



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

# Les services de santé en français

## **Session de formation du conseil d'administration du RLISS Champlain**

Le 19 juillet 2017

Jacinthe Desaulniers, présidente-directrice générale  
Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

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

# Déroulement

1. Pourquoi c'est important?
2. Quels sont les responsabilités du RLISS et des autres acteurs?
3. Notre stratégie de 3 ans.
4. Importance et état des lieux de la désignation.
5. Importance et état des lieux des données.



# Pourquoi c'est important?



Quand la santé c'est aussi la langue.  
Témoignage de Ronald Bisson

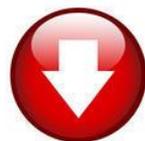


Réseau des services  
de santé en français  
de l'Est de l'Ontario

# Pourquoi c'est important?



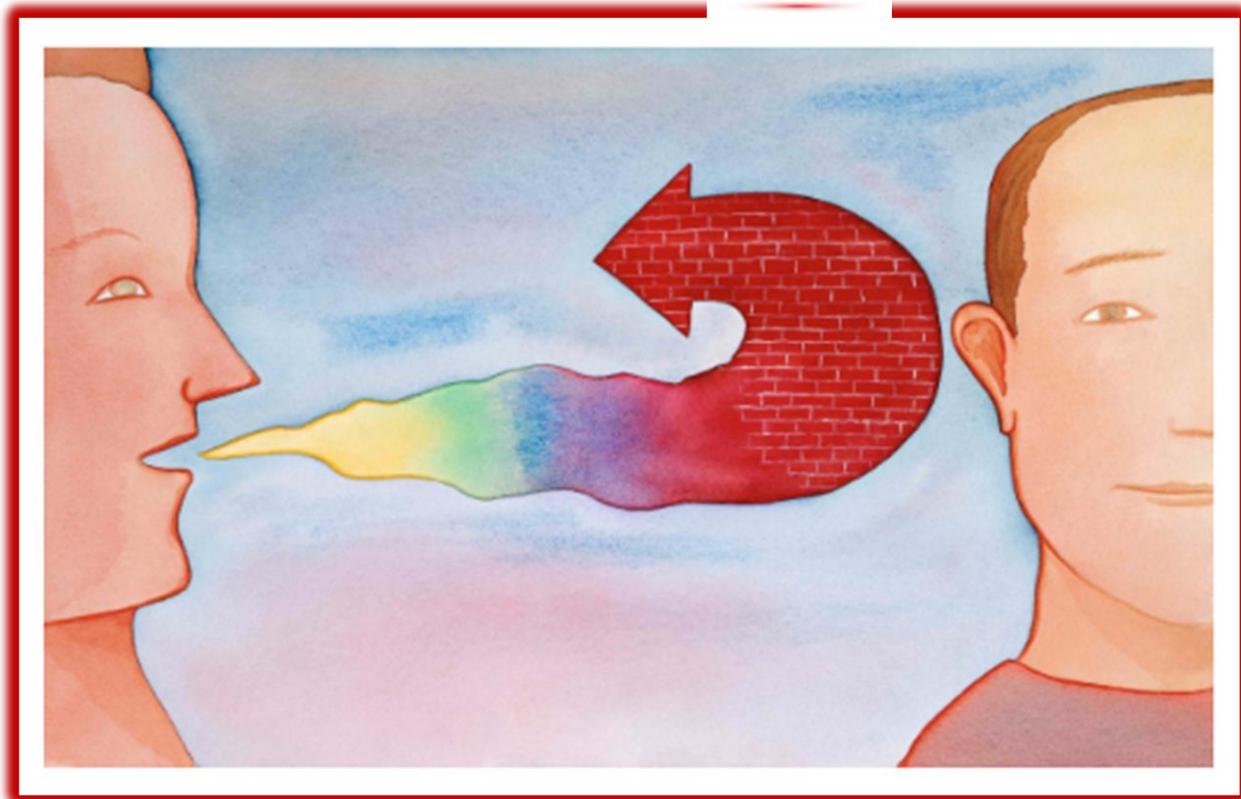
**QUALITÉ DES SOINS**



**ACCÈS**



**SATISFACTION  
DES PATIENTS**



**RISQUES  
D'ERREURS**



**COÛTS**



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

# Pourquoi c'est important?

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario

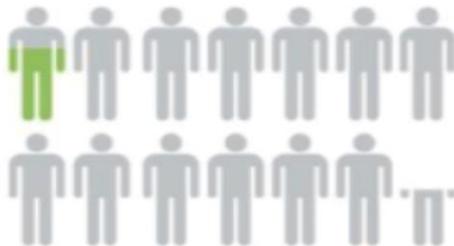
## LES FRANCOPHONES EN ONTARIO

La présence française en Ontario remonte à presque 400 ans. En 1986, le gouvernement ontarien a adopté à l'unanimité la *Loi sur les services en français* (LSF). La LSF garantit au public le droit de recevoir des services en français du gouvernement de l'Ontario dans les 25 régions désignées.

### LA POPULATION FRANCOPHONE EN ONTARIO

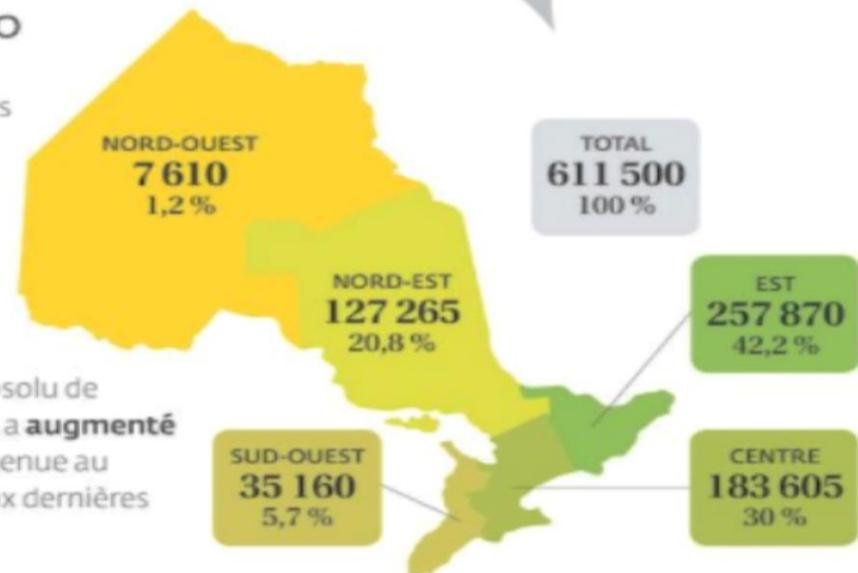
Des **13,5 millions** de personnes en Ontario, **611 500** s'identifient en tant que francophones.

C'est-à-dire près de **5 %** de la population.



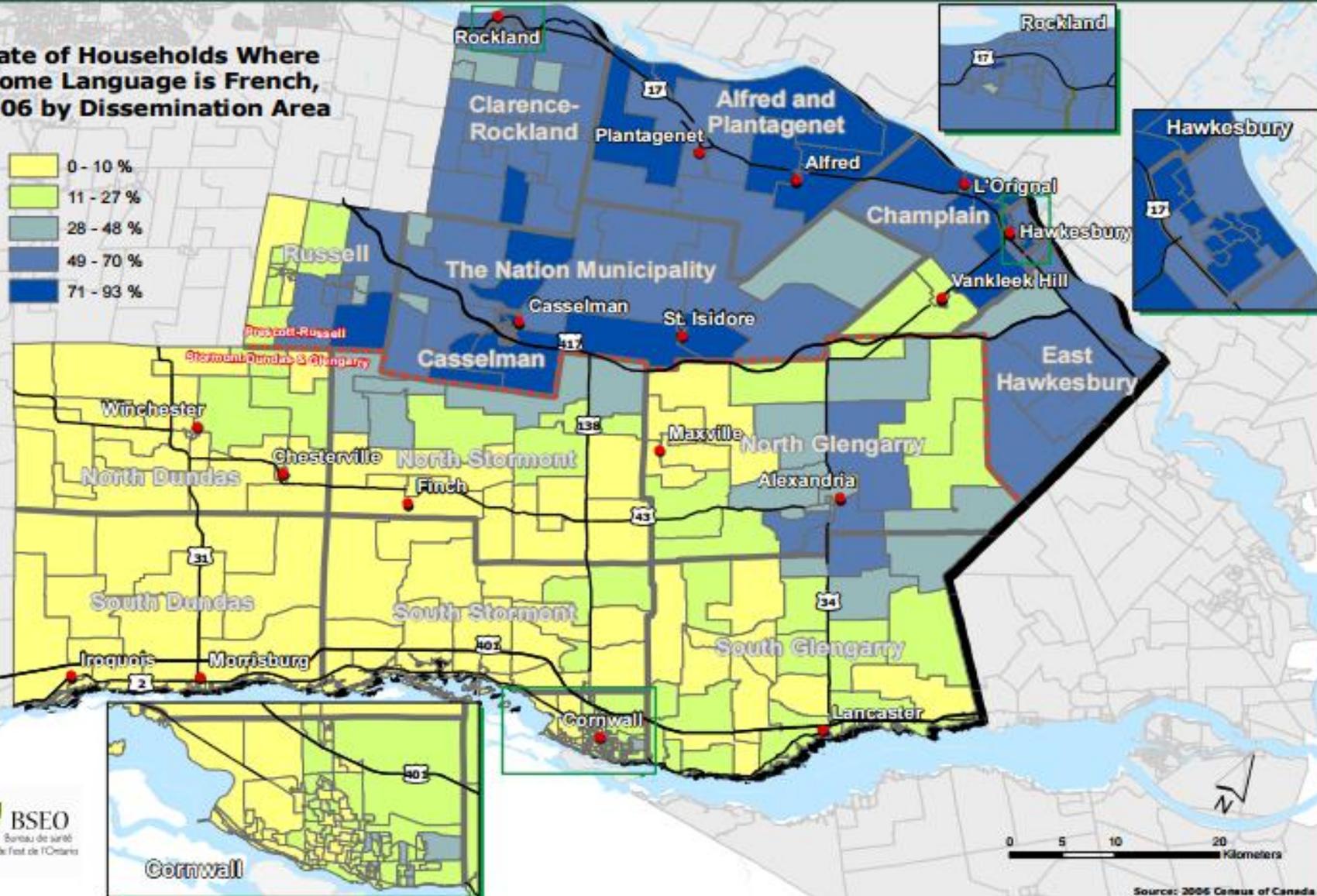
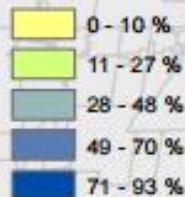
Francophones  
par région.

Le nombre absolu de francophones a **augmenté** de façon soutenue au cours des deux dernières décennies.



# Pourquoi c'est important

**Rate of Households Where Home Language is French, 2006 by Dissemination Area**



# Pourquoi c'est important?

## Cadres législatifs

### Fédéral

- 1982: Charte canadienne des droits et libertés
- 1988: Loi sur les langues officielles

### Provincial – Ontario

- 1986: Loi sur les services en français
- 2001: La décision Montfort
- 2006: Loi sur l'intégration du système de santé local
- 2009: Règlement 515 Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16
- 2011: Règlement 284 Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux
- 2016: Loi donnant la priorité aux patients

# Responsabilités des acteurs

## MSSLD

- Établir la direction stratégique et les priorités provinciales en matière de SEF
- Développer des propositions de loi, de règlements, de politiques et de directives pour soutenir ces directions stratégiques
- Définir des attentes du système et des mesures d'imputabilité
- Monitorer et communiquer les progrès en matière d'accès et d'équité dans l'offre de service aux Franco-ontariens



# Responsabilités des acteurs

## RLISS

- Se conformer à la *Loi sur les services en français*
- Respecter les attentes du ministère quant aux SEF
- Collaborer avec L'Entité de planification selon le règlement 515
  - Stratégie des SEF
  - Plan d'action conjoint
- Engager la communauté francophone dans la planification et l'intégration des SEF
- Assurer l'imputabilité des FSS quant à la livraison de SEF
- Promouvoir et appliquer le concept de l'offre active



# Responsabilités des acteurs

## Entité

- Collaborer avec le RLISS selon le règlement 515
  - Stratégie des SEF
  - Plan d'action conjoint
  - Prodiguer des conseils
- Engager la communauté francophone dans la planification et l'intégration des SEF
- Accompagner les FSS dans leur démarche de désignation quant à la livraison de SEF



# Responsabilités des acteurs

## FSS

- Se conformer à leurs conditions locales quant aux SEF
  - Agences désignées: attestation de conformité au 3 ans et plan de RH annuellement
  - Agences identifiées: déposé un plan de désignation par une date prédéterminée
  - Autres agences: plan de RH annuellement
- Engager la communauté francophone dans la planification de leurs services



# Stratégie services en français

## Résultats visés en 2019

<b>Amélioration de l'accès aux services de santé en français</b>	Offre active	Davantage de Francophones peuvent vivre leur expérience de soins en français
	Information sur les services de santé en français	Davantage de Francophones connaissent et peuvent utiliser les services de santé disponibles en français
	Performance des services de santé en français	Les Francophones ont plus d'opportunités de témoigner de leur satisfaction à l'égard des services en français

# Stratégie services en français

## Priorités stratégiques

Offre active	Information sur les services de santé en français	Performance des services de santé en français
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévoir les besoins de services de santé en français</li><li>• Planifier l'offre active de services de santé en français</li><li>• Coordonner l'accès aux services de santé disponibles en français</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire connaître les services de santé disponibles en français</li><li>• Promouvoir l'importance des services de santé en français</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à ce que la viabilité de l'offre active de services de santé en français perdure</li><li>• Veiller à la satisfaction des Francophones en ce qui a trait aux services de santé en français</li></ul>

# Importance de la désignation

## Qu'est-ce que c'est?

- Le levier opérationnel de la *Loi sur les services en français pour les services* qui ne sont pas livrés directement par le gouvernement
- Une démarche rigoureuse pour **développer** et **garantir** l'offre active de services en français
  - 5 critères et 34 exigences de conformité définis par l'OAF



Offre active en français selon un standard déterminé



# Importance de la désignation

## Les critères de désignation

Ancienne version (1991)	Depuis 2014
Le service doit être permanent et de qualité supérieure	L'offre de services en français doit être <b>permanente</b> et de <b>qualité supérieure</b> assurée par des <b>employés ayant les compétences requises en français</b>
L'accès doit être adéquat	L'accès aux services doit être <b>garanti</b> et suivre le <b>principe de l'offre active</b>
Il doit y avoir une représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités	La <b>représentation</b> effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie
Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans les niveaux de direction	Il doit y avoir une <b>représentation</b> effective de francophones dans l'équipe de haute direction
Il doit exister une responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction pour les services en français	Le conseil d'administration et la haute direction doivent être <b>imputables à l'égard de la qualité des services en français</b>

# Importance de la désignation

## Planification régionale

- Construit l'offre de services en français au cœur du système de santé
- Permet un accès permanent et garanti à des services en français
- Génère des données sur l'offre de SEF

### Constat:

- Mécanisme indispensable à la planification régionale des services de santé en français

# Importance de la désignation

## Communauté

- Répond à la première attente de la communauté francophone d'un accès à des services de santé en français

### Constat:

- Une expérience de soins et du système de santé amélioré pour le patient francophone

# Importance de la désignation

## Fournisseur

- Dispose d'un moyen pour répondre aux besoins des clients et des patients francophones
- Intègre efficacement la prestation de SEF en français dans la pratique du fournisseur
- Met en place des mécanismes pour maintenir la prestation et de la qualité des services en français

## Constat:

- Permet l'offre active



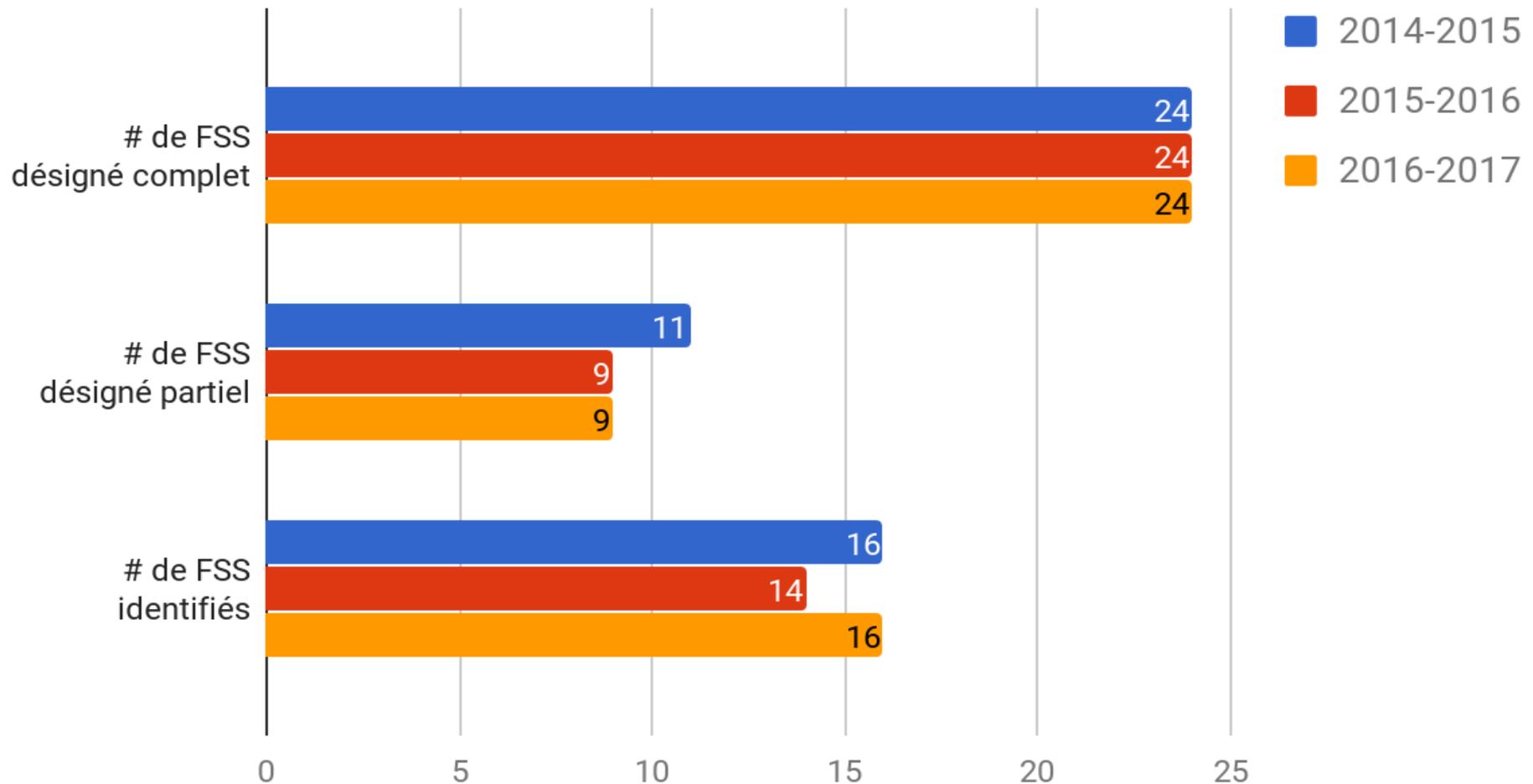
# Désignation: État des lieux

## Depuis 2011

- Effort significatif de mise à niveau de la désignation
  - Conditions locales progressives
  - 2014 revue des critères par l'OAF
  - 2016 Outil d'accompagnement informatisé

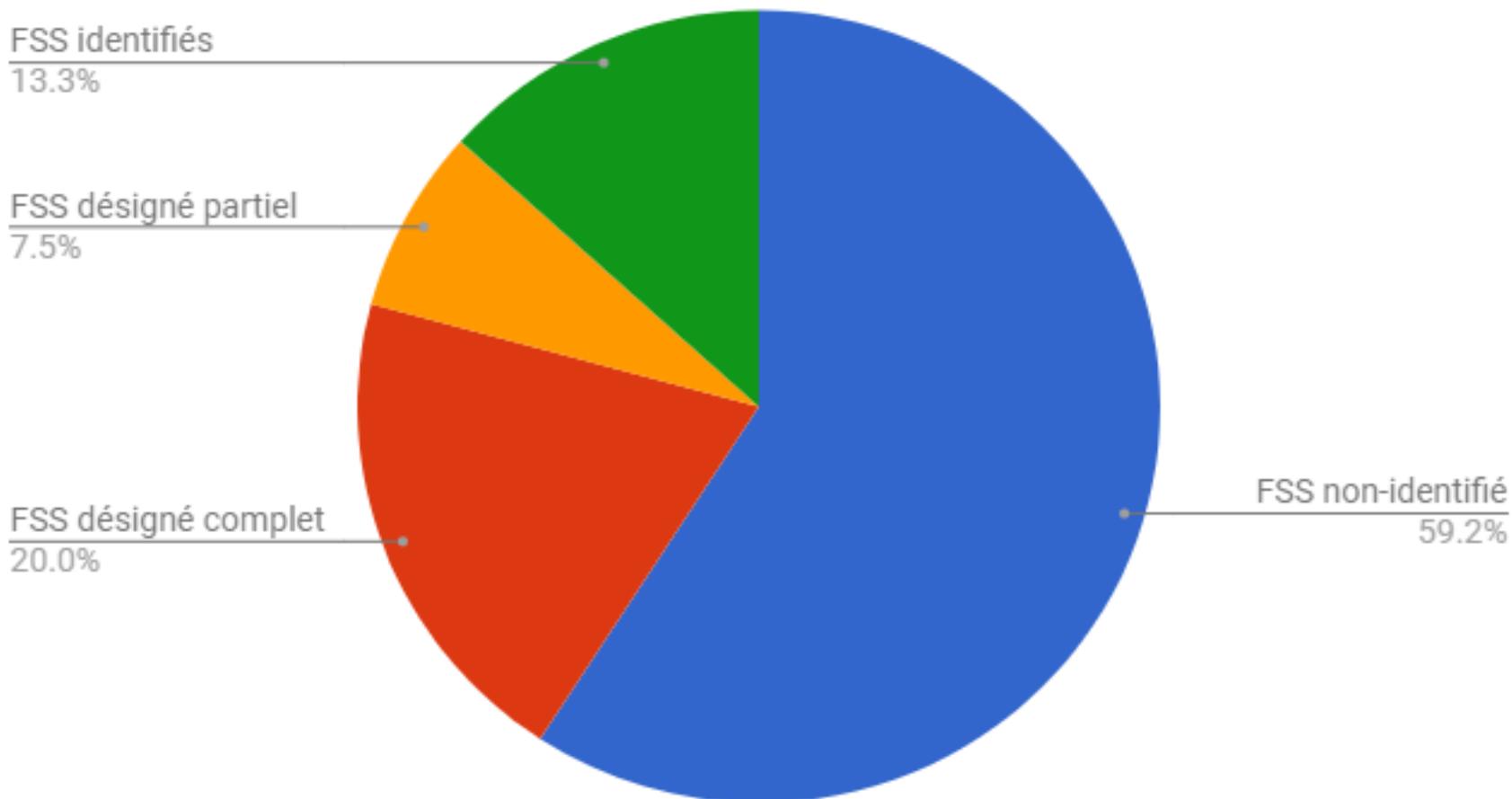
# Mise à jour désignation

## Répartition des FSS désignés et identifiés



# Désignation: État des lieux

## Distribution des FSS dans Champlain



# Désignation: État des lieux

## Progrès réalisé

- Taux de respect des conditions locales de 100 % en 2015-2016
  - En 2014-2015, seulement 29 % des FSS qui devaient soumettre un plan de désignation ou une attestation de conformité ont respectés leur condition locale
- Dépôt de 22 plans de désignation à l'été 2016
  - Évaluation de la conformité de ces 22 plans



# Importance des données

Type de données	Informe sur...	Existence des données	Sources
Sociodémographiques	Caractéristique de la population francophone	Oui	-Recensement -Données populationnelles
Épidémiologiques	État de santé de la pop. Francophone	Non	Projet de la variable linguistique
Services disponibles	Capacité d'offre de SEF	+/-	Plan de désignation /Rapport annuel sur les services en français /outils du Réseau
Utilisation des services	Demande de SEF/ comportement du consommateur	Non	-Projet de la variable linguistique -Rapport annuel sur les services en français
Besoins de la communauté et satisfaction à l'égard des services rendus	Expérience du patient/client	+/-	-Engagement communautaire -Sondage sur la satisfaction

# Projet pilote données linguistiques

## Description

Poser 2 questions sur l'identité linguistique des patients lorsque ceux-ci se présentent dans les hôpitaux de la région

Partenariat:

- RLISS Champlain
- RLISS Sud-Est
- Réseau
- Institut canadien d'information en santé (ICIS)
- MSSLD



French Language  
Health Services Network  
of Eastern Ontario

# Projet pilote données linguistiques

## Projet pilote: résultats

Le projet en chiffres:

- 24 mois de mise en œuvre
- 15 des 19 sites identifiés en mode de collecte de donnée
- + 600 personnes formées à l'admission et l'enregistrement
- + 200,000 données de visites de client acheminées en 6 mois (avril-septembre)

Résultats aux fins de planification:

- Les données collectées sont représentatives de la population
- Il est possible de faire des analyses au niveau local

# Projet pilote données linguistiques

Objectifs	Atteinte
1. Obtenir des données pour la planification régionale	✓
2. Démontrer la faisabilité de lier les données aux bases de données provinciales	✓
3. Démontrer les avantages et les limites du processus de collecte de données	✓
4. Informer les prochaines étapes concernant la collecte de l'identité linguistique	En cours



# Projet pilote données linguistiques

## Prochaines étapes:

- Poursuivre le projet pilote et les analyses
- Élargir à d'autres fournisseurs
- Poursuivre le démarchage pour l'inclusion de l'identité linguistique au moment du renouvellement de la carte santé



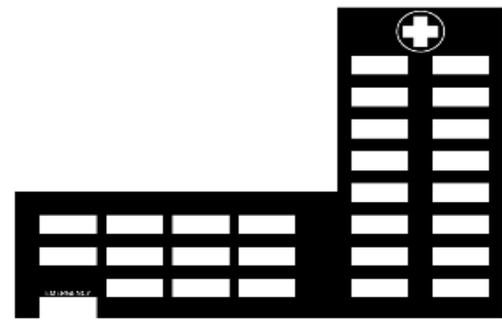
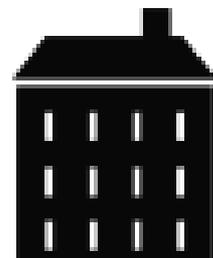
French Language  
Health Services Network  
of Eastern Ontario

# Conclusion

Nous avons un plan, nous cheminons selon ce plan



Notre organisme est désigné



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

# QUESTIONS ?

**Jacinthe Desaulniers**

Présidente-directrice générale

[jdesaulniers@rssfe.on.ca](mailto:jdesaulniers@rssfe.on.ca)

613-747-7431

1-877-528-7565

[rssfe.on.ca](http://rssfe.on.ca)

