

# STRATÉGIE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS 2016-2019



## Table des matières

<b>I. Introduction</b> .....	<b>4</b>
Les partenaires .....	4
A.    PSSI du RLISS de Champlain .....	4
B.    PSSI du RLISS du Sud-Est .....	5
C.    Planification stratégique du Réseau.....	5
<b>II. Objectif de la stratégie</b> .....	<b>5</b>
<b>III. Résultats visés en 2019</b> .....	<b>6</b>
<b>IV. Priorités stratégiques</b> .....	<b>7</b>
A.    Offre active.....	7
<b>1.    Prévoir les besoins de services de santé en français</b> .....	<b>7</b>
a. Progrès réalisés au cours des dernières années.....	8
b. Données sociodémographiques .....	9
c. Données épidémiologiques sur l'état de santé de la population francophone .....	9
d. Données sur les services de santé en français disponibles .....	9
e. Données sur l'utilisation des services de santé en français .....	9
f. Données sur les besoins de la communauté et la satisfaction à l'égard des services rendus.....	10
Actions.....	10
<b>2.    Planifier l'offre active de services de santé en français</b> .....	<b>10</b>
a. Sensibilisation .....	11
b. Responsabilisation.....	11
c. Planification régionale de la prestation de services de santé en français.....	11
d. Prestation des services de santé en français.....	11
e. Progrès réalisés au cours des dernières années.....	12
Actions.....	12
<b>3.    Coordonner l'accès aux services de santé disponibles en français</b> .....	<b>12</b>
a. Progrès réalisés au cours des dernières années.....	12
Actions.....	13
B.    Information sur les services de santé en français .....	13
a. Progrès réalisés au cours des dernières années.....	13

1.	<b>Faire connaître les services disponibles en français</b> .....	13
	Action.....	14
2.	<b>Promouvoir l'importance des services de santé en français</b> .....	14
	Action.....	14
C.	Performance des services de santé en français .....	14
	a. Progrès réalisés au cours des dernières années.....	15
1.	<b>Veiller à ce que la viabilité de l'offre active de services de santé en français perdure</b> .....	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
	a. Permanence des services .....	15
	b. Optimisation des ressources existantes .....	15
	c. Mesures de performance .....	16
	Actions .....	16
2.	<b>Veiller à la satisfaction des Francophones en ce qui a trait aux services de santé en français</b> .....	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
	Actions.....	16
V.	<b>Changements prévus au système de santé</b> .....	16
	<b>Conclusion</b> .....	17
	<b>Annexe A : Sommaire du Plan d'actions conjoint</b> .....	17

## I. Introduction

Le présent document propose une stratégie de 3 ans ciblant l'amélioration de l'accès aux services de santé en français, principal enjeu énoncé par les francophones dans la région de Champlain et du Sud-Est. Son contenu permettra de guider les décisions et les actions du système de santé local dans l'atteinte des objectifs visés en matière de services en français dans les Plans de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019 des Réseaux locaux d'intégration de services de santé (RLISS) de Champlain et du Sud-Est. De plus, cette stratégie servira à renseigner les divers acteurs du système impliqués dans l'amélioration des services en français afin que leurs ressources soient alignées avec les objectifs locaux et utilisés avec efficacité.

### Les partenaires

Trois partenaires veilleront à l'avancement de la stratégie soient le RLISS de Champlain, le RLISS du Sud-Est et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (Réseau). Le RLISS de Champlain et le RLISS du Sud-Est sont responsables de la planification, de la coordination, de l'intégration et du financement du système de santé local pour leur région respective. Leurs actions prennent racine dans leur plan stratégique nommé *Plan de services de santé intégrés*. Celui-ci énonce des grands objectifs pour le système de santé local ainsi que des objectifs spécifiques à la communauté francophone. Bien que les grands objectifs de ces deux RLISS soient semblables, leur pratique, leurs enjeux locaux ainsi que la réalité de leur communauté francophone sont distincts.

À titre d'entité de planification de services de santé, le Réseau est responsable de conseiller les RLISS dans la planification, la prise de décision et la mise en œuvre des services de santé en français. De plus, il appuie les fournisseurs de services de santé dans leur démarche de développement de services en français.

Les trois partenaires s'appuient sur l'engagement de la communauté francophone et les parties prenantes du système afin de connaître leurs besoins, leurs enjeux et leurs expériences reliés à l'accès aux services de santé en français.

### A. PSSI du RLISS de Champlain

Les orientations stratégiques du RLISS de Champlain pour 2016-2019 sont:

- 1) Intégration : Améliorer l'expérience du patient et des familles au travers du continuum de soins
- 2) Accès : Assurer que les services de santé sont à point nommé et équitable
- 3) Viabilité : Augmenter la valeur de notre système de santé pour les personnes qu'il dessert

Les objectifs spécifiques à la communauté francophone qui s'inscrivent sous l'objectif d'accès sont de fournir des soins linguistiquement et culturellement adaptés; de comprendre et de répondre aux besoins uniques des Francophones; de promouvoir l'amélioration et l'efficacité de la prestation des services en français; d'identifier et d'éliminer les écarts entre ces services.

Les mesures de succès avancées impliquent que les Francophones soient engagés dans le développement de services qui répondent à leurs besoins uniques et qu'ils reçoivent des services de santé linguistiquement adaptés.

## **B. PSSI du RLISS du Sud-Est**

Les orientations stratégiques du RLISS du Sud-Est pour 2016-2019 sont:

- 1) De meilleurs résultats pour le patient par l'entremise d'un accès équitable à des soins de qualité
- 2) Améliorer l'expérience de soins de santé grâce à un continuum de soins intégrés et centrés sur le patient
- 3) Travailler avec les partenaires vers l'atteinte d'un système de santé de haute performance

Les objectifs spécifiques à la communauté francophone sont d'augmenter les services de santé en français à travers la région par la collaboration, l'éducation et une communication productive à deux sens; le renforcement de partenariats; le reflet et l'intégration des besoins et priorités de la communauté francophone à la planification; la possibilité pour les patients d'accéder à des services de santé en français.

## **C. Planification stratégique du Réseau**

Les orientations stratégiques du Réseau pour 2016-2021 sont:

- 1) Produire en partenariat des données probantes, les intégrer à l'élaboration d'argumentaires rigoureux et à la démonstration de résultats mesurables
- 2) Intervenir en amont des initiatives de changements lors de la transformation du système de la santé pour guider la planification des services en français
- 3) Élargir notre sphère d'influence par la collaboration avec de nouveaux partenaires
- 4) Engager les communautés francophones afin d'assurer leur pleine participation au système de santé par la mise en place d'un modèle de mobilisation qui leur est propre
- 5) Communiquer des informations pratiques et utiles qui permettront aux Francophones de prendre leur santé en main et d'accéder plus facilement aux services de santé de qualité en français

Le résultat ultime visé par cette planification stratégique est que les Francophones ont accès aux services de santé de qualité en français et propose d'y arriver par l'amélioration de l'offre de services en français et l'habilitation des Francophones à demander et utiliser des services de santé en français.

## **II. Objectif de la stratégie**

L'accès englobe plusieurs facteurs et divers acteurs, dont certains sont au-delà du champ d'intervention du système de santé. Bien que nous ne puissions pas tous les aborder, nous croyons que trois composantes indispensables à l'accès aux services en français sont

l'offre active, l'information sur les services en français et la performance des services en français. Ces trois dimensions constituent les objectifs stratégiques.

En plus de l'existence des services en français, l'accès suppose que les patients et les clients sont en mesure d'utiliser ces services. Par conséquent, ceux-ci ont un rôle fondamental à jouer dans la définition des besoins et des enjeux reliés en plus de contribuer à l'évaluation de l'amélioration de l'accès. Cette stratégie favorise une approche centrée sur la personne, ce qui assure que les Francophones ont une voix à l'égard de leurs soins, de la planification de leurs services, ainsi que sur la prise de décision reliée à l'amélioration du système de santé. Pour ce faire, de l'engagement communautaire significatif auprès des Francophones aura lieu tout au long de la mise en œuvre de cette stratégie.

De plus, un vent de changement souffle sur le système de santé. Celui-ci aura assurément un effet sur les services en français ainsi que sur les actions découlant de la présente stratégie. Pour y faire face, nous avons orienté les résultats visés de cette stratégie vers les Francophones eux-mêmes. Nous croyons qu'avec cet alignement, nous saurons nous adapter à la mouvance du système tout en maintenant le cap sur l'amélioration de l'accès aux services en français.

### III. Résultats visés en 2019

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

## IV. 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>

### A. Offre active

L'offre active se définit comme étant une offre régulière et permanente de services en français auprès de la population francophone, qui:

- respecte le principe d'équité;
- vise une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des Francophones;
- est inhérente à la qualité des services fournis aux personnes (patients, résidents, bénéficiaires) et est un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Pour que l'offre active mène à une amélioration de l'accès au niveau du système de santé local, il est nécessaire de prévoir les besoins de services en français, de planifier l'offre de services en français et de coordonner les services disponibles en français. Chacune de ces composantes est définie dans la prochaine section en plus de fournir un aperçu du progrès réalisé au cours des dernières années. Finalement, des actions à entreprendre au cours des prochaines années seront définies.

#### 1. Prévoir les besoins de services de santé en français

Les données probantes jouent un rôle indispensable à la planification, au développement et à la prise de décision concernant l'offre de services dans le système de santé. Une planification efficace de l'offre de services prend racine dans la capacité de prévoir les besoins présents et futurs. Cela est d'autant plus vrai dans le contexte des services en français, car ceux-ci prennent beaucoup de temps à se développer et les ressources nécessaires pour y arriver sont plus rares. La capacité de prévoir la répartition et l'ampleur

des services en français en conjonction avec les besoins de la communauté francophone devient essentielle à l'offre active. Également, si les territoires des RLISS s'organisaient en sous-régions, leurs délimitations auraient une incidence sur la prévision des besoins de la population francophone retrouvée dans chacune de ces sous-régions.

Les types de données nécessaires à la planification des services en français sont généralement comparables à ceux du système. Ce qui diffère sont les variables clés permettant d'identifier et d'isoler la composante *en français* de la pratique et de la prise de décision du système. Le tableau ci-dessous présente ces types de données, ce qu'elles permettent d'informer, si ces données existent présentement dans le système de santé et quelles actions ont été menées à ce jour pour les améliorer.

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 population francophone	Non	Projet de la variable linguistique
Services disponibles	Capacité d'offre de SEF	+/-	Rapport annuel sur les services en français
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 -Sondages sur la satisfaction

#### a. Progrès réalisés au cours des dernières années

Bien que l'on puisse constater que la plupart des données nécessaires existent peu ou pas du tout, un progrès significatif a été accompli pour permettre de les générer et de les utiliser à bon escient, notamment:

- 17 hôpitaux génèrent maintenant des données sur l'identité linguistique de leurs patients ce qui permet de déterminer les types de services rendus aux Francophones



- Des méthodes d'analyse d'offre de services en français ont été développées afin de déterminer les écarts de services
- De nouveaux outils informatiques destinés aux fournisseurs de services de santé ont été développés et déployés. Ces outils permettent de fournir des données sur l'offre existante de services en français.
- Des structures et des méthodes d'engagement ont été développées et testées afin de permettre à la communauté francophone de participer à la planification
- L'information récoltée sur les besoins de la communauté appuie la démarche de planification des initiatives locales

#### **b. Données sociodémographiques**

Les données sociodémographiques informent sur les caractéristiques de la population francophone, la répartition de la population sur le territoire ainsi que sur certains déterminants de la santé. Ces données ont une incidence sur la planification de l'offre active, car la répartition géographique et la densité de la population francophone ont une influence sur les besoins des services en français.

#### **c. Données épidémiologiques sur l'état de santé de la population francophone**

Les données épidémiologiques permettent de connaître la prévalence et l'évolution des maladies d'une population. Ces données ont une influence sur la planification et la prestation des services de santé. Présentement, ces données existent pour la population en générale, mais nous ne sommes pas en mesure de les analyser dans un contexte spécifique aux Francophones. Ainsi, la capacité de prévoir les services en français nécessaires pour répondre aux besoins de santé des Francophones de la région devient difficile.

#### **d. Données sur les services de santé en français disponibles**

Les données sur les services disponibles donnent une mesure de la capacité du système à offrir un ou des services en français. Ceux-ci permettent de comprendre quels services sont offerts en français, à quel endroit, selon quelle ampleur, etc. La connaissance des services disponibles est essentielle lorsque l'on tente de définir les écarts de services à combler en fonction des besoins de services qui sont d'intérêt pour la communauté francophone.

#### **e. Données sur l'utilisation des services de santé en français**

Les données sur l'utilisation des services sont importantes pour la performance du système et des services en français, lorsque mis en relation avec les services offerts. Il existe toutefois plusieurs enjeux reliés à ces données. D'abord, aucun mécanisme ne recueille efficacement l'information concernant l'utilisation des services de santé par les Francophones. Ensuite, la littérature démontre que les Francophones hésitent à demander et à utiliser les services en français par crainte de répercussions négatives tel un temps d'attente plus long. Finalement, des fournisseurs nous indiquent qu'ils n'ont peu ou pas de demandes de services en français, ce qui résulte en une impression d'absence de besoin de la part de la communauté francophone.

## **f. Données sur les besoins de la communauté et la satisfaction à l'égard des services rendus**

Les données sur les besoins de la communauté permettent de connaître, du point de vue du patient, les besoins et les enjeux reliés aux services et leurs répercussions sur l'accès. De plus, les données sur la satisfaction du patient à l'égard des services rendus permettent de comprendre, en se basant sur le vécu du patient, comment les services ont su répondre à leurs besoins. Cette information réside exclusivement auprès des patients, ce qui démontre l'importance de l'engagement communautaire et l'intégration de l'expérience du patient à la planification des services.

### **Actions**

- 1) Faire une analyse des répercussions sur les services en français de lors de l'identification de sous-régions pour chaque RLISS.
- 2) Poursuivre l'intégration de la variable linguistique à la collecte d'information des fournisseurs.
- 3) Analyser et intégrer l'ensemble des données générées à la prise de décision de la planification de services en français.
- 4) Optimiser les rapports de services en français (ou les mécanismes de collecte d'information) pour récolter des données sur la capacité d'offre de services en français de tous les organismes financés par les RLISS.
- 5) Développer et mettre en œuvre un plan d'engagement communautaire spécifique aux Francophones pour connaître leurs besoins, leurs enjeux et leurs expériences du système de santé au cours des trois prochaines années.
- 6) Développer un cadre de référence pour appuyer l'inclusion du patient francophone à la collecte et à l'intégration de l'expérience du patient ainsi qu'aux sondages de satisfaction à l'égard des services rendus.

## **2. Planifier l'offre active de services de santé en français**

La planification de l'offre active de services en français est essentielle à l'atteinte de l'objectif d'accès. Dans le système de santé local, plusieurs acteurs ont des responsabilités au niveau de la planification et de la prestation des services de santé notamment les RLISS, les programmes régionaux, les coalitions et les comités spéciaux ainsi que les fournisseurs de services de santé. De plus, divers plans, modèles, stratégies et autres documentations existent et guident le développement des services présentement. La planification de l'offre active de services en français ne constitue pas un supplément, mais plutôt un complément à la pratique existante. Il suffit de connaître les principes et les composantes essentielles à la dimension *en français* afin de les intégrer à même ces structures.

Pour atteindre une offre active à travers tout le système de santé local, il est nécessaire que les principes suivants soient respectés:

1. La planification des nouveaux services prévoit la prestation et la répartition géographique de l'offre de services en français.
2. Les écarts dans l'offre de services en français sont connus et un plan pour les combler est défini
3. Les enjeux et les priorités en matière de santé énoncés par la communauté francophone sont connus et les actions du système de santé en tiennent compte

4. La planification de l'offre active s'actualise en fonction de la mouvance et des changements du système

La mise en application de ces principes passe par les composantes essentielles suivantes:

**a. Sensibilisation**

La sensibilisation à l'égard de l'importance des services en français permet aux acteurs impliqués dans la planification de comprendre la pertinence d'inclure la planification de l'offre active. La pertinence des services en français sur la qualité, l'équité et la sécurité des soins sont des exemples de cette sensibilisation.

**b. Responsabilisation**

La responsabilisation des acteurs concernant la planification des services en français permet d'énoncer les attentes reliées à l'offre active et de démontrer que tous les acteurs ont une responsabilité reliée aux services en français, mais que son application varie selon le besoin. La reconnaissance de cette responsabilité mène à une prise en charge de la planification des services en français et des actions concrètes en découlent. Les conditions locales concernant les services en français dans les ententes de responsabilisation constituent un exemple.

**c. Planification régionale de la prestation de services de santé en français**

La planification régionale de la prestation de services inclut la prise de décision et l'opérationnalisation de la capacité d'offre de services, la distribution des services sur le territoire, la détermination des fournisseurs responsables de la prestation, ainsi que les modèles de services et de prestation de soins. Cette fonction s'opère selon les acteurs, les structures et les moyens reliés à la nature des initiatives et des services ciblés. C'est lors de cet exercice qu'il est essentiel de définir les actions nécessaires pour permettre le développement d'offre de services en français ciblé selon l'initiative et de les intégrer à la pratique de planification régionale. Ces actions sont motivées par l'application des principes d'offre active énoncés ci-haut. Ces principes d'offre active s'appliquent à toute initiative de planification donnée et permettent de guider les interventions pour s'adapter aux spécificités générées par l'environnement, la nature des services, etc.

**d. Prestation des services de santé en français**

L'offre active de service en français se concrétise par la prestation de services. Des moyens sont nécessaires pour permettre de développer et baliser la prestation. L'un des moyens est la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cette démarche permet de structurer l'offre de services en français dans la culture et la pratique d'un fournisseur en plus de veiller à la permanence et la qualité des services en français. De plus, plusieurs fournisseurs sont déjà impliqués dans cette démarche soit 47 fournisseurs dans la région de Champlain et 12 dans la région du Sud-Est.

Nous reconnaissons aussi que plusieurs fournisseurs qui ne sont pas impliqués dans la démarche de désignation offrent des services en français. Le défi entourant cette réalité est la capacité de connaître ces services et de veiller à la qualité et à la viabilité de la

prestation de ces services en français. Nous évaluerons la pertinence d'autres modèles de prestation de services en français là où la désignation n'est pas applicable.

#### **e. Progrès réalisés au cours des dernières années**

Au cours des dernières années, plusieurs actions ont été accomplies pour appuyer la planification de l'offre active. Voici un sommaire des réalisations:

- La sensibilisation de diverses instances de planification a mené à l'intégration d'objectifs pour les services en français au sein de leurs planifications stratégiques et de leurs plans d'action.
- Une dynamique positive face à la désignation a mené à une augmentation du nombre de fournisseurs impliqués dans ce processus.
- La désignation fait partie intégrante de la planification régionale des services de santé en français.

#### **Actions**

- 1) Élaborer un cadre de référence pour la planification des services de santé en français.
- 2) Poursuivre l'appui au développement des plans de désignation des fournisseurs.
- 3) Développer un plan pour combler les écarts de services en français au travers du continuum de soins.

### **3. Coordonner l'accès aux services de santé disponibles en français**

La coordination des services en français joue un rôle important au niveau de l'utilisation efficace des ressources existantes et de l'accès aux services en français pour les patients francophones. Toutefois, les fournisseurs nous partagent souvent qu'ils ne savent pas où référer leurs patients francophones afin qu'ils puissent recevoir leurs services en français. Dans bien des cas, des services existent en français mais leur existence est inconnue des autres fournisseurs. L'accès aux services en français et la navigation de ces services se font difficilement. L'enjeu de coordination n'est pas exclusif aux services en français. En effet, divers moyens sont mis en place pour tenter d'améliorer la coordination. Dans le cas des services disponibles en français, deux dimensions sont importantes à retenir; soit l'information sur les services existants et les mécanismes de coordination centralisée. Bien que ces derniers puissent améliorer la coordination et l'accès aux services, l'absence de prise en compte de la variable francophone ou des services en français pourrait mener à des résultats négatifs. Un niveau de complexité y est ajouté lorsque l'on souhaite que l'ensemble des soins coordonnés soit offert en français. Finalement, la coordination devient un point important lorsque l'on considère l'augmentation des services en français disponibles ainsi que l'objectif d'intégration du système de santé.

#### **a. Progrès réalisés au cours des dernières années**

La coordination des services disponibles est conditionnelle à l'existence de l'offre et à la connaissance des services existants en français. Au cours des dernières années, beaucoup d'énergie a été investie dans le développement de l'offre. Aussi, des moyens ont été

développés pour améliorer la connaissance du système concernant les services disponibles en français. Les réalisations suivantes ont été accomplies:

- 1) Outils développés pour capter l'information sur les services disponibles
- 2) Méthode d'analyse de la capacité permettant de déterminer l'offre de services en français
- 3) Des initiatives de planification ont tenu compte des services existants

### **Actions**

- 1) Déterminer quels sont les meilleurs moyens de partager l'information sur les services disponibles en français aux fournisseurs de services de santé
- 2) Développer un guide de référence sur les meilleures pratiques de coordination de services en français pour les services d'admission ainsi que pour les plans de soins coordonnés

### **B. Information sur les services de santé en français**

La connaissance des services disponibles en français a une incidence considérable sur l'accès. Cette connaissance doit être partagée par les acteurs du système et les Francophones. Pour le système, cette information permettra d'améliorer la coordination des soins. Les actions prévues à cette fin sont déterminées à la section précédente. Du point de vue des Francophones, cette information leur permettra de naviguer plus facilement au travers du système de santé et contribuera à la prise en charge de leur santé.

#### **a. Progrès réalisés au cours des dernières années**

Des initiatives ont permis de partager de l'information sur les services disponibles notamment:

- 1) Le Carrefour santé où une centaine d'exposants étaient présents
- 2) Diverses foires sur les services de santé (Franco-foire et Foire pour les aînés)
- 3) 5 à 7 des professionnels de la santé à Kingston

#### **1. Faire connaître les services disponibles en français**

Lors de consultations, les Francophones nous demandent souvent de l'information sur les services en français et comment y accéder. Bien qu'il existe des parcelles d'information ici et là, cette information n'est ni organisée ni intuitivement accessible. Il y a lieu de se pencher sur cette question afin de déterminer des moyens efficaces de rendre cette information disponible.

De plus, les services disponibles en français sont généralement la réponse à un besoin qui a précédemment été soulevé par la communauté lors d'un exercice d'engagement. Partager cette information permet de compléter la boucle de rétroaction et de démontrer le progrès accompli aux Francophones.

## **Action**

- 1) Évaluer, définir et mettre en place des moyens de communication efficaces pour rejoindre la communauté avec l'information sur les services disponibles en français.

## **2. Promouvoir l'importance des services de santé en français**

Nous savons que pour un individu francophone, la capacité de recevoir un service de santé en français a une incidence favorable sur la sécurité et la qualité des soins reçus, sur son état de santé, ainsi que sur l'efficacité du système. Malgré ces bénéfices, les Francophones hésitent encore à demander et à utiliser les services en français par crainte d'attendre plus longtemps pour accéder à un service, de recevoir des soins de moins bonne qualité ou d'être perçus comme étant exigeants. Au-delà de partager l'information sur les services disponibles en français, il sera nécessaire d'informer les Francophones sur l'importance de demander et d'utiliser les services de santé en français.

La notion de l'importance des services en français est aussi pertinente pour les acteurs du système de santé. Les services en français sont encore perçus par plusieurs comme étant un ajout, une tâche additionnelle, une obligation ou une imposition qui a peu ou pas de valeur ajoutée pour le système. Ce n'est évidemment pas le cas lorsque l'on considère l'accès, la qualité des services reçus et l'expérience du patient. Ainsi, faire connaître l'importance qu'ont les services en français sur l'expérience du patient en plus de l'intégration des services en français au sein du système de santé local mènera à la normalisation de ceux-ci. Cette normalisation contribue à renforcer une approche centrée sur le patient.

## **Action**

- 2) Mener un exercice de sensibilisation sur l'importance des services de santé en français

## **C. Performance des services de santé en français**

La performance c'est l'adéquation entre les efforts consentis et les objectifs fixés. Dans un contexte spécifique aux services en français, on tient compte de :

- l'efficacité du système à générer de l'offre active pour un service donné;
- l'étendue des services en développement pour combler les écarts;
- l'adaptabilité de la planification et des modèles de prestation des services en français à s'adapter à un environnement changeant;
- la capacité de l'ensemble du système de santé local à répondre aux besoins des francophones en matière d'offre de services en français.

Le souci de performance revêt une importance additionnelle lorsque l'on considère que le développement et la mise en œuvre de services en français impliquent diverses composantes inter-reliées et fait appel à des ressources limitées. Deux caractéristiques inhérentes à cette performance sont la viabilité de l'offre active de services en français et l'augmentation de la satisfaction du patient à l'égard des services reçus en français.

### **a. Progrès réalisés au cours des dernières années**

Mesurer la performance des services en français au cours des dernières années s'est avéré être un défi. La principale raison étant l'absence de données probantes spécifiques aux services en français. Tel qu'énoncé précédemment, beaucoup de progrès a été réalisé à ce niveau et il existe maintenant des moyens pour mesurer cette performance.

L'ensemble du progrès réalisé au cours des dernières années a grandement été influencé par la collaboration soutenue entre les RLISS et le Réseau. De plus, l'instauration d'un cadre de mesure de rendement a permis d'évaluer le progrès des résultats visés par les plans d'action annuels conjoints antérieur et appuyer la réflexion menant à la présente stratégie.

### **1. Veiller à ce que la viabilité de l'offre active de services de santé en français perdure**

L'offre active doit continuer d'exister dans le système afin de répondre aux besoins présents et futurs des francophones en matière de services en français, et ce, dans un environnement en changement continu. Cela requiert de porter un regard continu sur la permanence des services, l'optimisation des ressources existantes et la pratique de mesure de performance.

#### **a. Permanence des services**

La permanence vise à maintenir les services qui se développent, de bâtir sur le progrès réalisé et de minimiser l'érosion des services dans le temps. Celle-ci passe par des modèles de planification et de prestations de service en français qui intègrent des bonnes pratiques, favorise la pérennité et l'adaptabilité. Cela requiert aussi une fonction de veille continue afin d'assurer que les changements opérés par le système soit sous forme de transformation, d'intégration ou soit par la modification des formules de financement, n'éliminent pas involontairement des services en français qui répondent à un besoin des Francophones.

#### **b. Optimisation des ressources existantes**

Tel que mentionné précédemment, l'offre active des services en français requiert des ressources qui sont limitées. On pense entre autres aux ressources humaines ayant des compétences linguistiques en français. Nous savons que ces ressources humaines sont présentes dans le système et qu'elles peuvent contribuer à l'offre active si elles sont utilisées à leur plein potentiel. Aussi, nous savons que des coûts sont directement reliés à la planification et à la prestation de services en français que ce soit pour la traduction, la formation linguistique ou l'évaluation de compétences linguistiques. Pour plusieurs fournisseurs, ces coûts constituent une contrainte au développement de leur offre active. De plus, les ressources financières du système de santé sont aussi limitées. Il est donc nécessaire de veiller à ce que leur utilisation soit optimisée afin d'atténuer les répercussions négatives sur le développement de l'offre active.

### **c. Mesures de performance**

Pour veiller au progrès de cette stratégie ainsi qu'à l'avancement de l'offre active de services en français, il est essentiel d'adopter une pratique de mesure de la performance. Comme le dit si bien l'expression, ce qui est mesuré est réalisé. Ainsi, l'établissement d'indicateurs de performance spécifiques aux services en français et à la responsabilisation des fournisseurs à l'égard de ces indicateurs contribueront à la viabilité de ceux-ci.

#### **Actions**

- 1) Développer un cadre de mesure de rendement pour cette stratégie et informer les acteurs du système et la communauté francophone des progrès réalisés
- 2) Définir et mettre en œuvre des indicateurs de performance sur les services en français pour le système de santé local
- 3) Poursuivre la pratique de conditions locales spécifiques aux services en français dans les ententes de responsabilisation
- 4) Comprendre les coûts reliés à la prestation de services en français et définir des moyens d'utiliser ces ressources financières avec efficacité

## **2. Veiller à la satisfaction des Francophones en ce qui a trait aux services de santé en français**

La satisfaction des patients à l'égard des services reçus est l'une des mesures ultimes de performance du système à répondre aux besoins exprimés. Ainsi, il est pertinent de connaître le niveau de satisfaction à l'égard des services en français. Cette information contribuera à l'évaluation de la performance de cette stratégie et des moyens qui ont été mis en place pour améliorer l'offre active.

Dans le contexte de la satisfaction, la dimension de qualité des services est d'une importance capitale. Bref, des services de piètre qualité risquent d'engendrer une insatisfaction chez les patients. L'amélioration continue de la qualité des services offerts en français peut donc contribuer à l'offre active et à l'amélioration de la satisfaction des Francophones à l'égard des services rendus.

#### **Actions**

- 1) Capter la satisfaction à l'égard des services en français avec les moyens existants de collecte d'information sur la satisfaction du système
- 2) Intégrer une dimension spécifique aux services en français dans les plans d'amélioration de la qualité

## **V. Changements prévus au système de santé**

Le Ministère de la santé et des soins de longue durée a mis de l'avant une proposition de changement important du système par son dépôt du document *Priorité aux patients*. Ces changements affecteront entre autres les Centres d'accès aux soins communautaires, les soins primaires, la santé publique et les RLISS. Ces changements auront assurément un



effet sur les services en français. Au fur et à mesure que la nature et l'ampleur de ces changements proposés seront connues et que la mise en œuvre s'amorcera, nous réévaluerons les actions de la présente stratégie et nous prendrons les décisions nécessaires pour veiller à l'atteinte des résultats visés.

## Conclusion

Cette stratégie de 3 ans propose d'améliorer l'accès aux services de santé en français en misant sur l'offre active de services en français, l'information sur les services de santé en français, ainsi que la performance des services en français.

L'ensemble des actions conjointes menées par le RLISS de Champlain, le RLISS du Sud-Est et le Réseau permettront d'opérer les changements souhaités vers l'atteinte des résultats visés axés sur les Francophones. De plus ces actions contribueront:

- À l'intégration des services en français au sein de la pratique de planification du système;
- à une plus grande connaissance des services existants;
- à l'importance des services en français;
- à une performance accrue de l'offre active; et
- à la satisfaction des patients francophones.

## Annexe A : Sommaire du Plan d'actions conjoint

<b>Plan d'Actions Conjoint</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>
<b>Offre active</b>			
<b>Prévoir les besoins de services en français</b>			
Faire une analyse des répercussions sur les services en français lors de l'identification de sous-régions pour chaque RLISS	80%	20%	
Poursuivre l'intégration de la variable linguistique à la collecte d'information des fournisseurs de services de santé	33%	33%	33%
Analyser et intégrer l'ensemble des données générées à la prise de décision et à la planification de services en français	20%	40%	40%
Optimiser les rapports de services en français (ou les mécanismes de collecte d'information) pour récolter des données sur la capacité d'offre de services en français pour tous les organismes financés par les RLISS	80%	20%	
Développer et mettre en œuvre un plan d'engagement communautaire spécifique aux Francophones pour connaître leurs besoins, leurs enjeux et leurs expériences du système de santé	33%	33%	33%

Développer un cadre de référence appuyant l'inclusion du patient francophone à la collecte et à l'intégration de l'expérience de celui-ci	20%	60%	20%
<b>Planifier l'offre active de services en français</b>			
Élaborer un cadre de référence pour la planification des services de santé en français	80%	20%	
Poursuivre l'appui au développement des plans de désignation des fournisseurs de services de santé	33%	33%	33%
Développer un plan pour combler les écarts de services en français au travers du continuum de soins	10%	40%	50%
<b>Coordonner l'accès aux services disponibles en français</b>			
Déterminer les meilleurs moyens de partager l'information sur les services disponibles en français avec les fournisseurs de services de santé	20%	40%	40%
Développer un guide de référence sur les meilleures pratiques de coordination de services en français pour les services d'admission ainsi que pour les plans de soins coordonnés	80%	20%	
<b>Information sur les services de santé en français</b>			
<b>Faire connaître les services disponibles en français</b>			
Évaluer, définir et mettre en place des moyens de communication efficaces pour rejoindre la communauté avec l'information sur les services de santé disponibles en français	10%	30%	60%
<b>Faire connaître l'importance des services de santé en français</b>			
Mener un exercice de sensibilisation sur l'importance des services de santé en français	20%	40%	40%
<b>Performance des services de santé en français</b>			
<b>Veiller à ce que la viabilité de l'offre active de services de santé en français perdure</b>			
Développer un cadre de mesure de rendement pour cette stratégie et informer les acteurs du système et la communauté francophone des progrès réalisés	80%	10%	10%
Définir et mettre en œuvre des indicateurs de performance sur les services en français pour le système de santé local, en collaboration avec les instances provinciales appropriées	40%	40%	20%
Poursuivre la pratique de conditions locales spécifiques aux services en français dans les ententes de responsabilisation	33%	33%	33%
Comprendre quels sont les coûts reliés à la prestation de services en français et définir des moyens d'utiliser les ressources financières avec efficience	25%	25%	50%
<b>Veiller à la satisfaction des Francophones en ce qui a trait aux services de santé en français</b>			

Capter la satisfaction à l'égard des services en français avec les moyens existants de collecte d'information sur la satisfaction avec le système	25%	50%	25%
Intégrer une dimension spécifique aux services en français dans les plans d'amélioration de la qualité	20%	60%	20%

Note : Les pourcentages sont mesurés sur une base annuelle et ne sont pas cumulatifs