs besoins sont évoqués. Il va falloir faire un choix en tenant compte des urgences et aussi des ressources disponibles. En tant que partenaire francophone, vous pouvez assister et aider dans la priorisation de ces besoins. Idéalement, la communauté devrait également être impliquée à ce stade. Le succès futur du programme dépend en grande partie des choix qui auront été faits. Il peut aussi être utile d'explorer avec d'autres organismes la possibilité soit d'étendre leurs services en français ou de renforcer un programme existant. Pour en savoir davantage sur la priorisation, consultez l'[outil de planification](#) pour établir les priorités de Santé publique Ontario.

### 4. Développement d'un plan pour l'offre de services en français

Maintenant que le public cible a été identifié et consulté et que les priorités sont établies en fonction des besoins et des ressources disponibles, un plan d'action peut être développé.

Ce plan doit être simple, réaliste et gérable, doit contenir un mélange d'objectifs et d'activités sur le court et le long terme, et idéalement, doit pouvoir se déployer sur une période de 3 à 5 ans.

Ce plan doit comporter, entre autres, les aspects suivants : la gouvernance, la communication et la promotion, les ressources humaines et l'évaluation.

#### Gouvernance et imputabilité

Le succès de la fourniture de services en français concerne l'organisme dans son ensemble, à commencer par les travailleurs de première ligne, en passant par le personnel administratif et les gestionnaires, jusqu'au niveau des membres du conseil d'administration. Dès lors, le plan de fourniture de services en français devra inclure les mécanismes de gouvernance et d'imputabilité qui considèrent les perspectives et les besoins des clients francophones. La provision de services en français devra être intégrée dans le plan stratégique de l'organisme, les politiques et procédures, etc.

Une très bonne façon d'intégrer les besoins et les perspectives francophones est d'avoir un représentant francophone au sein des structures de gouvernance et d'imputabilité. Plusieurs organismes ont des postes réservés à des francophones au sein de leur conseil d'administration. C'est le cas par exemple de la Société de l'aide à l'enfance de Sudbury, de CHIGAMIK et de Nexus Santé.

D'autres, au contraire, préfèrent créer un comité de planification des services en français. Ce comité peut être composé de personnel francophone, bilingue et anglophone. C'est là un autre moyen de s'assurer que la voix des francophones est entendue au sein de l'organisme. Le comité peut alors contribuer au renforcement des compétences linguistiques et faciliter une meilleure compréhension des besoins des francophones.

Une approche par étape est fortement conseillée. Par exemple certains organismes peuvent choisir d'offrir des positions désignées pour des francophones au sein de leur conseil et convenir aussi de créer un comité dès le départ. D'autres cependant, peuvent commencer avec la désignation et remettre la création d'un comité à plus tard ou vice versa.

## Communication et promotion

Il est important de bien réfléchir à ce qu'on va communiquer en français. Une étape cruciale de la planification est de déterminer quand, comment et avec qui l'organisme va communiquer. Toutes les voies et tous les moyens de communication et de promotion sont à explorer. Il est recommandé de commencer de façon modeste : une affiche, des messages téléphoniques, du matériel imprimé bilingue, un site web bilingue etc. Il est également important d'adapter les moyens et les messages selon le public cible.

Basé sur notre expérience, voici quelques suggestions pour démarrer petit à petit les activités de communication et de promotion:

- ▶ Adapter un nom bilingue (en anglais et en français) pour l'organisme ou le projet et l'inclure dans les communications autant que possible. Par exemple : Public Health Ontario/ Santé Publique Ontario.
- ▶ Commencer avec une page du site web en français où sont listés les ressources, les programmes et les services offerts en français. Vous pouvez faire traduire le reste petit à petit et éventuellement, offrir un site web complètement bilingue.
- ▶ Développer des affichettes de bienvenue en anglais et en français. Donner aussi l'option aux clients de choisir la langue de leur choix lorsqu'ils vous appellent.

Ce ne sont là que des suggestions qui démontrent en fait qu'il est possible de débiter de façon modeste et d'étendre graduellement l'offre de services en français.

## Les ressources humaines

Dans sa « Trousse d'appui pour fournisseurs de services de santé », Reflet Salvéo recommande que les politiques des ressources humaines soient revues pour inclure les aspects suivants : des positions désignées bilingues, le recrutement, l'embauche, l'évaluation du niveau de compétence linguistique, la formation en français.

Réseau CS a publié récemment une ressource intitulée : « [Recruter et retenir son personnel bilingue](#) ». Ce document suggère que les organismes :

- ▶ Évaluent la capacité existante à offrir des services en français par le personnel en place
- ▶ Identifient clairement quels sont les postes qui méritent une capacité en français et le niveau de compétences requises.
- ▶ Offrent des possibilités de formation à leur personnel ainsi que l'occasion de parler et de travailler en français pour pouvoir s'améliorer.
- ▶ Favorisent un environnement où la [culture organisationnelle bilingue](#) est encouragée et appuyée.



## Évaluation

Tout plan doit inclure un volet d'évaluation. L'évaluation vise à déterminer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la pérennité ou l'impact du plan dans le but d'orienter les décisions futures. La stratégie d'évaluation adoptée devra permettre d'avoir des évidences pour :

- ▶ Adapter de façon régulière les services offerts en français pour qu'ils soient efficaces et de qualité
- ▶ Étendre les services en français tout en les améliorant et tenir compte des leçons apprises au cours de la mise en œuvre.

Le développement de la stratégie d'évaluation devra se faire en parallèle avec le développement du plan d'offre de services en français. Pour en apprendre davantage, vous pouvez consulter le document [Évaluation des programmes de promotion de santé en 10 étapes](#).

## CONCLUSION

Dans le cadre de la planification des services en français, l'apport d'un organisme francophone serait de toute utilité. Le partenaire francophone peut contribuer dans le ciblage du public, dans la définition et la priorisation des besoins et apporter une meilleure compréhension du contexte dans lequel les francophones évoluent.

Il est important de bien faire comprendre au partenaire anglophone la nécessité de commencer par de petites interventions et de les étendre au fur et à mesure.

Tout compte fait, l'un des facteurs de succès dans l'implémentation des services en français, c'est d'abord l'établissement d'un climat de confiance entre les partenaires. Il faut travailler conjointement avec les organismes ou réseaux francophones, anglophones ou bilingues qui offrent déjà des services en français et qui ont des liens solides avec les communautés francophones. L'implication des membres de la communauté dans tout le processus de planification est un autre facteur clé à prendre en compte si l'on veut réussir une bonne planification des services en français.





## NOTES DE FIN DE TEXTE

1. Office des affaires francophones – Les francophones de l’Ontario : accédé le 22 octobre 2015 de <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-stats.html>
2. Loi sur les services en français: <http://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>
3. Règlements de l’Ontario, 284/11: <http://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110284>
4. Bouchard, Beaulieu & Desmeules. L’offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d’équité. Université d’Ottawa, 2011).
5. PICARD, Louise, et Gratien ALLAIRE (dirs.) (2005). Deuxième rapport sur la santé des francophones de l’Ontario, Sudbury, Institut franco-ontarien et programme de recherche, d’éducation et de développement en santé publique.
6. Bouchard et al. (2009-2010) cited in Bouchard, Beaulieu & Desmeules. L’offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d’équité. Université d’Ottawa, 2011). Page 9
7. Bowen, S (2001). Les barrières linguistiques dans l’accès aux soins de santé
8. La diversité francophone : Profil des communautés francophones et acadiennes du Canada. Accédé le 23 octobre 2015 de : [http://profils.fcfa.ca/fr/Diversite-Francophone\\_318](http://profils.fcfa.ca/fr/Diversite-Francophone_318)
9. En bref : Engagement communautaire, Réseau CS  
[http://www.reseaucs.ca/images/Resources/CommunityEngagement\\_FRENCH.pdf](http://www.reseaucs.ca/images/Resources/CommunityEngagement_FRENCH.pdf)
10. Récupéré sur le site <http://www.ccnmo.ca/registry/view/fra/106.html>.
11. Trousse d’appui pour fournisseurs de services de santé, Reflet Salvéo, 2015
12. Guide d’intégration des services de santé en français à l’intention des équipes de santé familiale. Gouvernement de l’Ontario, 2005, [http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/fht/docs/fht\\_flhs\\_guidef.pdf](http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/fht/docs/fht_flhs_guidef.pdf)
13. <http://files.ctctcdn.com/ab4dfe24201/0f8adaeb-712e-4f06-bf0e-e00affc8df51.pdf>
14. Better Evaluation- Plan and manage an evaluation. Accédé le 19 octobre 2015 de : [http://betterevaluation.org/start here/plan\\_manage\\_evaluation](http://betterevaluation.org/start_here/plan_manage_evaluation)

## RESSOURCES UTILES

Réseau CS, [En bref : Collaborer avec les francophones en Ontario – Partie 1 Comprendre le contexte](#)

Réseau CS, [En bref : Collaborer avec les francophones en Ontario – Partie 2 Législation et appuis institutionnels](#)

Réseau CS, [En bref : Comment les organisations anglophones peuvent engager les francophones?](#)

Réseau CS, [En bref : Engagement communautaire](#)

Réseau CS, [Ressources sur comment engager les francophones et offrir des services en français](#)

Nexus Santé et Reflet Salvéo, [Comment développer une culture organisationnelle bilingue](#)

[Office des affaires francophones de l'Ontario](#)

[Ontario 400](#)

Reflet Salvéo, [Trousse d'appui pour fournisseurs de services de santé](#)

RIFSSSO, [Trousse d'appui RH - Vers un service bilingue](#)

Santé publique Ontario, [Outil de planification pour établir les priorités Récupéré sur le site](#)

Santé publique Ontario, [Évaluation situationnelle](#)

### **Réseau CS** *Le lien pour des communautés en santé*

Réseau CS appuie les groupes communautaires, les organismes locaux et régionaux de même que les partenariats communautaires à travers l'Ontario pour créer des communautés dynamiques et en santé. Nous offrons des services de consultation, des activités d'apprentissage et de réseautage, ainsi que des ressources en anglais et en français. Nos services sont subventionnés par le gouvernement de l'Ontario et dans la mesure du possible, offerts gratuitement à la clientèle.

Communiquez avec Réseau CS pour obtenir plus d'informations ou faire une demande de services :

[www.reseauucs.ca](http://www.reseauucs.ca) | [info@reseauucs.ca](mailto:info@reseauucs.ca)  
416 847-1575 | 1 855-847-1575

Ce projet a reçu l'appui financier du gouvernement de l'Ontario. Les opinions exprimées dans la présente publication sont uniquement celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les politiques officielles du gouvernement.