

# Conseils et bonnes pratiques : *Connaitre* les besoins de la communauté francophone



## Facteur de succès :

**1**

**Impliquer la communauté et définir les besoins prioritaires à combler**

Dans le contexte global de services de santé centrés sur la personne, l'offre de services en français, dans les milieux majoritairement anglophones, doit répondre aux besoins spécifiques de la communauté francophone.

Cette étape vise à mieux connaître la communauté francophone locale, à déterminer ses besoins prioritaires et les services à mettre en place. Pour l'organisation, c'est l'occasion de faire le point sur sa situation et sur les progrès souhaités dans l'offre de services en français.

## Sources d'informations sur la communauté francophone

- Statistiques générales de l'établissement
- Profil linguistique de la clientèle
- Questionnaires de satisfaction de la clientèle francophone
- Résultats des processus d'agrément par les organismes réglementaires
- Recension des services en français déjà en place dans la communauté
- Consultation de la communauté francophone locale, groupe focus, comité consultatif, etc.

## Données probantes sur la santé et sur les services de santé

- Bases de données régionale, territoriale ou provinciale sur la santé (selon la structure du système de santé local)
- Données démographiques de Statistique Canada <http://www.statcan.gc.ca/>
- Bases de données cliniques et sur les professionnels de la santé de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) <https://www.cihi.ca/fr>

## Consultations publiques sur la santé de la population

- Consultations par les ministères et autorités de santé pour mieux comprendre les besoins et planifier l'organisation et la dispensation des services de santé.
- *Il est recommandé que ces consultations tiennent compte des collectivités francophones et distinguent les besoins de celles-ci dans les rapports au public.*
- Sources de données fiables pour les organisations de santé locales qui veulent développer leur offre de services en français et déterminer les ressources humaines bilingues nécessaires pour le faire.

## Engagement de la communauté francophone

- Contribue à rapprocher les organisations de santé des communautés qu'elles desservent et à améliorer la qualité des services.
- Permet à la communauté francophone d'appuyer concrètement les efforts des organisations de santé
- L'offre active (accueil, communications, informations) est importante pour faire en sorte que les francophones se sentent à l'aise de demander et d'utiliser le français pour accéder aux services.

[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

