

PRATIQUE # 27

Accueil centralisé (Centre francophone du Grand Toronto, Ontario)

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). 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 GReFoPS¹. 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 auteur·rices et des collaborateur·rices, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, 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., Benoît, J., Savard, S. et Savard, J. (2025). Pratique # 27 : Accueil centralisé (Centre francophone du Grand Toronto, Ontario). 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.

¹ 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 (version en français)
https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 27 : Accueil centralisé (Centre francophone du Grand Toronto, Ontario)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation : innovation et offre de services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur et de l'utilisatrice ;
- L'offre active (accueil et la visibilité ; continuité des services dans la langue officielle en situation minoritaire) ;
- Les relations avec les usagers et utilisatrices des services.

L'organisation qui l'a mise en place :

Le Centre francophone du Grand Toronto (CFGF ou le Centre) est la porte d'entrée pour les francophones qui vivent à Toronto ou qui s'y installent². Le Centre est un organisme sans but lucratif qui offre une gamme diversifiée de services communautaires de santé, de services sociaux et d'accès au logement à l'ensemble de la communauté francophone du Grand Toronto. Le CFGF a mis en place un outil qui facilite l'accès à tous ses services en une seule demande. Un financement de Santé Canada par l'intermédiaire de la Société Santé en français ainsi que de contributions mineures d'autres sources ont permis le développement de ce projet.

L'information présentée dans cette fiche a été principalement obtenue lors d'une entrevue téléphonique avec Mme Malika Agzou, gestionnaire de l'Accueil centralisé, le 15 janvier 2025. Elle a été complétée par des recherches documentaires ainsi que l'information fournie dans le site Web de l'organisation. Ces sources sont citées en notes en bas de page.

Contexte

L'idée de ce projet germe depuis 2017, mais plusieurs années de conception et de développement ont été nécessaires avant de le lancement en 2021 sous la forme d'une plateforme numérique, puis dans un lieu physique en 2023. L'ancienne PDG du CFGF a expliqué qu'il s'agissait du premier projet qu'elle avait souhaité développer lors de son arrivée à l'organisation en 2017³. Elle avait alors constaté l'absence d'un système permettant une coordination et une collaboration efficaces entre les divers services de l'organisme⁴. Cela était essentiel avec neuf points de services partout dans le Grand Toronto. Le CFGF est maintenant présent aussi à North York, Mississauga, Scarborough et, plus récemment, à l'aéroport Pearson.

Lorsque le CFGF a commencé à grandir et que les centres de services mentionnés ont ouvert, le formulaire en papier habituellement utilisé pour enregistrer les client-es du centre ne convenait plus. Le personnel du Centre rencontrait des difficultés à gérer les listes de client-es pour assurer une uniformité d'accueil et de services dans tous les points de service. Le système en place rendait également difficile l'aiguillage des

2 Site Web du CFGF <https://www.centrefranco.org/qui-nous-sommes>

3 L-express (2023). Accueil centralisé au Centre francophone du Grand Toronto. <https://l-express.ca/accueil-centralise-au-centre-francophone-du-grand-toronto/> Consulté le 12 janvier 2025

4 *Ibidem*

client·es d'un service à l'autre (7 services en 2025)⁵ et d'un point de service à l'autre (12 points de services en 2025). De plus, le formulaire utilisé ne permettait pas de dresser un profil de la clientèle ni de connaître le point de service d'où provenait la demande initiale. Enfin, plus de 20 bailleurs de fonds financent les sept services que le Centre fournit, chacun ayant des exigences spécifiques sur les données et ayant des systèmes de gestion de l'information différents. C'est dans ce contexte que la direction du CFGT a décidé qu'il fallait impérativement se doter d'un outil commun d'enregistrement et de collecte de données sur sa clientèle. Cet outil devait permettre d'identifier d'où viennent les client·es, repérer le nombre de services sollicités, et centraliser la demande des services au profit de la clientèle. Le projet, dont le développement s'est étalé sur un an avec l'assistance d'une firme spécialisée, a été lancé en septembre 2021, mais c'est à partir de 2022-2023 que le système d'accueil a vraiment commencé à bien fonctionner.

Objectif(s)

L'objectif du projet était la création d'un système d'enregistrement des usagers et usagères du Centre qui facilite l'accès à tous les services en une seule demande grâce à un formulaire en ligne ; l'uniformisation des pratiques d'accueil et des informations demandées aux clients, la centralisation de l'information sociodémographique pour mieux coordonner la collecte des données et l'aiguillage vers les services appropriés pour la clientèle.

En d'autres termes, le Centre s'est doté d'une base de données et d'un tableau de bord, outils qui ont permis aux responsables du CFGT de mieux connaître sa clientèle et ses besoins, d'assurer un bon suivi, de les rappeler au besoin et de répondre aux besoins spécifiques de bailleurs de fonds.

Caractéristiques de la pratique

Il s'agit d'une plateforme numérique bilingue de gestion des demandes de services pour l'ensemble du Centre. Cette plateforme permet l'enregistrement des nouveaux client·es, assurant un accès rapide et efficace aux services dont les personnes ont besoin. Il s'agit de compléter un formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://ac.centrefranco.org/> . L'enregistrement peut être aussi fait dans un point de service du CFGT où des tablettes et de l'assistance sont disponibles.

Comme l'explique la personne-ressource contactée, « l'accueil est maintenant le même pour tout le monde. Les employé·es sont capables d'identifier les différents besoins des client·es dès la première prise en charge et de les diriger instantanément vers les services demandés ». Autrement dit, les agent·es de l'Accueil centralisé sauront si la personne a besoin d'un médecin, d'un avocat, d'une garderie, ou des trois à la fois. Le système d'aiguillage interne contacte les client·es instantanément par un courriel de confirmation de la réception de leur demande. Les agents d'accueil visent un objectif de qualité qui est de rappeler les client·es dans les 48 heures (jours ouvrables) suivant la soumission d'un formulaire en ligne. L'équipe de l'Accueil centralisé oriente ensuite les client·es automatiquement vers les programmes appropriés. Bref, ces agent·es, entre autres, réceptionnent les demandes, rappellent les client·es, font les suivis et fixent les rendez-vous.

Le système préserve la confidentialité des services demandés. Ainsi, l'agent·e du service d'aide juridique recevra exclusivement une demande pour ce service et ne verra pas la demande du même client ou cliente pour les services de la clinique médicale.

⁵ Les services concernent l'accueil et l'intégration, le logement, l'emploi, l'aide juridique, la famille et la petite enfance, les soins de santé et de santé mentale, les services sociaux et l'accueil à l'aéroport Pearson pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes francophones.



Défis

Selon la personne-ressource, le premier grand défi a été de se lancer dans un projet inconnu, qui n'avait pas été expérimenté ailleurs. Ensuite, il a fallu sensibiliser et convaincre le personnel du Centre des avantages d'utiliser une plateforme commune afin d'augmenter la collaboration et la coordination de l'ensemble des services. Le personnel craignait l'utilisation des nouveaux outils technologiques, car certains n'étaient pas à l'aise avec eux et cela risquait d'alourdir leur charge de travail. On rapporte également quelques enjeux pour synchroniser la plateforme et d'autres outils du Centre avec ceux de bailleurs de fonds. En effet, le projet initial prévoyait la synchronisation de leur plateforme avec celles des bailleurs de fonds, mais cela n'a pas été possible.

Les outils sont fonctionnels et efficaces mais peuvent encore être améliorés pour continuer à répondre plus adéquatement aux besoins évolutifs des agent-es d'accueil et de la clientèle. De possibles ajustements concernent le contenu du questionnaire, certaines questions n'étant pas obligatoires et ne permettant pas de capter des informations qui seraient nécessaires (p. ex. s'il s'agit d'une première visite au CFGT ou si la personne est déjà cliente). Avec un budget limité pour effectuer les ajustements nécessaires, les responsables espèrent qu'un nouveau financement leur permettra de passer à la version 3.0 de la plateforme, ce qui se traduirait par un gain en efficacité.

En 2025, après avoir suivi une formation sur les outils, le personnel déclarait être satisfait de l'Accueil centralisé et reconnaissait les bénéfices pour eux et la clientèle. Toutefois, l'enjeu d'informer le nouveau personnel de tous les points de services sur les procédures de l'Accueil centralisé a été soulevé lors de l'entretien. Le CFGT compte 180 employé-es dont 25 sont assigné-es à l'Accueil centralisé ; or tout le personnel doit être au courant de l'existence de ce système.

Analyse

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Cette initiative visait à améliorer un système qui ne répondait pas efficacement aux besoins de l'organisation ni de sa clientèle. Dans ce sens, l'accueil centralisé facilite la collecte des données sociodémographiques des usager-ères, permet un aiguillage plus rapide et efficace, tout en répondant mieux aux demandes de bailleurs de fonds. Le système permet de centraliser l'information sur des besoins diverses en termes de services sollicités (juridiques, de santé, logement, etc.) et provenant de plusieurs points de services. L'enregistrement centralisé évite ainsi des enregistrements à répétition. Enfin, les informations collectées sont utilisées pour la conception et la mise en place de nouveaux programmes.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique prometteuse

Qualité des faits probants : L'Accueil centralisé a été évalué par une firme de consultants. Cette évaluation a été basée sur la perspective des client-es, du personnel et des partenaires à l'aide de groupes de discussion et d'autres techniques utilisées dans ce type d'évaluation. Les résultats ont contribué, par exemple, à développer la formation pour le personnel qui avait besoin d'orientation sur l'utilisation du système. Elle a contribué aussi à identifier certains défis qui ont trouvé une solution. Ainsi, les client-es qui éprouvent des difficultés à remplir le formulaire d'enregistrement en ligne peuvent solliciter de l'aide téléphonique ou se rendre au Centre pour une aide personnalisée. D'autres améliorations ont été mises en œuvre à la suite de l'évaluation. Cependant, l'aspect plus technique des outils utilisés par l'Accueil centralisé n'a pas été inclus dans cette évaluation.

Par ailleurs, un suivi hebdomadaire garantit que les procédures de l'Accueil centralisé soient respectées, assurant ainsi que tous les clients ayant rempli un formulaire de demande de services sont pris en charge rapidement.

Répercussions : Les résultats de cette initiative sont très positifs pour tous les acteurs impliqués. Un client n'a plus à fournir ses informations personnelles à chaque service ; il les communique une seule fois. L'Accueil centralisé permet aux gestionnaires et au personnel de mieux servir le client, d'assurer un suivi efficace et de compiler les informations nécessaires pour le Centre et les bailleurs de fonds. Néanmoins, les porteurs du projet souhaitent poursuivre les améliorations du système. Par exemple, en rendant possible l'aiguillage entre les services du Centre et les partenaires externes.

Applicabilité : L'implantation du système est assez récente, mais son applicabilité est déjà testée. L'Accueil centralisé du CFGT ainsi que les outils développés peuvent être adoptés par toute organisation qui coordonne plusieurs services et souhaite améliorer sa capacité à centraliser l'information et à fournir des services de manière plus efficace.

Transférabilité : L'expérience du CFGT a été présentée lors du Symposium de l'immigration francophone en 2022, et a suscité de l'intérêt parmi les responsables d'autres organisations, notamment dans le domaine de l'accueil et intégration de personnes immigrantes.

Autres sources d'information consultées

ONFR (2023). Un accueil centralisé au Centre francophone du Grand Toronto.

<https://onfr.tfo.org/un-accueil-centralise-au-centre-francophone-du-grand-toronto/> Consulté le 12 janvier 2025