ENGAGER
COLLABORER
RÉALISER

Planification des services de santé en français

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Entité 4 MD

TABLE DES MATIÈRES

3 MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

4 QUI SOMMES-NOUS ?

8 ENGAGER

10 COLLABORER

12 RÉALISER

17 L'ORGANISATION

18 ÉTATS FINANCIERS 2016-2017

LÉGENDE

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

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

Ontario
Local Health Integration Network
Réseau local d'intégration des services de santé

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
entite4.ca

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.

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Contribuer à la transformation du système de santé

Un vent de changement souffle sur l'Ontario depuis l'adoption en décembre dernier de la Loi de 2016 donnant la priorité aux patients. Tout au long de l'année, l'Entité 4 s'est impliquée auprès de ses partenaires et dans des consultations pour s'assurer que les besoins des Francophones de ses régions soient pris en considération lors de la rédaction de cette Loi. Nous sommes donc heureux d'y voir énoncé l'importance de l'équité d'accès aux services de santé en français. Nous continuerons de travailler de concert avec nos trois RLISS partenaires dans sa mise en œuvre.

Récemment, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a publié des lettres de mandat adressées aux RLISS ; lettres qui illustrent les priorités collectives des parties prenantes, tracent les grandes lignes des attentes du Ministère envers les RLISS et soulignent leurs nouvelles responsabilités dans la transformation. L'Entité 4 y salue la mention répétée des services de santé en français. Cela facilitera les discussions sur les besoins des francophones lors de la planification des services de santé.

L'année 2016 marque également le renouvellement de notre mandat pour les 5 prochaines années. Cela confirme l'importance de nos efforts et nous permet de poursuivre notre travail avec les communautés francophones et nos RLISS partenaires, et de soutenir la transformation du système de santé amorcée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Nous avons aussi élaboré une stratégie sur trois ans (2016-2019) avec nos RLISS partenaires. Cette stratégie intitulée « Vers un accès équitable aux services de santé en français » met de l'avant quatre dossiers prioritaires : la santé mentale, les soins primaires, les soins à domicile et en milieu communautaire ainsi que les soins palliatifs. Au cœur de cette stratégie se trouve aussi l'accompagnement des fournisseurs de services pour qu'ils fassent de l'offre active de services en français une pratique quotidienne.

Nous sommes fiers de vous présenter dans ce rapport les résultats qui découlent d'un effort concerté de nos RLISS partenaires, des fournisseurs de santé et des partenaires communautaires. C'est grâce au travail de tous et à la qualité de notre collaboration que nous pouvons exceller dans la réalisation de notre mandat et demeurer confiants dans l'avenir.

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 ses partenaires sur la planification, l'organisation et l'intégration de services de santé de qualité.

NOTRE VISION

L'Entité 4 est reconnue pour ses contributions au développement d'un système de santé intégré offrant des soins d'excellente qualité et répondant aux besoins de la communauté francophone.

NOS VALEURS

Innovation

Être créatif et sortir des sentiers battus pour proposer des modèles d'organisation de services efficients.

Intégrité

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

Collaboration

Avoir une attitude d'ouverture face aux différents partenaires de l'Entité 4; c'est en collaborant avec le système de santé que le bien-être de la communauté et l'accès aux services en français s'améliorent.

Rigueur

Maintenir des standards de qualité élevés et s'appuyer sur les données probantes afin que la crédibilité de l'Entité 4 soit indiscutable.

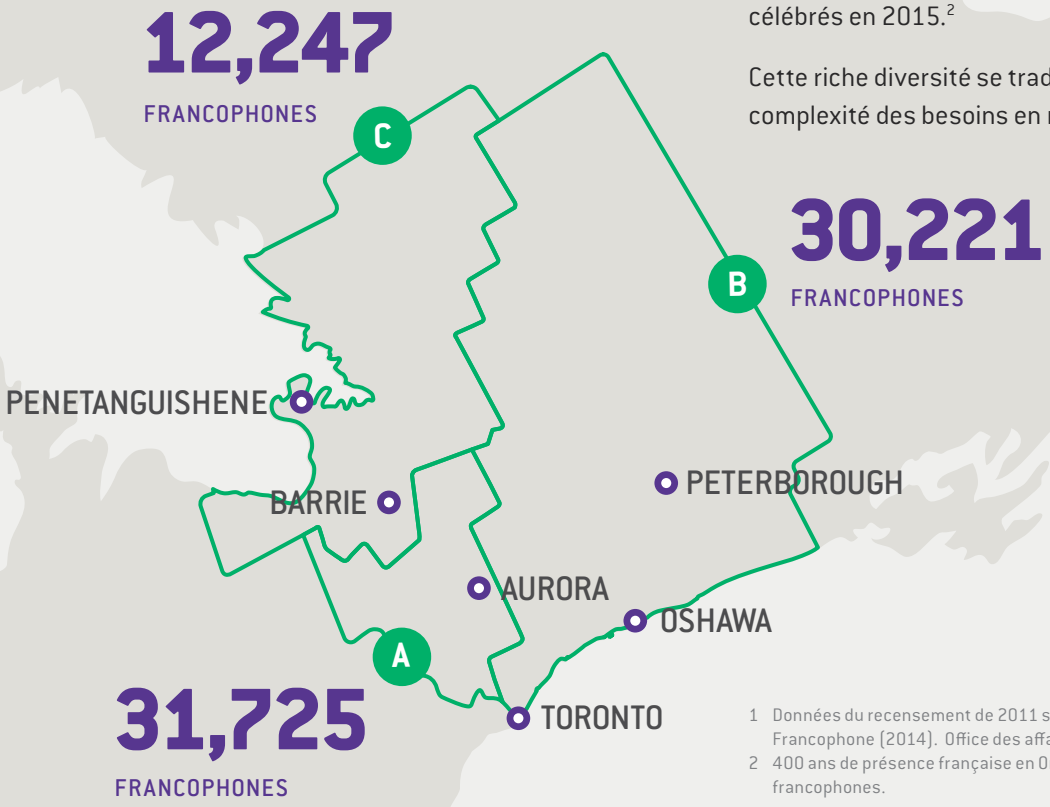
NOTRE TERRITOIRE

UNE POPULATION FRANCOPHONE DIVERSIFIÉE ET EN CROISSANCE

L'Ontario compte 611 500 francophones.[1]

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 ethnoculturelles 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.[2]

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.

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

ENJEUX POUR LES FRANCOPHONES

- Les barrières linguistiques peuvent avoir des conséquences graves pour les patients francophones et le système de santé :
  - un risque accru d'erreurs de diagnostic et de traitement;
  - les francophones ont un sentiment d'impuissance, de stress et se sentent ignorés par les professionnels de la santé;
  - une augmentation du temps de consultation;
  - une probabilité plus importante de recours à des tests diagnostiques;
  - une utilisation moindre des services de santé à des fins préventives;
  - une probabilité moindre de fidélité au traitement;
  - les formulaires de consentement sont mal compris.
- Les francophones ne savent pas où et comment accéder à des services de santé en français en Ontario ;
- Les fournisseurs de services de santé n'identifient pas leurs patients francophones.

« Je ne parle pas vraiment anglais. Je vais voir mon médecin de famille mais je ne peux pas lui poser de questions. »

–
Membre de la communauté

Représentants de l'Entité 4, de Colibri et du YMCA à l'ÉSC Nouvelle-Alliance.

NOS OBJECTIFS

Un accès équitable à des services de santé en français.

PLANIFIER l'offre de service de santé en français. Assurer que les besoins des francophones soient pris en considération dès l'étape de la planification et lors de l'intégration des services de santé.

ENGAGER la communauté francophone. La communauté francophone est impliquée dans la définition de ses besoins et utilise les services de santé disponibles en français.

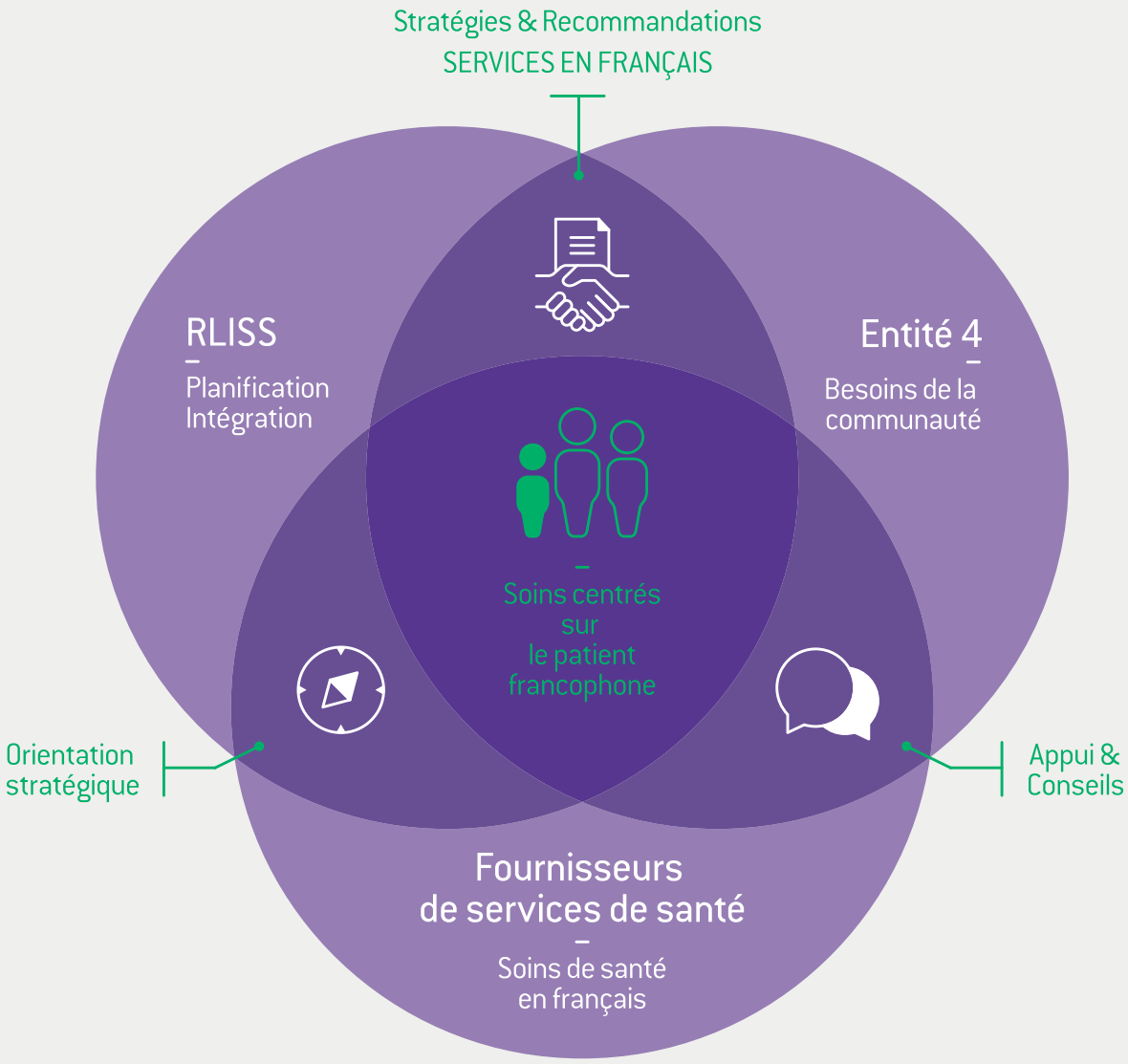
BÂTIR la capacité des fournisseurs de services de santé. Ces derniers reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour développer leur capacité à offrir des services de santé de qualité en français.

PÉRENNISER l'offre de services en français par l'identification et la désignation de fournisseurs de services.

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 de l'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.



ENGAGER

« L'Entité 4 comme partenaire de Toronto North Support Services nous a beaucoup assisté, accompagné et encouragé dans l'engagement communautaire, dans le renforcement de notre capacité organisationnelle ce qui nous a favorisé l'offre active de nos services en français à North York et la région de York. L'Entité 4 a aussi apporté un plus en jouant un grand rôle d'informer les décideurs des avancées significatives et de l'impact de nos services dans la communauté francophone, ce qui a conduit au renouvellement de ce projet. [...] Nous sommes ouverts à vos conseils et nous apprécions ce partenariat. »

–

Papy Yakabue, Travailleur d'approche communautaire, Toronto North Support Services

L'Entité 4 privilégie le dialogue avec la communauté francophone et ses partenaires communautaires. 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. L'objectif de l'engagement communautaire est de comprendre les besoins des francophones et de développer des services de santé adaptés à la communauté.

En plus de nombreux événements scolaires et communautaires, l'Entité 4 a participé au **Festival du loup** à La Fontaine, à la **Foire de la Francophonie** organisée par l'AFRY, aux **Portes ouvertes sur les langues officielles** de la Base des Forces canadiennes Borden et a parlé à la communauté francophone de Scarborough lors d'un événement organisé par Kay Créole pour la Journée de la Famille.

Kiosque de l'Entité 4 au Festival du loup à La fontaine

L'Entité 4 a été active sur **Twitter** cette année. L'Entité 4 a publié **209 gazouillis** qui ont été engagés près de **600 fois**.

205 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.

1 216 inscrits au Cap S@nté, le bulletin électronique de l'Entité 4. Devenez membre sur **entite4.ca**

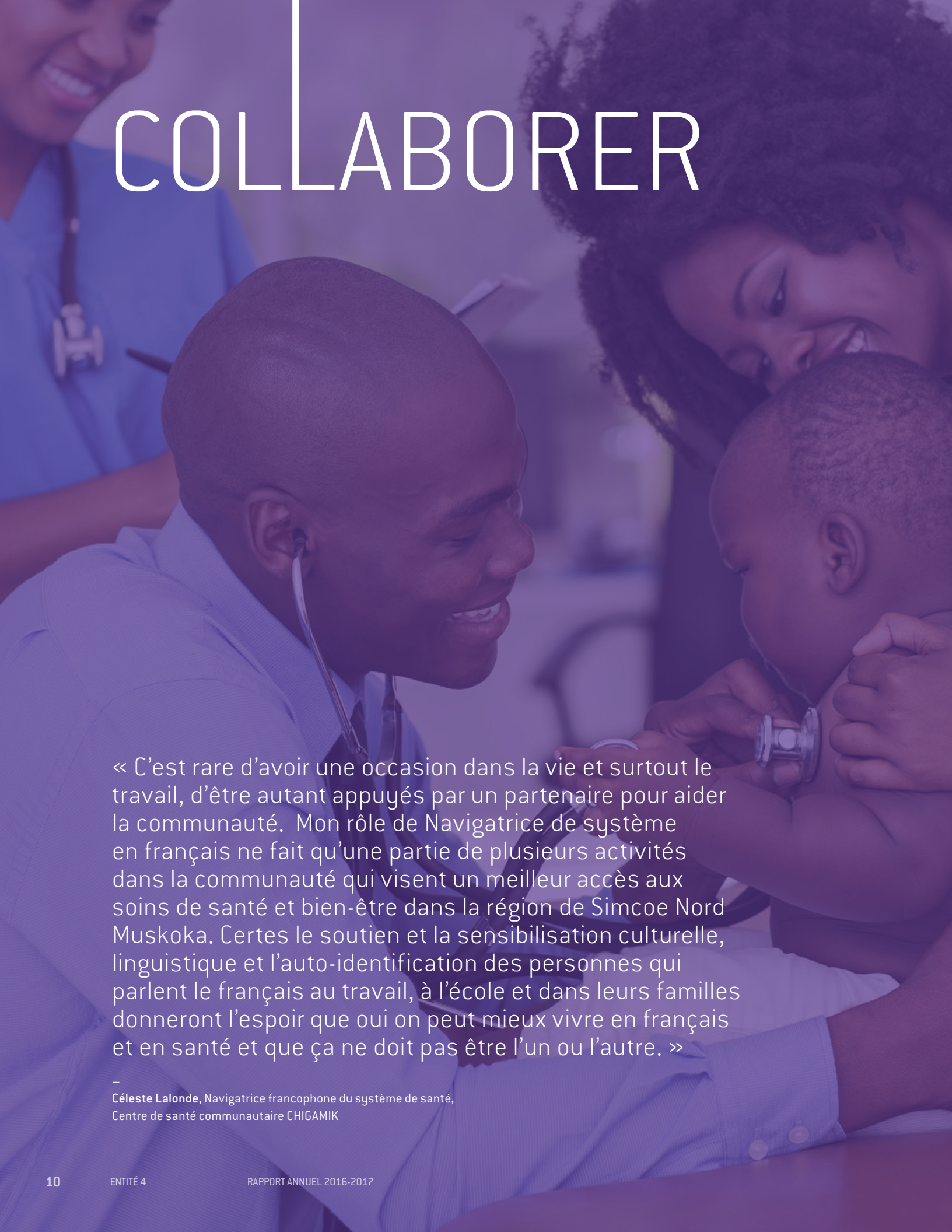
La sixième **Assemblée générale annuelle** de l'Entité 4 s'est déroulée au centre de santé communautaire BLACK CREEK devant environ **80 invités et participants**. Nous avons eu l'opportunité, lors de cet événement, de remercier les partenaires qui ont contribué au développement de l'accès à des services de santé en français durant l'année 2015-2016 ainsi que de parler de la transformation du système de santé ontarien.

Yves Lévesque, Président de conseil d'administration de l'Entité 4

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. L'Entité 4 profite de ces rencontres pour faire la promotion des services existants et pour encourager les partenaires à diffuser l'information.

6 tables de travail couvrant le territoire de l'Entité 4 :

- Coalition pour des Communautés Francophones en Santé de Scarborough (Scarborough)
- Comité consultatif sur les services en français de North York Ouest (North York Ouest)
- Table Francophone de Concertation en Santé de Durham (région de Durham)
- Community Partners with Schools (COMPASS) francophone (région de Simcoe Nord Muskoka)
- Comité directeur du Pavillon Omer Deslauriers à Bendale Acres (Scarborough)
- Comité des partenaires de Toronto North Support Services sur la santé mentale des francophones (North York)



COLLABORER

« C'est rare d'avoir une occasion dans la vie et surtout le travail, d'être autant appuyés par un partenaire pour aider la communauté. Mon rôle de Navigatrice de système en français ne fait qu'une partie de plusieurs activités dans la communauté qui visent un meilleur accès aux soins de santé et bien-être dans la région de Simcoe Nord Muskoka. Certes le soutien et la sensibilisation culturelle, linguistique et l'auto-identification des personnes qui parlent le français au travail, à l'école et dans leurs familles donneront l'espoir que oui on peut mieux vivre en français et en santé et que ça ne doit pas être l'un ou l'autre. »

–
Céleste Lalonde, Navigatrice francophone du système de santé,
Centre de santé communautaire CHIGAMIK

L'Entité 4 collabore étroitement avec les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka, chargés de la planification, de l'intégration et du financement du système de santé local. Nous représentons les besoins en santé de la communauté francophone de notre territoire en faisant des recommandations à nos RLISS partenaires pour améliorer la qualité des services de santé pour la population francophone.

Soucieux d'approfondir cette collaboration et d'assurer un accès plus équitable aux services de santé en français, l'Entité 4 et ses RLISS partenaires ont décidé d'harmoniser le cycle de planification des services de santé en français au cycle de planification des RLISS, qui est encadré par les plans de services de santé intégrés (PSSI). Nous avons donc élaboré une stratégie commune pour la période de 2016 à 2019, avec une mise à jour annuelle qui coïncide avec le plan d'activités annuel des RLISS. Ce plan stratégique sur trois ans est aussi aligné avec la transformation du système de santé de l'Ontario sous **« Priorités aux patients : plan d'action en matière de soins de santé »**.

Notre stratégie sur trois ans s'appuie sur deux niveaux d'action :

- Des **actions systémiques** pour créer les conditions propices au développement d'un accès équitable aux services de santé en français.
- Des **initiatives sectorielles** pour poursuivre l'amélioration de l'accès aux soins de santé pour les francophones.

Nombre de recommandations qui ont été faites lors des dernières années qui sont mises en œuvre en collaboration avec les RLISS.

11 RECOMMANDATIONS AU RLISS DU CENTRE

14 RECOMMANDATIONS AU RLISS DU CENTRE-EST

12 RECOMMANDATIONS AU RLISS DE SIMCOE NORD MUSKOKA

Récipiendaires des prix de reconnaissance à l'AGA 2016

21 fournisseurs de services de santé ont participé aux ateliers sur l'offre active offerts par l'Entité 4 cette année.

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

Au niveau provincial, l'Entité 4 collabore activement au **Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario**. Ensemble, le Regroupement a envoyé une réponse à deux documents de discussions ministériels : *Élaborer la stratégie ontarienne en matière de démence et Cadre en matière de niveaux de soins.*

« L'Entité 4 met de l'avant les besoins des francophones des régions du centre de la province pour la planification de services adaptés aux réalités de nos communautés. [...] Grâce aux efforts et à l'engagement soutenu de ses membres, les fournisseurs de services de santé en Ontario ont un soutien précieux afin de continuer à développer des modèles novateurs de livraison de services en français. »

–

l'Honorable Marie-France Lalonde,
Ministre déléguée aux Affaires francophones

RÉALISER

DOMAINES PRIORITAIRES

SOINS PRIMAIRES

SANTÉ MENTALE

SOINS COMMUNAUTAIRES ET À DOMICILE

SOINS PALLIATIFS

SOINS PRIMAIRES

DANS LE RLISS DE SIMCOE NORD MUSKOKA

Dans la foulée d'un projet pilote fructueux et à la suite d'une recommandation de l'Entité 4, le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a attribué les fonds nécessaires à la création d'un poste de **navigateur du système de santé en français** au CSC CHIGAMIK pour d'améliorer l'accès à des services de soins de santé appropriés. Depuis le début du projet, plus de **40 patients francophones** ont obtenu une aide pour accéder aux services en français dans Simcoe et Muskoka.

DANS LE RLISS DU CENTRE

À la suite d'un projet d'évaluation des besoins et d'une série d'activités d'engagement avec la communauté, le RLISS du Centre a établi un **poste bilingue de navigateur du système de santé** au CSC BLACK CREEK. Son rôle principal est de mettre en place des mécanismes d'aiguillage et de navigation. Le navigateur fait aussi la promotion d'un mode de vie sain auprès d'une communauté constituée en grande partie de nouveaux arrivants. Il y a eu près de **150 participants** aux ateliers offerts en français et **53 patients** ont utilisé les services de navigation.

DANS LE RLISS DU CENTRE-EST

Le CSC TAIBU continue d'approfondir sa relation productive avec la communauté francophone, en offrant des activités de **promotion de la santé**. Plus de **355 francophones** ont participé à ces activités cette année. Le RLISS du Centre-Est a aussi accordé au CSC TAIBU un financement de base pour l'embauche **d'une infirmière praticienne** qui a déjà offert des services à **148 patients francophones**.

« En tant que nouvel arrivant à Toronto depuis environ une année, cela a été une bonne nouvelle pour moi quand j'ai rencontré la promotrice des services de santé au CSC TAIBU et savoir que je pouvais être servi en français pour mes problèmes de santé car on avait des difficultés à communiquer en anglais. Depuis avec ma femme et mes deux enfants nous sommes devenus clients et on a pu participer à différentes activités par exemple la fête de Noël où c'était notre première Noël loin de chez nous. Aussi, j'ai eu un support inestimable de l'infirmière praticienne durant la grossesse de ma femme ainsi qu'après la naissance de notre fille. »

–
Francophone de Scarborough

Liben Gebremikael, directeur du CSC TAIBU et Marie-France Lalonde, Ministre déléguée aux Affaires francophones

SANTÉ MENTALE

Le RLISS du Centre a fourni un financement à Toronto North Support Services pour la réalisation d'un projet pilote en matière de **santé mentale et de toxicomanie** s'adressant aux francophones, et plus particulièrement aux immigrants et aux nouveaux arrivants de langue française. Il y a eu près de **300 participants francophones** dans les activités, ce qui a donné lieu à une augmentation du nombre d'aiguillages aux services de gestion de cas en santé mentale par l'entremise de Access Point.

La formation de **Premiers Soins en Santé Mentale** a été offerte en français à travers le territoire de l'Entité 4 par plusieurs de nos partenaires tels que le CSC CHIGAMIK, l'Association canadienne pour la santé mentale de Durham, le CSC TAIBU et Toronto North Support Services avec le support du Réseau Franco-santé du Sud de l'Ontario. Un total de **103 participants** ont reçu leur certification cette année.

« Je pense que tout adulte devrait participer à cette formation, surtout la communauté francophone de Toronto. Étant offerte en français, cela donne la chance à ceux qui ne sont pas confortables en anglais de mieux appréhender le sujet et profiter de cette précieuse formation. Sincèrement, si cette formation n'avait pas été donnée en français, je ne l'aurais jamais faite et je serais restée dans mon ignorance et mon manque de connaissance et cela aurait fait une personne de moins pouvant intervenir dans une situation et peut-être aider à sauver une vie. »

–

Francophone de Scarborough

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

« L'action d'Entité 4 au niveau technique, politique et dans la mise en œuvre des activités compte pour beaucoup dans la réussite de l'amélioration du Service de Navigation offert à Black Creek pour la communauté francophone de North York. Merci à Entité 4 avec qui nous espérons et comptons poursuivre notre collaboration aussi longtemps que possible. »

–

Stanislas Etiegne
Navigateur francophone du système de santé,
Centre de santé communautaire BLACK CREEK

SOINS COMMUNAUTAIRES ET À DOMICILE

Le **service de jour pour adultes**, offert par Centres d'Accueil Héritage, a connu une augmentation du nombre de participants cette année. Ce groupe d'aînés a aussi eu l'opportunité de participer à un **atelier sur la prévention des chutes** offert en partenariat avec Oshawa Senior Citizens.

Le **comité directeur du Pavillon Omer Deslauriers à Bendale Acres** a continué de renforcer la capacité de ce foyer de soins de longue durée en matière de services en français et à promouvoir les services pour faire augmenter le nombre de résidents francophones. Au 31 mars, **22 francophones** étaient hébergés au Pavillon Omer Deslauriers où les services sont offerts en français.

Clients francophones de Centres d'Accueil Héritage participent au Défi TorontoPhoto: Centres d'Accueil Héritage

SOINS PALLIATIFS

L'Entité 4 a embauché un consultant pour mieux comprendre la capacité en matière de **soins palliatifs en français** sur son territoire. L'Entité 4 a ensuite fourni des recommandations à chacun de ses RLISS partenaires dans le but d'améliorer les soins palliatifs pour francophones. Les principaux problèmes traitent de l'obtention de renseignements fiables, de la difficulté à être aiguillés vers les services en français, du support pour les aidants naturels et du manque de discussions entourant les soins de fin de vie.

Cette année, l'Entité 4 a été invitée aux **tables de planification des soins palliatifs** de chacun de ses RLISS partenaires pour s'assurer que les besoins des francophones soient pris en considération lors des discussions.

Équipe de l'Entité 4

Le conseil d'administration de l'Entité 4 avec Estelle Duchon, directrice générale

INFORMER

Dans un but de maximiser l'utilisation des services en français, l'Entité 4 participe à la préparation d'outils de promotion à l'intention des fournisseurs de services de santé (par exemple, le CSC de Black Creek, Centres d'Accueil Héritage et le CSC TAIBU.

NOTRE ORGANISATION

L'équipe de l'Entité 4 continue de développer ses liens stratégiques avec ses partenaires et de parfaire ses connaissances dans la planification et le développement des services de santé en français.

7
ATELIERS DE FORMATION PROFESSIONNELLE

14
CONFÉRENCES ET FORUMS

1
RETRAITE DE FORMATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOTRE ÉQUIPE

Estelle Duchon, *Directrice générale*

Ameth Lo, *Directeur de la planification* [depuis janvier 2017]

Nancy Steben, *Agente de planification* [depuis mai 2016]

Simon Houle, *Agent de planification* [depuis août 2016]

Sophie Sakillarides, *Agente de communication et de liaison communautaire*

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

Sonia Lapointe, *Adjointe à l'administration* [jusqu'en juin 2016]

CONSEIL D'ADMINISTRATION

RÉGION DU CENTRE

Yves Lévesque, *Président*
Narjiss Lazrak, *Vice-présidente*
Dominique Janssens, *Trésorier*

RÉGION DU CENTRE-EST

Laura Lutoto, *Secrétaire*
Jules Nkamtchou
Jean Bouchard

RÉGION DE SIMCOE NORD MUSKOKA

Annick Brown, *Secrétaire* [jusqu'en juin 2016]
Marie-France Heikens
Nina Lavoie [jusqu'en octobre 2016]

ÉTATS FINANCIERS 2016-2017

L'état des résultats ci-contre est extrait des états financiers vérifiés 2016-2017 de l'Entité 4. Les états financiers complets, ainsi que la lettre d'opinion émise par Marcil Lavallée pour l'année fiscale 2016-2017, sont disponibles sur demande.

ÉTAT DES RÉSULTATS Pour l'exercice terminé le 31 mars 2017	2017	2016
PRODUITS		
Subventions du RLISS	654 064 $	654 064 $
Apport reporté afférent aux immobilisations corporelles	(3 868)	-
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	8 131	14 105
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	300	-
TOTAL	**658 627**	**668 169**
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	408 929	384 781
Consultants et honoraires professionnels	102 953	128 348
Loyer	32 738	33 542
Frais de déplacement	26 465	23 148
Conférences et formation	16 605	16 690
Services informatiques	12 905	19 955
Télécommunications	12 081	11 993
Publicité et promotion	10 182	9 630
Fournitures de bureau	8 992	8 907
Frais de bureau	7 911	4 106
TVH non remboursable sur les charges	6 427	8 582
Assurances	3 764	3 623
Intérêts et frais de service	544	759
Amortissement des immobilisations corporelles	8 131	14 105
TOTAL	**658 627**	**668 169**
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**- $**	**- $**

Yves Lévesque
Président

Dominique Janssens
Le trésorier