

## PRATIQUE # 25

### Accès éQUITÉ - Simplifier l'accès aux services de santé en français

Créée : janvier 2025

Solange van Kemenade  
Josée Benoît  
Sébastien Savard  
Jacinthe Savard



## À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : [https://www.grefops.ca/repertoire\\_pratiques\\_novatrices.html](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html)). Ce Répertoire constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*, développé également par le GReFoPS<sup>1</sup>. On y présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé et des définitions de l'Agence de la santé publique du Canada. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques de pointe. Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lectorat est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs·trices et des collaborateurs·trices, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches et des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

La recherche et la rédaction de cette fiche ont été réalisées en collaboration avec la Société Santé en français, et financées par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 : Protection-promotion-collaboration. Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

**Pour citer cette fiche :** van Kemenade, S., Benoit, J., Savard, S. et Savard, J. (2025). Pratique # 25 : Accès éQUITÉ : Simplifier l'accès aux services de santé en français (Société Santé en français) Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. [https://www.grefops.ca/repertoire\\_pratiques\\_novatrices.html](https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html)

---

<sup>1</sup> L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante :  
[https://www.grefops.ca/outil\\_autoevaluation.html](https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html) (version en français)  
[https://www.grefops.ca/selfassessment\\_tool.html](https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html) (version en anglais)

## Pratique # 25 : Accès éQUITÉ - Simplifier l'accès aux services de santé en français (Société Santé en français)

### Cette pratique contribue à améliorer :

- Les ressources de l'organisation : l'offre active et formation des ressources professionnelles dans la langue seconde
- Les mécanismes de coordination interorganisation, liaison et intégration.

### L'organisation qui l'a mise en place :

La Société Santé en français (SSF) et les réseaux de santé en français ont développé la plateforme en ligne accès éQUITÉ. Cette initiative a été financée par Santé Canada. La plateforme peut être consultée sur : <https://equity-link.ca/fr>

Les informations de cette fiche proviennent d'entrevues avec Mme Lise Richard, gestionnaire à la Société Santé en français, avec Mme Gabrielle Laurin, coordonnatrice au Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, Jérémie Roberge, directeur général de Santé en français Manitoba et Nathalie Gagné, gestionnaire des programmes et des opérations de la même organisation. Les entretiens ont été réalisés en décembre 2024 et en janvier 2025 et ont été complétés par des recherches documentaires citées dans les notes.

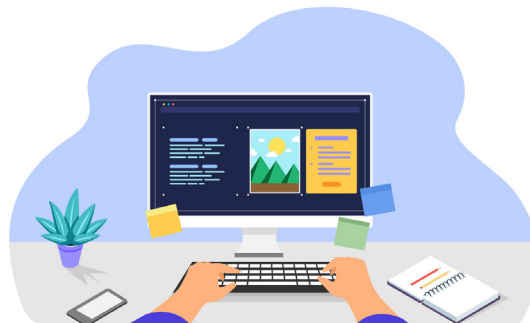
### Contexte

Les promoteur-rices de ce projet avaient remarqué que certains gestionnaires démontraient une volonté d'améliorer les services en français au sein de leur organisation sans savoir comment s'y prendre, s'arrêtant souvent à la difficulté à recruter des intervenants bilingues.

La Plateforme accès éQUITÉ a donc pour objectif d'aider les gestionnaires de la santé à améliorer la prestation de services en français. Elle fournit des indications sur les étapes initiales et les méthodes à suivre. Cette ressource a été initialement mise en ligne en 2021, et en 2024 une version améliorée a remplacé la précédente. Bien que le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario ait pris le leadership au démarrage de l'initiative, une transition vers la SSF est en cours depuis 2023. La SSF soutient aussi le marketing et la diffusion de la plateforme.

### Objectif

L'objectif principal est d'accompagner les organisations dans la mise en place durable des services de santé en français.



## Caractéristiques de la pratique

La Plateforme accès éQUITÉ regroupe des outils validés et fondés sur des données probantes qui aident les organisations à comprendre la marche à suivre pour mettre en place des pratiques exemplaires. Il s'agit d'une ressource conviviale qui permet aux gestionnaires d'évaluer les capacités à fournir des services en français et d'améliorer leur prestation en suivant, à leur rythme, la démarche proposée. De plus, cette démarche est accompagnée d'un soutien personnalisé offert par des experts.

Selon l'information trouvée sur la plateforme, les organisations qui utilisent les ressources d'accès éQUITÉ seraient mieux outillées pour répondre aux critères établis dans la norme [Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues officielles](#)<sup>2</sup> et peuvent présenter une demande au programme de reconnaissance des langues officielles (PRLO) d'Agrément Canada.

De plus, à titre individuelle, toute personne membre certifié du Collège canadien des leaders en santé (CCLS) qui complète les formations disponibles dans accès éQUITÉ peut recevoir des crédits à l'égard de l'exigence du maintien de la certification à laquelle il ou elle est soumise. La Société Santé en français est reconnue comme un de six partenaires spécialités en leadership en santé qui peuvent venir en appui aux candidat-es au Programme de *fellowship* Sélect du CCLS<sup>3</sup>. Pour obtenir les crédits nécessaires pour la certification, il faut compléter un apprentissage structuré comprenant la formation sur les Principes de base d'éQUITÉ ainsi que d'autres disponibles sur la plateforme.

**Le parcours d'apprentissage commence avec [Principes de base d'éQUITÉ](#)** qui est axé sur 4 modules : connaître, planifier, agir, évaluer. Il vise les gestionnaires responsables de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation des services. Les cinq principes d'équité sont : l'offre active de services, la recherche clinique, la gouvernance et le leadership, la main d'œuvre et l'assurance de la qualité. La formation inclut quatre grands thèmes à savoir : Besoins des communautés francophones et/ou acadienne, Plan pour les services de santé en français, Stratégies clés fondées sur les cinq principes d'équité et Suivi et évaluation.

L'objectif est d'outiller et d'accompagner les gestionnaires dans la démarche citée. Toutefois, toute personne intéressée à développer une expertise reliée à l'offre active de services en français peut trouver la formation pertinente. En effet, elle permet aux personnes qui la suivent d'analyser leur situation présente et de déterminer ensuite les étapes à suivre pour améliorer l'accès aux services de santé en français.

Les informations et apprentissages des modules qui portent sur les Principes de base d'éQUITÉ fournissent les bases essentielles pour mieux profiter des autres formations offertes ainsi que de deux guides qui sont disponibles sur la plateforme :

### Guide sur les modèles logiques

Ce guide présente les avantages du modèle logique et aide à son adoption pour améliorer l'offre de services de santé en français dans la région concernée.

### Guide sur les politiques pour soutenir l'offre de services en français

Ce guide s'appuie sur la recherche et l'analyse de pratiques courantes. Il facilite le développement d'une politique linguistique ainsi que les procédures adaptées aux besoins des organisations pour soutenir l'offre active de services de santé en français.

<sup>2</sup> [Accès aux services de santé et aux services sociaux dans les langues o – l'Organisation de normes en santé \(HSO\)](#) et en anglais: [Access to Health and Social Services in Official Languages \(Reaffirmat – l'Organisation de normes en santé \(HSO\)\)](#)

<sup>3</sup> Programme de fellowship Sélect <https://cchl-ccls.ca/fellowship-application/health-leadership-specialties-partners/>

## Les autres formations sont :

### Stratégie pour la main-d'œuvre bilingue de la santé

D'une durée de 7 heures et axée sur 4 modules, cette formation complète la formation précédente (Principes de base d'éQUITÉ). Elle offre une approche plus globale à la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des services de santé en français dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de recrutement et de rétention de personnel bilingue dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre dans le domaine de la santé. Cette formation est associée à la pratique # 5 du Répertoire intitulée « Le Cadre de référence pour le recrutement et la rétention des ressources humaines bilingues en santé et la Stratégie Ressources humaines en santé ».

### Formation interactive en ligne sur l'offre active des services de santé en français

D'une durée de 7 heures, la formation est axée sur 4 modules qui visent à sensibiliser les professionnels ainsi que les étudiants.es dans le domaine de la santé à la valeur de l'offre active dans les services de santé en français. Ces personnes seront sensibilisées au rôle qu'elles peuvent jouer pour assurer une amélioration durable de l'offre active ainsi que dans la promotion de la sécurité et de la qualité des soins pour les usagers et usagères de ces services.

### Les communautés de pratique : une démarche collaborative pour accroître l'offre de services en français

Cette formation, basée sur l'expérience du Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (RFSSO), a été développée pour appuyer les partenaires du domaine de la santé qui désirent travailler en communauté de pratique (Voir la fiche # 24 de ce Répertoire). Ces partenaires doivent partager l'objectif de soutenir l'offre de services de santé en français en créant des projets stratégiques qui répondent à des enjeux et à des besoins identifiés.

### Café de Paris

D'une durée de 7 heures, la formation est axée sur 3 modules et s'appuie sur l'expérience du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick). Elle permet aux gestionnaires d'une organisation d'implanter l'approche Café de Paris dans leur région pour y offrir un service d'appui linguistique adapté aux travailleurs et travailleuses de la santé. Le but est de bonifier l'offre de services de santé en français et la sécurité de la patientèle. (Voir également dans ce Répertoire la fiche # 6 Café de Paris).



La plateforme offre également des ressources en matière de santé en contexte d'immigration francophone. L'objectif principal du projet SIF (Santé Immigration Francophone) est de faciliter la transition des nouveaux arrivants francophones vers le système de santé canadien<sup>4</sup>. Les organisations qui font l'accueil trouveront une multitude d'outils afin de renforcer leurs capacités. En ce moment, les ressources disponibles sont pour l'Ontario et comprennent des webinaires, formations, vidéos et capsules animées.

## Défis

Comme toute ressource en ligne, la plateforme a dû progressivement être ajustée. L'organisation de son contenu, plus particulièrement le nombre de ressources, posait certaines difficultés aux gestionnaires qui la consultaient pour la première fois. Par conséquent, les messages ont été simplifiés et adaptés à une approche plus favorable à l'apprentissage. Pour cela, le Groupe des technologies d'apprentissage (GTA) associé à l'Université de Moncton et à des experts en technologie. Depuis que ces ajustements ont été apportés, les gestionnaires et autres personnes intéressées sont actuellement invitées à effectuer une auto-évaluation de la capacité de leur organisation à offrir des services à la communauté francophone.

Les résultats de cette évaluation guident la personne vers les modules nécessaires pour adresser les lacunes identifiées. Par exemple, un gestionnaire peut décider après l'auto-évaluation qu'il est nécessaire de renforcer les compétences linguistiques des ressources humaines de son organisation. Dans ce cas, le/la gestionnaire peut suivre la formation qui porte sur la mise en place d'un Café de Paris.

Un deuxième défi est de faire connaître davantage accès ÉQUITÉ et les services d'appui qui y sont associés. Pour cela, un plan de marketing fut développé. Un processus de cueillette des données sur l'utilisation de la plateforme, d'évaluation pré et post formation, et des sondages de satisfaction sont utilisés afin d'informer les gestionnaires et leurs équipes et leur fournir le soutien nécessaire.

Certains réseaux provinciaux et territoriaux de la SSF ont eu l'occasion de faire une dissémination active de la Plateforme accès ÉQUITÉ. C'est par l'entremise des présentations auprès de partenaires principaux que le personnel de ces réseaux a expliqué le contenu, les objectifs et le fonctionnement de la plateforme. La dissémination facilite la connaissance des ressources disponibles ainsi que leur appropriation par les gestionnaires souhaitant améliorer les services de santé en français dans leurs juridictions. Ces partenaires sont encouragés à utiliser la plateforme eux-mêmes, mais aussi de la faire connaître au sein de leur réseau, auprès des gestionnaires de différents programmes et sites.

Un troisième défi a été soulevé par un réseau de la santé en français provincial. Cela concerne la disponibilité d'un nombre élevé de formations parfois offertes par les autorités sanitaires dont le contenu peut se rapprocher de celles qui se trouvent dans la plateforme accès ÉQUITÉ (p. ex. sur l'offre active). En ce sens, accès ÉQUITÉ doit être perçu non pas comme une ressource concurrentielle, mais comme un soutien aux efforts des fournisseurs de services visant à améliorer l'offre de ces services en français.

Enfin, un quatrième défi se pose aux réseaux Santé en français, qui doivent souvent prioriser leurs interventions pour mieux utiliser leurs ressources humaines et financières.

4 [Projet Santé Immigration francophone Immigration – accès ÉQUITÉ](#)

## Analyse

### Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

La plateforme regroupe des ressources uniques dans un espace virtuel accessible et gratuit pour les gestionnaires souhaitant apporter des changements à leur organisation afin d'offrir des services en français. Elle est disponible aux organisations du secteur public, privé et communautaire et facilite l'accès de manière centralisée à ces ressources. La plateforme répond à des besoins soulevés par la communauté et par le bailleur de fonds de l'initiative (Santé Canada).

### Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

**Qualité des faits probants** : Cette initiative est assez récente, mais elle a été développée sur un modèle logique qui fixe des objectifs ainsi que sur des recherches approfondies qui sont à la base des ressources offertes. Ainsi, l'initiative accès ÉQUITÉ, tout comme le Cadre pour le recrutement et la rétention de ressources humaines bilingues en santé qui l'a précédé, se sont appuyés sur un rigoureux travail de collecte de données, sur une revue de littérature à l'échelle nationale et internationale ainsi que sur une revue des bonnes pratiques qui ont fait leurs preuves au Canada (Voir fiche # 5).

**Répercussions** : Le Rapport annuel de la Société Santé en français 2023-2024 fait état de certaines répercussions. On remarque, par exemple, une augmentation de 59 % des personnes inscrites à la plateforme entre 2023 et 2024 (321 étaient inscrites en 2024, selon le même rapport)<sup>5</sup>. Le nombre de personnes utilisatrices de la plateforme est en augmentation. Dans la même période, on registre 48 nouvelles inscriptions pour la formation Principes de base d'ÉQUITÉ. Les activités d'accompagnement pour les gestionnaires ont été bien accueillies avec 92 personnes participantes en provenance de 10 provinces et territoires différents

En outre, on signale une amélioration de l'autogestion du parcours des établissements et des instances gouvernementales de la santé grâce aux outils d'apprentissage en ligne, une optimisation de l'expérience des utilisateurs et utilisatrices en raison de nouvelles fonctionnalités et la mise en œuvre des processus additionnels qui permettront de mieux capter les profils de ces personnes. Les responsables de la plateforme ont également réussi à maintenir divers partenariats qui leur permettent de maintenir et améliorer l'outil en ligne, entre autres avec le Groupe des technologies d'apprentissage (GTA).

**Applicabilité** : La plateforme et ses ressources sont utiles aux gestionnaires d'organisations de la santé publiques (bureaux de santé régionales), communautaires (cliniques de santé communautaire) et du secteur privé (foyers de soins de longue durée) intéressées à l'offre de services de santé en français. Les personnes participantes en provenance de 10 provinces et un territoire ont utilisé la plateforme avec satisfaction. Cela démontre son applicabilité pour soutenir l'amélioration des services de santé en français dans plusieurs contextes canadiens.

**Transférabilité** : Les leçons tirées de l'utilisation de la plateforme pourraient être adaptées et appliquées pour aider les organisations à répondre aux besoins d'autres communautés linguistiques en situation minoritaire ou d'autres communautés vulnérables.

5 Société Santé en français. Rapport annuel 2023-2024 et Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario. Rapport annuel 2023-2024. <https://francosantesud.ca/wp-content/uploads/2023-2024-Rapport-Annuel.pdf> et [https://www.santefrancais.ca/wp-content/uploads/2024/10/Rapport\\_Annuel\\_2023\\_2024-Final-1.pdf](https://www.santefrancais.ca/wp-content/uploads/2024/10/Rapport_Annuel_2023_2024-Final-1.pdf)