

# Conseils et bonnes pratiques : *Évaluer le personnel bilingue et les services en français*



## Facteur de succès :

6

**Évaluer en continu la charge de travail et la satisfaction des employés et de la clientèle**

L'évaluation et le plan de suivi individuel sont nécessaires afin d'assurer la rétention optimale des ressources humaines bilingues au sein de l'organisation.

L'analyse des données d'évaluation et la comparaison des résultats permettent à une organisation de santé de faire les ajustements nécessaires pour assurer la qualité et la durabilité des services bilingues.

### Mesures de suivi individuel par les gestionnaires

- S'assurer d'un suivi attentif des conditions de travail du personnel bilingue par des rencontres régulières et lors de l'évaluation annuelle
- Mesurer et évaluer la charge de travail de façon régulière
- Regrouper les employés bilingues pour des groupes de discussion
- Faire des entrevues de départ avec le personnel bilingue qui quitte son emploi

### Collecte et analyse des données sur les services bilingues

- Évaluer la qualité et l'efficacité des services bilingues offerts à la clientèle francophone et acadienne
- Mesurer l'utilisation des services bilingues par la clientèle francophone ou acadienne
- Porter attention au taux de satisfaction relatif à l'accessibilité linguistique

### Sondage de satisfaction

Le sondage de satisfaction demeure un outil essentiel du système d'évaluation de la performance de l'organisation. Il est suggéré de faire ou de mener de façon régulière :

- Des sondages de satisfaction de la clientèle francophone et acadienne
- Des sondages sur les besoins et le degré de satisfaction des employés bilingues
- Le suivi du nombre et de la nature des plaintes à propos des services en français
- Communiquer les mesures d'amélioration mises en place

### Efficacité des mesures de recrutement et de rétention du personnel bilingue

Faire la collecte et l'analyse des données et indicateurs sur le personnel bilingue, tels que :

- Suivi de l'évolution des compétences linguistiques du personnel
- Taux de rétention du personnel bilingue
- Taux de roulement personnel en général vs taux de roulement du personnel bilingue
- Nombre d'employés bilingues (par catégories d'emploi)
- Nombre de formations et taux de participation aux formations linguistiques

[www.StrategieRHS.ca](http://www.StrategieRHS.ca)

Une initiative financée par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : éducation, immigration, communautés



Réseau franco-santé  
du Sud de l'Ontario



Santé  
Canada

Health  
Canada

