­­­

Gabarit d’une entente formelle de référence entre organisation

Stratégie : Référer les francophones

La discordance linguistique peut affecter la qualité et la sécurité des soins des clients/patients. De ce fait, il est important d’assurer que les francophones aient accès à des soins de même qualité lorsque vous n’êtes pas en mesure d’offrir des soins et services en français.

Développer des ententes de références avec des partenaires francophones de votre région pour vos programmes et services qui ne sont pas disponibles en français permet aux francophones de recevoir leurs services dans leur langue maternelle.

Voici un exemple de gabarit d’une entente de référence entre deux organisations :

|  |
| --- |
| **PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE RÉFÉRENCE DES CLIENTS QUI SONT LE PLUS À L’AISE DE RECEVOIR LEURS SERVICES EN FRANÇAIS**  ENTENTE FORMELLE DE RÉFÉRENCE  **ENTRE LE**  (*Nom de votre organisme*)  **ET LE**  (*Nom de l’organisme offrant des services en français*)  **POUR LE/LES PROGRAMME(S) SUIVANT(S):**  (*Nom du/des programme(s)*)  Le (*Nom de votre organisme*) et le (*Nom de l’organisme offrant des services en français*) s'engagent à adhérer aux principes suivants:  1. Informer tous les clients francophones qu’ils ont le droit de recevoir des services de même qualité en anglais ou en français ;  2. Capter, dès le premier contact, la langue maternelle et la langue officielle du Canada dans laquelle le client est le plus à l’aise de recevoir ses services à l’aide des questions suivantes:  - Quelle est votre langue maternelle?  - Si votre langue maternelle n’est ni le français ni l’anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l’aise?  - Dans quelle langue êtes-vous le plus à l’aise de recevoir vos services de santé?  3. Informer tous les clients francophones de l’entente de référence avec (*Nom de l’organisme offrant des services en français*) pour les services concernés ;  4. *(Décrire les ententes qui sont prises pour éviter que la référence pénalise le client au niveau du temps d’attente) ;*  *5. (Décrire les ententes qui sont prises pour éviter que la référence pénalise le client au niveau de l’effort qu’il doit déployer pour recevoir le service désiré).*  *(Signature et date) (Signature et date)* |

**Dernière révision :** 28 février 2025