

**CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ÉLABORATION
PAR LES OFFICES RÉGIONAUX DE LA SANTÉ (ORS)
D'UN PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL
DES SERVICES EN FRANÇAIS**

20XX – 20XX

Dernière mise à jour : décembre 2017

REMARQUES EXPLICATIVES

En vertu du *Règlement sur les services en français* (46/98) de la Loi sur les offices régionaux de la santé (C.P.L.M. c. R34), chaque office régional de la santé (ORS) désigné doit établir et présenter au ministre de la Santé, pour que celui-ci l'approuve, un Plan des services en français (SEF).

Le règlement prévoit notamment que « ...les offices régionaux de la santé nomment un employé bilingue à titre de coordonnateur de l'élaboration et de la mise en œuvre de leur Plan... ». Il est essentiel que ce coordonnateur des SEF ait un poste qui lui permette d'avoir facilement accès aux cadres supérieurs et aux gestionnaires de l'ORS et de communiquer avec ceux-ci, et qu'il ou elle ait l'intérêt, le temps, les ressources et l'autorité nécessaires pour être efficace dans l'exercice de ses fonctions.

Selon la Politique sur les services en français du gouvernement du Manitoba, « *Le Secrétariat aux affaires francophones a pour mandat de conseiller le gouvernement du Manitoba au sujet des affaires francophones, notamment en ce qui a trait aux mesures à prendre en vue de favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et d'appuyer son développement. Dans l'exercice de son mandat, le Secrétariat est chargé, entre autres, de guider, surveiller et coordonner la mise en œuvre de cette politique de façon à ce que le concept de l'offre active de services soit respecté.* »

Santé en français, désigné par le gouvernement du Manitoba en 2004 à titre de porte-parole officiel de la communauté francophone en matière de santé et de services sociaux, aide les organismes désignés qui fournissent des services de santé et de services sociaux ainsi que les ORS désignés à élaborer et à mettre en œuvre leurs Plans stratégiques pluriannuels des SEF.

Chaque plan doit comporter des objectifs clairs et être accompagné d'annexes indiquant la situation et les capacités en matière de SEF dans la région. Ces annexes seront mises à jour tous les ans et jointes aux plans présentés par les offices régionaux de la santé à Santé Manitoba, et serviront à rendre des comptes et à permettre d'évaluer les progrès accomplis. Le Plan des SEF doit être intégré au plan stratégique de l'ORS. Dans le cas de certains offices, il est possible que cette composante doive être mise en œuvre progressivement.

Un certain nombre d'établissements de santé désignés avaient rédigé des Plans stratégiques pluriannuels des SEF avant la création des ORS et beaucoup d'entre eux n'existent plus en tant que sociétés. Le Plan des SEF d'un établissement qui était désigné auparavant, et qui reste constitué en société, avec un contrat de services est, par consentement mutuel, soit joint en annexe, soit intégré au Plan des SEF de l'ORS dont il dépend. Ces établissements, ainsi que les centres de santé qui étaient désignés mais ne sont plus constitués en sociétés restent des établissements désignés et le Plan des SEF de l'ORS doit tenir compte de cela.

Processus d'élaboration et d'approbation

Le processus d'élaboration et d'approbation des Plans stratégiques pluriannuels des SEF des ORS est le suivant :

Élaboration initiale :

1. Préparation d'un Plan stratégique pluriannuel provisoire des SEF par le personnel de l'ORS en consultation étroite avec la Table régionale de concertation et le comité de gestion de l'ORS.

Approbation préliminaire :

2. Approbation de principe par le comité de gestion ou de direction de l'ORS et la Table régionale de concertation.
3. Examen et approbation du plan par le conseil d'administration de Santé en français. Il est entendu qu'il s'agit d'un examen d'ordre global ayant notamment pour but de vérifier que toutes les étapes du processus énoncé dans le présent document ont été dûment suivies. La Table régionale de concertation et l'ORS sont consultés à l'égard de toute modification proposée par Santé en français.

Approbation finale :

4. Approbation et signature du plan par l'instance supérieure compétente de l'ORS.
5. Soumission par l'ORS au Secrétariat aux affaires francophones du Plan stratégique pluriannuel des SEF signé par l'ORS.
6. Signature du plan par le ministre responsable des Affaires francophones et le ministre de la Santé.
7. Le Secrétariat aux affaires francophones conserve un dossier à jour de tous les Plans stratégiques pluriannuels des SEF approuvés.

N. B. : Les communications écrites entre les ORS et de Santé en français quant à l'approbation des plans se font par l'intermédiaire de leurs directeurs généraux respectifs.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....
Dualité linguistique.....
Définitions.....
Historique et contexte
Profil régional
Vision, mission, valeurs et buts du conseil d'administration
Principes directeurs.....
Mise en œuvre.....
Priorités stratégiques	
1
2
3
Etc.
Signature et approbation du Plan stratégique pluriannuel des SEF de l'ORS _____(nom de l'ORS)	
Annexe A : [Exemple] Carte de la région
Annexe B : Carte des régions désignées du Manitoba.....
Annexe C : Structure de Santé en français.....
Annexe D : Établissements, programmes, services ou organismes désignés bilingues.....

INTRODUCTION

Composez une introduction. Voir l'exemple partiel ci-dessous :

Le *Règlement sur les services en français* (46/98) de la Loi sur les offices régionaux de la santé (C.P.L.M. c. R34) précise que les offices régionaux de la santé (ORS) désignés de la province du Manitoba doivent élaborer des Plans de services en français.

Le Plan stratégique pluriannuel des SEF de votre ORS doit comprendre l'énoncé ci-dessous :

DUALITÉ LINGUISTIQUE

L'accès aux services de santé dans sa propre langue « signifie beaucoup plus que le simple respect de la culture de la personne : il est, à l'occasion, indispensable pour améliorer la santé et permettre à chacun de prendre en charge sa propre santé. »¹

La dualité linguistique est une des dimensions fondamentales de l'histoire du Canada. Dans le contexte de notre société multiculturelle, les deux langues officielles du Canada, le français et l'anglais, ont conservé leur statut particulier à titre de langues utilisées dans le domaine public.

¹ *Comité consultatif des communautés minoritaires de langue française. Rapport au ministre de la santé du Canada, 2001*

DÉFINITIONS

**Insérez les définitions qui s'appliquent au Plan stratégique pluriannuel des SEF de votre ORS.
Voir les exemples ci-dessous :**

Offre active

Ensemble des mesures prises par les entités publiques pour faire en sorte que les services en français soient manifestes, facilement disponibles, accessibles et connus et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais.

Source : Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF du gouvernement du Manitoba.

Offre active

Offre de services en français reflétant les mesures prises afin de rendre les services en français évidents, immédiatement disponibles, faciles d'accès (qu'ils soient fournis verbalement, par écrit ou électroniquement) et de qualité comparable à ceux qui sont offerts en anglais. Exception : Actionmarguerite-Valade – anciennement Foyer Valade Inc. (Établissement désigné francophone).

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Présentation bilingue

Le « format bilingue » est ainsi défini pour un formulaire : l'anglais et le français sont imprimés côte à côte ou l'un après l'autre, tout au long du formulaire. Pour les documents d'information publics, le « format bilingue » signifie :

- côte à côte sur deux colonnes;
- recto verso, c.-à-d. l'anglais d'un côté de la page, le français de l'autre;
- tête-bêche, c.-à-d. que chaque version est dans une position inverse par rapport à l'autre.

Source : Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF du gouvernement du Manitoba.

Présentation bilingue

Impression des textes français et anglais côte à côte ou l'un après l'autre. La présentation bilingue peut prendre l'une des formes suivantes :

- côte à côte sur deux colonnes;
- recto verso (le texte français sur un côté de la page et le texte anglais sur l'autre);
- tête-bêche (les deux versions sont inversées l'une par rapport à l'autre).

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Bilinguisme

Capacité de communiquer efficacement dans les deux langues officielles.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Bilinguisme obligatoire

Obligation de pouvoir communiquer dans les deux langues officielles comme qualité essentielle pour occuper un poste désigné bilingue.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Service comparable

Un service en français, équivalent au service offert en anglais, tant du point de vue de la disponibilité que de l'accessibilité et de la qualité.

Source : *Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF* du gouvernement du Manitoba.

Entité publique désignée

Entité publique ou organisme auxquels la Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba s'applique et qui sont par conséquent tenus d'offrir leurs services en français.

Source : *Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF* du gouvernement du Manitoba.

Établissement, programme, service ou organisme désigné bilingue

Établissement, programme, service ou organisme de l'ORSW, y compris le Bureau central de l'ORSW (Conseil d'administration et services généraux [non cliniques] comme le Service de contrôle de la qualité, le Service des Finances, le Service des ressources humaines et le Service des communications) qui sont indispensables à l'offre active de services en français et en anglais en conformité avec la Politique sur les SEF du Manitoba.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Poste désigné bilingue

Poste qui doit être occupé par un employé parlant les deux langues officielles et capable de bien assurer un « service comparable » en français, comme l'exigent la Politique sur les SEF et le concept de l'offre active, et selon les dispositions énoncées dans le Plan stratégique pluriannuel des SEF d'une entité publique désignée.

Source : *Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF* du gouvernement du Manitoba.

Poste désigné bilingue

Poste qui doit être occupé par une personne parlant les deux langues officielles et capable d'offrir convenablement des services comparables dans les deux langues officielles en conformité avec la Politique sur les SEF du Manitoba, le principe de l'offre active et le Plan des services en français de l'ORSW.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Établissement, programme, service ou organisme désigné francophone

Établissement, programme, service ou organisme de l'ORSW où la langue de travail est le français et qui doit, en vertu de la Politique sur les SEF du Manitoba, offrir activement des services en français.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Services en français

Ensemble des communications, écrites, verbales, audiovisuelles et électroniques, avec l'aide desquelles une entité publique désignée est en relation avec les membres de la communauté francophone du Manitoba pour leur offrir de l'aide ou un renseignement; les moyens de communication utilisés sont comparables à ceux employés dans les rapports avec la communauté anglophone.

Source : *Manuel des directives sur la mise en œuvre des SEF* du gouvernement du Manitoba.

Profil linguistique

Description des compétences linguistiques requises dans chaque langue officielle. Sont compris dans le profil linguistique le niveau de compétence pour l'expression orale, la compréhension (de la langue orale), la lecture (compréhension de l'écrit) et l'écriture en ce qu'ils s'appliquent à un poste désigné bilingue.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

Plan des services en langue française de l'ORSW

Grandes lignes de voies et moyens auxquels peuvent recourir les établissements, programmes, services et organismes désignés bilingues ou francophones pour offrir activement des services en français par le biais de services désignés et de documents bilingues et français dans la région sanitaire de Winnipeg. Le Plan se compose d'un plan stratégique quinquennal et d'un plan d'activités annuel.

Source : Énoncé de politique de l'Office régional de la santé de Winnipeg.

HISTORIQUE ET CONTEXTE

- **Donnez le contexte du Plan stratégique pluriannuel des SEF, en vous reportant aux politiques, aux lois, aux règlements et aux rapports pertinents.**
 - **Expliquez comment se sont déroulées l'élaboration et l'approbation du plan de votre ORS.**
 - **Insérez le libellé type ci-dessous, qui porte sur la structure de Santé en français.**
 - **Décrivez les rapports structurels entre votre ORS, d'une part, et de Santé en français, la Table de concertation régionale, d'autre part.**

Structure de Santé en français

En octobre 2004, le gouvernement du Manitoba a désigné le Conseil communauté en santé du Manitoba (CCS) inc. – maintenant Santé en français depuis mars 2014 – à titre de porte-parole officiel de la communauté francophone en matière de santé et de services sociaux. Santé en français joue un rôle de chef de file et de coordonnateur en vue de faciliter l'accès de la communauté francophone à des services de santé et des services sociaux de qualité en français. Le principe général qui sous-tend la composition du conseil d'administration et des différents comités de Santé en français veut que les membres de ces groupes représentent également le gouvernement et les ORS de façon à promouvoir le dialogue et la création de solutions grâce à la collaboration de tous les intervenants. La composition du conseil d'administration et des différents comités de Santé en français, y compris la Table de concertation régionale et la Table des gestionnaires, figure à l'Annexe C.

PROFIL RÉGIONAL

Exposez les principales caractéristiques de votre région, et notamment sa taille, le nombre de municipalités et districts qui la composent, sa population, les données démographiques pertinentes, le profil de la communauté ou de la population francophone, le nombre d'écoles de la DSFM, le nombre d'établissements désignés et la clientèle.

VISION, MISSION, VALEURS ET BUTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Indiquez la vision, la mission, les valeurs et les buts du conseil d'administration de votre ORS.

VISION

[Exemple : collaborer avec la communauté pour optimiser la santé de la population]

MISSION

[Exemple : veiller à ce que les résidents de la région Sud-Est puissent bénéficier de la meilleure santé possible grâce à la consultation, à une prise de décisions fondée sur l'expérience et à un esprit d'innovation]

VALEURS

[Exemples :

Intégrité
Sensibilité

Respect
Responsabilisation

Esprit proactif
Excellence]

BUTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

[Exemple : les résidents ont accès à un ensemble complet de services de santé de qualité dans les deux langues officielles]

PRINCIPES DIRECTEURS

Indiquez quels sont les principes directeurs de votre ORS en ce qui concerne les services en français. Voir les exemples ci-dessous :

Les principes suivants, établis en 2006 avec la collaboration étroite du Secrétariat aux affaires francophones et de la Table de concertation régionale, guideront l'ORS pour la mise en œuvre des SEF selon la notion de l'offre active.

1. La Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba et la Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine seront les points de référence de toute décision et de toute action.
2. L'ORS fournira les services en français selon le principe de l'offre active et à cette fin, veillera à ce que :
 - ces services soient évidents, immédiatement disponibles et facile d'accès pour le grand public, et comparables à ceux qui sont offerts en anglais;
 - les politiques administratives, les contrats de services passés avec des organismes externes, ainsi que l'organisation et la réorganisation des programmes et services tiennent compte de la nécessité d'offrir des services en français de façon active.
3. L'administration soutiendra les SEF et l'offre active, et jouera un rôle essentiel en vue de la création d'une ambiance, d'une culture et d'un milieu au sein desquels les employés et les clients communiquent en français.
4. Le coordonnateur des SEF, grâce à son rôle de chef de file et d'agent de liaison, assurera et encouragera la mise en œuvre adaptée et uniforme de SEF, selon le principe de l'offre active, et sera aidé dans cette tâche par les membres de l'équipe régionale de gestion.
5. L'ORS offrira des cours de perfectionnement à ses employés afin de les encourager à s'engager envers le principe de l'offre active.
6. L'ORS informera le public de son engagement envers le principe de l'offre active de services en français, par l'intermédiaire d'activités de promotion, d'articles, etc.
7. Les programmes, services, ressources et documents d'information créés dans l'une des langues officielles auront un équivalent dans l'autre langue officielle, en fonction de public visé ou de la région.
8. Les partenariats avec d'autres ORS désignés bilingues et d'autres groupes ou organisations communautaires seront encouragés, ce qui permettra une collaboration interrégionale pour la mise en œuvre des services en français.
9. L'ORS fera preuve d'innovation en créant un milieu favorable au recrutement de nouveaux employés bilingues.
10. En règle générale, les postes désignés bilingues seront dans les régions désignées bilingues, conformément à la Politique sur les SEF du gouvernement du Manitoba.

MISE EN ŒUVRE

**Expliquez comment votre ORS mettra en œuvre son Plan stratégique pluriannuel des SEF.
Les éléments à inclure sont les suivants :**

1. Élaboration d'un plan opérationnel annuel pour la mise en œuvre du Plan stratégique pluriannuel des SEF
2. Collaboration avec la Table de concertation régionale
3. Évaluation de la mise en œuvre des SEF
 - Évaluer l'efficacité du Plan stratégique pluriannuel des SEF;
 - Inclure des mesures qualitatives et quantitatives;
 - Évaluer la mise en œuvre et les résultats.
4. Révision et mise à jour du Plan stratégique pluriannuel des SEF

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Liez les priorités stratégiques de votre ORS aux mesures à prendre pour la mise en œuvre des SEF.

Nous avons fourni deux exemples afin d'aider votre ORS à rédiger cette partie.

Le Plan stratégique pluriannuel des SEF doit comprendre un mécanisme d'évaluation (voir point 3, page 13). Ce mécanisme peut soit être séparé des priorités stratégiques (Exemple 1) ou faire partie de ces priorités stratégiques (Exemple 2).

Exemple 1 – « Stratégies » et « Actions » sont les rubriques obligatoires!

Interprétation des thèmes stratégiques	Stratégies	Mesures prévues
<p>Services essentiels de qualité</p> <p>Southern Health-Santé Sud. s'est engagé à améliorer la facilité d'accès aux soins primaires ou services essentiels dans ses quatre districts et à faire en sorte que ces soins et services soient offerts de la meilleure façon possible. Certains services secondaires sont aussi offerts aux résidents de la région.</p>	<p>Créer et mettre en œuvre une méthode globale pour l'offre et la prestation des services en français, afin d'encourager l'établissement d'une atmosphère dans laquelle les employés et les clients se sentent à l'aise et éprouvent de la fierté lorsqu'ils communiquent dans la langue officielle de leur choix.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir des possibilités de formation linguistique en français aux employés de l'ORS. ▪ Repérer les employés bilingues au sein de l'ORS et les encourager à poser leur candidature pour les postes désignés bilingues. ▪ Lancer une campagne d'information sur les services en français et le principe de l'offre active (prestation de services). ▪ Etc.
	<p>Fournir un ensemble complet de soins primaires et de services essentiels et certains services secondaires à l'échelle régionale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appuyer la Table de concertation régionale Sud-Est dans la mise en œuvre de son initiative de soins primaires en français, financée par l'intermédiaire du Fonds de transition des soins de santé primaires. ▪ Évaluer la nécessité de désigner bilingues les nouveaux postes des programmes régionaux. ▪ Faire connaître l'existence de ces services à la population francophone.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Liez les priorités stratégiques de votre ORS aux mesures à prendre pour la mise en œuvre des SEF.

Nous avons fourni deux exemples afin d'aider votre ORS à rédiger cette partie.

Le Plan stratégique pluriannuel des SEF doit comprendre un mécanisme d'évaluation (voir point 3, page 13). Ce mécanisme peut soit être séparé des priorités stratégiques (Exemple 1) ou faire partie de ces priorités stratégiques (Exemple 2).

Exemple 2 – « Stratégies », « Principales initiatives » et « Mesures du rendement » sont les rubriques obligatoires!

1. Pilier stratégique : Sensibilité organisationnelle grâce à un système de santé intégré

Interprétation	Stratégies	Principales initiatives	Mesures du rendement		
			Description	Niveau de base ou actuel	Cible
<p>Nous interprétons l'expression « sensibilité organisationnelle grâce à un système de santé intégré » ainsi : adoption d'une approche régionale globale, coordonnée et fluide visant à offrir les soins les plus appropriés, en ayant recours aux fournisseurs de soins les plus appropriés et dans les milieux les plus appropriés. Cette approche comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un accès équitable aux soins de santé pendant toute la vie; • l'établissement d'un système de santé sécuritaire et de grande qualité, centré sur l'amélioration de la santé de la population et la viabilité des ressources; • des liens entre les divers éléments du système de santé et une collaboration entre les fournisseurs de soins pour la prestation des soins et des services; • Etc. 	<p>1. Définir, planifier et mettre en œuvre un modèle régional de prestation des soins de santé primaires en vue d'améliorer l'accès aux services en français.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • équipe multidisciplinaire mobile • installations d'accueil • centres de soins de santé primaires • centres d'excellence pour les soins santé (Health Corner) : brochures, livres, revues, rapports et affiches dans les deux langues officielles 	<p>Nombre de Francophones interrogés qui peuvent avoir accès aux programmes et services de santé bilingues</p>	<p>inconnu</p>	<p>70%</p>
<p>Dans le contexte des services en français, nous visons à offrir le service approprié au moment approprié et dans la langue appropriée en nous fondant sur le principe de l'offre active : évidence, disponibilité rapide, accès facile, qualité comparable. Les services seront offerts conformément aux mesures législatives fédérales et aux politiques provinciales. Ils seront axés sur les consommateurs et intégrés, et feront appel, <i>avant toute chose</i>, au <i>bon sens</i>.</p>	<p>2. Définir et mettre en œuvre des modèles qui encouragent et soutiennent les modes de vie sains chez les Francophones de la région du Centre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • projets Écoles en santé et Communautés en santé • connaissance accrue des déterminants de la santé 	<p>Nombre de projets Écoles en santé et Communautés en santé bilingues</p>		<p>10</p>
	<p>3. Offrir un accès en dehors des heures de travail aux professionnels de la santé francophones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion du service Info Santé 	<p>Nombre d'appels à Info Santé faits par année dans la région</p>		<p>50</p>
	<p>4. Etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etc. 	<p>Etc.</p>	<p>Etc.</p>	<p>Etc.</p>

**SIGNATURE ET APPROBATION DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL DES SEF
DE L'ORS _____ (nom de l'ORS)**

Direction générale, nom de l'ORS

Date

Direction générale, Santé en français

Date

Nom, ministre de la Santé

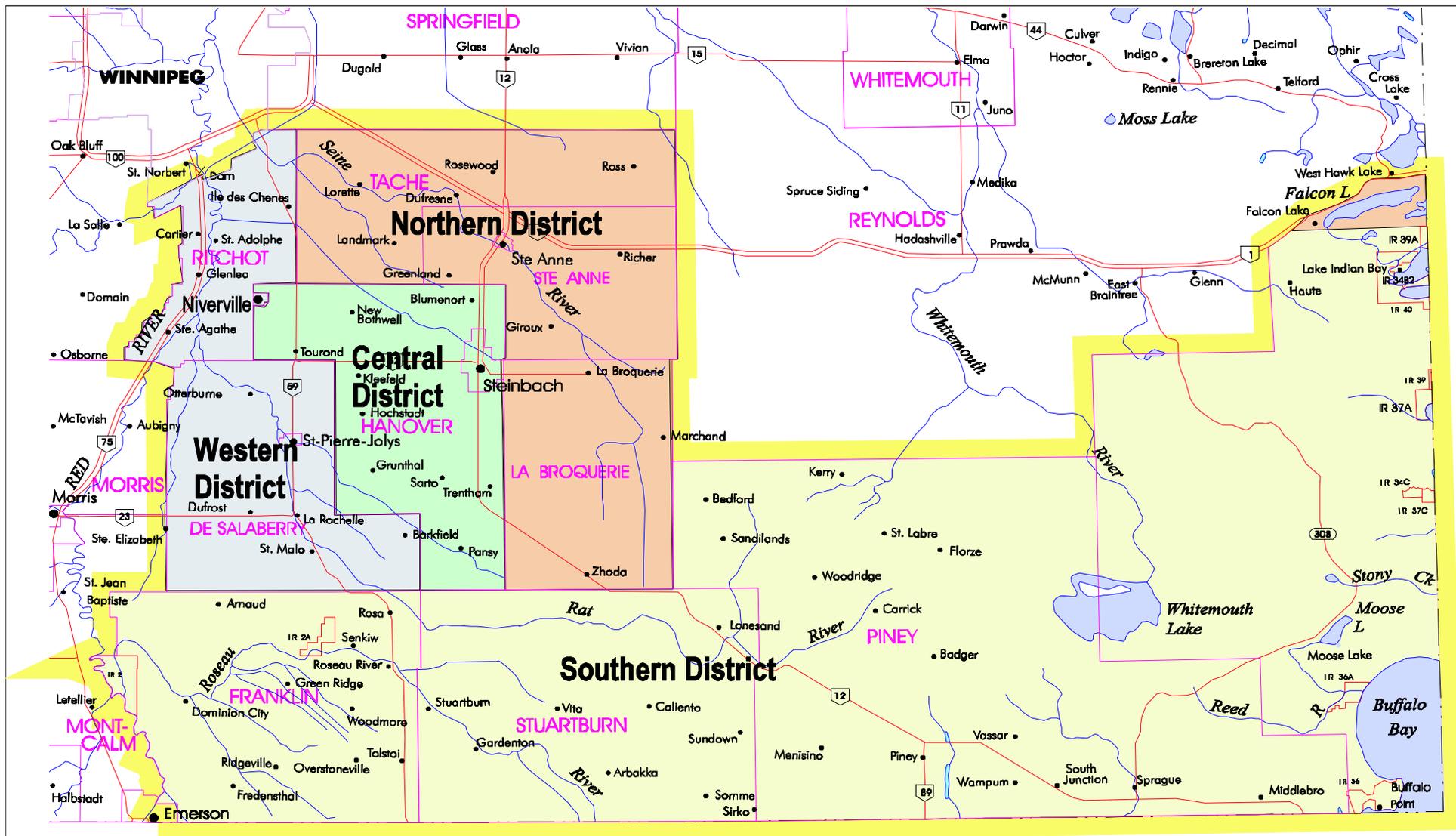
Date

Nom, ministre responsable des Affaires francophones

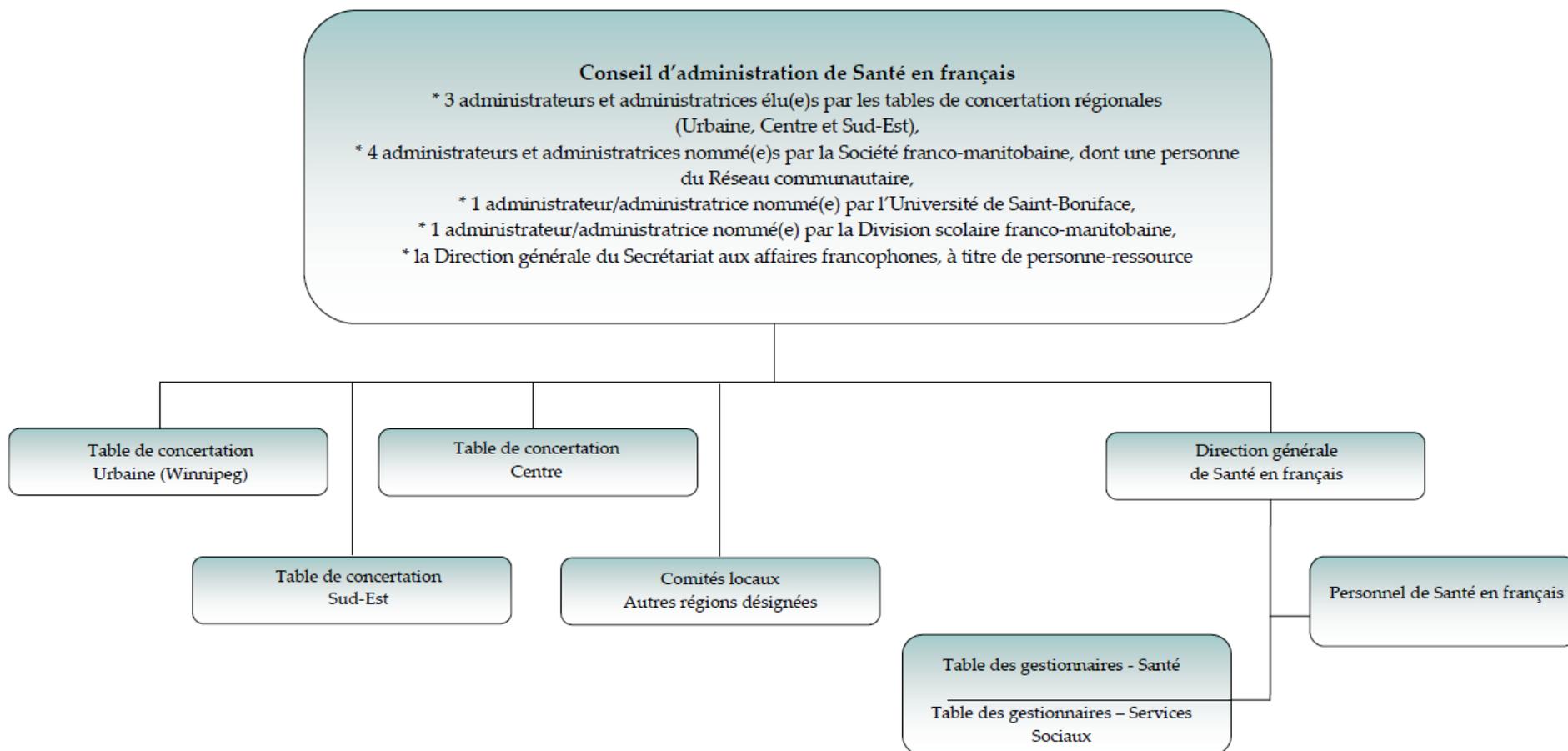
Date

[Exemple]

CARTE DE LA RÉGION _____



STRUCTURE DE SANTÉ EN FRANÇAIS



ÉTABLISSEMENTS, PROGRAMMES, SERVICES OU ORGANISMES DÉSIGNÉS BILINGUES

ÉTABLISSEMENTS DÉSIGNÉS BILINGUES

-
-
-
-

PROGRAMMES ET SERVICES DÉSIGNÉS BILINGUES

-
-
-
-

ORGANISMES DÉSIGNÉS BILINGUES

-
-
-
-