

# Nouveau chapitre pour les services de santé en français



Rapport annuel 2019-2020

Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario

*Vivre sa santé en français*



C'est dans un milieu en pleine mutation que nous avons entamé cette nouvelle décennie. Aussi, nous avons choisi d'inaugurer ce nouveau chapitre – pour le Réseau et pour le système de santé – à l'aide d'une image de marque rafraîchie qui reflète davantage la diversité et le dynamisme de notre communauté.

C'est donc dans cet esprit que nous vous invitons à explorer notre *Rapport annuel 2019-2020*.

Bonne navigation !



# Mot du président du conseil d'administration

Alors que le système de santé poursuit la transformation entamée en 2019, le Réseau continue de prendre les devants. Animé par un leadership éclairé, celui-ci se positionne dans un environnement en évolution. C'est ainsi que nous avons collaboré tout au long de l'année avec le gouvernement de l'Ontario, le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, le ministère des Affaires francophones, l'agence provinciale Santé Ontario, les Équipes Santé Ontario, ainsi que le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français afin que les besoins des francophones soient pris en compte par la réforme de la santé.

Aussi, avec l'appui des autres Entités, nous avons fait des propositions précises au gouvernement de l'Ontario, notamment en ce qui a trait à la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés* et au règlement sur les Entités de planification des services de santé en français.

Même si cette rétroaction a donné lieu à des échanges positifs avec les plus hautes instances, les recommandations mises de l'avant par le Regroupement des Entités n'ont majoritairement pas été intégrées dans les textes législatifs.

Dans une lettre envoyée aux gouvernances des Entités, la ministre de la Santé propose toutefois d'utiliser des outils administratifs afin de répondre aux enjeux et priorités soulevés par le Regroupement des Entités. C'est donc dans cet esprit que nous offrons notre collaboration au gouvernement et que nous proposons qu'un groupe de travail à cet effet soit rapidement mis sur pied.

Essentiellement, nous voulons nous assurer que les Entités de planification soient reconnues à titre d'interlocuteurs clés auprès de tous les acteurs de la santé. Nous voulons également qu'elles aient un mandat fort et qu'elles disposent des moyens nécessaires pour réaliser celui-ci. Le tout, afin que les francophones puissent vivre leur santé en français.

En terminant, rien de tout ceci n'aurait été possible sans l'appui et l'engagement des membres du conseil d'administration ; je les remercie sincèrement du privilège qu'ils m'accordent en me permettant de siéger à titre de président. Je salue également le travail extraordinaire accompli par la PDG et son équipe de professionnels.

Enfin, au moment de publier ces lignes, notre communauté – comme l'ensemble de la planète – est frappée par une crise sanitaire sans précédent. Plus que jamais, nous réalisons l'importance d'avoir accès à des services de santé de qualité. Aussi, je salue tous les intervenants du système de santé qui assurent notre sécurité collective. De même, j'ai une pensée particulière pour les travailleurs de première ligne et les militaires qui ont risqué leur santé et même leur vie afin de soigner la population ontarienne. Au nom du Réseau, merci du fond du cœur.

Alain-Michel Sékula

MBA, CMC, Colonel (Honoraire) FAC-CAF



# Mot de la présidente-directrice générale

Tout au long de l'année 2019-2020, le système de santé a été marqué par des réformes structurelles ainsi que par une importante intégration des services de santé. Le Réseau a dû composer avec ces changements et faire preuve d'une grande capacité d'adaptation organisationnelle afin de saisir les occasions d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Les activités du Réseau se sont essentiellement fondées sur les priorités établies dans le Plan stratégique 2016-2021, à savoir : la planification des services de santé en français, la collecte et l'analyse de données probantes, la désignation et l'engagement communautaire.

Collaborer activement avec nos partenaires régionaux, provinciaux et nationaux nous a permis d'être à l'avant-garde de la transformation qui touche notre système de santé, en plus de maintenir une présence active auprès des élus, des hauts fonctionnaires et des organismes francophones. Grâce à OZi, les instances de planification et les décideurs disposent de données probantes sur les services en français offerts dans l'ensemble de la province. Ces informations permettent aux acteurs du système de connaître leur propre capacité en matière de services de santé en français et d'élaborer des stratégies provinciales en conséquence. Elles permettent également aux fournisseurs de services de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario.

À l'échelle régionale, nous continuons d'être vigilants et nous nous assurons que les conditions liées à une offre de services de santé de qualité en français soient maintenues. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous accompagnons les fournisseurs de services de santé tout au long du processus de désignation. Nous facilitons également les suivis nécessaires à la mise en œuvre des stratégies locales de services en français grâce au partage de données probantes.

Tous les jours, nous intervenons en amont afin que les francophones aient accès aux services de santé dont ils ont besoin. Dans ce quotidien se trouvent des employés qui incarnent avec rigueur et dévouement nos valeurs organisationnelles : collaboration, excellence, inclusion, respect et persévérance.

Le présent rapport est donc le fruit des réalisations accomplies et témoigne du souci de l'équipe du Réseau à œuvrer pour l'amélioration de l'offre active de services en français sur l'ensemble du continuum de services de santé.

Jacinthe Desaulniers



# Relation avec la communauté

En 2019-2020, le Réseau a poursuivi son rapprochement avec la communauté francophone grâce à plusieurs initiatives dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario.

Dans le cadre de la transformation du système de santé, nous avons appuyé le Conseil du premier ministre pour l'amélioration des soins de santé et l'élimination de la médecine de couloir avec la mise sur pied d'une vaste consultation auprès de la population francophone. En collaboration avec le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français, cette séance de participation régionale s'est déroulée simultanément à travers **16 sites** en Ontario, dont **Ottawa, Casselman** et **Kingston**. En tout, **250 intervenants et participants** francophones ont pu se prononcer sur les conclusions du premier rapport provisoire *Soins de santé de couloir : un système sous tension* (janvier 2019). Leur rétroaction figure notamment dans le second rapport du Conseil, *Pour un Ontario en santé : Création d'un système de soins de santé durable* (juin 2019).

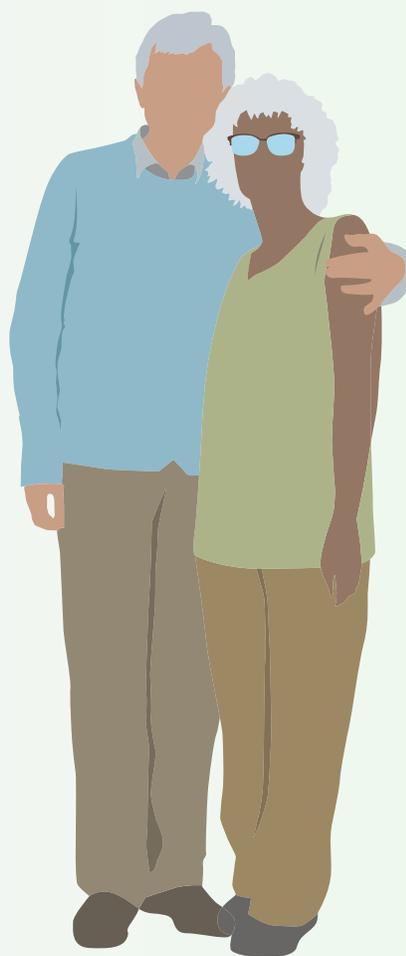
Toujours dans l'optique de soutenir l'offre de services de santé en français au sein d'un système en transformation, le comité des membres corporatifs du Réseau s'est également réuni à trois reprises au cours de l'année. Cette structure permet au Réseau de collaborer plus étroitement avec les fournisseurs de services de santé sur l'ensemble du continuum de services.

Le 13 novembre dernier, le Réseau a tenu la deuxième édition du **Salon Santé Kingston**. Présentée sous le thème « Des solutions innovatrices pour servir les patients francophones : Une journée de réflexion interactive », cette journée bilingue de « *design thinking* » avait pour objectif d'appuyer les professionnels de la santé et des services sociaux et communautaires qui désirent améliorer les services en français dans leur établissement. En tout, plus d'une quarantaine de cadres, de travailleurs de première ligne et de membres de la communauté francophone du Sud-Est ont pris part à l'événement. Celui-ci visait également à faire le point sur les services de santé en français dans la région, 10 après la désignation de la Cité de Kingston en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario. Le Salon Santé Kingston 2019 a été très apprécié par les participants : **87 %** d'entre eux lui ont accordé la mention « excellent » ou « très bien » lors de l'évaluation.



Enfin, nous nous apprêtons également à lancer notre plus importante initiative de participation communautaire. Au cours des prochains mois, les francophones seront invités à partager leur expérience de soins, notamment à l'aide d'un questionnaire en ligne. Cette collecte d'information en continu nous permettra de mieux comprendre la façon dont vous recevez vos services « sur le terrain » et d'intégrer votre rétroaction dans nos conseils auprès du système de santé.

Au terme de cette année 2019-2020, le Réseau peut compter sur l'appui de 962 membres individuels, une augmentation de 9 % par rapport à l'an dernier. Nous saluons également nos 73 membres corporatifs. Merci de votre engagement envers les services en français.



# OZi / Données probantes

Au terme de cette deuxième année de collecte de données à l'échelle provinciale, 1428 fournisseurs de services de santé ont été appelés à remplir un *Rapport de services en français* par l'entremise du portail OZi. Nous tenons à souligner le taux de réponse particulièrement élevé – plus de **95 %** – et ce, malgré la réorganisation du système en cours. Merci à tous les partenaires – ministère de la Santé, RLISS, Entités de planification et fournisseurs de services – qui ont rendu cette initiative possible.

OZi nous permet de colliger et d'analyser des informations essentielles afin d'éclairer la transformation du système de santé sur toutes les questions touchant les services en français. Ces données nous permettent non seulement d'outiller les nouveaux joueurs au sein du système de santé – à savoir les Équipes Santé Ontario et l'agence provinciale Santé Ontario – mais elles sont également d'intérêt pour d'autres ministères, notamment le ministère des Soins de longue durée ainsi que le bureau du ministre associé délégué au dossier de la Santé mentale et de la Lutte contre les dépendances.

Enfin, le Réseau poursuit son mandat de réseau-ressource de la Société Santé en français (SSF) dans le cadre de la stratégie nationale de données probantes. C'est ainsi que nous collaborons avec les autres réseaux de santé en français membres de la SSF afin de stimuler l'implantation d'OZi à l'échelle canadienne. Grâce à un important financement de Santé Canada, nous avons procédé à une étude de l'environnement et des besoins dans six provinces et territoires. De même, nous avons amélioré l'architecture et les fonctionnalités du portail OZi afin de favoriser son adaptabilité à ces différents environnements. Enfin, nous avons développé un concept d'application permettant d'aiguiller les francophones vers les services de santé en français existants. Nous poursuivons donc le travail avec nos partenaires afin que d'autres communautés francophones en situation minoritaire puissent bénéficier des retombées d'OZi.



# Planification des services de santé

À titre d'Entité de planification des services de santé en français, le Réseau a poursuivi son rôle-conseil auprès des autorités locales de santé, du ministère de la Santé, des Équipes Santé Ontario, ainsi que des fournisseurs de services de santé.

Dans la région de Champlain, nous avons rédigé un **Rapport sur l'accès aux soins de longue durée en français**. Cette initiative donne suite aux consultations menées par le Réseau à l'automne 2018 à Pembroke, Ottawa, Clarence Creek et Cornwall. Grâce aux données colligées à l'aide d'OZi, ce document dresse un portrait régional de la capacité de services en français en matière de soins de longue durée. Ces observations sont d'autant plus pertinentes lorsque l'on sait que ce secteur est celui qui – toujours selon les données d'OZi – détient la plus faible capacité de services en français à l'échelle de la province.

Notre rapport sur les soins de longue durée contient également des recommandations visant à améliorer l'offre de services en français, à favoriser la création de milieux de vie francophones, et à encadrer la reconnaissance officielle du « caractère francophone » de certains établissements. Nous avons d'ores et déjà fait part de ces recommandations au Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain et nous avons entamé un travail collaboratif à cet égard.

Dans le Sud-Est, nous avons procédé à une importante revue de la littérature ainsi qu'à une analyse d'impact dans le cadre de notre **Rapport sur l'amélioration de l'accès aux soins primaires dans la ville de Kingston**. Ce travail nous a permis de souligner le manque de données probantes en matière de soins primaires offerts en français dans la région et de mettre en relief l'absence de fournisseurs de soins primaires désignés en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario. Au terme de cette analyse, nous proposerons au RLISS du Sud-Est une stratégie de soins primaires pour la population francophone de Kingston.

Dans le cadre de transformation du système de santé, nous nous sommes également investis dans la création des Équipes Santé Ontario (ÉSO). À l'échelle provinciale, nous avons transmis au ministère de la Santé une série de recommandations afin de favoriser l'application d'une lentille francophone dans l'évaluation des ÉSO. De même, en collaboration avec la plateforme RISE ainsi que nos différents partenaires francophones, nous avons appuyé la tenue d'un webinaire provincial sur la mobilisation des communautés francophones et l'amélioration des soins pour celles-ci. Enfin, à l'échelle locale, nous avons soutenu toutes les ÉSO de notre région avec leur offre de services en français, notamment en siégeant à divers comités et en leur fournissant des données probantes sur la capacité de services en français des différentes parties prenantes.

Enfin, nous avons également participé aux consultations provinciales sur la modernisation des services de santé publique et de santé d'urgence. En plus de faire part de nos recommandations auprès du ministère de la Santé et du conseiller spécial Jim Pine, nous avons soutenu nos partenaires locaux, notamment Santé publique Ottawa, dans leurs démarches de consultations locales.



# Désignation

Au cours de l'année 2019-2020, le Réseau a continué de privilégier la désignation comme moyen de favoriser une offre active et permanente de services de santé de qualité en français. À cet effet, le comité de désignation du Réseau a évalué 12 demandes de désignation et attestations de conformité.

Parmi celles-ci, 8 ont été recommandées au ministère de la Santé par le conseil d'administration du Réseau, dont deux nouvelles demandes de désignation : celles de **l'Hôpital Renfrew Victoria** et du **Centre Amethyst pour femmes toxicomanes**. Ces deux nouvelles demandes viendront donc bonifier l'offre de services de santé français dans le comté de Renfrew, ainsi que dans le secteur de la santé mentale et de la lutte contre les dépendances. À tous les fournisseurs de services qui ont soumis une demande de désignation ou une attestation de conformité, merci de votre engagement envers la communauté francophone.

Dans un souci d'amélioration continue, le Réseau a également entrepris d'évaluer sa pratique d'accompagnement auprès des fournisseurs de services de santé appelés à soumettre une demande de désignation ou une attestation de conformité. À l'automne 2019, nous avons mené un sondage sur la satisfaction auprès des 57 fournisseurs de services des régions de Champlain et du Sud-Est avec lesquels nous travaillons. Cette consultation a suscité un taux de réponse de près de 49 %.

En général, les organismes se sont dits satisfaits ou très satisfaits du service d'accompagnement offert par le Réseau. **Le taux de satisfaction moyen oscillait entre 72 % et 88 %**, selon le secteur de soins, le secteur des hôpitaux étant le plus satisfait. De même, 79 % des répondants ont affirmé qu'ils recommanderaient ce service à d'autres fournisseurs de services de santé.

Toujours selon les répondants, le Réseau se montre accessible et proactif, et il fournit aux organismes les informations nécessaires à la complétion d'un plan de désignation.

Au cours de la prochaine année, le Réseau cherchera à améliorer sa compréhension des réalités et des besoins des fournisseurs des différents secteurs, notamment ceux des services de soutien communautaire et des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Nous développerons également des outils d'accompagnement standardisés afin de favoriser une meilleure compréhension du processus de désignation et de ses étapes, des attentes à l'égard des fournisseurs de services, ainsi des pratiques exemplaires à observer.

En terminant, nous remercions tous les répondants : votre rétroaction est importante et nous permettra d'optimiser notre travail en matière de désignation. Voilà pourquoi nous comptons faire de cette évaluation une pratique récurrente.



# Gouvernance

Le Réseau continue d'exercer un leadership éclairé auprès des différents acteurs du système de santé et participe activement à la transformation en cours. Cette année 2019-2020 a d'ailleurs été marquée par d'importantes réflexions à cet égard au sein du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario.

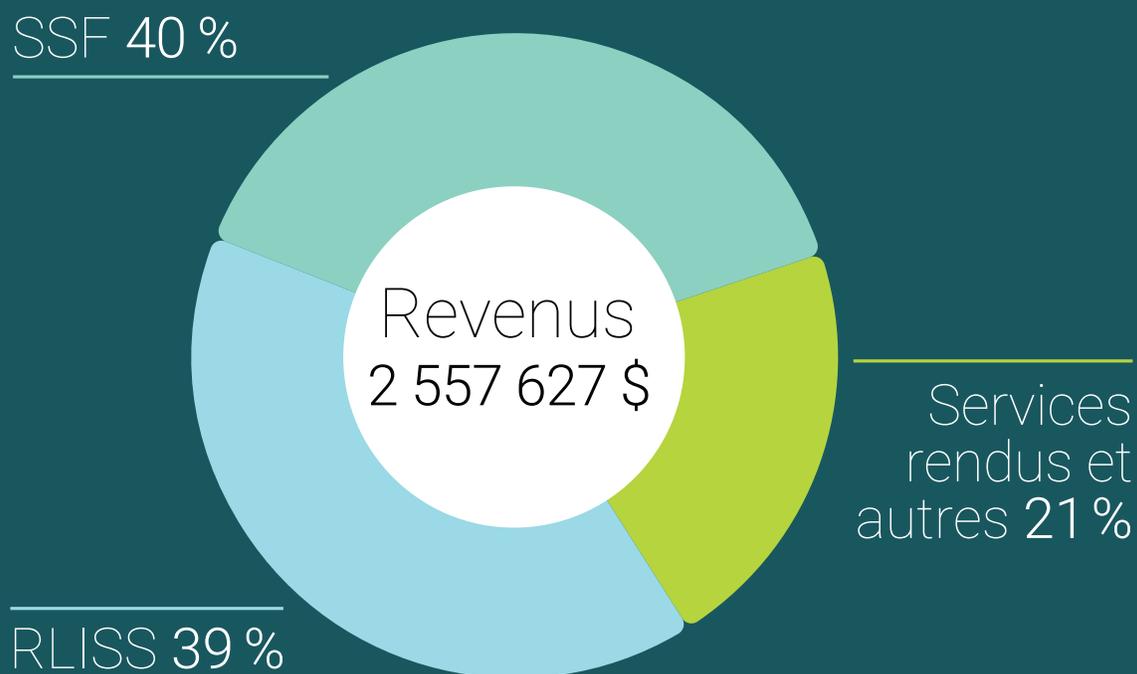
Catalysées par l'adoption de la *Loi de 2019* pour des soins interconnectés et subséquemment par la proposition de Règlement sur les Entités de planification (*Participation de la communauté francophone en application de l'article 44 de la loi*), ces réflexions stratégiques ont alimenté nos échanges avec le ministère de la Santé, particulièrement en ce qui a trait aux mesures législatives présentées par le gouvernement de l'Ontario.

C'est ainsi que les membres du Regroupement ont adopté un positionnement commun sur le mandat des Entités de planification ; nous considérons que celles-ci devraient avoir la responsabilité de **conseiller tous les acteurs du système de santé** (incluant le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, l'agence provinciale Santé Ontario et les Équipes Santé Ontario) sur les questions touchant les services en français. Les Entités devraient également pouvoir intervenir à l'échelle provinciale, régionale et locale.

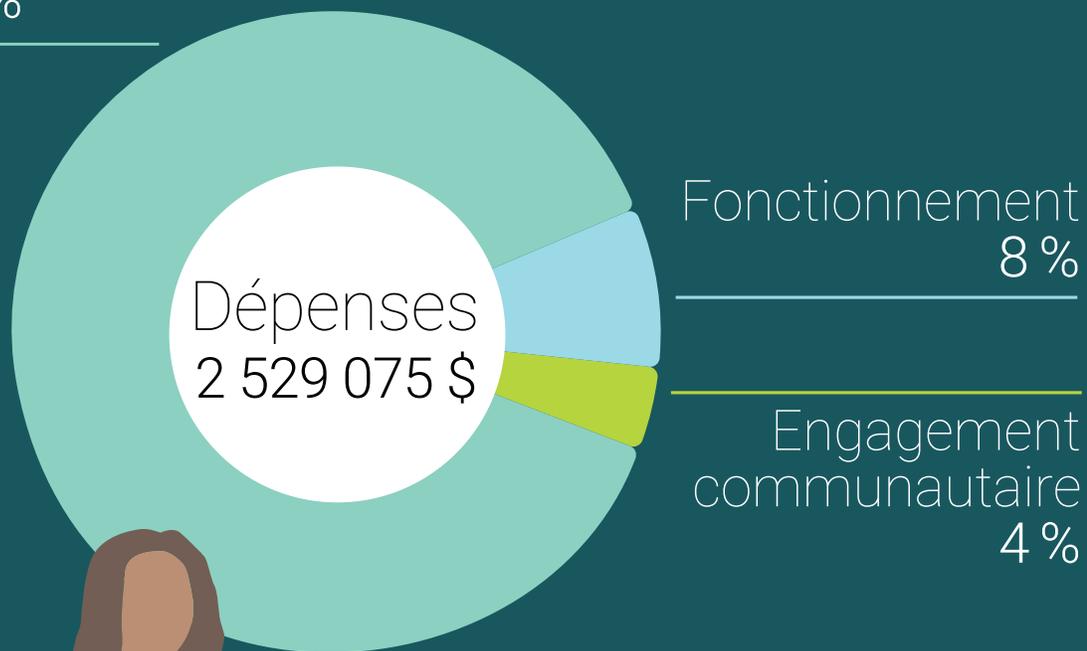
Bien que les recommandations et modifications demandées par les Entités ne figurent pas explicitement dans les textes législatifs, nous poursuivons notre collaboration avec le gouvernement provincial afin de trouver des solutions administratives qui répondraient à nos préoccupations.

Enfin, au terme de cette année 2019-2020, nous constatons toute la pertinence d'avoir créé, en avril 2018, une organisation sans but lucratif vouée au développement de solutions informatiques de collecte et de gestion de données sur les services en français. Ainsi, le Réseau peut continuer de se concentrer sur son mandat régional d'engagement communautaire et de planification des services de santé en français, tout en bénéficiant des données colligées par OZi. Parallèlement, l'OBSL 10551040 Canada Institut – dont la portée et la mission dépassent l'Est et le Sud-Est de l'Ontario – s'affaire à développer et à exporter OZi dans les autres provinces et territoires.

En terminant, plusieurs de nos réalisations de 2019-2020 n'auraient été possibles sans l'appui de nos bailleurs de fonds : Santé Canada et la Société Santé en français (SSF), le ministère de la Santé, ainsi que les RLISS de Champlain et du Sud-Est.



Salaires et honoraires  
88 %



Les états financiers complets seront présentés à l'Assemblée générale annuelle 2020.

# Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

*Vivre sa santé en français*



[www.rssfes.on.ca](http://www.rssfes.on.ca)

## Devenez membre du Réseau!

**Oui.** Les services de santé en français sont importants pour moi.



[reseau@rssfes.on.ca](mailto:reseau@rssfes.on.ca)



@ReseauRSSFE



@rssfes



Santé  
Canada Health  
Canada



Société Santé  
en français



Santé  
Ontario

La publication de ce rapport a été rendue possible grâce à une contribution financière provenant de Santé Canada et du Gouvernement de l'Ontario. Veuillez noter que les avis exprimés dans ce rapport sont ceux du Réseau et ne reflètent pas nécessairement ceux de Santé Canada ni du Gouvernement de l'Ontario.