

# ENGAGER COLLABORER RÉALISER

RAPPORT ANNUEL  
2015-2016



Entité 4<sup>MD</sup>

## TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	03
QUI SOMMES-NOUS	04
COLLABORER	06
ENGAGER	10
RÉALISER	14
L'ORGANISATION	19
ÉTATS FINANCIERS 2015-2016	20

## LÉGENDE

Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)  
Centre de santé communautaire (CSC)

## CONTACTEZ-NOUS

14 845, rue Yonge, bureau 310  
Aurora ON L4G 6H8

téléphone : 905.726.8882  
sans frais : 1.855.726.8882  
télécopieur : 905.841.9698  
courriel : info@entite4.ca

Suivez-nous sur Twitter @entite4  
www.entite4.ca



L'Entité 4 est financée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

Toute opinion exprimée dans le présent rapport est celle de l'Entité 4 et ne correspond pas nécessairement à celle des Réseaux locaux d'intégration des services de santé ou du gouvernement de l'Ontario.



Symposium sur le mieux-être des aînés  
Photo : Ville de Toronto

## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'année 2015 a été une année de célébration pour la francophonie ontarienne. Les 400 ans de présence francophone ont été fêtés à travers la province et le renouvellement du mandat des entités de planification par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée a également été une autre belle occasion de célébrer.

Tout en assurant une pérennité des acquis des cinq dernières années, le renouvellement du mandat de l'Entité 4 nous permet de continuer à soutenir les fournisseurs de services de santé dans le développement de leurs services en français et d'impliquer la communauté francophone dans le processus de planification de ces services.

L'année 2015 a aussi été marquée par la publication, par le Ministère, du document de discussion « Priorité aux patients : une proposition pour renforcer les soins axés sur les patients ». L'année 2016 s'annonce comme une année de transformation profonde du système de santé en Ontario. L'Entité 4 suivra attentivement cette évolution et s'impliquera activement pour s'assurer que ce vent de changement tienne compte des besoins de la communauté francophone. À cet effet, des consultations communautaires ont déjà eu lieu sur les territoires de nos trois RLISS partenaires.

Cette année, nous avons contribué à d'importantes réalisations, en particulier dans le domaine de la santé mentale et des soins primaires. Ce rapport annuel est l'occasion de partager ces succès qui mettent le patient francophone au cœur de l'offre des services de santé. Ces nouveaux services ont vu le jour grâce au dialogue avec les francophones, à l'étroite collaboration avec nos RLISS partenaires et à la volonté des fournisseurs de services.

La qualité de nos actions et de nos recommandations rend les soins de santé en français plus accessibles aux francophones de notre territoire, chaque jour. Ce travail, grandement apprécié par nos partenaires, s'aligne directement avec l'une des valeurs au cœur de la transformation du système de santé proposée par le ministère : l'équité d'accès aux soins de santé.

Nous tenons à remercier nos partenaires ainsi que l'équipe de l'Entité 4, de contribuer, par leur enthousiasme et leur persévérance, à la réalisation de notre mission. Un merci tout spécial aux membres des communautés francophones de nos régions qui nous soutiennent et alimentent nos réflexions.



Yves Lévesque  
Président



Estelle Duchon  
Directrice générale

# QUI SOMMES-NOUS?

## NOTRE MISSION

Afin d'améliorer l'accès à des services de santé en français, l'Entité 4 contribue à l'engagement de la communauté et conseille de manière novatrice les RLISS sur la planification, l'organisation et l'intégration des services de santé diversifiés et de qualité.

## NOTRE VISION

L'Entité 4 est reconnue pour la qualité de ses recommandations qui répondent aux besoins de la communauté francophone et contribuent au développement d'un système de santé intégré qui offre des soins d'excellente qualité au meilleur coût possible.

## NOS VALEURS

### INTÉGRITÉ

Maintenez une pensée, des actions et un discours cohérents et faites preuve d'intégrité dans la gestion des fonds publics.

### INNOVATION

Soyez créatifs et sortez des sentiers battus pour proposer des modèles d'organisation de services efficaces.

### COLLABORATION

Ayez une attitude d'ouverture face aux membres de la communauté et aux différents partenaires de l'Entité; c'est en collaborant avec le système de santé local que la santé de la communauté et l'accès aux services en français s'amélioreront.

### RIGUEUR

Maintenez des standards de qualité élevés et appuyez-vous sur les données probantes afin que la crédibilité de l'Entité soit indiscutable.

## NOTRE TERRITOIRE

### A. RLISS CENTRE

- North York (Ville de Toronto)
- York
- Simcoe (sud)

### B. RLISS CENTRE-EST

- Scarborough (Ville de Toronto)
- Durham
- Northumberland
- Kawartha Lakes
- Peterborough
- Haliburton

### C. RLISS SIMCOE NORD MUSKOKA

- Simcoe (nord)
- Muskoka



# COLLABORER



« L'Entité 4 joue un rôle important dans l'établissement des besoins en matière de santé des francophones. C'est en travaillant ensemble et en engageant les fournisseurs de services de santé et la communauté francophone du RLISS du Centre que l'Entité 4 nous aide à faire avancer la planification, l'accès et l'intégration des services de langue française dans le système de santé local. »

—  
Kim Baker  
Directrice générale du RLISS du Centre

L'Entité 4 collabore étroitement avec les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka, chargés de la planification, de la coordination et du financement du système de santé local. Elle communique les besoins en santé de la communauté francophone de son territoire en faisant des recommandations à ses trois RLISS partenaires afin d'améliorer la qualité des services de santé pour la population francophone.

Une recommandation de qualité doit se baser sur une connaissance approfondie des besoins de la communauté, des orientations du système de santé et des meilleures pratiques en matière d'offre de services aux francophones vivant en situation minoritaire.

## 7

RECOMMANDATIONS AU  
RLISS DU CENTRE

L'Entité 4 collabore activement à des projets de nature provinciale au sein du **Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario** et en partenariat avec l'Alliance des réseaux ontariens de santé en français. Nous pouvons notamment citer sa contribution à la

## 9

RECOMMANDATIONS  
AU RLISS DU CENTRE-EST

réponse du Regroupement au document de discussion du Ministère *Priorité aux patients* et sa participation au Comité de programmation du Sommet sur l'avenir des ressources humaines de la santé en français en Ontario sous la direction de l'Hôpital Montfort.

## 8

RECOMMANDATIONS AU  
RLISS DE SIMCOE NORD  
MUSKOKA

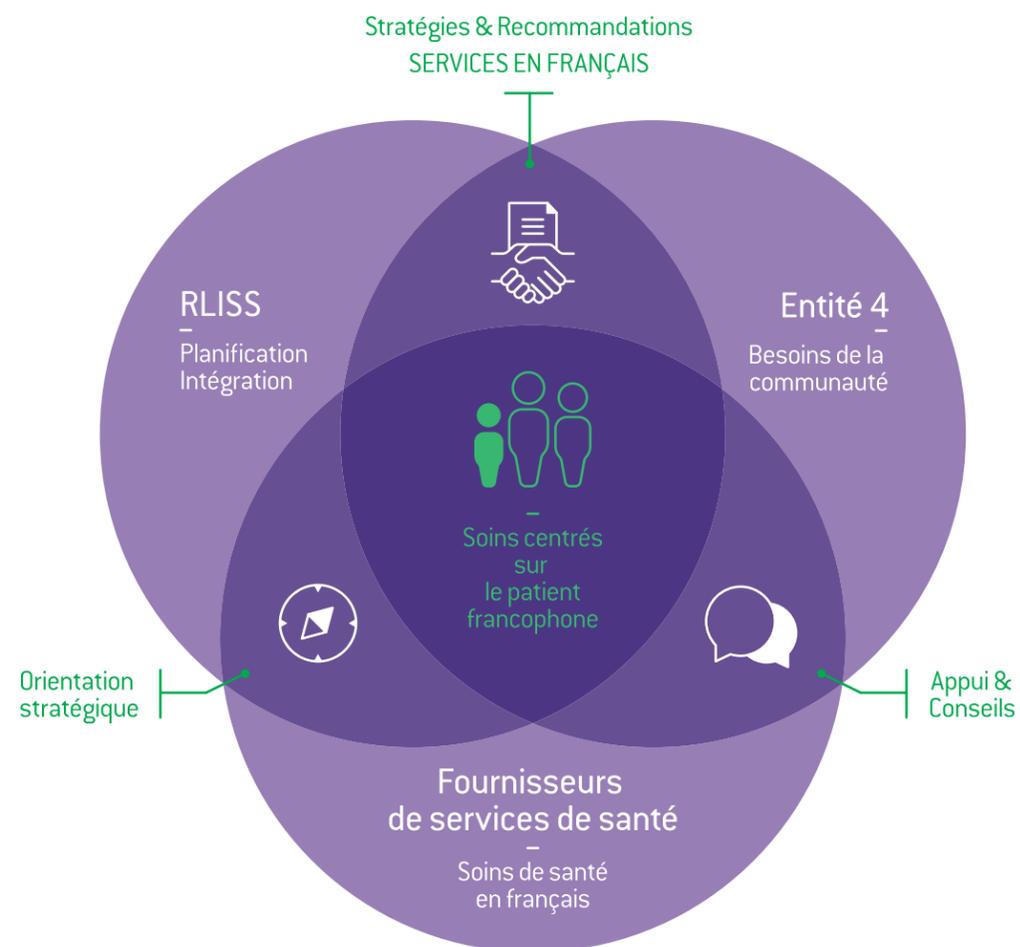
## NOTRE APPROCHE

L'Entité 4 sensibilise les RLISS et les fournisseurs de services à l'importance de la langue comme facteur de qualité et de sécurité des soins. Elle met aussi en avant les processus d'identification et de désignation des fournisseurs comme outils indispensables de la pérennisation de l'offre de services de santé en français.

Cette approche permet une coordination claire et ciblée des actions menées par les principales parties concernées : les trois RLISS partenaires, les fournisseurs de services de santé, l'Entité 4 et la communauté francophone.

« Le partenariat continu entre l'Entité 4 et le RLISS de Simcoe Nord Muskoka démontre un engagement commun vers un meilleur accès à des services de santé en français pour nos résidents francophones. »

—  
Jill Tettmann  
Directrice générale du RLISS de Simcoe Nord Muskoka

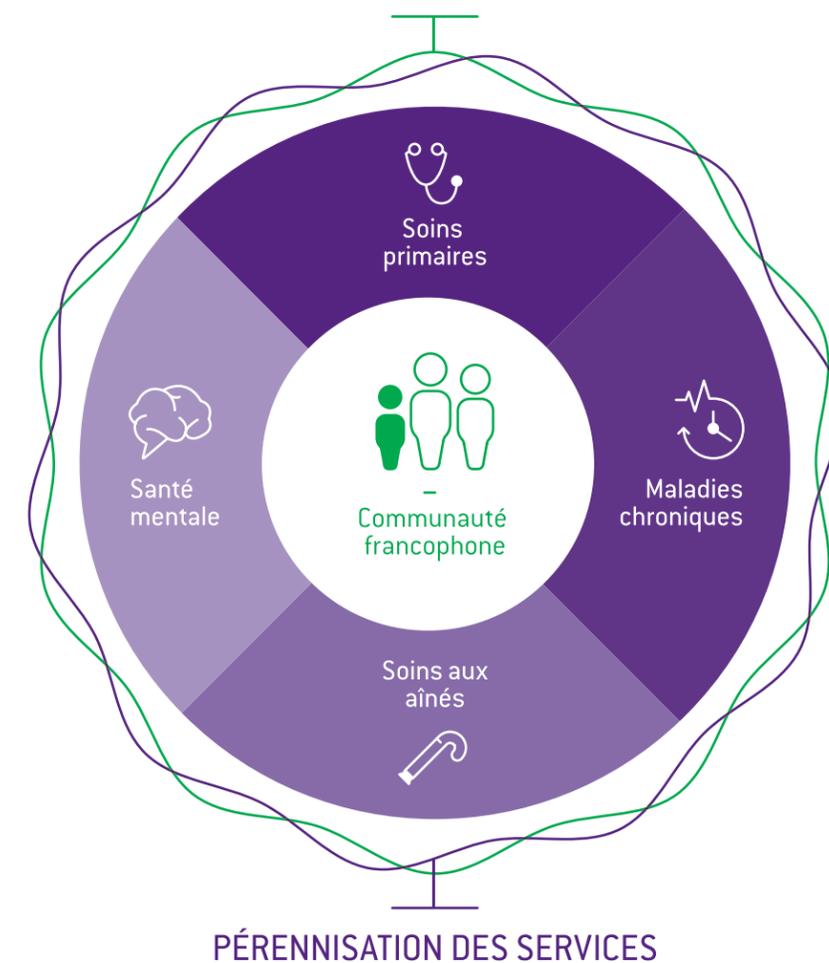


## DOMAINES PRIORITAIRES

Au cours des cinq dernières années, l'Entité 4 a concentré ses efforts dans quatre domaines prioritaires : les soins primaires, la santé mentale et les dépendances, les maladies chroniques et les soins aux aînés. Ces secteurs sont soutenus par deux axes systémiques : l'intégration de la lentille francophone dans la planification des services de santé et la pérennisation de l'offre de services de santé en français.

Le choix de ces domaines prioritaires s'est fait en fonction de l'analyse des besoins des francophones sur le territoire de l'Entité 4 et de l'impact sur leur santé. C'est-à-dire que ce sont des secteurs où la langue est au cœur des soins, où nous trouvons les populations les plus vulnérables et où une coordination des soins et une navigation du système de santé peut améliorer l'accès à des services en français.

### LENTILLE FRANCOPHONE DANS LA PLANIFICATION DES SERVICES



# ENGAGER



Levée du drapeau franco-ontarien à Markham  
Photo : Ville de Markham

« Je remercie [les professionnels de la santé] pour leur patience et leur compréhension, car j'aurais pu vivre pire si les personnes qui m'ont accueillie avaient ignoré mon incapacité à bien m'exprimer et à comprendre l'anglais. Mais en aucun cas ça n'enlève l'urgence d'avoir dans la communauté une disponibilité de ressources francophones ou bilingues. »

—  
Membre de la communauté

Le dialogue avec la communauté francophone et les partenaires communautaires est au cœur de la mission de l'Entité 4. Nos activités d'engagement communautaire visent à informer la communauté sur les services de santé disponibles en français et l'inciter à s'impliquer dans la planification de ces services.

## UNE POPULATION FRANCOPHONE DIVERSIFIÉE ET EN CROISSANCE

L'Ontario compte 611 500 francophones<sup>1</sup>.

**12 247**  
francophones

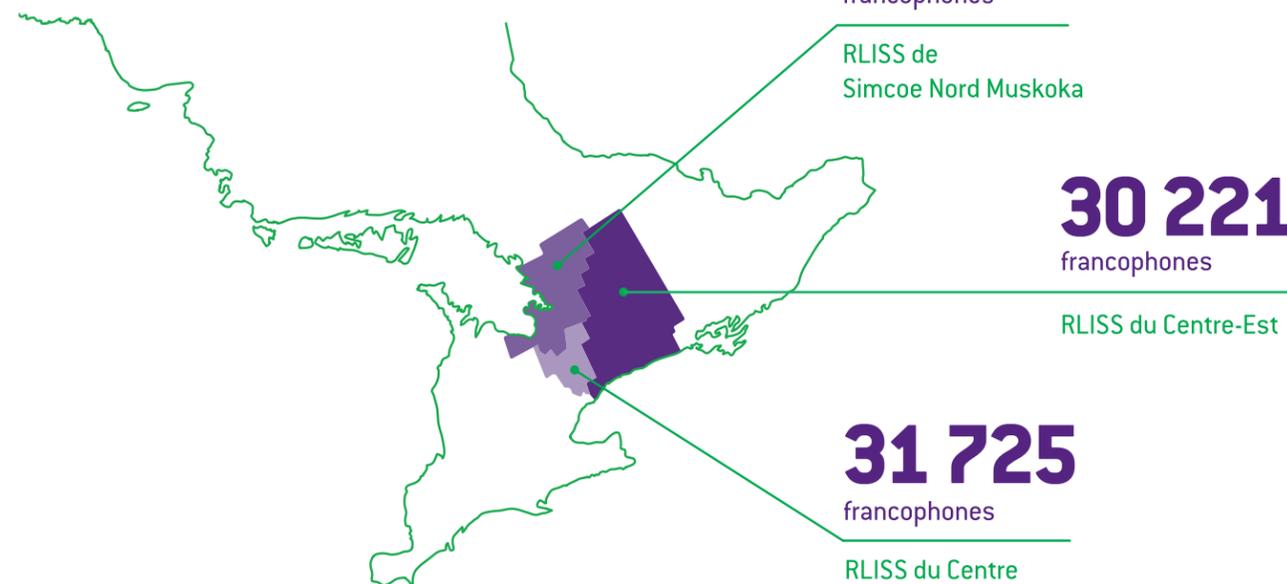
RLISS de  
Simcoe Nord Muskoka

**30 221**  
francophones

RLISS du Centre-Est

**31 725**  
francophones

RLISS du Centre



Les communautés francophones sur le territoire de l'Entité 4 sont très diverses. Par exemple, la région du Grand Toronto compte une représentation importante et en pleine croissance de communautés ethno-culturelles avec une forte population de nouveaux arrivants. La région de Simcoe Nord Muskoka, quant à elle, accueille l'une des plus anciennes communautés francophones de l'Ontario, dont les 400 ans de présence ont été célébrés en 2015<sup>2</sup>.

Cette riche diversité se traduit par une variété et une complexité des besoins en matière de santé.

1 Données du recensement de 2011 selon la Définition Inclusive de Francophone (2014). Office des affaires francophones.

2 400 ans de présence française en Ontario (2014) Office des affaires francophones.

## ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

**11 consultations** organisées par, ou en partenariat avec, l'Entité 4, pour recueillir la rétroaction de la communauté face aux services qui répondent adéquatement à leurs besoins et les manques à combler.

L'Entité 4 siège sur des comités et tables de concertation afin de représenter les besoins des communautés francophones lors de la planification des services avec les acteurs-clés.



Consultation sur les soins primaires à Barrie

**1 table sectorielle** à la maison de soins de longue durée Bendale Acres qui vise le bien-être des aînés francophones (Scarborough).

**5 tables francophones de concertation** couvrant le territoire de l'Entité 4 :

- Coalition pour des Communautés Francophones en Santé de Scarborough (Scarborough)
- Table de North York pour la promotion des services et la navigation du système de santé (North York)
- Table de concertation sur la santé des francophones de York (région de York)
- Table Francophone de Concertation en Santé de Durham (région de Durham)
- Community Partners with Schools (COMPASS) francophone (région de Simcoe Nord Muskoka)

**1 communauté de pratique** où les fournisseurs de services de santé de Simcoe Nord Muskoka collaborent pour développer leur capacité à offrir des services aux francophones.



Présentation sur les ressources humaines bilingues au RLISS du Centre-Est

Lors de l'**Assemblée générale annuelle de 2015**, l'Entité 4 a chaleureusement remercié ses partenaires communautaires francophones pour leur support dans la planification des services de santé en français devant une soixantaine de personnes.



Yves Lévesque, Président de l'Entité 4 - Deborah Hammons, Directrice générale du RLISS du Centre-Est - Jill Tettmann, Directrice générale du RLISS de Simcoe Nord Muskoka - Manon Lemonde, Vice-présidente de l'Entité 4 - Estelle Duchon, Directrice générale de l'Entité 4 - Kim Baker, Directrice générale du RLISS du Centre

En plus de nombreux événements scolaires et communautaires, l'Entité 4 a participé au **Festival du loup** à Lafontaine, à la **Foire de la Francophonie** organisée par l'Association des francophones de la région de York, aux **Portes ouvertes sur les langues officielles** de la Base des Forces canadiennes Borden et au **Forum de la francophonie torontoise** au campus Glendon de l'Université York.



Kiosque de l'Entité 4 à l'École secondaire catholique Nouvelle Alliance à Barrie

Récemment sur **Twitter** depuis juillet 2015, le compte de l'Entité 4 compte **155 gazouillis** et **113 abonnés**.

**207 membres.** Être membre, c'est être francophone, vivant ou travaillant sur le territoire de l'Entité 4, et soutenir sa mission pour améliorer l'accès à des services de santé en français sur le territoire de ses RLISS partenaires.

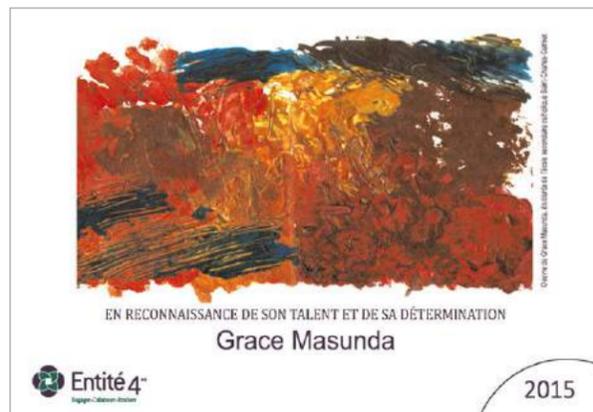
**1 218 inscrits** au Cap S@nté, le bulletin électronique de l'Entité 4.

# RÉALISER

«Le CSC TAIBU est privilégié d'être partenaire de l'Entité 4 depuis 2014 pour servir et engager la communauté francophone de Scarborough. Plus de 350 francophones sont sensibilisés à rester en bonne santé physique et mentale suite au programme de promotion et prévention des maladies chroniques. Aussi, grâce au support de l'Entité 4, le CSC TAIBU sera le premier à offrir des services de santé primaires linguistiquement et culturellement adaptés aux besoins de la communauté francophone de Scarborough.»

—  
Liben Gebremikael  
Directeur général CSC TAIBU

Quelques initiatives des fournisseurs de services ayant reçu l'appui de l'Entité 4 visant l'amélioration de l'accès aux services de santé en français.



Prix de reconnaissance remis à l'AGA 2015

## SANTÉ MENTALE

Dans le domaine de la santé mentale, la communication est au cœur de l'intervention. Il est donc indispensable pour les francophones de recevoir des services en français lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes de santé mentale ou de dépendances.

«Toutes les agences sont prêtes à offrir de l'aide – en anglais – et quelquefois ont envoyé un travailleur social pour nous rencontrer, mais il n'y a eu aucune activité ou entrevue en français, alors en fait ça ne sert à rien. Ils ont essayé de nous aider, mais ils ne peuvent pas puisqu'aucun service n'est disponible en français.»

—  
Membre de la communauté

L'Entité 4 a accompagné les fournisseurs de services dans la mise en œuvre du programme de **Premiers Soins en Santé Mentale en français** sur son territoire. Cette formation enseigne aux participants à reconnaître les signes et symptômes de problèmes de santé mentale, à fournir une aide primaire et à guider la personne vers l'aide professionnelle appropriée.

- **3 ateliers** offerts dans Simcoe Nord Muskoka par le CSC CHIGAMIK et La Clé grâce à un financement du RLISS.
- **34 participants** formés.



Participants et animateurs du programme de Premiers Soins en Santé Mentale au CSC CHIGAMIK  
Photo : CSC CHIGAMIK

« C'est un outil essentiel selon moi pour démystifier les problèmes de santé mentale. Il offre une approche claire et sensible à utiliser avec des personnes en besoin ou en situation de crise. »

—  
Julien Laramée  
Conseiller en santé mentale et dépendances au CSC CHIGAMIK

- **1 atelier** offert dans la région de Durham grâce au financement du RLISS du Centre-Est accordé à l'Association canadienne de santé mentale de Durham.
- **12 participants.**



Programme de Premiers Soins en Santé Mentale à Ajax  
Photo : Mireille Huneault

« C'est merveilleux de voir qu'un programme comme les Premiers soins en santé mentale est maintenant disponible en français... j'ai tellement appris et je pense que ce programme devrait être offert de nouveau... »

—  
Participant de la région de Durham

## SOINS PRIMAIRES

Les soins primaires constituent la base des soins de santé; il s'agit de la porte d'entrée du système de santé. Développer une offre de soins primaires de qualité, c'est favoriser la prise en compte de la langue dans le parcours du patient à travers le système de santé, et offrir une meilleure coordination et navigation des services de santé.

« Ce n'est pas la première fois que je vais chez le médecin donc je comprends le processus mais de savoir ce que le médecin me demandait, les symptômes que j'avais, les assurances et ce genre de choses... on a joué au mime longtemps et une clinique médicale n'est pas le meilleur endroit pour les devinettes. La santé, c'est important. »

—  
Membre de la communauté

Le CSC TAIBU a reçu un financement du RLISS du Centre-Est à la suite de consultations avec la Coalition pour des Communautés Francophones en Santé de Scarborough et une recommandation de l'Entité 4. La communauté francophone pourra désormais profiter de **soins primaires adaptés à leur langue et à leur culture.**

Financé par Santé Canada via la Société Santé en français et issu de l'initiative INTACC, **le projet de navigation du système de santé en français au CSC CHIGAMIK** est un travail de collaboration entre l'Entité 4, le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario et le CSC CHIGAMIK auquel participe le RLISS de Simcoe Nord Muskoka. **28 clients francophones** ont été desservis dans le cadre de ce projet.

Le CSC Black Creek à North York a offert une variété **d'ateliers en français** par le biais d'un consultant et d'une navigatrice francophones, avec le support de plusieurs organisations communautaires, de l'Entité 4 et du financement du RLISS du Centre. De janvier à mars 2016, le CSC Black Creek a compté **137 participants francophones** aux ateliers.



Œuvre au CSC BLACK CREEK

## MALADIES CHRONIQUES

L'Entité 4 a continué de soutenir le CSC TAIBU dans l'organisation **des ateliers sur l'autogestion des maladies chroniques** en français auxquels **16 francophones** ont participé.



Participants au programme d'autogestion des maladies chroniques au CSC TAIBU  
Photo : CSC TAIBU

Témoignages des participants au programme d'autogestion des maladies chroniques au CSC TAIBU :

- **Les ateliers de gestion des maladies chroniques m'ont aidé à apporter des changements face à mon problème de diabète et à mieux prendre ma santé en charge.**
- **À 67 ans, j'ai repris goût aux activités physiques et sociales car je veux vieillir en bonne santé.**
- **À Scarborough, nous sommes heureux d'avoir un centre de santé qui nous permet de nous épanouir physiquement, socialement, mentalement dans notre langue et qui est culturellement adapté.**
- **Au centre, mes besoins en santé sont pris en considération; je suis une personne et non un numéro.**

## SOINS AUX AÎNÉS

Le **Symposium sur le mieux-être des aînés** de juin 2015 a été organisé par la ville de Toronto, en partenariat avec le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario, la Fédération des Aînés Retraités Francophones de l'Ontario, Reflet Salvéo, le RLISS du Centre-Est et l'Entité 4. Cet événement de deux jours avait pour objectif de sensibiliser les fournisseurs de services de santé et les décideurs sur l'importance d'offrir des services en français aux aînés francophones ainsi que de promouvoir le **Pavillon Omer Deslauriers de Bendale Acres** qui offre des soins de longue durée en français.



Symposium sur le mieux-être des aînés  
Photo : Ville de Toronto

L'Entité 4 continue de soutenir le **service de jour pour aînés** francophones à Oshawa offert par Centres d'Accueil Héritage. **12 participants francophones** de la région de Durham ont profité de ce service cette année.

## PROMOTION DES SERVICES

L'Entité 4 a participé au développement du répertoire des services de santé et services sociaux offerts en français **lignesantésnm.ca**, lancé cette année. Issu d'une collaboration entre le Centre d'accès aux soins communautaires de Simcoe Nord Muskoka et le RLISS, cette plateforme Web contient un répertoire des services disponibles en français et l'Entité 4 en planifie sa promotion auprès de la communauté francophone.

« Avec le support de l'Entité, le RLISS travaille en continu pour améliorer l'accès aux soins de santé pour les francophones, tant au sein des Maillons Santé que par le truchement de programmes innovateurs maintenant disponibles. Ensemble, le RLISS et l'Entité 4 continueront de s'assurer que les services offerts sont linguistiquement et culturellement adaptés, d'abord au stade de la planification et ensuite lors de la prestation. »

—  
Deborah Hammons  
Directrice générale du RLISS du Centre-Est

# L'ORGANISATION

L'équipe de l'Entité 4 a participé à des forums, conférences et formations afin de continuer à développer ses liens stratégiques avec ses partenaires et de parfaire ses connaissances dans la planification et le développement des services de santé en français.

8

ATELIERS DE FORMATION  
PROFESSIONNELLE



7

CONFÉRENCES  
ET FORUMS



1

RENCONTRE ENTRE LE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ET L'ÉQUIPE DE L'ENTITÉ 4



## NOTRE ÉQUIPE

Estelle Duchon, *Directrice générale*

Hermann Amon, *Agent de planification*  
[jusqu'en août 2015]

Clément Habiyakare, *Agent de planification*  
[jusqu'en février 2016]

Ameth Lo, *Agent de planification*  
[depuis novembre 2015]

Sophie Sakillarides, *Agente de communication  
et de liaison avec la communauté*

Lynda Rooke, *Adjointe principale à la direction,  
aux finances et aux ressources humaines*

Sonia Lapointe, *Adjointe à l'administration  
et aux communications*  
[depuis octobre 2015]

Marielle Rose, *Adjointe à l'administration*  
[jusqu'en juin 2015]

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### RÉGION DU CENTRE

Yves Lévesque, *Président*

Dominique Janssens, *Trésorier*

Réjean Sirois  
[jusqu'en septembre 2015]

### RÉGION DU CENTRE-EST

Manon Lemonde, *Vice-présidente*

Jules Nkamtchou

### RÉGION DE SIMCOE NORD MUSKOKA

Annick Brown, *Secrétaire*

Marie-France Heikens

Nina Lavoie

## ÉTATS FINANCIERS 2015-2016

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Entité de Planification des Services de Santé en Français # 4 Centre Sud-Ouest au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.



Comptables professionnels agréés,  
experts-comptables autorisés  
Ottawa (Ontario), 25 mai 2016

## ÉTAT DES RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 mars

2016

2015

### PRODUITS

Subventions du RLISS	654 064 \$	654 064 \$
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	-	(9 867)
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	14 105	18 132
<b>TOTALE</b>	<b>668 169</b>	<b>662 329</b>

### CHARGES

Amortissement des immobilisations corporelles	14 105	18 132
Assurance	3 623	3 489
Communications et promotion	21 623	32 063
Conférences et formation	16 690	6 653
Fournitures de bureau	8 907	8 792
Frais bancaires	759	696
Frais de bureau	4 106	7 082
Frais de déplacement	23 148	19 837
Honoraires professionnels	128 348	132 826
Loyer	33 542	33 020
Perte sur la vente d'immobilisations corporelles	-	568
Salaires et avantages sociaux	384 781	374 965
Services informatiques	19 955	13 197
TVH	8 582	11 009
<b>TOTALE</b>	<b>668 169</b>	<b>662 329</b>

**EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES**

- \$

- \$



Yves Lévesque  
Président



Dominique Janssens  
Le trésorier