

Édition 2023-2024



Le Réseau annuel

25



25 ans d'engagement
et d'innovation

Tables des matières

- 3 Territoire du Réseau
- 3 Mission du Réseau
- 4 L'éditorial de Saint-Phard Désir, président du conseil d'administration
- 5 Mot de Normand Glaude, directeur général
- Renforcement de l'accès aux services de santé en français**
- 6 Analyses de capacité au sein du continuum de services de santé en français
- 8 Les avancées en matière de désignation!
- 10 Renforcer les ressources humaines en santé à Kingston : Un projet innovant pour la communauté francophone
- 12 Transformer l'accès aux soins pour les francophones avec le projet des Stratégies Gagnantes pour servir les clients francophones
- Le Réseau dans la communauté**
- 14 Donner la parole aux francophones pour améliorer le système de santé
- 20 Renforcement des liens avec les communautés
- 22 Élargir la sensibilisation et l'engagement communautaire
- 23 Informer, sensibiliser et engager nos communautés
- Renforcement de la gouvernance et des partenariats**
- 25 Les collaborations nationales et provinciales du Réseau
- 27 Le Réseau modernise ses règlements administratifs
- Nouvelle en bref**
- 28 Bourse du Réseau: Un soutien pour les étudiants francophones
- 29 États financiers 2023-2024
- 30 Carton d'abonnement et statistiques membres
- 32 Remerciement

MEMBRES DU PERSONNEL DU RÉSEAU

Normand Glaude
Directeur général

Saïkou Junior Diallo
Gestionnaire de bureau

Assetou Koné
Adjointe administrative

Zaynab Idrissi
Cheffe des communications

Planification et engagement communautaire

Joëlle Plourde
Directrice de planification

Jeannine Proulx
Cheffe de l'engagement communautaire

Allan Katz
Conseiller spécial, planification

Michelle Goulet
Agente de planification et d'engagement communautaire

Marie-Christine Ranger
Agente de planification et d'engagement communautaire

Myriam Taillon
Agente de planification et d'engagement communautaire

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité de direction

Saint-Phard Désir, président

Diane Hoffman-Lacombe, vice-présidente

Vickie Demers, trésorière
Jacqueline Roy, secrétaire

Représentants des membres individuels

Patrick Delorme, ville d'Ottawa

Saint-Phard Désir, ville d'Ottawa

Michèle Dubois, région du Sud-Est

Marilyn Fluet, comté de Renfrew

Dominique Gagnon, ville d'Ottawa

Marlène Thélusma Rémy, comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry

Diane Hoffman-Lacombe, ville d'Ottawa

Dr Jitin Sekhri, comtés unis de Prescott et Russell

Nathalie Riendeau, ville d'Ottawa

Représentants des membres corporatifs

Frédéric Beauchemin, secteur des hôpitaux

Vickie Demers, secteur des organismes de santé mentale et de lutte contre les dépendances

Cécile Paquette, secteur des centres d'accès aux soins communautaires (CASC), des services de soutien communautaires et de tout autre organisme offrant des services de santé

Jacqueline Roy, secteur des centres de soins de longue durée

Jennifer O'Neil, secteur des institutions de formation postsecondaires offrant de la formation en santé en français

Martine Whissel, secteur des centres de santé communautaire (CSC), de santé publique et de soins primaires et des organismes de promotion de la santé

COMITÉ DE DÉSIGNATION

Diane Hoffman-Lacombe, présidente

Patrick Delorme, membre du conseil d'administration du Réseau

Marie Drolet, membre communautaire

Michèle Dubois, membre du conseil d'administration du Réseau

Mwali Muray, membre communautaire

Myriam Taillon, chargée principale des Services en français, Santé Ontario Est

Personnel du Réseau

Joëlle Plourde, directrice de planification

COMITÉ DE GOUVERNANCE

Dominique Gagnon, présidente

Nathalie Riendeau, membre du comité

Marlène Thélusma Rémy, membre du comité

Martine Whissel, membre du comité

COMITÉ DE CITOYENS

Ayaba Ayélé Savinon, citoyenne

Philippe Archambault, citoyen

Élaine Constant, citoyenne

Michèle Dubois, membre du CA du Réseau comme représentant du Sud-Est

Latré Ezenam Lawson, citoyenne

Marie-Line Jobin, citoyenne

Issam Massouh, citoyen

Laurianne Montpetit, citoyenne

Claude Roy, citoyen

Marie-Noël St-Cyr, citoyenne

Marie Turnbull, citoyenne

Stéphanie Villeneuve, citoyenne

Personnel du Réseau

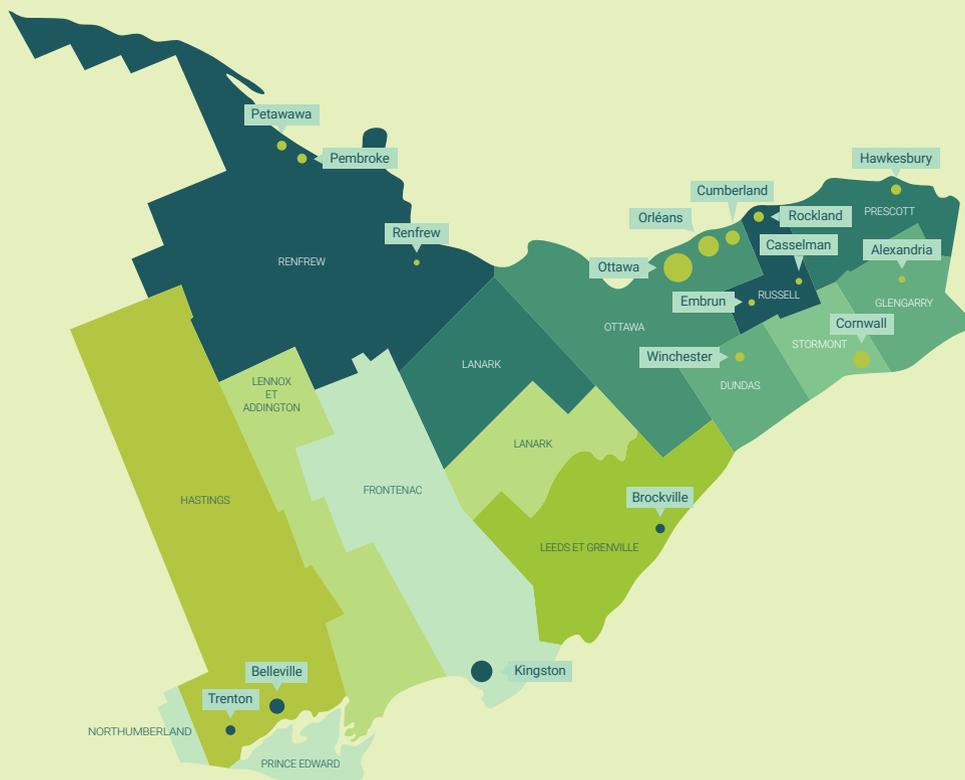
Jeannine Proulx, Cheffe de l'engagement communautaire

Allan Katz, Conseiller spécial, planification

Joëlle Plourde, Directrice de planification

Territoire du Réseau

Le Réseau compte **1 179 membres individuels** répartis sur le territoire.



Mission du Réseau

Notre vision

Le Réseau exerce un leadership éclairé pour que les francophones de la région Est de l'Ontario vivent pleinement leur santé en français.

Notre mission

Le Réseau est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'accès à un continuum de services de santé de qualité offerts activement en français.

Nos valeurs

- **Collaboration**
- **Excellence**
- **Diversité**
- **Respect**
- **Persévérance**

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

Vivre sa santé en français



L'éditorial de Saint-Phard Désir, président du conseil d'administration

En ce 25^e anniversaire, il est important de revenir à la genèse et à la mission du Réseau. Dans la foulée d'une transformation majeure du système de la santé, celle qui a failli provoquer la disparition de l'Hôpital Montfort, le Réseau a été créé grâce à l'engagement de la communauté franco-ontarienne et de nombreux partenaires, afin de permettre aux francophones d'accéder à des services en français de qualité de façon durable.

Les gains pour la francophonie ont été nombreux durant les 25 dernières années. Pour ne citer que quelques exemples: la formation d'un mouvement national de santé en français, la création des Entités de planification, l'élargissement du mandat du Réseau, la création d'OZi donnant lieu à de nombreuses collectes et analyses de données sans précédent sur l'offre et la demande des services en français. Ces accomplissements collectifs ont permis au Réseau de collaborer avec les différents prestataires et gouvernements et de faire adopter de nombreuses recommandations appuyées par des données probantes et des analyses profondes.

Après 15 années d'acharnement à améliorer l'offre de services de santé en français, Jacinthe Desaulniers a quitté ses fonctions de PDG du Réseau à l'automne. Elle avait bien saisi les besoins multiples d'une francophonie diversifiée, et a su identifier les occasions pour obtenir des gains substantiels. Jacinthe a su innover, engager la communauté, encourager les prestataires, et convaincre les décideurs politiques de la poursuite du bien-être de tous les francophones. Sa grande compassion, son pouvoir rassembleur et sa vision lui ont permis d'unir les efforts de tous dans la poursuite du mandat du Réseau.

Afin d'assurer la pérennité du Réseau, le conseil d'administration a choisi Normand Glaude, membre de l'équipe du Réseau et d'OZi depuis de nombreuses années, pour reprendre le flambeau. Normand s'engage à poursuivre la vision novatrice de l'organisation en puisant dans ses expériences



antécédentes et en capitalisant sur les liens tissés avec les partenaires nationaux et régionaux dans le cadre de ses fonctions antérieures. Dans la poursuite de cette vision et à la lumière du visage changeant de la francophonie ontarienne, l'équipe du réseau a entrepris de solidifier les liens avec ses partenaires à tous les niveaux, et a démarré avec ceux-ci de nouveaux projets novateurs que vous pourrez découvrir en feuilletant ce rapport.

Enfin, je remercie tous ceux qui ont contribué à la réussite du Réseau au cours des 25 dernières années : nos membres individuels et corporatifs, nos membres honoraires, les membres du conseil d'administration, l'équipe du Réseau, ainsi que tous nos collaborateurs.

Je remercie également nos partenaires : la Société Santé en français, le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, ainsi que Santé Ontario et les Équipes Santé Ontario de la région. 

25

25 ans
d'engagement
et d'innovation

Mot de Normand Glaude, directeur général

Il y a plus de cinq ans, je rejoignais le Réseau sous la direction de Jacinthe Desaulniers, alors PDG, alors qu'elle cherchait à assurer la continuité dans la stratégie de données et d'OZi. La découverte d'un mouvement fort ainsi que ce projet novateur ont su vite me convaincre de m'y joindre. Ces cinq années se sont écoulées (déjà!) en compagnie



d'une équipe talentueuse et assidue, menée par une grande visionnaire, et appuyée par des partenaires fidèles et engagés. Cette période m'a permis de comprendre en profondeur la résilience de la francophonie, sa diversité et les défis conséquents auxquels elle fait face.

Lorsqu'est venu le temps de choisir un thème pour l'édition du rapport annuel de cette année, nous nous sommes penchés sur les grandes forces qui ont animé le Réseau durant ces 25 années: l'engagement indéfectible de notre communauté et de nos partenaires en santé, et notre capacité à innover pour améliorer les services en français. En mars 2024, le conseil d'administration m'a confié la mission de poursuivre cette œuvre importante après le départ de Jacinthe, cette grande personne aux ambitions et réalisations innombrables. Les défis sont nombreux et évolutifs, mais les forces du Réseau demeurent solides.

Cette dernière année, le système de santé ontarien fut éprouvé entre autres par les retards et l'essoufflement en aval de la pandémie, la pénurie de main-d'œuvre, et la réorganisation du système alors que la transformation se poursuit. Ces enjeux amplifient nos défis, mais nous offrent tout de même de belles opportunités. Entre autres, durant la dernière année, le gouvernement fédéral a négocié avec les provinces et territoires des ententes bilatérales bonifiant de façon significative le financement en santé. Ces ententes incluent certaines considérations qui pourraient aider les minorités francophones.

La transformation du système de santé ontarien, quant à lui, se manifeste à travers les

Équipes Santé Ontario (ÉSO) au niveau régional. Nous avons ainsi renforcé nos relations avec les ÉSO, et ce, à différents niveaux. Le projet phare «Stratégies gagnantes pour servir les clients francophones» nouvellement financé par la SSF, appuyé par toutes les ÉSO de la région, démontre bien cette collaboration grandissante. Ce

projet saura mettre à profit l'expertise du Réseau en développement des services en français au cours des prochaines années, et ce, au-delà des fournisseurs de services de santé désignés.

Sur le plan national, le Réseau poursuit avec vigueur son rôle de Réseau Ressource en matière de stratégie de données en appuyant les autres réseaux du mouvement pan-canadien dans la quête de meilleures données sur les besoins des francophones, et de l'offre des services en français, et de l'utilisation de ces données pour améliorer la planification des services. Patrimoine Canadien, par l'entremise de Santé Canada, a renouvelé son engagement financier envers les minorités francophones pour 5 ans, avec un accent particulier sur les données. Ainsi, l'an dernier, OZi a complété ses analyses et a produit des rapports sans précédent, et a travaillé d'arrache-pied dans la quête de nouveaux contrats liés à ce programme.

En parcourant ce rapport, vous constaterez que le Réseau demeure engagé envers la communauté et les partenaires du système de la santé, et poursuit son leadership novateur tant au niveau local, régional, provincial qu'à l'échelle nationale. Ce travail ne pourrait être accompli sans le soutien et la collaboration des partenaires.

Finalement, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration, l'équipe du Réseau, et les nombreux partenaires qui m'ont accueilli dans ce poste avec confiance et chaleur. Votre engagement et votre persévérance m'inspirent tous les jours dans la poursuite de nos mandats et la mise en œuvre de notre plan stratégique. 



Analyses de capacité au sein du continuum de services de santé en français

Face à un vieillissement marqué de la population et une demande croissante en soins de santé, le Réseau poursuit ses activités de conseil et de soutien auprès des autorités sanitaires locales et des ministères concernés pour améliorer l'accessibilité des services de santé en français afin de répondre aux besoins des francophones de la région.

Cette année, une analyse de la capacité pour le secteur des services de soutien communautaire a été complétée. Pour la première fois, une telle analyse de capacité considérait des données organisées selon les fournisseurs partenaires de chacune des équipes Santé Ontario (ÉSO) qui œuvrent dans une région désignée.

Cette analyse a mené à cinq recommandations qui permettraient un accès accru à des services de santé de qualité pour les francophones de notre région.

Dans le secteur des soins de longue durée et suite à la fermeture de deux foyers de soins de longue durée (un désigné, un identifié) dans la région de Champlain dans la dernière année, le Réseau a offert des recommandations à Santé Ontario Est. Ces recommandations visent le déplacement des statuts de responsabilité quant à l'offre de services de santé en français vers d'autres foyers. Cette étape nécessaire permet de s'assurer que les services acquis soient maintenus pour la communauté francophone.

Le Réseau, qui a produit plusieurs analyses et recommandations ces dernières années, continue de travailler en collaboration avec Santé Ontario Est sur un plan d'action robuste pour mettre en œuvre ces recommandations. Cette collaboration a mené à une responsabilisation accrue des fournisseurs à l'égard de leurs obligations, ainsi qu'à des discussions initiales avec des fournisseurs quant à la possibilité de démarrer le processus d'identification dans le but d'atteindre la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Au niveau provincial, l'engagement du Réseau reste ferme.

Actif au sein du comité sur les services en français de Services de soutien à domicile et dans la communauté, le Réseau contribue à l'élaboration de politiques pour le secteur. De plus, des discussions se poursuivent concernant un processus permettant la reconnaissance du caractère francophone de certains foyers de soins de longue durée.

Le Réseau persiste dans sa mission d'améliorer, de manière continue, les services de santé en français dans l'Est de l'Ontario. Par l'entremise de ses analyses rigoureuses et ses initiatives collaboratives, le Réseau veille à ce que chaque francophone ait accès à des soins de qualité, respectueux de ses droits linguistiques, marquant ainsi un pas significatif vers une équité en matière de santé pour tous. 

Pour en savoir plus



- Analyse de capacité pour [le secteur des services de soutien communautaire pour les régions de Champlain et du Sud-Est](#)



Les avancées en matière de désignation!

Le Réseau continue de jouer un rôle clé dans le soutien et le maintien d'une offre active de services de santé en français dans les régions de Champlain et du Sud-Est de l'Ontario.

Dans cette mission, le Réseau accompagne 58 organismes de santé et de soins de longue durée dans leur processus de désignation ou de maintien de la conformité en vertu de la Loi sur les services en français, consolidant ainsi l'offre active dans ces régions. Par l'entremise de cet accompagnement, le Réseau fournit une expertise essentielle aux fournisseurs pour favoriser leur développement et maximiser leur conformité aux exigences de la Loi.

Au cours de l'année, bien qu'aucune nouvelle désignation n'ait été accordée, notre engagement envers l'amélioration de l'offre de services de santé en français ne s'est pas atténué. Un progrès notable a été réalisé à travers la finalisation de trois attestations de conformité par des Centres de soins de longue durée, témoignant de notre détermination à renforcer la qualité et la disponibilité des services en français.

Les fournisseurs de services de santé (FSS) suivants ont été proactifs dans leurs démarches pour renforcer leur engagement envers les services en français, aboutissant à la complétion des attestations de conformité :

- **Centre d'Accueil Roger-Séguin à Clarence Creek,**
- **Résidence de soins de longue durée Champlain à L'Orignal,**
- **Résidence de soins de longue durée Lancaster à Lancaster.**

Ces établissements ont joué un rôle important en modélisant l'engagement requis pour répondre aux normes de la désignation.

Évaluation et accompagnement

Un bilan mené cet automne par le comité de désignation a permis d'évaluer le progrès des FSS identifiés et désignés en termes de conformité aux exigences de la désignation. Cette évaluation a également servi de tremplin pour élaborer des stratégies visant à soutenir plus efficacement les FSS qui rencontrent des difficultés à soumettre leurs documents requis dans les délais. Des discussions fructueuses ont eu lieu au sein de l'équipe de planification et avec le comité de désignation pour peaufiner ces approches.

Des suivis avec Santé Ontario Est sont prévus pour assurer que les engagements pris soient tenus et que les services en français continuent de se développer de manière cohérente et conforme aux ententes de responsabilisation. Ces interactions seront importantes pour maintenir l'élan nécessaire à la réalisation de notre mission : garantir que chaque membre de la communauté francophone bénéficie d'une offre de services de santé respectueuse de la langue officielle dans laquelle il ou elle est le plus à l'aise de recevoir ses services de santé. 

Pour en savoir plus



• [Consulter la liste des organismes identifiés et désignés pour offrir des services de santé en français dans la région.](#)



• [Consulter notre FAQ : la désignation en vertu de la Loi sur les services en français de l'Ontario.](#)



• [Consulter notre Glossaire de la désignation.](#)



Renforcer les ressources humaines en santé à Kingston : Un projet innovant pour la communauté francophone

Lancé au dernier trimestre de l'année 2022-2023, le projet « Recrutement FrancoSanté Kingston » est une initiative ambitieuse, orchestrée par le Réseau, qui implique onze agences de santé identifiées ou partiellement désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Ce projet cible les défis uniques de recrutement dans le secteur de la santé à Kingston en établissant un guichet unique pour le recrutement et la rétention de personnel bilingue pour l'ensemble des organismes participant au projet. Avec la centralisation des efforts de recrutement et de rétention, ce projet vise non seulement à répondre aux besoins actuels en ressources humaines cliniques, mais aussi à anticiper les demandes futures. De plus, le projet vise aussi à recenser des formations disponibles pour les professionnels de santé francophones et bilingues.

Ce projet a rapidement gagné le soutien de divers acteurs majeurs, y compris la Ville de Kingston, des organismes culturels francophones locaux, et la Base des Forces canadiennes Kingston. Ce vif intérêt témoigne de l'importance de cette initiative pour la communauté.

Au début de l'année fiscale 2023-2024, le Centre de santé communautaire de Kingston a collaboré avec le Réseau pour soumettre une proposition ambitieuse de financement à la Société santé en français (SSF) dans le cadre de ses projets de santé francophone pour 2023-2028.

La proposition, intitulée « Recrutement FrancoSanté Kingston », a été méticuleusement alignée avec le Programme des langues officielles de Santé Canada et Convergence 2028, le plan stratégique quinquennal de la SSF. En mai 2024, après un examen minutieux, la Société Santé en français a attribué au Centre de santé communautaire de Kingston un financement de 365 862 \$ pour les années 2026-2027 et 2027-2028.

Face à l'urgence de démarrer le projet malgré un calendrier initial plus tardif, le Centre de santé communautaire de Kingston, soutenu par le Réseau, a élaboré des options pour accélérer la mise en œuvre et combler tout déficit de financement. Une seconde proposition a été soumise au Programme de subventions aux communautés francophones du ministère des Affaires francophones pour l'année 2024-2025, avec l'intention de sécuriser les fonds supplémentaires nécessaires pour le lancement et la gestion du projet. Cette nouvelle demande a également reçu un accueil très favorable de la part des partenaires communautaires, illustrant la solidarité et le soutien constants autour de cet effort. Une réponse est attendue au premier trimestre de 2024-2025.

Une fois la mise en œuvre démarrée, ce projet constituera le premier pas vers une amélioration de la capacité de la région de Kingston à offrir des soins de santé de haute qualité en français, répondant ainsi aux besoins cruciaux de sa population francophone. 



Éléments visuels de la plateforme Stratégies Gagnantes

Transformer l'accès aux soins pour les francophones avec le projet des Stratégies Gagnantes pour servir les clients francophones

Au cœur des régions de Champlain et du Sud-Est de l'Ontario, une initiative novatrice nommée les « Stratégies Gagnantes pour servir les clients francophones » affine l'approche employée par les fournisseurs de services afin d'améliorer l'offre de services de santé pour tous les francophones.

Il incarne un engagement renouvelé pour améliorer à la fois l'accessibilité et l'efficacité des soins. Ce projet est le fruit d'un partenariat dynamique entre le comité francophone de l'équipe Santé Enfants Avant Tout et le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, avec un apport significatif de l'ÉSO Archipel. En fin d'année, l'ensemble des ÉSO qui œuvrent sur notre territoire ont démontré leur intérêt pour la mise en place des stratégies gagnantes chez les fournisseurs partenaires.

Les « Stratégies Gagnantes » ont été conçues pour insuffler une nouvelle vie à l'offre active de services en français par l'entremise de partenariats avec les équipes Santé Ontario. Le programme se distingue par sa modularité et sa simplicité d'adoption, et peut être adapté à tous les fournisseurs, peu importe le statut de désignation. Il comporte six stratégies et une série d'actions visant à renforcer les compétences et connaissances de la gouvernance et du personnel soignant face à l'offre active. Ces actions comprennent des formations spécialisées, des outils pratiques et un accompagnement adapté aux besoins de chaque fournisseur. Celles-ci assurent que chaque interaction avec les patients francophones soit aussi efficace que possible, répondant précisément à leurs besoins linguistiques et culturels.

Le soutien de la Société Santé en français a permis une expansion significative de ce projet de longue haleine en permettant l'embauche de ressources qui veilleront à la mise en œuvre du projet pour les prochaines années. Ce soutien permettra d'accroître l'adoption des « Stratégies gagnantes » par les fournisseurs de la région avec l'aide du Réseau. Le webinaire de lancement offert en janvier 2024 a marqué un tournant dans cette expansion, offrant une plateforme pour engager les professionnels de la santé et habiliter les organismes à mettre en œuvre les stratégies gagnantes à travers la région.

Les efforts fournis se sont traduites par une sensibilisation et un intérêt accru parmi les partenaires. Cela démontre que le projet ne se contente pas d'améliorer la qualité des soins mais renforce aussi l'inclusion et le respect des droits linguistiques. De plus, l'engouement pour le projet se propage, et atteint maintenant des équipes Santé Ontario actives jusqu'au nord de la province par l'entremise du Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario.

L'approche collaborative des « Stratégies gagnantes » ne se limite pas à améliorer les services existants ; elle vise également à forger des liens entre les acteurs de santé majoritairement anglophones et le réseau francophone, abaissant les barrières linguistiques et assurant un meilleur accès aux soins pour tous les francophones de la région. Cet effort collectif illustre comment la collaboration peut réellement transformer le paysage des services en français.

Le projet continuera de progresser et d'évoluer durant les prochaines années vers un futur où les fournisseurs et les partenaires de santé collaboreront pour des services accessibles et adaptés aux besoins linguistiques et culturels de la communauté francophone. 

Pour en savoir plus sur les stratégies gagnantes



• [Plan de travail \(RSSFE, 2023\)](#)



Donner la parole aux francophones pour améliorer le système de santé

Fidèle à sa mission de conseiller et d'accompagner la planification des services de santé en français sur l'ensemble du continuum de soins, le Réseau continue de tisser des liens durables avec les communautés francophones.

Par l'échange, la collaboration et la mobilisation, le Réseau enrichit sa compréhension des besoins de la communauté, consolidant ainsi son rôle essentiel auprès des décideurs et des fournisseurs de services.

Le projet «Réseau à l'écoute» est un engagement actif envers l'amélioration continue, où chaque témoignage contribue à une meilleure compréhension des défis rencontrés par les francophones et informe les stratégies pour une prestation de services adaptée. En partageant ces expériences avec les fournisseurs de services, le Réseau facilite un dialogue constructif essentiel pour le développement de solutions pratiques qui répondent efficacement aux besoins linguistiques et culturels de la communauté francophone.

Depuis son lancement en février 2022, le «Réseau à l'écoute» a grandement évolué, reflétant une implication croissante de la communauté. Cette année, avec une hausse de 35% de participants par rapport à l'année précédente, 35 témoignages ont été recueillis, représentant 57 expériences uniques qui offrent une perspective précieuse sur l'accès aux services de santé en français. Les expériences partagées démontrent une prédominance des interactions avec le secteur hospitalier, soit 49% des témoignages, suivi par les soins primaires à 33%. Les participants sont majoritairement des femmes à 60%. Les témoignages couvrent une large gamme d'âges et de situations, incluant des personnes en situation de handicap, des membres de la communauté LGBTQI2S+, et des immigrants récents, enrichissant les données avec une diversité de perspectives.

Figure 1 : Profils des répondants

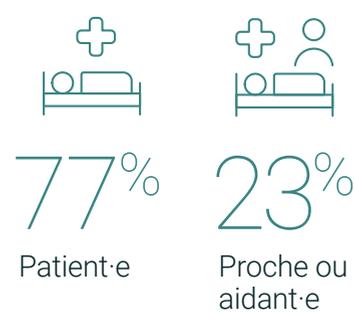
La participation



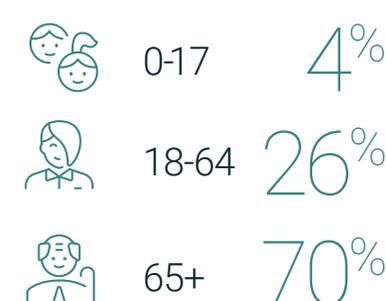
Répondants selon le genre



Types de répondants



L'âge des patient·e·s

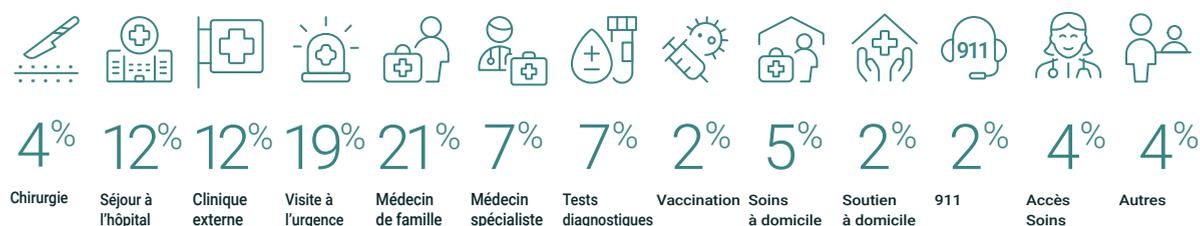


Secteurs géographiques



L'analyse de ces témoignages révèle des défis significatifs dans la reconnaissance continue des besoins linguistiques des patients. Malgré une identification initiale de la préférence linguistique, beaucoup doivent régulièrement rappeler leur besoin de services en français, ce qui ajoute une couche de stress à leur expérience de soins. Les données recueillies indiquent qu'une petite fraction des interactions se fait avec du personnel capable de s'exprimer en français et qu'il y a une plus grande accessibilité chez les fournisseurs pleinement désignés à 50%, alors qu'une consultation en français chez un fournisseur partiellement désigné survient 12% du temps selon l'expérience des usagers francophones. Cela révèle le besoin d'améliorer l'offre et la qualité des services de santé offerts en français.

Figure 2 : Témoignages par types de soins



À travers les résultats du « Réseau à l'écoute », nous avons pu identifier deux thèmes principaux qui reflètent les défis persistants dans l'offre de services de santé en français. Le premier concerne l'accessibilité des services, où l'offre active de services en français reste largement insuffisante. Nos données révèlent que plus de trois quarts des participants n'ont reçu aucune offre active de services en français lors de leur visite chez un fournisseur de soins. Même parmi les établissements qui sont tenus de fournir des services en français, seulement une minorité font preuve d'une offre active systématique, mettant en lumière un besoin criant d'amélioration dans ce domaine.

Le second thème porte sur la qualité des soins et la sécurité des patients, souvent compromis par un manque d'alignement entre la langue du patient et celle du personnel soignant. Les témoignages indiquent que, malgré la proactivité de certains patients à demander des services en français, ces derniers se heurtent souvent à une réalité où les services en français semblent relever davantage du hasard que d'une politique organisée. En effet, seulement la moitié des interactions chez les fournisseurs pleinement désignés se font en français, tandis que dans les établissements partiellement désignés, cette proportion chute dramatiquement.

Ces observations soulignent l'importance cruciale de renforcer l'offre active et de systématiser le jumelage du personnel bilingue avec des patients francophones, afin de garantir non seulement l'accès mais aussi la qualité des soins en respectant la langue et la culture des patients. Cette démarche est essentielle pour améliorer significativement l'expérience des francophones dans le système de santé et pour assurer une prestation de services qui respecte pleinement leurs droits linguistiques.

Figure 3 : Thématiques et enjeux systémiques relevés



Thème 1
L'accès aux services de santé en français



Thème 2
La qualité des soins et la sécurité du patient



Enjeu systémique

1. Une offre active de services en français déficiente



Piste d'action
1. Capturer et faire suivre l'identité linguistique du patient dans son parcours de soin



Piste d'action
2. Identifier le personnel capable de livrer des SEF pour les jumeler aux patients francophones

Les principaux constats

- Peu importe le niveau de capacité en anglais ou la raison qui les amène à consulter un professionnel de la santé, les répondants veulent recevoir leurs services en français.
- Le manque de visibilité des services en français limite l'accès de ceux-ci aux usagers francophones.
- Le jumelage des patients francophones au personnel soignant capable de parler français est bien trop souvent laissé au hasard.
- Même s'il y a eu une identification linguistique au premier contact, les patients ne se sentent pas reconnus comme étant des francophones par la suite.
- Dans leur parcours de soins, les patients de langue française doivent réitérer la demande de services dans leur langue à chaque étape.
- Le personnel soignant compte sur la débrouillardise et le bilinguisme des patients francophones dans la prestation des soins.
- Le fait de se retrouver dans un environnement anglophone ajoute au stress et à l'inquiétude de la condition de santé et contribue à un sentiment d'inadéquation de la part du patient.
- En situation de vulnérabilité, ce n'est pas le moment de revendiquer des services en français.
- Lorsque des patients francophones reçoivent des services en anglais cela affecte négativement la qualité des soins : compréhension du diagnostic, du traitement et du plan de soins, absence de consentement éclairé et baisse de la satisfaction.

Ces données sont importantes non seulement pour répondre mais aussi pour anticiper les besoins de services de santé de la communauté francophone. Le Réseau utilise ces témoignages pour formuler des recommandations précises aux acteurs du système de santé, visant à améliorer l'accès et la qualité des services en français. Par le biais de cette initiative, le Réseau affirme son rôle de conseiller expert et partenaire incontournable dans la planification des services de santé en français, conformément à son aspiration organisationnelle de 2026.

L'initiative continue d'être un exemple puissant de l'importance de l'écoute active dans le développement des politiques de santé. En valorisant et en intégrant les expériences des patients dans la planification des services, le « Réseau à l'écoute » assure que la voix des francophones est non seulement entendue mais aussi utilisée pour façonner un système de santé plus inclusif et réceptif à la diversité linguistique de l'Ontario. 

Témoignages



« Elle s'est rendue à l'urgence d'un hôpital de l'Est ontarien et au triage ça s'est fait en anglais, pourtant il y avait d'autres membres du personnel qui étaient bilingues. Le médecin qu'elle a vu parlait anglais également. On ne lui a pas offert de services en français ni qu'une autre infirmière bilingue vienne s'occuper de son cas. Elle dit comprendre l'anglais mais pour les termes médicaux et quand je file (feel) pas, je veux des services en français. Elle demande des services en français car l'anglais n'est pas sa première langue. » P050

« Quand il n'y a pas d'affichage, les francophones ne se sentent pas invités à demander des SEF et les francophones sont gênés d'en demander. » R042





« Ce n'est pas de la faute au personnel s'il ne parle pas français, mais c'est la responsabilité de l'organisme d'inviter le public à s'adresser en français s'il le souhaite. » R042

Pour en savoir plus sur le Réseau à l'écoute

-  • [Le rapport à la communauté 2023-2024](#)
-  • [Le formulaire du partage d'une expérience](#)
-  • [Le parcours d'un témoignage](#)
-  • [Les bons services méritent des compliments](#)
-  • [Présentation du Réseau à l'écoute](#)
-  • [FAQ](#)





La question du mois

Renforcement des liens avec les communautés

La Question du mois, dévoilée le premier vendredi de chaque mois, vise à offrir à la communauté francophone une meilleure compréhension du système de santé ontarien tout en stimulant les discussions et en recueillant les opinions sur des thématiques liées à la santé.

Cette initiative, lancée en février 2023, permet au Réseau de mieux cerner la réalité et les préoccupations de la communauté francophone, renforçant ainsi sa capacité à planifier des services de santé en français qui répondent à leurs besoins.

Avec onze questions posées au cours de l'année écoulée, la Question du Mois a mobilisé 94 répondants, générant 28 commentaires et 18 nouveaux contacts pour le Réseau à l'écoute. Chaque question est affichée sur le site web du Réseau, ses réseaux sociaux et son infolettre hebdomadaire (le Réseau Express), offrant un espace dynamique d'échange et de réflexion. Les réponses collectées enrichissent le travail du Réseau en éclairant les tendances et les attentes de la communauté.

Les réponses partagées révèlent souvent des besoins non satisfaits, des préoccupations spécifiques ou des difficultés rencontrées par les francophones dans leur parcours de soins. En partageant les résultats le dernier vendredi de chaque mois, le Réseau assure une boucle de rétroaction avec la communauté, favorisant ainsi la transparence et l'engagement. Les données obtenues aident à affiner les stratégies de planification des services de santé et contribuent à l'amélioration continue de l'accès aux soins en français.

Cette démarche a également créé un espace d'échange entre le Réseau et ses membres, tout en offrant des informations pratiques pour que les francophones puissent mieux prendre en charge leur santé.

Les réponses ont guidé des conversations sur des sujets comme l'accès aux médecins de famille, la compréhension des politiques de santé locales ou les défis de l'offre active de services en français.

Les retours obtenus via la Question du mois continuent d'alimenter les efforts du Réseau pour renforcer les services de santé en français dans la région et permettent d'adapter ses actions pour répondre plus efficacement aux attentes des francophones. Un engagement renouvelé envers la transparence, l'écoute et la compréhension garantit que chaque mois apporte une nouvelle opportunité d'améliorer les soins de santé pour tous. 

En savoir plus sur

- [La question du mois](#)

Les présentations publiques

Élargir la sensibilisation et l'engagement communautaire

Au cours de l'année écoulée, le Réseau a organisé un total de 14 présentations publiques en mode virtuel et en présentiel, rejoignant ainsi 370 personnes. Notre présence dans 10 foires communautaires et nos collaborations avec 16 partenaires uniques nous ont permis de toucher un large éventail de francophones dans les différentes communautés de notre territoire. Grâce à ces partenariats, le Réseau a pu sensibiliser le public sur l'importance de l'accès aux services de santé en français et promouvoir l'amélioration des services en français dans la région.

Notre atelier phare, « Introduction au système de santé ontarien » a été présenté 10 fois au cours de l'année et a attiré 165 personnes. Selon le sondage d'appréciation post-événement, 87% des participant.e.s ont indiqué avoir appris des choses qu'ils ne connaissaient pas auparavant, tandis que 84% se sont dits généralement satisfaits de la qualité du contenu présenté. Il est clair que cet atelier fournit des informations essentielles à notre communauté, en aidant les francophones à mieux comprendre et naviguer dans le système de santé de l'Ontario.

De plus, l'atelier a servi de point d'entrée pour élargir la portée du Réseau, puisque 60% des participant.e.s ne connaissaient pas notre organisme avant d'assister à la session. La sensibilisation et l'engagement ainsi créés ont contribué à la croissance du Réseau, avec un total de 112 nouveaux membres individuels ayant rejoint nos rangs en 2023-2024.

L'impact de nos présentations et ateliers va bien au-delà des simples chiffres. Ils offrent un espace de dialogue ouvert avec la communauté francophone et renforcent également notre engagement envers un système de santé plus inclusif et sensible aux réalités des francophones, assurant que chaque voix compte et est entendue. Le Réseau poursuivra dans la même voie en continuant d'assurer une présence dans la communauté pour entendre les perspectives et les expériences des usagers de langue française. 

En savoir plus sur



• [Atelier Introduction au système de santé ontarien](#)



• [Les fiches d'informations](#)



Informier, sensibiliser et engager nos communautés

Au cœur de la dynamique communautaire francophone de l'Est de l'Ontario, le service des communications du Réseau a joué un rôle important durant l'année 2023-2024.

En catalysant la diffusion d'informations clés et en renforçant l'engagement des francophones à travers diverses plateformes et initiatives, ce service a grandement contribué au succès de nos projets en matière de planification, d'engagement communautaire, et de gouvernance.

Dans le cadre de nos initiatives de planification, notamment le projet phare « Stratégies Gagnantes pour servir la clientèle francophone », visant à améliorer la prestation des services de santé en français, le service des communications a fourni un soutien intensif pour maximiser l'impact et la visibilité du projet. Ce projet a mobilisé divers prestataires de soins, indépendamment de leur statut de désignation.

En matière d'engagement communautaire, le projet « Réseau à l'écoute » a bénéficié d'un plan de communication annuel qui a augmenté la visibilité de l'initiative et stimulé le nombre de témoignages, enrichissant ainsi la compréhension du Réseau concernant l'accès aux services de santé en français. Les communications ont également joué un rôle déterminant dans la promotion des ateliers et des présentations publiques du Réseau, assurant une participation importante et un partage d'information efficace. Par ailleurs, la « Question du mois », qui interroge la communauté sur des thématiques de santé cruciales, a été encadrée par un plan de communication annuel, garantissant un engagement soutenu et pertinent.

Concernant la gouvernance, l'élaboration d'une stratégie de communication pour la période 2023-2026, alignée avec le plan stratégique du Réseau, a été entamée. Cette stratégie vise à garantir que toutes les communications internes et externes appuient les objectifs du Réseau à long terme. Le service des communications a également été instrumental dans divers processus de recrutement, y compris celui de la nouvelle direction générale du Réseau, facilitant une large diffusion des offres et attirant des candidats qualifiés et appropriés pour renforcer l'équipe du Réseau.

Parmi les outils les plus efficaces, notre infolettre, le « Réseau Express », s'est imposée comme une ressource essentielle pour la communauté franco-ontarienne. Avec 47 éditions publiées et 1117 abonnés accumulés, elle a joué un rôle important en maintenant la communauté informée et engagée, diffusant des nouvelles pertinentes du Réseau et du système de santé ontarien. L'utilisation stratégique des réseaux sociaux, avec des centaines de publications, a également augmenté la portée et l'impact des communications du Réseau. Ces efforts combinés ont renforcé les liens du Réseau avec la communauté francophone, veillant à ce que ses membres soient bien informés, impliqués et prêts à participer activement à l'amélioration continue des services de santé en français. 



Infolettres aux membres

- 14 bulletins



Facebook

- 222 publications
- 843 abonné-e-s



LinkedIn

- 134 publications
- 187 abonné-e-s



Le Réseau express

- 47 bulletins
- 1117 abonné-e-s



X (anciennement Twitter)

- 113 Tweets
- 674 abonné-e-s



Les collaborations nationales et provinciales du Réseau

L'année 2023-2024 a été marquée par des avancées significatives sur la scène des politiques de santé bilingues au Canada, initiées par le lancement du Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 par le ministère du Patrimoine canadien.

Cette période a également été témoin de la modernisation de la *Loi sur les langues officielles*, couronnée par une sanction royale en juin 2023, symbolisant un pas de géant vers la consolidation des droits linguistiques au sein du système de santé canadien.

Dans le cadre de cette nouvelle orientation, Santé Canada a revitalisé ses programmes au sein du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle (BACLO), en mettant un accent particulier sur la collecte et l'exploitation de données probantes. Cette initiative s'est concrétisée entre autres par le lancement d'un appel à propositions national sur cinq ans visant à améliorer la collecte de données et les stratégies de télésanté en appui aux communautés de langues officielles en situation minoritaire. Bon nombre de provinces et territoires recevront ainsi du financement au cours des prochaines années, et certains feront appel à OZi pour la collecte et l'analyse des données. L'Ontario, quant à elle, bénéficiera de cette impulsion pour améliorer ses services de télésanté en français pour certaines maladies chroniques.

Parallèlement, le Réseau continue de renforcer son rôle de catalyseur entre les provinces et les territoires dans la mise en œuvre de la stratégie nationale de données, collaborant étroitement avec la Société Santé en français et d'autres réseaux membres pour promouvoir l'utilisation des données dans la planification des services de santé.

Sur le front provincial, le Réseau a intensifié ses efforts pour unir sa voix aux cinq autres entités de planification des services de santé en français en Ontario, visant à articuler clairement les besoins spécifiques des francophones. Cette coopération s'est étendue à l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, qui a élevé la santé des francophones en tant que dossier prioritaire, réaffirmant l'importance de notre mission dans le paysage provincial.

En réponse à la transformation du système de santé de l'Ontario, notamment avec la stabilisation du financement des équipes Santé Ontario, le Réseau a élargi sa participation aux comités de ces équipes dans 9 ÉSO de la région de l'Est et du Sud-Est, mettant en avant l'équité et l'efficacité l'efficience des services de santé en français.

L'un des projets phares de l'année, les « Stratégies Gagnantes pour mieux servir les francophones », initié en collaboration avec l'Équipe Santé Les enfants avant tout et soutenu par huit autres ÉSO, a été particulièrement remarquable. Ce projet vise à intégrer de manière simple et efficace tous les prestataires de soins dans l'offre de services de santé en français, indépendamment de leur statut de désignation. L'initiative gagne désormais en ampleur, s'étendant à d'autres régions de l'Ontario et intégrant davantage de partenaires.

Finalement, l'année a également été marquée par une collaboration fructueuse avec un collectif de chercheurs spécialisés dans la santé des communautés de langues officielles en situation minoritaire. Cette collaboration avait pour objectif le lancement d'un observatoire projeté sur les données relatives à la capacité d'offre et de demande des services de santé pour les francophones en Ontario. Ces efforts conjugués témoignent de l'engagement continu du Réseau à promouvoir une meilleure accessibilité et qualité des services de santé en français à travers le pays. 

Le Réseau modernise ses règlements administratifs

Dans l'optique de renforcer sa structure de gouvernance et d'alignement réglementaire, le Réseau a entrepris une importante modernisation de ses règlements administratifs au cours de l'année 2023-2024.

Cette initiative répond aux exigences de la *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario* (LOSBL). L'actualisation des règlements, pilotée par le comité de gouvernance du conseil d'administration du Réseau, s'est concentrée sur la simplification des textes tout en préservant les principes fondamentaux de la membréité, des droits de vote, et des rôles du conseil d'administration et des officiers.

Les nouveaux règlements, une fois adoptés par l'assemblée des membres, introduiront plus de flexibilité dans la définition du territoire d'action du Réseau pour mieux correspondre aux régions de santé définies par Santé Ontario et aux évolutions futures. Cette révision constitue un pas en avant vers une gouvernance plus agile et adaptative, capable de répondre efficacement aux besoins en constante évolution des communautés francophones en matière de santé.

Parallèlement, le conseil d'administration a poursuivi l'implémentation d'un cadre de mesure de rendement, instauré en 2022-2023, afin de garantir une gestion efficace et de rendre compte de manière transparente de la réalisation des objectifs stratégiques du Réseau. Cette démarche a permis de recueillir et d'analyser des données précises sur les performances et l'impact des activités du Réseau, offrant ainsi une base solide pour les comparaisons annuelles et l'ajustement des stratégies.

Ces initiatives de gouvernance et de modernisation réglementaire reflètent l'engagement continu du Réseau à améliorer l'accès et la qualité des services de santé en français, en assurant une structure robuste et réactive à l'évolution des besoins des communautés francophones de l'Est de l'Ontario. 

Bourse du Réseau : Un soutien pour les étudiants francophones

Cette année, le Réseau a lancé une nouvelle bourse d'études en partenariat avec la Fondation franco-ontarienne et La Cité collégiale. Cette bourse, d'une valeur de 1 000 \$, vise à encourager les étudiants franco-ontariens inscrits dans des programmes en sciences de la santé et services sociaux à La Cité. Elle représente bien plus qu'un simple appui financier. C'est une plateforme qui permet de mettre en lumière les étudiants francophones passionnés par la santé, les encourageant à poursuivre leurs études tout en valorisant et faisant rayonner la francophonie dans le secteur de la santé.

La bourse s'adresse aux membres individuels du Réseau qui sont inscrits à un programme relevant de l'Institut des sciences de la santé et de la vie (ISSV) ou de l'École des sciences humaines et sociales (ESSH) du Collège La Cité. Les candidats doivent également être diplômés d'une école secondaire en Ontario, être citoyens canadiens ou résidents permanents.

La bourse du Réseau vise à inspirer la prochaine génération de professionnels de la santé francophones en Ontario en reconnaissant leurs efforts et leur engagement envers les services en français. C'est un tremplin qui leur permet de continuer à faire évoluer leurs études et leurs carrières dans le domaine de la santé tout en promouvant la diversité et l'excellence.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'une vision plus large du Réseau, celle d'encourager les jeunes francophones à s'impliquer davantage dans le secteur de la santé, à contribuer à la vitalité de la communauté franco-ontarienne, et à jouer un rôle actif dans la planification de services de santé adaptés. Elle reflète l'engagement du Réseau à favoriser la formation de futurs professionnels capables de servir la communauté francophone avec passion et dévouement. 

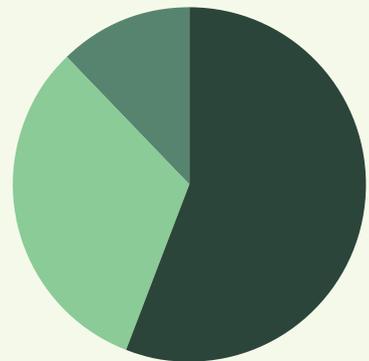


États financiers 2023-2024

Revenus

1 689 702 \$

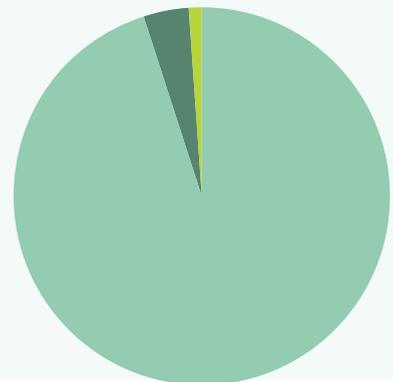
Santé Ontario	56%
Société Santé en français	32%
Services rendus et autres	12%



Dépenses

1 687 138 \$

Salaires et honoraires	93%
Engagement communautaire	2%
Fonctionnement	5%

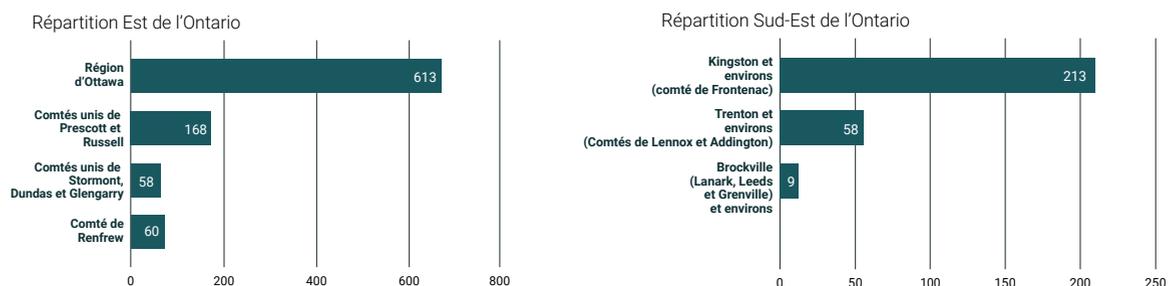


Carton d'abonnement et statistiques membres

Membriété individuelle

Le Réseau continue de jouer un rôle actif dans l'engagement des communautés francophones, œuvrant depuis 25 ans à assurer leur participation active au système de santé. Un modèle de mobilisation sur mesure a été mis en place, conçu pour répondre aux défis spécifiques et aux besoins évolutifs de la communauté francophone. Ces besoins et défis servent de point de départ pour influencer et modeler le système de santé afin qu'il soit plus inclusif et accessible.

Au cours de l'année 2023-2024, nous avons observé une augmentation de l'engagement au sein de notre communauté. Notamment, le nombre de francophones devenant membres individuels du Réseau. Nous comptons fièrement 1179 membres individuels, 75 membres corporatifs, et 11 membres honoraires, illustrant une croissance soutenue et une extension de notre portée à travers la région. Cette dynamique positive est un indicateur clair de la pertinence et de l'efficacité de notre approche en matière de mobilisation communautaire.



Statistiques

Devenir membre, c'est appuyer activement le Réseau. En tant que membre individuel, vous aurez la possibilité de participer à diverses activités telles que le comité des citoyens sur la santé en français dans le Sud-Est, le comité de désignation, le conseil d'administration, l'assemblée générale annuelle ainsi que des consultations ponctuelles.

Qui peut devenir membre du Réseau ?

Toute personne âgée de 18 ans et plus qui réside dans la région de Champlain ou du Sud-Est peut devenir membre individuel.

C'est simple et gratuit !

- [Remplissez le formulaire en ligne](#). Vous pouvez également [télécharger le formulaire en version papier](#).

- Les données recueillies seront traitées selon notre politique de protection des renseignements personnels: elles ne seront ni échangées ni vendues à d'autres organisations.
- Les demandes d'adhésion de membres individuels seront acceptées par le Conseil d'administration dans le cadre de ses réunions régulières.
- Nous communiquons avec vous pour confirmer votre adhésion.

La membricité corporative

Le Réseau est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'offre active et l'accès à un continuum de services de santé de qualité en français. Notre engagement envers notre communauté ne peut se faire sans l'implication effective des organismes de santé. Devenir membre corporatif c'est une façon d'unir nos forces pour mieux servir notre communauté commune. À ce jour, le Réseau compte 74 membres corporatifs.

Qui peut devenir membre corporatif du Réseau ?

Peut être membre corporatif, toute organisation...

- Qui offre ou qui compte offrir des services de santé en français dans l'Est ou le Sud-Est ontarien, et dont le financement provient de fonds publics de l'Ontario
- Qui appartient à l'un ou l'autre des secteurs suivants :
 - Les hôpitaux
 - Les organismes de soins à domicile et en milieu communautaire, les services de soutien communautaire ainsi que tout organisme offrant des services de santé
 - Les organismes de santé mentale et lutte contre les dépendances
 - Les centres de santé communautaire, de santé publique, de soins primaires, et les organismes de promotion de la santé
 - Les maisons de soins de longue durée
 - Les institutions de formation postsecondaires offrant de la formation en santé en français

C'est simple et gratuit !

- [Remplissez le formulaire](#) au moyen de l'hyperlien sur cette page et acheminez-le-nous par courriel pour la poste.
- Les données recueillies seront traitées selon notre politique de protection des renseignements personnels: elles ne seront ni échangées ni vendues à d'autres organisations.
- Les demandes d'adhésion de membres corporatifs seront acceptées par le Conseil d'administration dans le cadre de ses réunions régulières.
- Nous communiquons avec vous pour confirmer votre adhésion.

Je veux m'impliquer auprès du Réseau
Devenez membre individuels du Réseau
Devenez membre corporatif

Remerciement

Nous souhaitons remercier chaleureusement nos bailleurs de fonds pour leur appui: Santé Canada, la Société Santé en français (SSF), le ministère de la Santé, ainsi que Santé Ontario. Au plaisir de poursuivre la collaboration.



Santé
Canada

Health
Canada



Société Santé
en français



Santé
Ontario



[Devenez membre du Réseau](#)

OUI. Les services de santé en français sont importants pour moi.

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.

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

Vivre sa santé en français



25

ans
d'engagement
et d'innovation



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

Vivre sa santé en français



25

ans
d'engagement
et d'innovation