

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS
FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE
CLIENTS



Société Santé
en français



Santé
Canada

Health
Canada

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



Kids Enfants
Come First avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team

Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

Great
RIVER
ONTARIO
HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ
ONTARIO DU
Grand
FLEUVE

Ottawa West
Four Rivers
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
Ottawa Ouest
Quatre Rivières

FLA-OHT
Frontenac Lennox & Addington
Ontario Health Team

ISOFLA
Équipe Santé Ontario de
Frontenac, Lennox et Addington



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team
Working together to improve care in our communities



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

Ottawa Health Team
Équipe Santé Ottawa



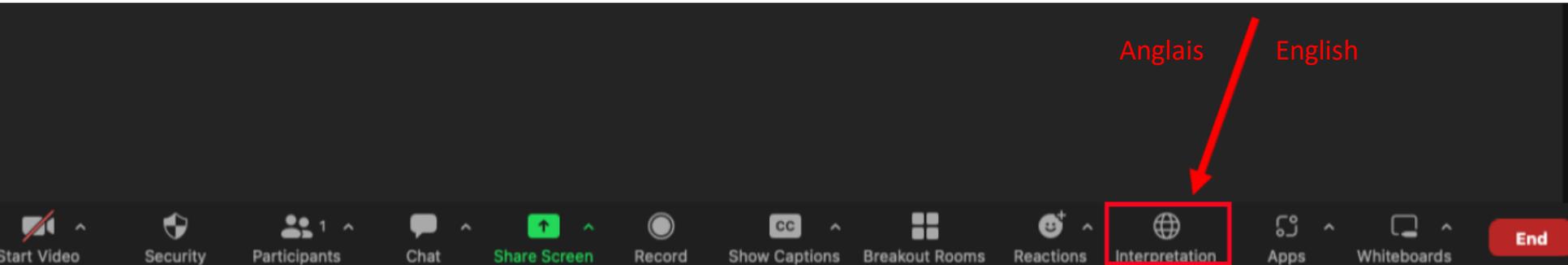
Service d'interprétation | Interpretation

Pour écouter la session d'aujourd'hui en anglais, cliquez sur l'icône « interprétation » et choisissez en anglais.

Pour écouter la session d'aujourd'hui en français, vous n'avez pas besoin de cliquer sur quoi que ce soit.

To hear today's session in English click on the interpretation icon and choose the English language channel.

No need to click anything to hear today's session in French.





**Reconnaissance des terres
Land Acknowledgement**

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS
FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE
CLIENTS



Société Santé
en français



Santé
Canada

Health
Canada

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



Kids Enfants
Come First avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team

Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

Great
RIVER
ONTARIO
HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ
ONTARIO DU
Grand
FLEUVE

Ottawa West
Four Rivers
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
Ottawa Ouest
Quatre Rivières

FLA-OHT
Frontenac Lennox & Addington
Ontario Health Team

ISOFLA
Équipe Santé Ontario de
Frontenac, Lennox et Addington



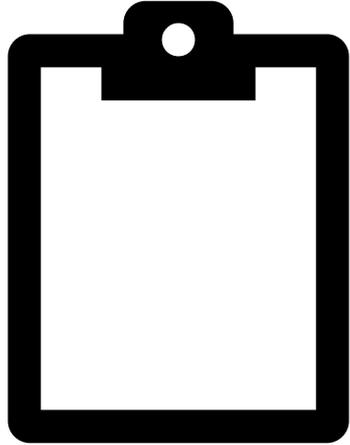
Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team
Working together to improve care in our communities



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

Ottawa Health Team
Équipe Santé Ottawa





Sondage

Poll

RACHEL GOUIN

Directrice générale du CAP
Executive director of CAP



Mission

Offrir un continuum de services inclusifs, en français, de la petite enfance à l'âge adulte, qui favorise le développement optimal et l'accompagnement vers un mieux-être face aux défis de santé mentale, des dépendances et des troubles concomitants.

Vision

La référence incontournable pour le mieux-être des communautés francophones de l'Ontario de la petite enfance à l'âge adulte.

Valeurs

- Respect
- Accessibilité
- Inclusion
- Amélioration Continue

Mission

Offer a continuum of inclusive services, in French, from early childhood to adulthood, that promotes optimal development and support for wellness when facing the challenges of mental health, addictions and concurrent disorders.

Vision

The ultimate reference for the well-being of Ontario's Francophone communities from early childhood to adult life.

Values

- Respect
- Accessibility
- Inclusion
- Continuous Improvement



NORMAND GLAUDE

*Directeur général par
intérim du RSSFE
Interim Executive director of
RSSFE*



Mission

Le *Réseau* est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'accès à un continuum de services de santé de qualité offerts activement en français.

Vision

Le *Réseau* exerce un leadership éclairé pour que les francophones de la région Est de l'Ontario vivent pleinement leur santé en français.

Valeurs

- Collaboration
- Excellence
- Diversité
- Respect
- Persévérance

Mission

The *Réseau* is a Francophone organization that engages the Francophone community in all its diversity and the healthcare system to improve access to a continuum of quality healthcare services actively offered in French.

Vision

The Réseau plays a leadership role so that Francophones may live healthy lives in French.

Values

- Collaboration
- Excellence
- Diversity
- Respect
- Perseverance

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



ELIZABETH TANGUAY

Directrice Archipel
Archipel Director



Kids Enfants
Come First | avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team



Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



L'ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

**Ottawa West
Four Rivers**
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
**Ottawa Ouest
Quatre Rivières**



FLAOHT | ÉSOFLA
Frontenac Lennox & Addington
Ontario Health Team | Équipe Santé Ontario de
Frontenac, Lennox et Addington



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team

Working together to improve care in our communities



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LES CLIENTS
FRANCOPHONES



WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE
CLIENTS



Société Santé
en français



Santé
Canada

Health
Canada

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



Kids Enfants
Come First avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team

Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

Great
RIVER
ONTARIO
HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ
ONTARIO DU
Grand
FLEUVE

Ottawa West
Four Rivers
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
Ottawa Ouest
Quatre Rivières

FLA-OHT
Frontenac Lennox & Addington
Ontario Health Team

ISOFLA
Équipe Santé Ontario de
Frontenac, Lennox et Addington



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team
Working together to improve care in our communities



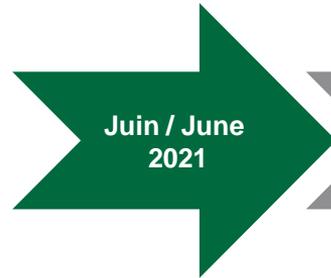
Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

Ottawa Health Team
Équipe Santé Ottawa



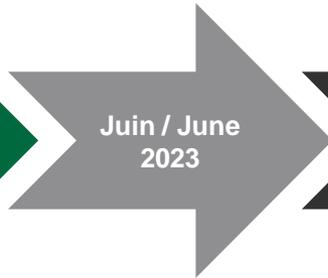
Historique du projet | Project history

Une étude de données permettant de dresser un portrait des besoins en matière de service de santé pour enfants et jeunes francophones et leurs familles a été réalisée



A study of data to paint a picture of health service needs for Francophone children and youth and their families was conducted.

Un protocole linguistique Enfants Avant Tout pour servir les clients francophones



A Kids Come First Linguistic Protocol to serve Francophone clients

L'engagement de 8 équipes Santé Ontario supplémentaires au projet



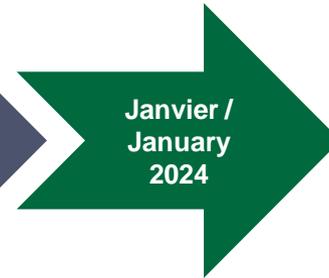
The commitment of 8 additional Ontario Health Teams to the project

Financement pour le projet



Project funding

Le Protocole linguistique Enfants Avant Tout change de nom pour devenir Les stratégies gagnantes pour servir les clients francophones



The Kids Come First Linguistic Protocol changes its name to Winning Strategies for Serving Francophone Clients

Pourquoi doit-on mettre en place des stratégies gagnantes ?

Why must we implement Winning Strategies?

Les francophones en situation de minorité linguistique sont confrontés à différentes barrières linguistiques qui affectent la qualité de leurs soins. Par exemple :

- La discordance linguistique
- L'Insécurité linguistique
- Le bilinguisme apparent

« Quand un patient est malade il n'est pas bilingue ».

Francophones in a linguistic minority situation face different language barriers that affect the quality of their care. For example:

- Language mismatch
- Linguistic insecurity
- Apparent bilingualism

“When a patient is sick, they are not bilingual”.

OUI.

Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



**Le Réseau
à l'écoute**

Témoignage d'une patiente francophone

« J'ai dû aller à l'hôpital pour le remplacement des piles de mon stimulateur cardiaque. Pendant toute la procédure, de l'accueil jusqu'à la salle de chirurgie, je n'ai eu aucun contact avec du personnel bilingue. Bien que je parle anglais, ça aurait été plus rassurant pour moi de pouvoir exprimer ce que je ressentais ou de poser les questions qui me venaient à l'esprit en français. J'ai eu à faire répéter certaines réponses et instructions pour être bien certaine que je comprenais ce que l'on me disait. J'ai trouvé cette situation embarrassante. »



SCANNEZ-MOI !





OUI.

Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



**Le Réseau
à l'écoute**

Account of a Francophone patient

" I had to go to the hospital to replace my pacemaker batteries. I had no contact with bilingual staff throughout the procedure, from the reception to the surgery room. Although I speak English, it would have been more reassuring for me to be able to express what I was feeling or ask the questions that came to my mind in French. I had to repeat some of the answers and instructions to make sure I understood what I was being told. I found this situation embarrassing. "

SCAN ME!



Les impacts des barrières linguistiques | The impacts of language barriers



La qualité et sécurité des soins
Quality and safety of care



L'efficacité des soins
Effectiveness of care



La confidentialité
Confidentiality



Le respect des normes d'éthique
Compliance with ethical standards



La satisfaction des usagers
User satisfaction



Les coûts des soins de santé
Healthcare costs



L'accès à l'information en santé
Access to health information

OUI.

Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



**Le Réseau
à l'écoute**

Témoignage d'une patiente francophone

« Je me suis rendue en pleine nuit à l'urgence d'un hôpital avec mon bébé. Personne ne m'a demandé dans quelle langue je souhaitais être servi. Pourtant mon accent est assez détectable. Il était tard, j'étais inquiète et je n'ai pas eu le réflexe de demander s'il y avait un médecin ou une infirmière bilingue dans le service. Ce n'est que par hasard que j'ai entendu un médecin et un policier parler français. À ce moment-là, j'ai prié fort pour que ce médecin vienne me voir. Et c'est ce qui s'est passé. D'un côté, je me suis sentie réconfortée. De l'autre, j'étais consciente que si j'avais pu accéder à des services en français ce n'était que le fruit du hasard. J'aurais aimé qu'on me demande dans quelle langue je voulais être servi et que ceci soit une pratique régulière. Je suis inconfortable à l'idée de devoir compter sur la chance à chaque fois que j'ai besoin de services de santé. J'aurais aimé ne pas me soucier de la langue dans laquelle on va me soigner, mais uniquement de mon état de santé »



SCANNEZ-MOI !



Account of a Francophone patient

" I went to a hospital emergency room in the middle of the night with my baby. No one asked me what language I wanted to be served in. Yet my accent is quite detectable. It was late, I was worried, and I did not have the reflex to ask whether there was a bilingual doctor or nurse in the ward. It was only by accident that I heard a doctor and a police officer speak French. At that time, I prayed loudly for this doctor to come and see me. And that is what happened. On the one hand, I felt comforted. On the other hand, I was aware that it was just a coincidence that I had been able to access French-language services. I would have liked to have been asked what language I wanted to be served and that this be a regular practice. I feel uncomfortable having to rely on luck every time I need health services. I wish I didn't have to worry about the language in which I was going to be treated, but only the state of my health. "


SCAN ME!



Les stratégies gagnantes comme solution pour améliorer les services de santé en français

Winning strategies as a solution to improve French language health services

QU'EST-CE QUE LES STRATÉGIES GAGNANTES ?

6 actions simples, efficaces et pragmatique à mettre en œuvre au sein de toutes les organisations pour favoriser une offre active des services en français.

OBJECTIFS

Favoriser une offre active de services de santé en français plus efficace et accessible aux francophones et développer la capacité d'aiguiller les clients vers des services offerts en français lorsque nécessaire.

WHAT ARE THE WINNING STRATEGIES ?

6 simple, effective and pragmatic actions to implement within all organizations to promote the active offer of French-language services.

OBJECTIVES

Promote an active offer of more effective and accessible French-language health services for Francophones and develop the capacity to refer clients to French-language services when necessary.

STRATÉGIES GAGNANTES

POUR SERVIR LA CLIENTÈLE FRANCOPHONE



1 IDENTIFIER UN OU DES CHAMPIONS

Rôles du (des champion(s))

- Être conscient de la relation directe entre l'offre active des services de santé en français, la qualité de ces services et la sécurité des usagers.
- Être sensible aux réalités, défis et droits des communautés francophones en situation minoritaire.
- Exercer une position de leadership au sein de son organisation en modélisant les actions à entreprendre pour favoriser une culture organisationnelle sensible aux besoins des francophones.
- Élaborer un plan d'action pour réaliser la mise en oeuvre des stratégies gagnantes avec succès au sein de son organisation.
- Partager annuellement les indicateurs clés du projet et les progrès de son organisation dans la mise en oeuvre des stratégies gagnantes à son Équipe Santé Ontario.

Indicateur clé: Nombre de champion dans l'organisation

2 HABILITER LES MEMBRES DU PERSONNEL

- Le champion complète la formation d'orientation offerte par le Réseau des services de santé en français de l'Ontario sur la mise en oeuvre des stratégies gagnantes.
- Tous les membres du personnel complètent la formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français disponible sur la plateforme Accès ÉQUITÉ.
- Les membres du personnel sont informés des procédures mises en place pour maîtriser avec succès chacune des stratégies gagnantes adoptées par l'organisation.
- La formation en ligne sur l'offre active est une action à compléter par tous les nouveaux membres du personnel.

Indicateurs clés: 1: des membres du personnel qui ont complété la formation sur l'offre active des services de santé en français

3 IDENTIFIER LES MEMBRES DU PERSONNEL QUI ONT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS

- Tous les membres du personnel complètent un auto-évaluation de leurs compétences linguistiques en français.
- Créer et maintenir à jour un répertoire des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français.
- Les gestionnaires d'équipe prennent connaissance des membres de leur personnel qui ont des compétences linguistiques en français à chaque quart de travail.
- Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français portent, en tout temps, une identification « Je parle français » sur les lieux de travail.
- Tous les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français ont une signature électronique bilingue.

Indicateur clé: 1: des membres du personnel qui ont des compétences linguistiques en français

4 IDENTIFIER LES CLIENTS FRANCOPHONES

- Accueillir, en tout temps, le client dans les deux langues officielles - bonjour / bonjour.
- Dès le premier contact, questionner le client sur sa langue maternelle.
- Dès le premier contact, questionner le client sur la langue dans laquelle il est le plus à l'aise de recevoir ses services de santé.
- Inclure, dans le dossier du client, les informations sur sa langue maternelle et la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services de santé.
- Les membres du personnel prennent connaissance de la langue dans laquelle le client est le plus à l'aise de recevoir ses services avant de débuter les soins.

Indicateurs clés: 1: de clients dont la langue maternelle est le français; 2: de clients qui sont plus à l'aise de recevoir leur service de santé en français.

5 JUMELER LES CLIENTS FRANCOPHONES AVEC LES PROFESSIONNELS AYANT DES COMPÉTENCES LINGUISTIQUES EN FRANÇAIS OU RÉFÉRER LES CLIENTS FRANCOPHONES À UN AUTRE FOURNISSEUR OFFRANT DES SERVICES ÉQUIVALENTS DE QUALITÉ ÉGALE EN FRANÇAIS

- Jumeler les clients francophones avec les membres du personnel qui ont des compétences linguistiques suffisantes en français (niveau linguistique avancé minimum).
- Jumeler les membres du personnel bilingues avec les membres du personnel unilingues anglophones ayant un poste similaire afin d'offrir en tout temps aux francophones des services en français.
- Élaborer des ententes de référence formelles avec des clients francophones vers les fournisseurs de services de santé qui offrent des services similaires en français.
- Développer un processus formel afin d'assurer que les transferts / références des clients francophones vers les fournisseurs de services en français se déroulent sans pénaliser, ou au contraire, la qualité des services et le temps d'attente avant de recevoir les services requis.

Indicateur clé: 1: de clients francophones référés à un partenaire pour des services en français

6 MESURER LES RÉSULTATS

- Incorporer une question à l'égard de la satisfaction des services reçus en français dans le sondage de satisfaction des clients.
- Mesurer et partager annuellement à votre/vo(e) Équipe(s) Santé Ontario les indicateurs clés des services en français du protocole linguistique.
- Identifier et partager annuellement à votre/vo(e) Équipe(s) Santé Ontario vos services disponibles en français (si applicable).

Indicateurs clés: 1: de clients francophones satisfaits des services en français reçus; Nombre de services disponibles en français

L'offre active est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services de santé en français qui préconise diverses stratégies telles la sensibilisation, l'outillage et l'appui!

Active offer is the result of a rigorous and innovative process for planning and delivering French-language health services, which includes a variety of strategies such as awareness-raising, tools and support!

Source: https://savoirsante.ca/fr/content_page/item/427-l-offre-active-des-services-de-sante-en-francais.

WINNING STRATEGIES

FOR SERVING FRANCOPHONE CLIENTS



1 IDENTIFY ONE OR MORE CHAMPIONS

Roles of champion(s)

- Be aware of the direct relationship between the active offer of health care services in French, the quality of these services and the safety of users.
- Be sensitive to the realities, challenges and rights of Francophone minority communities.
- Assume a leadership position within the organization by shaping the actions to be taken to foster an organizational culture sensitive to the needs of Francophones.
- Develop an action plan to successfully implement winning strategies within the organization.
- Share key project indicators and organizational progress in implementing winning strategies with the Ontario Health Team on an annual basis.

Key Indicator: Number of champions in the organization

2 EMPOWER STAFF MEMBERS

- The champion completes the orientation training offered by the Réseau des services de santé en français de l'Ontario on implementing winning strategies.
- All staff members complete the online training on the active offer of health services in French, available on the Accès ÉQUITÉ platform.
- Staff members are informed of the procedures in place to successfully master each of the winning strategies adopted by the organization.
- Online training on the active offer is an action to be completed by all new staff members.

Key Indicator: 1/3 of staff members who have completed training on the active offer of health services in French

3 IDENTIFY STAFF MEMBERS ABLE TO PROVIDE SERVICES IN FRENCH

- All staff members complete a self-assessment of their French language proficiency.
- Create and maintain a registry of staff members with French language proficiency.
- Team managers are aware of which members of their staff have French language proficiency on every shift.
- All staff members with French language proficiency wear "Je parle français" identification in the work area at all times.
- All staff members with French language proficiency have a bilingual electronic signature.

Key Indicator: 1/3 of staff members able to provide services in French

4 IDENTIFY FRANCOPHONE CLIENTS

- Greet clients in both official languages at all times "Bonjour / bonjour".
- On first contact, ask the client about his or her mother tongue.
- From the very first contact, ask the client in which language he or she is the most comfortable receiving his health care services.
- Include, in the client's file, information on his or her mother tongue and the language in which he or she is most comfortable receiving health care services.
- Staff members are aware of the language in which the client is most comfortable receiving their service before beginning treatment.

Key Indicators: 1: of clients whose mother tongue is French; 2: of clients who are more comfortable receiving their health services in French.

5 MATCH FRANCOPHONE CLIENTS WITH STAFF MEMBERS ABLE TO PROVIDE SERVICES IN FRENCH OR REFER FRANCOPHONE CLIENTS TO ANOTHER PROVIDER OFFERING EQUIVALENT SERVICES OF EQUAL QUALITY IN FRENCH

- Match Francophone clients with staff members who have sufficient French language proficiency (advanced minus level).
- Pair bilingual staff members with individual English-speaking staff members in similar positions, to offer French language services to Francophones at all times.
- Develop formal referral agreements with other health service providers who offer similar services in French.
- Develop a formal process to ensure that transfers/referrals of Francophone clients to French-language service providers take place without penalizing them in terms of service quality and waiting time before receiving the required services.

Key Indicator: 1: of clients served in French

Key Indicator: 1: of Francophone clients referred to a partner for services in French

6 MEASURE RESULTS

- Incorporate a question on satisfaction with services received in French into the customer satisfaction survey.
- Measure and share key indicators of winning strategies with your Ontario Health Team on an annual basis.
- Annually identify and share with your Ontario Health Team your services available in French (if applicable).

Key Indicators: 1: of Francophone clients satisfied with French language services received; Number of services available in French

Qui peut mettre en place les stratégies gagnantes ?

Who can implement the Winning Strategies?

Tous les partenaires des équipes Santé Ontario, peu importe s'ils offrent ou non des services de santé en français et peu importe la clientèle qu'ils desservent.

All Ontario Health Team partners, regardless of whether or not they provide French-language health services and regardless of the clientele they serve..



Qu'est-ce qui rend les stratégies gagnantes faciles à mettre en œuvre ?

What makes Winning Strategies easy to implement?

- Son service d'accompagnement personnalisé et gratuit aux partenaires engagés ;
 - Ses outils pour faciliter la mise en œuvre de toutes les stratégies gagnantes ;
 - Le développement d'une communauté de pratique.
-
- Free personalized coaching to partners engaged ;
 - Its tools to facilitate the implementation of all Winning Strategies ;
 - Developing a community of Practice.



Ce que les stratégies gagnantes ne visent pas :

What the Winning Strategies do not do:

Les stratégies gagnantes ne visent pas à obliger les partenaires qui n'ont aucune obligation envers la *Loi sur les services en français*¹ à développer une offre de services de santé en français.

The winning strategies are not intended to force partners who have no obligation under the *French Language Services Act*¹ to develop an offer of French-language health services.

***Elles visent à faciliter l'aiguillage des clients francophones de ces fournisseurs vers un partenaire qui offre les mêmes services de même qualité en français.**

***They are designed to facilitate the referral of Francophone clients from these providers to a partner that offers the same quality of service in the French language.**



¹<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>

¹<https://www.ontario.ca/laws/statute/90f32>

Les avantages d'adopter et de mettre en œuvre les Stratégies gagnantes pour les partenaires?

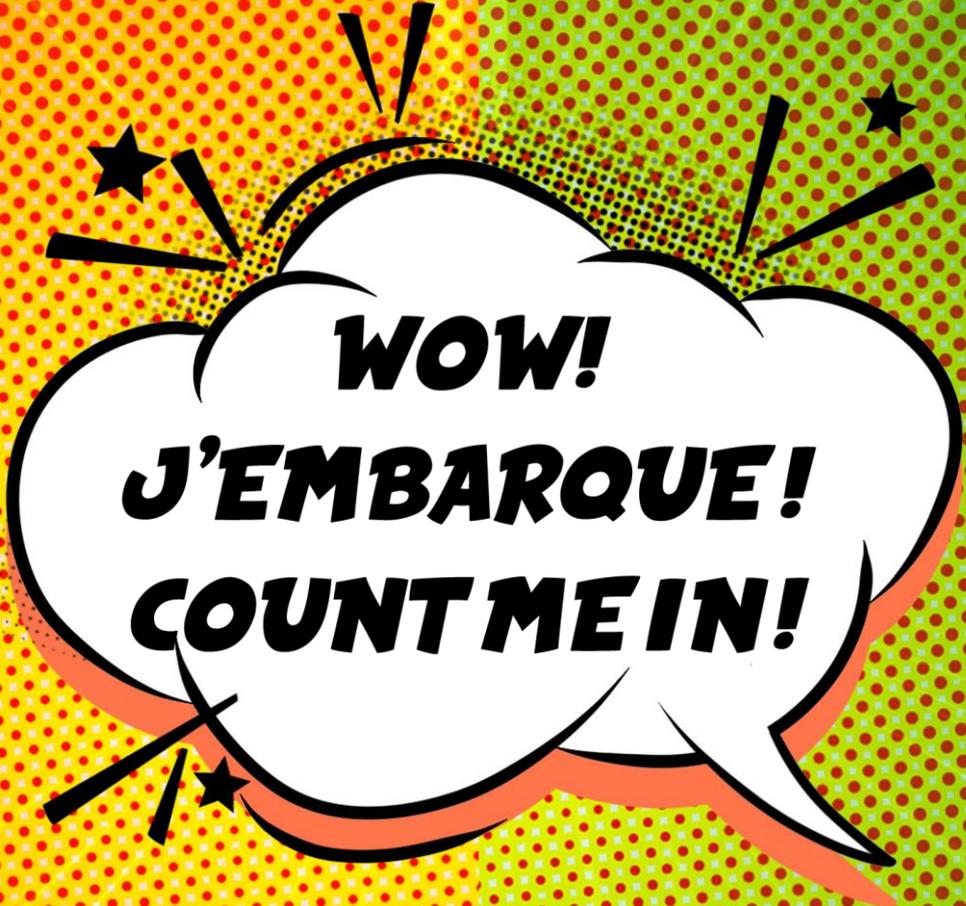
Les stratégies gagnantes vous offrent :

- ★ Des actions simples, efficaces et pragmatiques à mettre en œuvre pour améliorer l'offre active
- ★ Des outils et un accompagnement gratuit
- ★ Une aide supplémentaire pour répondre aux exigences de la désignation
- ★ Une aide supplémentaire pour répondre aux normes HSO sur l'accès aux services de santé et services sociaux dans les langues officielles
- ★ Des stratégies qui favorisent une offre de services de santé sécuritaires, éthiques et équitables pour les communautés francophones en situation minoritaires
- ★ Une opportunité d'avancer vos plans d'amélioration de la qualité et de la diversité, l'équité, et l'inclusion

Benefits of adopting and implementing the Winning Strategies for partner organizations?

Winning strategies offer you:

- ★ Simple, effective and pragmatic actions to implement to improve the active offer
- ★ Tools and free support
- ★ Additional assistance to meet designation requirements
- ★ Additional support to meet HSO standards on access to health and social services in the official languages
- ★ Strategies that promote safe, ethical and equitable healthcare services for Francophone minority communities.
- ★ The opportunity to advance your equity, diversity, and inclusion and your quality improvement plans



WOW!
J'EMBARQUE!
COUNT ME IN!

Les prochaines étapes | Next steps

1. Choisissez un ou plusieurs champions pour votre organisation ;
2. Confirmer votre engagement par courriel à l'aide du gabarit de lettre qui vous sera partagé par courriel après le webinaire.



1. Choose one or more champions for your organization;
2. Confirm your commitment by e-mail using the letter template that will be shared with you by e-mail after the webinar.

Les prochaines étapes (suite) | Next steps (cont'd)

1. Fournir une liste de tous les membres de votre personnel afin de les inscrire à la formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français ;
2. Informer les membres de votre personnel de la formation sur l'offre active à compléter ;
3. Votre ou vos champions seront invités à suivre une formation sur la mise en œuvre des stratégies gagnantes.

Mon organisation a déjà confirmé son engagement. Quelles sont les prochaines étapes?

My organization has already confirmed its commitment. What are the next steps?

1. Provide a list of all staff members to register them for the Active Offer of Health Services in French online training.
2. Inform your staff of the Active Offer training to be completed.
3. Your champion(s) will be invited to attend a training session on implementing the Winning Strategies.

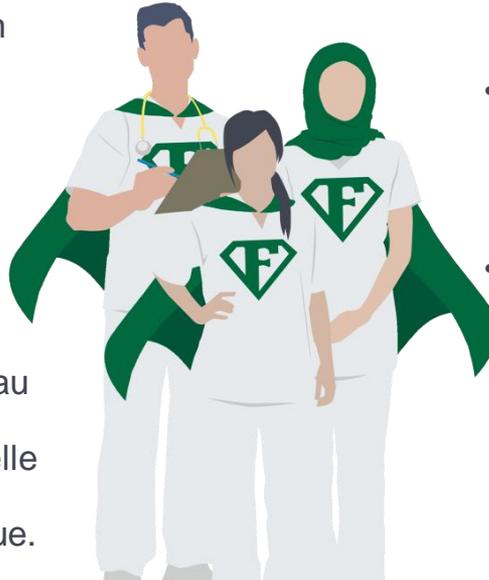


Comment choisir votre ou vos champion(s)?

How to select your champion(s)?

Votre champion:

- N'a pas besoin de maîtriser le français ;
- Est une personne exerçant de l'influence ou être dans une position de leadership au sein de votre organisation ;
- Est convaincu que la sécurité du patient dépend, en grande partie, d'une offre de services de santé dans la langue officielle de son choix ;
- Agit comme agent de changement au sein de son organisation afin de favoriser une culture organisationnelle sensible aux besoins des francophones en minorité linguistique.



Your champion:

- Does not need to master French;
- Is a person of influence or in a leadership position within your organization;
- Is convinced that the patient's safety mostly depends on the offer of health services in the official language of their choice;
- Acts as an agent of change within their organization to foster an organizational culture sensitive to the needs of linguistic minority Francophones.

Comment choisir votre ou vos champion(s)? (suite)

Le ou les champion(s) devra(ont):

- ✓ Suivre les 6 modules de la formation en ligne sur l'offre active qui se trouve sur la plateforme Accès ÉQUITÉ ;
- ✓ Développer un plan de mise en œuvre des stratégies gagnantes pour son organisation ;
- ✓ Agir comme personne ressource du projet au sein de son organisation ;
- ✓ Communiquer annuellement les avancées de la mise en œuvre et les indicateurs clés du projet au gestionnaire de projet d'Enfants Avant Tout ;
- ✓ Assurer que les objectifs annuels du plan d'action de leur organisation sont atteints ;
- ✓ Participer au développement de la communauté de pratique.

How to select your champion(s)? (cont'd)

The Champion(s) will:

- ✓ Complete the 6 modules of the online training on active offer on the eEQUITY Link platform;
- ✓ Develop an implementation plan for Winning Strategies for their organization;
- ✓ Act as a project contact within their organization;
- ✓ Communicate annually the implementation progress and key project indicators to the Kids Come First project manager;
- ✓ Ensure that their organization's annual action plan objectives are met;
- ✓ Participate in developing a community of practice.

VERS LES STRATÉGIES GAGNANTES ET PLUS LOIN ENCORE!



TO WINNING STRATEGIES AND BEYOND!

Kids Enfants
Come First avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team



Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



L'ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

**Ottawa West
Four Rivers**
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
**Ottawa Ouest
Quatre Rivières**



FLAHT | SOFLA
Frontenac, Lennox & Addington Ontario Health Team | Équipe Santé Ontario de Frontenac, Lennox et Addington



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team

Working together to improve care in our communities



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



Financé par
Funded by



Société Santé
en français



Health
Canada

Santé
Canada

PÉRIODE DE QUESTIONS ET RÉPONSES

QUESTIONS AND
ANSWERS



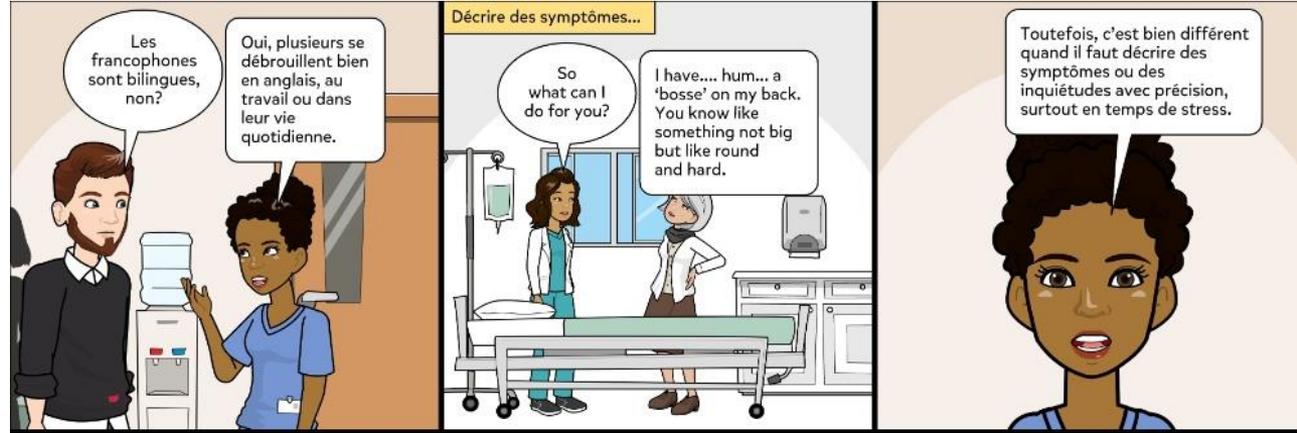
Des stratégies gagnantes pour améliorer l'offre active des services de santé en français



Winning Strategies to improve the active offer of French-language health services



Les stratégies gagnantes pour vaincre les barrières linguistiques



Winning strategies for overcoming language barriers



**Contactez-nous au
sujet des stratégies
gagnantes pour
servir les clients
francophones**

**Connect with us
about the Winning
Strategies for
serving francophone
clients**



strategiesgagnantes@enfantsavanttout.ca



winningstrategies@kidscomefirst.ca

VERS LES STRATÉGIES GAGNANTES ET PLUS LOIN ENCORE!



TO WINNING STRATEGIES AND BEYOND!

Kids Enfants
Come First avant tout

archipel.

Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team



Ottawa Valley
ONTARIO HEALTH TEAM



L'ÉQUIPE DE SANTÉ DE
la Vallée d'Ottawa

**Ottawa West
Four Rivers**
ONTARIO HEALTH TEAM



ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
**Ottawa Ouest
Quatre Rivières**



FLAHT | **SOFLA**
Frontenac, Lennox & Addington Ontario Health Team | Équipe Santé Ontario de Frontenac, Lennox et Addington



Lanark, Leeds & Grenville
Ontario Health Team

Working together to improve care in our communities



Hastings Prince Edward
Ontario Health Team

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario



Financé par
Funded by



Société Santé
en français



Health
Canada

Santé
Canada