

Vers un accès équitable aux Services de santé en français

Entité 4

RLISS du Centre / RLISS du Centre-Est / RLISS de Simcoe Nord Muskoka

2019-2022

Rapport sur l'an 1 : 2019-2020

Au 31 mars 2020

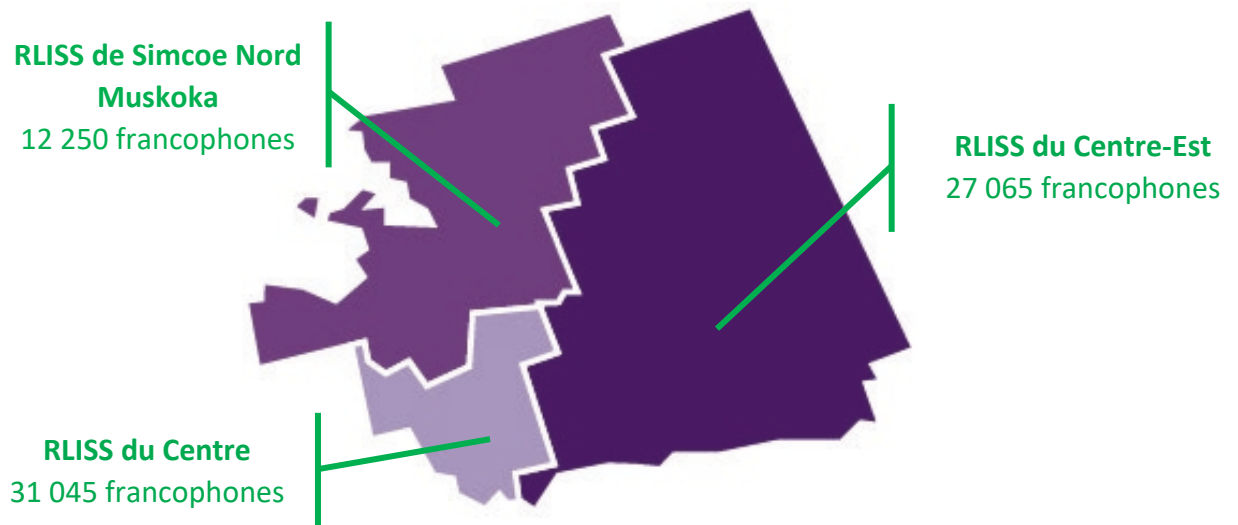
Table des matières

Introduction	4
Notre approche.....	6
Plan d'action RLISS-ENTITÉ (PARE)- Sommaire.....	8
PLANIFIER.....	9
Transformation du système et connexion des soins	9
Les Équipes Santé Ontario : remodeler les soins de santé	9
Engager la communauté francophone	12
Parler à la communauté pour améliorer les soins.....	12
Lentille francophone au Conseil du Premier ministre	12
La langue compte dans les soins de longue durée	12
Collecte de données	14
Indicateurs de performance	16
BÂTIR.....	18
Accompagner les fournisseurs de services.....	18
Coordination.....	18
Réseau de Télémédecine de l'Ontario (OTN)	19
RÉALISER	21
Soins primaires	21
Santé mentale.....	24
Soins à domicile et en milieu communautaire	25
Soins palliatifs	26
PÉRENNISER	27
Bâtir l'accès à des services de santé en français de qualité et pérennes.....	27
Renforcer et pérenniser les services de santé en français.....	28
Remodeler les services de santé en français dans les ÉSO du Grand Toronto.....	28
Conclusion	30
Sommaire des activités d'engagement communautaires 2019-2020.....	31

Abréviations

ACFO –	Assemblée des communautés francophones de l’Ontario
ACSM –	Association canadienne pour la santé mentale
AFRY –	Association des francophones de la région de York
EPSSF –	Entités de planification des services de santé en français
ÉSO –	Équipe santé Ontario
LSF -	Loi sur les services en français
MS –	Ministère de la santé
MSLD –	Ministère des Soins de longue durée
Regroupement –	Regroupement des entités de planification des services de santé en français
RISE –	Rapid-Improvement Support and Exchange
RLISS –	Réseau local d’intégration des services de santé
SEF –	Services en français
SLD –	Soins de longue durée
SO -	Santé Ontario

La prestation des services de santé en français (SSF) en Ontario a été enchâssée dans deux lois clés : la *Loi sur les services en français* (1990) et la *Loi sur l'intégration du système de santé local* (2006). Ces lois sont le fruit de l'engagement du gouvernement de l'Ontario à fournir aux francophones un accès amélioré à des soins de santé de qualité en français à tous les échelons du réseau de la santé. La *Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population* a réaffirmé cet engagement.



¹ Données du recensement de 2016 selon la Définition inclusive de francophone (2009).

L'Entité 4 est l'une des six entités de planification des services de santé en français (EPSSF) mises sur pied par le ministère de la Santé (MS) en 2010. Ce faisant, le gouvernement de l'Ontario a concrétisé son engagement à répondre aux besoins spécifiques de la communauté de langue officielle en situation minoritaire de la province.

En novembre 2017, le Ministère de la santé (MS) a publié le *Guide des exigences et obligations relatives aux services de santé en français* pour renforcer la responsabilisation et le rendement du système de santé et à favoriser l'accès des collectivités francophones. Dans ce guide, le Ministère vient préciser les rôles des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) dans la planification et la prestation de services de santé en français :

- Planifier, financer, intégrer et fournir des services de santé locaux, notamment en faveur de la collectivité francophone.
- Promouvoir l'équité dans le domaine de la santé, réduire les disparités et les inégalités en matière de santé et respecter la diversité des collectivités et les exigences de la *Loi sur les services en français* (LSF) en matière de planification, de conception, de prestation et d'évaluation des services
- À titre d'agence de la couronne, se conformer aux exigences de la LSF

- Tenir les FSS responsables de la prestation de SSEF et de la présentation de rapports sur cette prestation, conformément aux conditions des ententes de responsabilisation en matière de services RLISS-FSS (ERS).
- Veiller à ce que les renseignements concernant les SSEF soient mis à la disposition au public.
- Assurer la liaison avec le Ministère et collaborer avec les entités et les FSS en vue d'identifier les SEF au sein des FSS et des FSS visant la désignation de SEF
- Promouvoir et appliquer le concept d'« offre active » dans l'ensemble du système de santé local.

Les responsabilités suivantes ont été confiées par le MS aux EPSSF pour remplir la partie de leur mandat qui vise à conseiller les RLISS sur besoins des communautés francophones en matière de services de santé :¹

- Soutenir le mandat des RLISS et collaborer afin d'assurer l'efficacité de la prestation de SSEF à l'échelle locale
- Assurer la liaison avec les RLISS en vue d'identifier les SEF au sein des FSS et des FSS visant la désignation de SEF
- Engager la collectivité francophone afin d'éclairer les conseils de l'entité fournis au RLISS au sujet des priorités essentielles.

Le Plan d'action RLISS-Entité 2019-2022 (PARE) fait état du travail mené en collaboration par les RLISS de Simcoe Nord Muskoka, du Centre et du Centre-Est et l'Entité 4. L'objectif principal du PARE 2019-2022 est d'identifier les besoins des collectivités francophones, faire le point sur les capacités locales en matière de SSF et énoncer les priorités communes en vue de combler les lacunes dans les SSF lors de la planification.

Pour favoriser ce travail de collaboration et augmenter l'accès à des services de santé en français de façon équitable, les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka et l'Entité 4 ont décidé d'élaborer une stratégie conjointe sur les services en français qui s'harmonise avec les cycles de planification des RLISS (Plans de services de santé intégrés (PSSI), et Plan d'activités annuel (PAA)) soit sur une période de trois ans (2019-2022).

Le présent rapport fait état des progrès réalisés au cours de la première année de mise en œuvre de la stratégie. Ce rapport fait également le point sur les réussites, les leçons apprises et les défis qui se sont présentés pendant cette année fiscale.

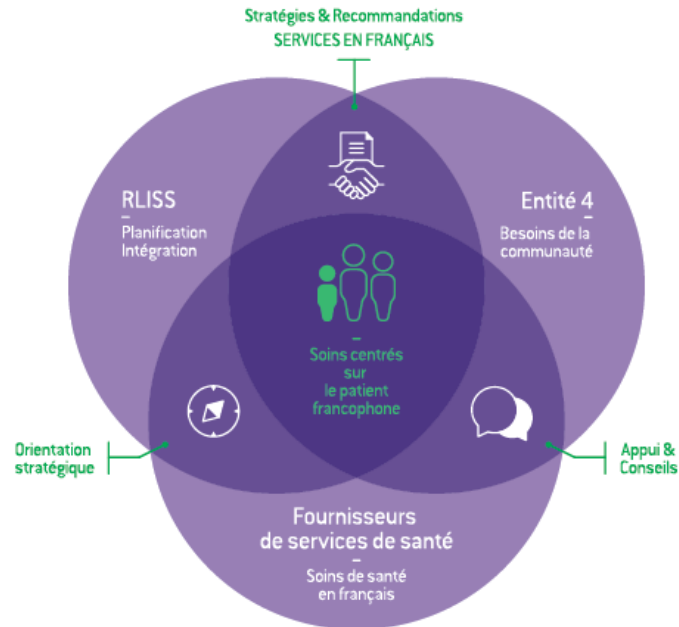
Au cours des deux années à venir, nous continuerons d'explorer des façons d'améliorer les services aux francophones, à établir des services et à améliorer les services actuels, et à renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé (FSS) à fournir des services de qualité supérieure aux francophones. La stratégie évoluera et sera adaptée aux différentes occasions qui se présenteront ainsi qu'aux changements dans le système de santé qui touchent l'équité.

Au fur et à mesure que la présente transformation du système prendra forme, l'Entité 4 adaptera son travail de partenariat pour continuer d'améliorer l'accès aux SEF en mettant l'accent sur des soins de qualité centrés sur le patient francophone.

¹ http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/docs/Guide_concernant_les_SSEF_FINAL.pdf

La mise en œuvre de la stratégie repose sur une collaboration soutenue entre l'Entité 4, nos trois RLISS partenaires, Santé Ontario, les organismes communautaires et les fournisseurs de services de santé. Cette collaboration s'appuie sur une compréhension commune du rôle de chacune des parties au sein du système de soins de santé.

Améliorer l'accès aux services de santé en français
et assurer des résultats positifs pour les patients francophones



L'Entité 4 sensibilise activement les fournisseurs de services de santé à l'importance cruciale de la langue comme facteur de sécurité et de qualité 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. Les actions concertées de tous ces acteurs clés ne visent qu'un seul objectif : mettre le patient ou la patiente francophone au cœur de ses soins.

Le tableau qui suit présente une série d'événements importants qui sont survenus en 2019-2020.

LE 2 AVRIL 2019 – Le Regroupement des Entités est l'un des 30 groupes invités à faire une présentation devant le Comité permanent de la politique sociale dans le cadre de la revue de la *Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population*.

LE 18 AVRIL 2019 – La *Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population* est adopté

LE 26 AVRIL 2019 – Le Regroupement des Entités collabore à l'organisation de groupes de discussion pour francophones pour le compte du Conseil du premier ministre pour l'amélioration des soins de santé et l'élimination de la médecine de couloir. 250 participants francophones sur 16 différents sites.

LE 15 MAI 2019 – Les ÉSO postulantes sont invitées à déposer leurs autoévaluations au Ministère de la Santé.

LE 26 JUIN 2019 – Le Regroupement des Entités rencontre le président du Conseil d'administration de la nouvelle structure nommée Santé Ontario.

JUILLET 2019 – Des 150 autoévaluations soumises, 31 équipes sont invitées par le Ministère de la Santé à déposer une demande complète.

AOÛT - SEPTEMBRE 2019 – L'Entité 4 rencontre 8 ÉSO sur son territoire pour les aider à intégrer les SSEF dans le cadre du développement de leur application auprès du gouvernement.

SEPTEMBRE 2019 – L'Entité 4 développe et distribue des fiches de données sur les communautés francophones locales aux ÉSO potentielles sur l'ensemble de son territoire.

LE 23 SEPTEMBRE 2019 – Le Regroupement des Entités travaille en collaboration avec l'équipe de RISE pour offrir un webinaire aux ÉSO potentielles sur la création d'un environnement propice à l'amélioration des soins de santé pour francophones.

LE 1 OCTOBRE 2019 – Le MSLD annonce son engagement à augmenter de 15 000 lits les places disponibles en soins de longue durée, et de réaménager 15 000 lits qui existent déjà.

LE 22 OCTOBRE 2019 – L'Entité 4 rencontre La Clé afin de discuter des besoins en matière des SLD des Francophones de Simcoe Nord Muskoka

OCTOBRE - NOVEMBRE 2019 – Quatre ÉSO invitent l'Entité 4 à participer aux visites que fait le Ministère de la Santé dans le processus d'évaluation des applications

LE 5 NOVEMBRE 2019 – L'Entité 4 rencontre l'ACFO Toronto afin de discuter des besoins en matière des SLD des Francophones de North York

LE 11 NOVEMBRE 2019 – Le Regroupement des Entités dépose une série de recommandations sur la mise à jour du règlement de la Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population régissant les Entités de planification des services de santé en français

LE 12 NOVEMBRE 2019 – Entité 4 lance une campagne de sensibilisation : *La langue compte dans les soins de longue durée* pour informer les fournisseurs de services sur l'importance de prioriser des lits pour les aînés francophones.

LE 13 NOVEMBRE 2019 – Entité 4 remet une recommandation au RLISS du Centre-Est pour l'identification de l'ACSM Durham pour la prestation de services en français.

LE 13 NOVEMBRE 2019 – Le Ministère de la Santé annonce que, pour la période transitoire, les 14 RLISS seront regroupés dans cinq régions géographiques.

LE 17 NOVEMBRE 2019 – L'Entité 4 anime un groupe de discussion communautaire sur les besoins des francophones en matière des SLD dans la région de Durham.

LE 22 NOVEMBRE 2019 – L'Entité 4 anime un second groupe de discussion sur les besoins en matière des SLD des francophones de Durham

DU 25 NOVEMBRE AU 6 DÉCEMBRE 2019 – La province annonce la création de 24 ÉSO, dont 9 sont situées sur le territoire de l'Entité 4.

- L'Entité 4 participe aux annonces des ÉSO de East York North Durham, de Durham, de Couchiching, de North York

LE 26 NOVEMBRE 2019 – L'Entité 4 rencontre l'AFRY afin de discuter des besoins en matière des SLD des Francophones d'York

DÉCEMBRE 2019 – L'Entité 4 dépose aux RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka un rapport sur la capacité des foyers de SLD à offrir des SSEF dans leurs territoires respectifs

LE 11 DÉCEMBRE 2019 – L'Entité 4 anime un groupe de discussion sur les besoins en matière des SLD des francophones dans la région de Barrie

LE 20 DÉCEMBRE 2019 – Le président-directeur général de Santé Ontario est nommé.

JANVIER ET FÉVRIER 2020 – L'Entité 4 rencontre les nouveaux responsables régionaux des régions du Centre et de l'Est de l'Ontario.

LE 24 JANVIER 2020 – L'Entité 4 rencontre la ministre de la Santé, Christine Elliott, pour discuter de services de santé en français au nom du Regroupement des Entités.

LE 27 JANVIER 2020 – Suite à une recommandation de l'Entité 4, l'ACSM est identifié pour offrir des SSEF par le RLISS du Centre-Est

LE 31 JANVIER 2020 – L'Entité 4 assiste à une table ronde sur la santé mentale et les dépendances organisée par Michael Tibollo, ministre associé délégué au dossier de la Santé mentale et de la Lutte contre les dépendances

LE 11 FÉVRIER 2020 – L'Entité 4 remet une recommandation au RLISS du Centre-Est sur l'identification de la Société Alzheimer du la région de Durham pour la prestation de SSEF

LES 19 ET 20 FÉVRIER 2020 – L'Entité 4 assiste au forum provincial sur les ÉSO

LE 20 FÉVRIER 2020 – L'Entité 4 fait une présentation sur les besoins des francophones au "Barrie and Area Long-Term Care committee"

LE 5 MARS 2020 – L'Entité 4 anime un groupe de discussion sur les besoins en matière des SLD des francophones de Penetanguishene

LE 9 MARS 2020 – Le Gouvernement de l'Ontario ouvre une consultation publique de 7 jours sur le nouveau règlement régissant les EPSSF.

LE 12 MARS 2020 – Le Regroupement des Entités rencontre le président-directeur général de Santé Ontario pour discuter de l'intégration des services de santé en français au sein de la nouvelle structure.

LE 16 MARS 2020 – En réponse à la consultation publique, le Regroupement des Entités recommande la création d'un comité de travail mandaté pour travailler avec le Ministère de la Santé au développement de mécanismes administratifs qui tiendront compte des enjeux soulevés par le Regroupement.

PRÉSENT – L'Entité 4 participe aux comités et aux groupes de travail de 9 ÉSO (sélectionnées et en développement) de notre territoire

PLAN D'ACTION RLISS-ENTITÉ (PARE)- SOMMAIRE

Le PARE 2019-2022 décrit comment les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka collaboreront pour améliorer l'accès à des services de santé en français, en regroupant les actions sous quatre objectifs distincts :

- **Planifier** l'offre de services de santé en français
- **Bâtir** la capacité des fournisseurs de services de
- **Réaliser** le déploiement d'un continuum de services de santé
- **Pérenniser** l'offre de services de santé

PARE 2019-2022 Entité 4 – RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka				
Objectifs stratégiques	PLANIFIER l'offre de services de santé en français	BÂTIR la capacité des fournisseurs à offrir des services de santé en français	RÉALISER le déploiement d'un continuum de services de santé	PÉRENNISER l'offre de services de santé
Buts	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir la représentation des francophones aux tables de planification des RLISS • Appliquer une lentille francophone au moment d'élaborer des stratégies • Définir les capacités et les lacunes en matière de SSF selon la perspective géographique et la perspective sectorielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un soutien individuel aux FSS • Fournir de la formation afin de favoriser l'offre active de services en français • Inciter les FSS à adopter un mécanisme standard pour repérer les patients et patientes francophones et s'assurer de répondre à leurs besoins • Favoriser la collaboration entre les FSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec les partenaires du système pour mettre au point des services, améliorer l'accès à des services de santé de qualité et rehausser l'expérience vécue par les patients et patientes • Promouvoir les services en français auprès de la communauté francophone 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des analyses des capacités et des lacunes pour mieux cibler des FSS • Appuyer les FSS qui souhaitent obtenir leur désignation • Surveiller les progrès et la conformité en fonction des exigences de désignation
Indicateurs de réussite	% des services financés par les RLISS ayant des obligations en matière de services en français	% des FSS financés par les RLISS qui identifient de la clientèle francophone % des FSS financés par les RLISS qui recueillent des données sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des SSF	% des services financés par les RLISS ayant des obligations en matière de services en français	% moyen d'atteinte des exigences de désignation
Concertation communautaire	Consulter activement la communauté francophone afin de repérer les lacunes et de planifier une offre de services appropriés	Assurer la participation de patients et patientes francophones à l'élaboration de modèles de prestation de services adaptés aux besoins locaux	Collaborer avec la communauté francophone pour évaluer les services et y favoriser l'accès	Sensibiliser la communauté francophone aux mécanismes d'identification et de désignation, et susciter son intérêt à cet égard
Domaines d'action prioritaires	<ul style="list-style-type: none"> • Soins primaires • Soins actifs et hospitaliers • Santé mentale et toxicomanie • Soins à domicile et en milieu communautaire • Services aux aînés • Soins de longue durée • Soins palliatifs 			
Populations prioritaires	<ul style="list-style-type: none"> • Aînés • Enfants, jeunes et leur famille • Personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie • Nouveaux arrivants 			
Facteurs habilitants	<ul style="list-style-type: none"> • Planification à l'échelle locale • Planification de la capacité • Technologies 			

TRANSFORMATION DU SYSTÈME ET CONNEXION DES SOINS

Pour s’assurer que la lentille francophone est prise en considération au stade de la planification d’une initiative, l’Entité 4 et les FSS siègent à plusieurs tables de planification dans chacun de ses RLISS partenaires, notamment le Comité directeur pour les soins palliatifs du RLISS du Centre-Est et au Comité directeur régional du réseau des soins palliatifs de Simcoe Nord Muskoka.

La Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population a engendré la création de Santé Ontario, une nouvelle structure qui rassemble 21 agences préexistantes, incluant les 14 RLISS. Les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka ont été nos partenaires depuis les débuts de l’Entité 4 et ont contribué à améliorer l’accès à des services de santé en français.

Les Équipes Santé Ontario : remodeler les soins de santé

L’année fiscale 2019-2020 a débuté par appel du Gouvernement de l’Ontario aux fournisseurs qui désiraient soumettre une auto-évaluation de leur état de préparation à devenir des ÉSO. Les Équipes santé Ontario (ÉSO) ont été créées pour fournir une nouvelle façon d’organiser et de prodiguer des soins qui sont mieux interconnectés pour les patients dans leurs communautés locales. Selon le mandat des ÉSO, les fournisseurs de soins de santé travailleront en tant qu’équipes coordonnées - peu importe l’endroit où ils offrent leurs soins.² L’objectif de ce modèle est de donner les outils nécessaires aux FSS pour prodiguer de meilleurs soins, plus rapidement et efficacement, et centrer les services sur le patient qui reçoit tous ses services au sein d’une seule et même équipe.

Équipes Santé Ontario



Les ÉSO renforceront les connexions entre les soins locaux pour créer un système de santé coordonné, centré sur les patients. (Image provenant du site web du Ministère de la Santé Devenir une Équipe Santé Ontario).

² <http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/default.aspx>

Puisque les fournisseurs de services, notamment les hôpitaux, médecins et les fournisseurs de soins à domicile et en milieu communautaire, ont tissé des liens de collaboration plus serrés pour interconnecter les soins, l'Entité 4 a communiqué avec toutes les équipes Santé Ontario (ÉSO) potentielles de son territoire pour leur fournir des données probantes sur les communautés francophones qu'elles sont appelées à desservir.

Cette information leur a été fournie pour aider les ÉSO à mieux comprendre les données socio-démographiques de leurs communautés minoritaires de langue officielle dans des zones géographiques précises menant ainsi à une meilleure compréhension des populations francophones locales. De plus, on pouvait y trouver une liste des FSS qui offrent des SEF dans la région. En travaillant étroitement avec l'Entité 4, les ÉSO se sont assurées d'inclure une lentille francophone dans le processus d'application.

Équipes Santé Ontario : Des soins interconnectés pour les francophones de North York Ouest

La Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population stipule que "le système public de soins de santé devrait tenir compte de la diversité des collectivités de l'Ontario et respecter les exigences de la Loi sur les services en français en ce qui concerne la planification, la conception, la prestation et l'évaluation de services de soins de santé destinés à la collectivité ontarienne de langue française."

Intégrer les services de santé en français (SSF) dans votre Équipe Santé Ontario

L'Entité 4 peut vous aider à engager la communauté francophone. Autres ressources locales :

Le comité consultatif sur les services en français de North York Ouest travaille à la promotion des services en français. Ce comité met à profit les partenariats et les réseaux existants (organismes communautaires, conseils scolaires et fournisseurs de services) pour sensibiliser et engager les communautés francophones sur des questions de santé.

Ce que vous devez savoir sur les francophones de North York Ouest :

Les populations francophones desservies par l'Entité 4 dans North York Ouest sont riches et diverses ce qui signifie des besoins variés et complexes en matière de santé.

Les communautés francophones du Grand Toronto sont en croissance et comprennent plusieurs différents groupes ethniques ainsi que des nouveaux arrivants. L'Entité 4 peut vous offrir son expertise et fournir des données probantes sur le profil socio-économique de vos communautés francophones.

3 635 = 1,37%

FRANCOPHONES DE LA HABITANT NORTH YORK OUEST¹

¹ Toutes les statistiques proviennent du recensement de 2016 selon la définition inclusive de francophone.

POPULATION FRANCOPHONE DE NORTH YORK OUEST

MINISTÈRE VISIBLE MINORITAIRE

POPULATION DE NORTH YORK OUEST PAR TRANCHE D'ÂGE

POPULATION FRANCOPHONE POPULATION GÉNÉRALE

Tranche d'âge	Population francophone (%)	Population générale (%)
0-18	21%	22%
19-64	87%	83%
65-74	5%	6%
75+	7%	8%

- **9 ÉSO ont été nommées** dans le territoire de l'Entité 4 et nous avons rencontré **8** de ces 9 équipes dans le cadre du développement de leur application.
- L'Entité 4 a été nommée partenaire à part entière **dans 4 ÉSO**.
- **5 des 9 ÉSO choisies** ont reconnu **le rôle joué par l'Entité 4 pour engager la communauté francophone** dans le cadre de leur application.

Rapport An 1 - Stratégie 2019-2022

Mai 2020

10

À titre de partenaire privilégié et en siégeant sur plusieurs de leurs comités ou groupes de travail, l'Entité 4 continue de renforcer ses partenariats avec 5 ÉSO nommées et 4 autres en développement sur l'ensemble de son territoire.

Participation de l'Entité 4 aux ÉSO				
RLISS	Régions	Nom de l'ÉSO	Statut	Comités
Centre	North York Ouest	ÉSO du nord-ouest de Toronto	Sélectionnée	Comité sur l'équité en santé
Centre	North York Centre	ÉSO de North York	Sélectionnée	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de travail sur les communications Portail intégré pour la santé mentale
Centre	Région de York Est	ÉSO d'York et du nord de la région de Durham	Sélectionnée	<ul style="list-style-type: none"> Comité directeur Groupe de travail sur l'engagement communautaire et l'éducation
Centre-Est	Scarborough Nord Scarborough Sud	ÉSO de Scarborough	En développement	Membre d'appui
Centre-Est	Durham North Est Durham Ouest	ÉSO de Dirham	Sélectionnée	Comité directeur
SNM	South Georgian Bay	ÉSO de South Georgian Bay	En développement	Table de planification
SNM	Barrie et environs	ÉSO de Barrie et environs	1ère demande non retenue Seconde demande en préparation	Comité directeur
SNM	Couchiching	ÉSO de Couchiching	Sélectionnée	Table de planification
SNM	Simcoe Nord	ÉSO de Simcoe Nord	Demande en préparation	Table de planification
SNM	Région du Centre	ESO régional de soins spécialisés pour les populations vulnérables	Modèle innovant	RLISS de SNM

Nous travaillons également à la création de nouveaux partenariats avec Santé Ontario et les ÉSO, et sommes certains que notre approche de collaboration nous permettra de continuer d'améliorer les services de santé en français.

Parler à la communauté pour améliorer les soins

Sur l'ensemble de notre territoire, de solides liens avec nos communautés francophones et les organismes à leur service nous aident à comprendre les besoins des populations que nous desservons et à développer des services de santé adaptés aux réalités auxquelles elles font face. Un engagement communautaire efficace mène à de meilleurs résultats et des solutions à long-terme puisqu'il est fondé sur la connaissance des enjeux locaux et de perspectives diverses.

Lentille francophone au Conseil du Premier ministre

Le 26 avril 2019, en collaboration avec les cinq autres entités de planification des services en français, l'Entité 4 a contribué à organiser des groupes de discussion pour le compte du Conseil du premier ministre pour l'amélioration des soins de santé et l'élimination de la médecine de couloir.

Le Conseil du premier ministre cherchait à obtenir les réactions de la communauté quant au développement de recommandations à faire au gouvernement dans leur second rapport intitulé *Pour un Ontario en santé : création d'un système de soins de santé durable*.

À partir de seize différents sites, 250 francophones (patients, proches-aidants, fournisseurs de services et acteurs-clés du secteur de la santé) ont participé en partageant leurs idées sur l'amélioration de l'expérience du patient francophone.

La langue compte dans les soins de longue durée

En septembre 2019, l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) a publié son livre blanc sur *Le vieillissement des francophones en Ontario* qui fait état d'un changement démographique indéniable à l'échelle nationale.³ Tel que mentionné dans ce document : "La population franco-ontarienne est plus âgée et plus vulnérable que le reste de l'Ontario."

Le 1er octobre 2019, le Ministère des Soins de longue durée annonçait que la province accepterait "maintenant les demandes visant à aménager de nouveaux lits de soins de longue durée et réaménager des lits de soins de longue durée existants admissibles d'exploitants actuels ou éventuels de foyers de soins de longue durée en Ontario." Cette annonce fait partie de l'engagement du gouvernement de procéder, au cours des cinq prochaines années, à la "création de 15 000 nouveaux lits de soins de longue durée et au réaménagement de 15 000 lits de soins de longue durée plus anciens". À ce jour, le gouvernement a attribué 7 889 nouveaux lits, ce qui représente plus de la moitié de son engagement. Les organismes intéressés à soumettre une demande pour aménager ou réaménager les lits de SLD qui restent à développer devaient le faire en ligne⁴ avant le 31 mars 2020.

³ <https://monassemblee.ca/wp-content/uploads/2019/09/Livre-Blanc-Vieillissement-final-FFF.pdf>

⁴ <http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/ltc/default.aspx>

L'Entité 4 a saisi cette occasion pour souligner les besoins des aînés francophones des RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka en lançant une campagne de sensibilisation sur l'importance de prioriser des lits de soins de longue durée pour les aînés francophones de son territoire. L'Entité 4 a présenté des rapports sur la capacité des fournisseurs avec les objectifs suivants :

1. Décrire les populations francophones qu'on retrouve dans les territoires de chacun de nos RLISS partenaires, ainsi que les obstacles auxquels font face les aînés de ces groupes lorsqu'ils tentent d'accéder à des SLD linguistiquement et culturellement adaptés;
2. Explorer la capacité d'offrir des services bilingues dans les maisons de SLD dans chacun des RLISS;
3. Partager les meilleures pratiques pour desservir les populations francophones en situation minoritaire; et
4. Émettre des recommandations sur les mesures à prendre pour tirer le meilleur parti de cette opportunité, et ainsi répondre aux besoins des aînés francophones lorsqu'il s'agit d'accéder à des lits de SLD dans les territoires de nos trois RLISS.



La campagne *La langue compte dans les soins de longue durée* veut encourager les fournisseurs de services à prioriser des lits pour les francophones dans leur demande de financement et ainsi mieux servir les communautés francophones. L'Entité 4 a également conçu et distribué des fiches de données sur l'importance de bâtir la capacité des FSS à offrir des SLD localement aux aînés francophones dans chacune des régions géographiques que dessert l'Entité 4. Leur objectif principal est de sensibiliser les FSS aux besoins spécifiques des aînés francophones.

Des groupes de discussion ont eu lieu à Durham, Barrie et Penetanguishene. Les idées et commentaires recueillis ont guidé le travail de l'Entité 4 dans l'établissement de liens avec les fournisseurs de ces services. L'Entité 4 a aussi eu l'occasion de rencontrer plusieurs fournisseurs de SLD pour les sensibiliser aux besoins spécifiques des aînés francophones. De plus, nous avons rencontré un nombre d'élus municipaux et provinciaux pour les sensibiliser à ce sujet.

Il est entendu que les demandes de financement devront faire l'objet d'un examen par le Ministère des Soins de longue durée. Cependant, grâce à nos efforts, **quatre fournisseurs de services** de notre territoire ont inclus une demande de lits priorités pour les aînés francophones dans leur application.

La campagne offrait une série de courtes vidéos sur le témoignage d'une francophone quant à l'importance d'offrir des soins de longue en français pour nos aînés, avec plus de 1 544 visionnements.

" Ma mère était une francophone qui avait vécu dans St- Hyacinthe, une ville très, très francophone. Je dirais que, depuis 2016, elle avait démontré des signes de démence, alors, on avait réalisé qu'elle n'était plus en mesure de s'occuper d'elle-même. L'idée d'avoir ma mère en Ontario, c'était la première des choses, mais l'avoir dans un endroit qui parle seulement anglais, c'était hors de question... je ne voulais pas qu'elle se détériore plus. Parce que j'avais déjà perdu ma mère à sa démence".

Proche-aidante

Au cours des deux prochaines années, l'Entité compte continuer sa collaboration avec les MSLD and la communauté francophone de notre territoire afin d'améliorer l'accès et les services pour cette communauté.

COLLECTE DE DONNÉES

L'absence de données, aussi bien sur la capacité du système de santé local d'offrir des SEF que sur l'utilisation des services de santé par les francophones, pose un réel défi aux décideurs qui sont chargés de la planification des services. Ces données sont essentielles pour analyse approfondie de la capacité de SSEF, notamment une analyse de la communauté et de la capacité des fournisseurs de services à offrir des services en français.

Pour mettre à profit notre présence à diverses tables de concertation et notre participation à plusieurs initiatives, nous avons organisé un nombre d'activités pour sensibiliser les parties prenantes à l'importance de colliger des données sur les patients francophones et leur utilisation du système. Nous offrons des ateliers sur l'offre active des SEF pour encourager les FSS à identifier leur clientèle francophone. Au cours de la dernière année fiscale, l'Entité 4 a organisé et animé plusieurs ateliers de sensibilisation et d'éducation sur l'offre active, en mettant l'accent sur l'identification des patients francophones et la collection de données.

En 2017, le MS a accordé un financement au Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) pour le développement d'une plateforme web (Ozi), pour colliger des données normalisées à l'échelle de la province sur la capacité des FSS à offrir des SSEF sur l'ensemble du continuum de soins (e.g. hôpitaux, centres de santé communautaire, soins à domicile, etc.)

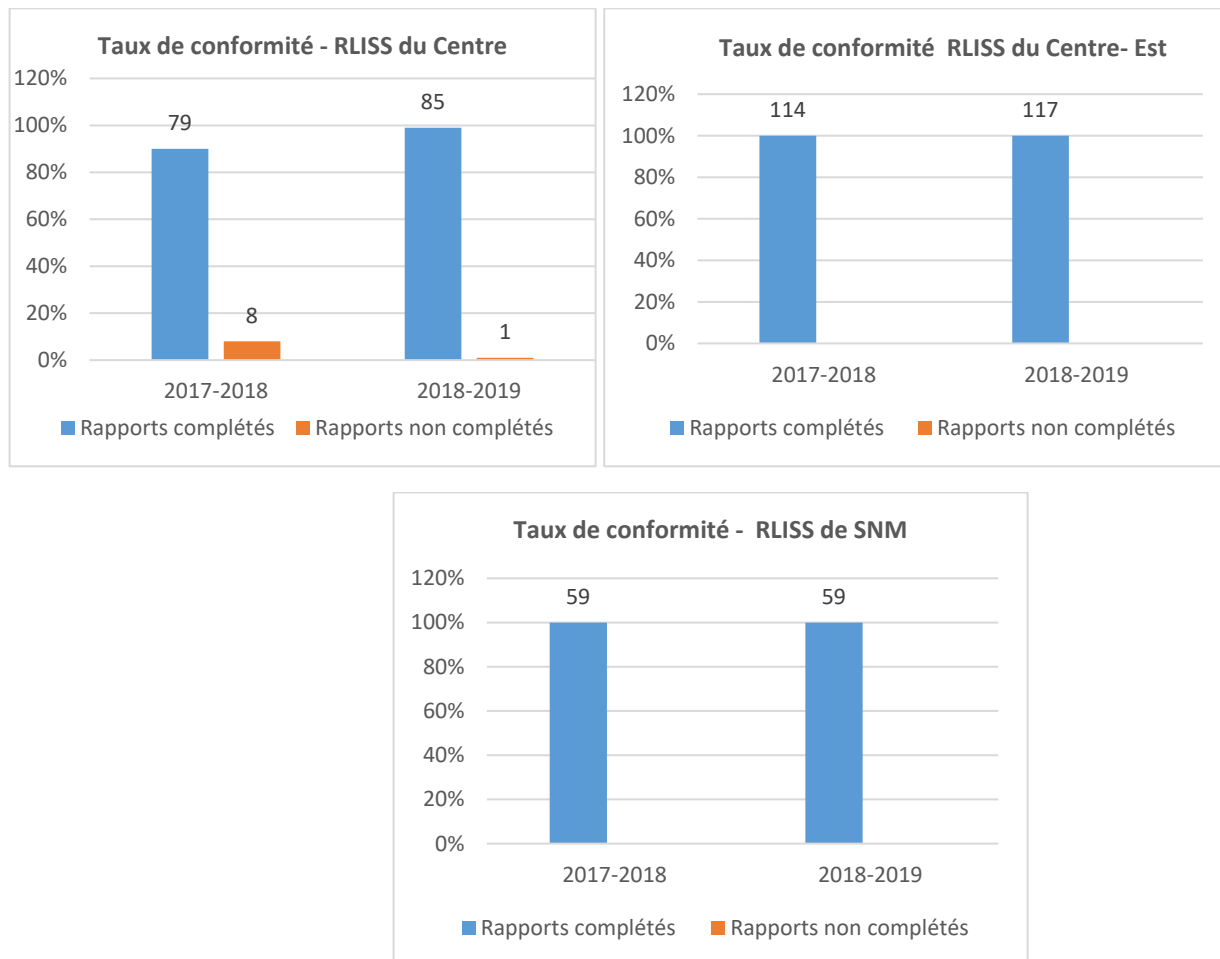
Cet outil permet entre autres d'établir des données de référence sur la capacité des FSS (fournisseurs de services de santé) d'offrir des services en français, et nourrit la planification de ces services pour mieux servir la communauté. Ce portail convivial a été développé pour permettre aux FSS de rencontrer leurs obligations relatives aux SSF inscrites dans les ententes de financement, et pour faire rapport au Ministère et aux RLISS sur les méthodes utilisées pour répondre aux besoins de leurs communautés francophones locales.

Les rapports issus d'Ozi présentent plusieurs opportunités d'amélioration de la prestation des SEF. Nous pouvons, par exemple, mesurer le nombre de FSS sans aucune obligation envers les SEF et ainsi cerner les endroits où il n'y a aucun service direct. Une étude plus approfondie de ce phénomène permettrait de réexaminer l'réattribution de responsabilités ou la nécessité d'augmenter la capacité. Le nombre de clients francophones desservis par les FSS qui ne sont pas identifiés nous renseigne sur les endroits où nous devrions concentrer nos efforts puisqu'il y a une demande de la part de la communauté. De plus, le nombre de ressources humaines qui détiennent une véritable ou une potentielle capacité à offrir des SEF au sein d'organismes non identifiés servira à établir des moyens pour maximiser l'utilisation de ces ressources.

L'Entité 4, en collaboration avec nos trois RLISS partenaires, a offert du soutien aux FSS pour compléter les rapports annuels sur les SEF. Collectivement, nous avons également collaboré à la validation des données fournies par les FSS dans leur rapports Ozi.

À la fin de l'année fiscale 2018-2019, 16 fournisseurs identifiés, 2 fournisseurs désignés et 257 fournisseurs non identifiés ont soumis leur rapport sur les SEF sur la plateforme OZI. Cet outil a permis non seulement de recueillir de l'information sur la capacité des fournisseurs de services de santé à offrir des services en français, mais aussi d'évaluer le niveau de progrès des fournisseurs identifiés et (ou) désignés vers l'obtention ou le maintien d'une désignation. L'analyse de ces données nous permet de mieux comprendre la capacité dans ces trois territoires, de mettre ces renseignements à profit pour tirer le maximum des ressources qui existent déjà au niveau local, et de bien cerner les lacunes dans la prestation des services.

Les graphiques qui suivent indiquent le nombre (et le pourcentage) de rapports SEF complétés et soumis par les FSS de chacun de nos RLISS partenaires :



Les indicateurs de rendement aux paragraphes suivants serviront à mesurer les progrès dans la mise en œuvre de la présente stratégie triennale. Il est important de souligner que les quatre objectifs stratégiques sont interreliés. C'est ce qui explique pourquoi des indicateurs de rendement sont repris pour plus d'un objectif stratégique.

Planifier : Cet indicateur fait état du pourcentage de services disponibles en français au sein du continuum de soins de santé. Il donne une indication de la capacité locale à soutenir le processus décisionnel au moment de planifier ou de revoir la répartition des responsabilités à l'échelle locale ou des secteurs.

Bâtir : Cet indicateur fournit un éclairage sur les pratiques organisationnelles propices à la prestation des SSF. L'identification des patients francophones est une mesure cruciale pour déployer une offre active de SSF. Il est fort peu probable qu'on offre des SSF à une personne que l'on n'identifie pas comme francophone. L'indicateur associé à ce but mesure également le nombre de FSS qui recueillent de l'information sur la satisfaction des patients francophones.

Réaliser : Cet indicateur porte sur la disponibilité et la permanence de SSF de qualité, qui rehausseront l'expérience des patients et patientes et consolideront l'approche axée sur le patient.

Pérenniser : Cet indicateur couvre les 34 exigences pour la désignation. Les FSS identifiés doivent mettre en place un éventail de pratiques qui leur permettent de déployer une pleine capacité de prestation de SSF de manière active et permanente. Les FSS qui ont obtenu leur désignation doivent également satisfaire à ces exigences pour demeurer conformes aux exigences.

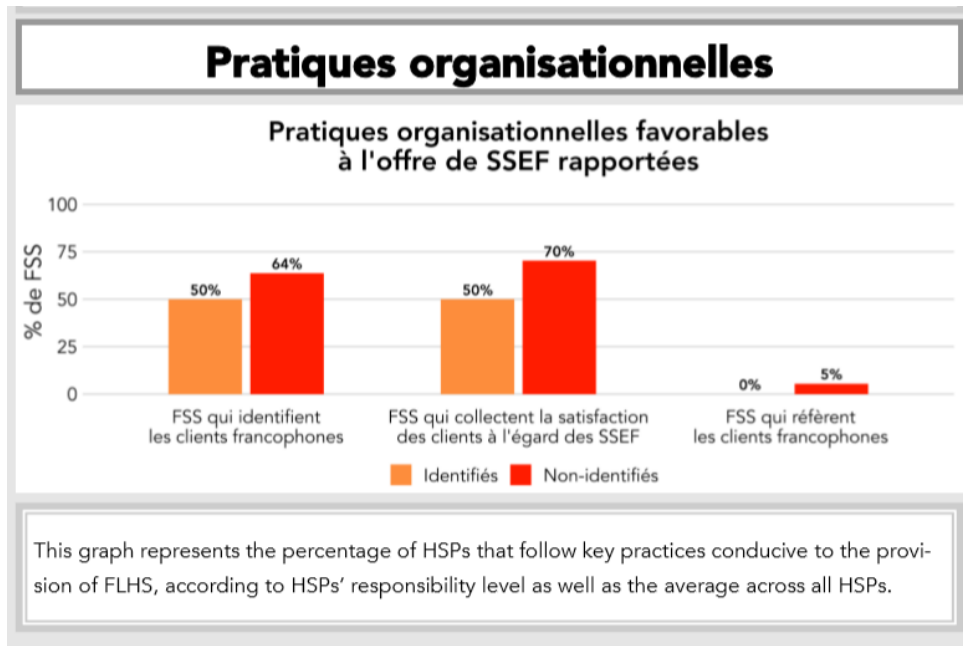
Note : *Les indicateurs figurant dans le présent plan sont les mêmes que ceux dans les tableaux de bord sur les services en français qui aident les RLISS à évaluer leur rendement et à orienter les améliorations aux SSF.*

Les bénéfices qu'apporte l'utilisation des rapports produits par Ozi sont clairement démontrés ci-après, selon nos indicateurs et la capacité à offrir des SEF. Dans le RLISS du Centre par exemple, sur les deux dernières années de collecte de données, nous constatons :

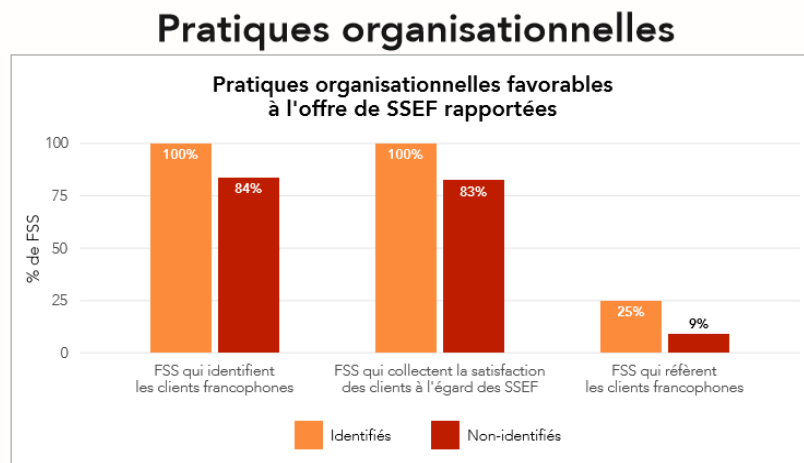
- Une augmentation de 20% du nombre de FSS non-identifiés qui colligent la donnée linguistique chez les francophones;
- Une augmentation de 50% du nombre de FSS identifiés qui colligent la donnée linguistique chez les francophones
- Une augmentation de 50% du nombre de fournisseurs identifiés qui captent le niveau de satisfaction des patients sur les SEF reçus;
- Une augmentation de 13% du nombre de fournisseurs non-identifiés qui captent le niveau de satisfaction des patients sur les SEF reçus.

De plus, nous notons une progression évidente dans le nombre de FSS sans capacité qui réfèrent leurs patients francophones à d'autres FSS qui peuvent desservir cette clientèle.

2017-2018 Tableau de bord – RLISS du Centre



2018-2019 Tableau de bord – RLISS du Centre



Ce graphique présente le pourcentage moyen de FSS qui ont mis en oeuvre les pratiques organisationnelles favorables à la prestation de SSEF, selon leur niveau de responsabilité à l'égard des SSEF.

ACCOMPAGNER LES FOURNISSEURS DE SERVICES

En collaboration avec nos RLISS partenaires, l'Entité 4 sensibilise les FSS sur l'offre active des services de santé en français en offrant des ateliers sur l'importance d'offrir de façon proactive des soins qui sont sécuritaires, respectent les principes de l'équité et sont linguistiquement et culturellement adaptés aux besoins et priorités des patients francophones.

Au cours de la dernière année, un bon nombre d'ateliers ont été présentés à plusieurs FSS sur l'ensemble de notre territoire, et un module de formation virtuel a été développé pour les membres du personnel des fournisseurs. Ce module virtuel sera déployé chez un de nos fournisseurs partenaires et atteindra plus de 300 employés de première ligne et membre de l'administration pour les informer et les sensibiliser à l'importance de mettre en pratique les principes de l'offre active.

Les ateliers sur l'offre active continueront d'être présentés, virtuellement ou en personne, au cours de l'année fiscale 2020-2021.

L'Entité 4 encourage les FSS à établir une procédure standardisée pour identifier leurs patients francophones afin d'assurer que les données sur la langue de préférence du patient soient captées. Il est également fortement recommandé d'utiliser un sondage de satisfaction sur les SEF reçus comme outil de mesure, et ce sondage peut être développé en collaboration avec l'Entité 4 et les FSS.

COORDINATION

L'Entité 4 participe activement à 10 tables de concertation et met à disposition son expertise pour structurer diverses d'initiatives ou développer des modèles de services pour répondre aux besoins des communautés francophones. Ces rencontres offrent également des occasions de promouvoir les services de santé qui existent en français et encourageant la collaboration entre FSS et organismes communautaires. Des patients francophones, des proches aidants et de représentants de la communauté sont également très impliqués dans ces tables.

L'année 2019-2020 a été marquée par la création d'une nouvelle table : la table de concertation francophone de Peterborough.

Table de concertation	RLISS
Communauté de pratique sur les services en français dans Simcoe Nord Muskoka (Simcoe Nord Muskoka)	RLISS SNM
Comité de collaboration des trois centres de santé communautaire (Simcoe Nord Muskoka)	RLISS SNM
Community Partners with Schools (COMPASS) francophone (Simcoe Nord Muskoka)	RLISS SNM
Comité consultatif sur les services en français de North York Ouest (North York Ouest)	RLISS du Centre
Partenariat pour les services de santé mentale en français (North York et région de York)	RLISS du Centre
Comité directeur du Pavillon Omer Deslauriers à Bendale Acres (Scarborough)	RLISS du Centre-Est
Comité Francophone Scarborough	RLISS du Centre-Est
Coalition pour des communautés francophones en santé de Scarborough (Scarborough)	RLISS du Centre-Est
Table francophone de concertation en santé de Durham (région de Durham)	RLISS du Centre-Est
Table de concertation francophone de Peterborough	RLISS du Centre-Est

RÉSEAU DE TÉLÉMÉDECINE DE L'ONTARIO (OTN)

En 2019, l'Entité 4 a soutenu les efforts d'OTN pour informer et augmenter le nombre de professionnels de la santé inscrits à ce service afin d'offrir des services virtuels et des sessions d'éducation en français.

L'Entité 4 a aidé OTN à s'assurer que les organismes de santé qui sont chefs de file dans l'offre engagés à offrir des services en français soient inclus dans le répertoire d'OTN. **Augmenter le nombre de professionnels de la santé qui offrent des services en français au répertoire d'OTN** est un premier pas important pour augmenter l'offre de services en français au niveau provincial, tout en incluant les régions plus rurales où les barrières à l'accès sont plus nombreuses.

Les soins virtuels en français rendent l'accès aux soins de santé plus pratique, minimisent le temps passé à voyager et diminuent les temps d'attente. En travaillant avec les patients, les fournisseurs de soins primaires et les spécialistes, OTN offre plus d'options et des solutions innovatrices qui améliorent l'accès aux soins spécialisés dans la langue officielle du patient, réduisant ainsi les pressions exercées sur les hôpitaux et en modernisant l'accès aux soins pour le consommateur.

Nous continuerons notre travail avec OTN au cours des prochaines années pour promouvoir et élargir la gamme de services virtuels en français, tant au niveau régional que provincial.

Soins primaires

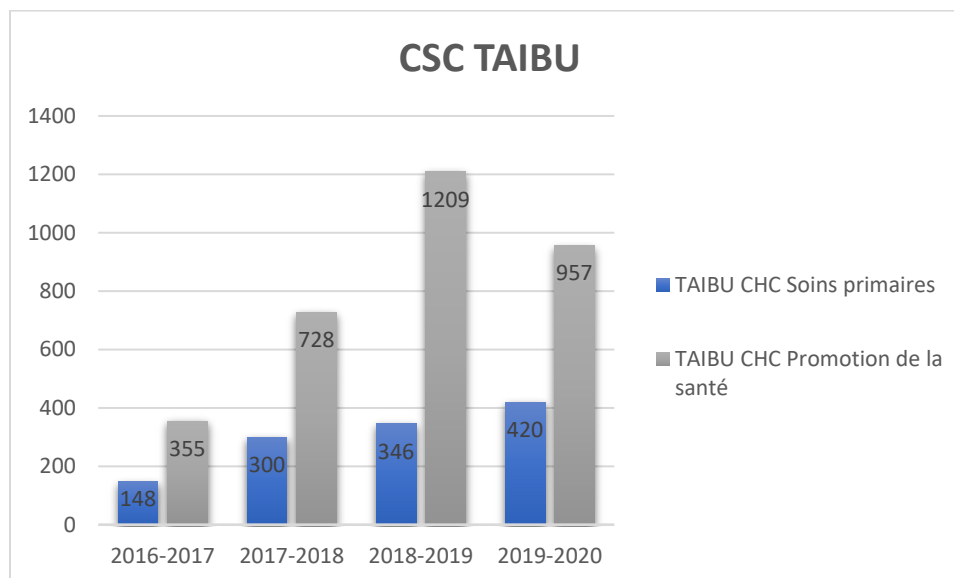
Au cours de la première année de notre stratégie 2019-2022, nous avons travaillé avec les centres de santé communautaires (CSC) de notre territoire pour développer une plus grande gamme de services en français et sensibiliser la communauté francophone à l'existence de ces services.

RLISS du Centre-Est

Le CSC TAIBU

Cette année, avec le support de l'Entité 4 et le RLISS du Centre Est, le CSC TAIBU a reçu la confirmation d'un financement permanent pour le poste de promotion de la santé. Les promoteurs de la santé travaillent avec les membres de la communauté pour encourager des comportements sains et créer un environnement propice à l'amélioration de la santé et du bien-être en général. Au cours de 2019-2020, près de 1 000 francophones ont participé à des activités de promotion de la santé. L'an dernier marquait **le cinquième anniversaire des soins de santé en français au CSC TAIBU**. Au cours de cette année fiscale, l'infirmière praticienne a vu sa clientèle augmenter de façon importante avec 1 169 consultations.

Programme	Nombre de participants
Approche communautaire	50
Atelier d'aide aux nouveaux arrivants	15
Programme d'activité physique	78
Atelier bien-être de aînés	30
Certificat de Premier soins	36
Camp de relâche scolaire en mars	85
Mois de l'histoire des noirs	120
Certificat de Premiers soins en santé mentale	18
Atelier "prendre soin de soi"	15
Atelier "tirez le maximum de votre rendez-vous médical"	20
Gala 5e anniversaire de services en français	350
Atelier sur le racisme et la santé mentale chez les noirs	60
Ateliers d'aide juridique et financière	80
Total	957
Soins primaires (infirmière praticienne)	Nombre de patients
Total	420



RLISS du Centre

Le CSC de Black Creek

Le CSC de Black Creek continue de bâtir des liens avec la communauté francophone qu'il dessert. En 2019-2020, le **CSC Black Creek a tenu sa première Soirée francophone**. Au cours de cette soirée, plusieurs organismes francophones et membres de la communauté ont été informés sur les services disponibles en français. Le navigateur du système de santé bilingue a aidé **plus de 300 patients et patientes** à mieux se retrouver parmi l'éventail de services de santé. Le navigateur effectue également des activités de promotion de la santé qui sensibilisent les francophones de la région, dont un grand nombre de nouveaux arrivants, à l'importance d'un mode de vie sain. Les activités de liaison et de promotion ont touché plus de **500 personnes**.

RLISS de SNM

Le CSC CHIGAMIK

Le CSC CHIGAMIK offre des programmes culturellement adaptés et holistiques, tels que des soins primaires, des activités d'éducation et de promotion de la santé que toute une gamme de services en français pour la communauté francophone de Simcoe Nord Muskoka. Depuis 2016, CSC CHIGAMIK offre également des services de navigation aux francophones pour les aider à accéder à d'autres services en français dans la région. L'an dernier, la navigatrice bilingue du système de santé a aidé **176 patients francophones** à naviguer les services disponibles dans toute la région.

Ateliers de promotion de la santé – Chigamik 2018-2019

	Sessions	Participants
Mettez-vous en forme en famille! Camp d'entraînement	8	126
Zumba	9	257
Yoga	29	471
Les aliments sains	2	16
Mieux vivre: ateliers de santé en français	2	36
Premiers soins en santé mentale	2	28
Santé des os	2	36
Mouvement et musique	3	18
Certificat de garde d'enfants	2	15
Atelier sur la gratitude	1	11
Atelier pour écoliers : prévention des maladies	1	34
Club de tricot	1	14
Groupe de soutien pour femmes	3	25
Groupe de soutien aux aidants	1	4
L'alimentation saine	1	4
Pratiques parentales positives (Triple P)	3	15
L'autogestion des maladies chroniques	1	7
Tricot et petit point	1	25
Webinaires sur la démence	2	3
Cinématographie	1	1
Soupe au poulet pour l'âme	1	42
Conseils de santé durant des fêtes	1	2
L'artisanat créatif	1	26
Total	78	1203

Pour augmenter la promotion des services et maximiser les services de navigation, une entente de collaboration a été signée entre les CSC Chigamik, Barrie et South Georgian Bay. Grâce à ce partenariat, les francophones du CSC de Barrie ont accès à des soins primaires à Barrie grâce à la présence d'une infirmière praticienne de Chigamik au CSC Barrie une fois par semaine. On constate une augmentation importante de la clientèle que voit l'infirmière praticienne, avec plus de 142 patients inscrits aux deux centres.

La communication est au cœur de l'intervention

Toronto North Support Services (TNSS) a poursuivi sur sa lancée en matière de promotion et de sensibilisation à l'égard des problèmes de santé mentale et de toxicomanie chez les francophones. L'année dernière, plus de 500 francophones ont participé à 34 différentes activités de promotion, et TNSS a reçu **38 nouvelles demandes de services pour francophones**.

L'ACSM de Durham a eu une année très occupée en collaborant avec divers partenaires francophones dans Durham, tels que le CSC CAREA, la Société Alzheimer de Durham et un nombre d'écoles françaises pour organiser plusieurs événements et offrir du support et de l'information sur la santé mentale dans la région du Centre-Est. Au cours de l'exercice 2019-2020, cette travailleuse a animé **29 ateliers en français**, réunissant plus de **567 participants et participantes francophones**.

À l'automne 2019, l'ACSM de Simcoe a reçu un financement pour combler un poste de navigateur francophone régional. Son rôle principal est de relier des patients francophones isolés à des services de santé et du soutien social. Cette personne est située dans la région de Simcoe Nord Muskoka, et est reliée aux Centres de santé communautaire de Barrie, CHIGAMIK et South Georgian Bay.

Le navigateur travaille également en étroite collaboration avec le promoteur de santé francophone pour identifier les besoins et les lacunes pour les francophones de la région. Cette année, le navigateur a travaillé avec les écoles, les parents et autres organismes pour promouvoir les services en français et aider les clients à naviguer le système de santé en français.

Sur l'ensemble du territoire, plusieurs ateliers intitulés "Premiers soins en santé mentale" ont été offerts par des partenaires tels que CSC CHIGAMIK, CSC TAIBU, Toronto North Support Services et l'ACSM de Durham. Près de 100 individus ont reçu leur certificat cette année.

En février 2017, le gouvernement provincial a annoncé l'octroi de financement pour les services de psychothérapie à l'intention de personnes exhibant des symptômes légers ou modérés d'anxiété ou de dépression. L'Entité 4 a travaillé avec le **Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores** et le **Centre de soins de santé mentale Waypoint** pour combler les lacunes dans les services de santé mentale et de toxicomanie offerts aux francophones et pour rendre ces services plus accessibles. Ce programme encadre l'affectation de spécialistes cliniques en santé mentale dans le secteur des soins primaires ainsi qu'en milieu communautaire. Dans le cadre de ce programme, du personnel clinique qui parle le français est en poste à **Toronto North Support Services** et au **CSC TAIBU**, ainsi qu'à l'**Association canadienne pour la santé mentale du comté de Simcoe** et au **CSC CHIGAMIK** qui ont offert, au cours de la dernière année, du soutien à **plus de 30 patients francophones**. Cette année, ces organismes ont reçu du financement permanent pour continuer à offrir des services de psychothérapie en français.

Soins à domicile et en milieu communautaire

Les soins à domicile et en milieu communautaire offrent du support à la maison, à l'école ou dans la collectivité. Des individus de tous âges peuvent avoir besoin de ce genre de soins pour diverses raisons, incluant le maintien de l'indépendance, du support pour une maladie chronique et des soins en récupération. Les soins à domicile et en milieu communautaire aident également les individus à accéder à des soins de longue durée.

Le programme de jour pour adultes des **Centres d'Accueil Héritage** a reçu un financement ponctuel pour élargir son offre de services aux aînés francophones de la région de Durham. Ce programme, qui reçoit maintenant des francophones qui viennent de Scarborough, Ajax, et Durham bien sûr. Il propose une variété d'activités et d'ateliers à **26 clients francophones** et a récemment été augmenté à trois jours par semaine. L'Entité 4 continue de travailler avec les CAH pour obtenir du financement permanent afin de pérenniser cette importante initiative.

Cette année marque le 25^e anniversaire du **Pavillon Omer Deslauriers du foyer de soins de longue durée Bendale Acres**. Bendale Acres est le seul établissement de soins de longue durée de la Ville de Toronto à offrir des services en français, et ce depuis 1994. Tous les services du Pavillon Omer Deslauriers sont disponibles en français, et le taux d'occupation moyen est de 25 résidents et résidentes francophones. L'Entité 4 poursuit sa relation étroite avec le foyer de soins de longue durée Bendale Acres et avec les services locaux de soins à domicile et en milieu communautaire pour s'assurer que des francophones occupent les 37 lits priorités pour les aînés de langue française.

En collaboration avec l'Entité 4, la Société Alzheimer de Durham (ASDR) a élargi son programme intitulé *Bien vivre avec la démence dans la communauté francophone du RLISS du Centre-Est*. L'objectif de ce programme est d'informer et de supporter les francophones qui vivent avec la démence ainsi que leurs proches-aidants. L'Entité 4 continue de supporter l'ASDR dans la promotion et la mise en œuvre de cette importante initiative.

Activité	Nombre de participants
Total des visites (en personne, par téléphone, etc.)	218
Clients individuels servis	35
Interactions totales – clients non-inscrits	1057
Sessions de groupe (29)	728
Nouveaux clients	27
Total	Nombre de patients
	2065

Soins palliatifs

L'Entité 4 continue son étroite collaboration avec les tables de planification sur les soins palliatifs dans les régions du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka pour s'assurer que les francophones aient accès à des soins palliatifs linguistiquement adaptés.

L'Entité 4 a également établi une excellente collaboration avec Hospice Huronia, qui a été identifié pour offrir des services en français l'an dernier. L'ouverture de leur nouveau site, Tompkins House, est prévu tôt dans l'année fiscale 2020-2021 et nous sommes heureux de collaborer avec eux pour bâtir leur capacité à offrir des services de soutien à leurs clients francophones et leurs familles.

L'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé font partie intégrante du travail de l'Entité 4 afin de pérenniser l'offre de services de santé en français. L'identification et la désignation sont des processus formels qui servent à pérenniser l'offre de services de santé en français, et soutiennent notre stratégie triennale pour rendre les services de santé en français accessibles et durables.

Au cours de l'An 1, l'Entité 4 a officiellement recommandé au RLISS du Centre-Est l'identification de l'Association canadienne pour la santé mentale de Durham (ACSM Durham) pour offrir des services en français. En janvier 2020, le RLISS du Centre-Est a formellement identifié l'ACSM Durham. Cette identification est une reconnaissance tangible du dévouement et de l'engagement de cet organisme à mieux servir les francophones de la région.

L'Entité 4 a fait la même demande auprès du RLISS du Centre-Est au sujet de la Société Alzheimer de Durham en février 2020. Cette recommandation était fondée sur le pourcentage élevé d'aînés francophones dans la région, l'augmentation de la prévalence de la démence au cours du vieillissement, ainsi qu'un risque plus élevé de perdre une langue seconde chez les aînés francophones. La poursuite des travaux a été remise en raison de l'activité liée à la COVID-19.

BÂTIR L'ACCÈS À DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE QUALITÉ ET PÉRENNES

En 2019-2020, l'Entité 4 a accompagné trois de ses partenaires dans le cadre d'un projet pilote mené par le Ministère des Affaires francophones pour rationaliser le processus de désignation aux termes de la Loi sur les Services en français.

Nous continuons d'accompagner et de soutenir la maison de soins de longue **durée Bendale Acres**, le **centre de santé communautaire TAIBU** et le **Centre de soins de santé mentale Waypoint** vers une désignation partielle et ainsi améliorer les soins de santé pour les francophones de l'Ontario.

Avec nos trois RLISS partenaires, nous continuons d'accompagner les FSS identifiés vers la désignation et établissons des liens importants avec les FSS qui ont indiqué une capacité ou un intérêt à développer leurs services en français.

Remodeler les services de santé en français dans les ÉSO du Grand Toronto

Le Groupe de travail sur la navigation du système et la coordination des soins rassemble des fournisseurs de services, des organismes communautaires et des membres de la communauté du Grand Toronto pour améliorer la navigation et la coordination des soins au sein d'une même ou de plus d'une ÉSO situées dans Toronto, Durham, York, Peel et Halton. Ce groupe de travail est composé de deux EPSSF (Reflet Salvéo et Entité 4) qui ont collaboré avec les ÉSO dans leur processus d'auto-évaluation et de demande formelle auprès du Ministère.

Le système de santé est difficile à naviguer pour les patients et leurs familles. La population minoritaire de langue officielle de l'Ontario fait face à des obstacles supplémentaires lorsqu'il s'agit d'accéder à des services en français (SEF). Dans le Grand Toronto, peu de fournisseurs de services offrent systématiquement des SEF. Les services disponibles en français sont souvent limités à des programmes spécifiques. Les patients francophones qui cherchent des services en français seront incapables de recevoir tous leurs soins dans une même ÉSO et pourraient devoir recourir à plus d'une équipe.

Nous proposons la cocréation d'un modèle de navigation du système et de coordination des soins pour aider les patients francophones et leurs familles à surmonter les obstacles à la prestation de services de santé en français, faciliter les transitions vers d'autres niveaux de soins et interrelier les SEF dans les ÉSO du Grand Toronto.

Les grands objectifs de ce projet sont :

- Connecter les patients et les familles aux bons soins, au bon moment et au bon endroit dans la langue officielle de leur choix en créant des partenariats inter-ÉSO.
- Coordonner la conception et développement et la planification de services pour optimiser les ressources existantes et bâtir un continuum de soins en reliant les services entre eux pour combler les lacunes.
- Travailler en partenariat avec les FSS pour championner l'offre proactive de SEF tout au long du parcours du patient afin de mieux répondre aux besoins des francophones en captant les données sur l'identité linguistique et la langue officielle de préférence

Le Groupe de travail sur la navigation du système et la coordination des soins dans le Grand Toronto compte parmi ses membres les organismes suivants :

- Access Alliance
Multicultural Services
- Bendale Acres Long-Term
Care Home
- Black Creek Community
Health Centre
- Centre for Addiction and
Mental Health

- Centre francophone du Grand Toronto
- Entité 4
- East Metro Youth Services
- LAMP Community Health Centre
- Les Centres d'Accueil Héritage
- Regent Park Community Health Centre
- Reflet Salvéo
- Rexdale Community Health Centre
- TAIBU Community Health Centre
- Toronto North Support Services
- Alliance for Healthier Communities
-

Le Groupe de travail compte approcher d'autres ÉSO au courant de l'automne 2020 pour les encourager à se joindre à cette initiative et ainsi mieux servir leurs communautés francophones.

La collaboration entre l'Entité 4, les RLISS partenaires, Santé Ontario, les ÉSO, les fournisseurs de services de santé et les organismes communautaires a été la pierre angulaire de notre stratégie commune: *vers un accès équitable aux services de santé en français*. Sa mise en œuvre a contribué à accroître l'accès aux services en français. Parmi les accomplissements, on peut noter les progrès significatifs suivants :

- ✚ **L'amélioration de l'accès aux services de santé en français** dans des secteurs prioritaires pour les francophones. Par exemple on peut citer les nouveaux services sur la démence à Alzheimer Society Durham pour les patients et les proches-aidants, les soins primaires à Scarborough et dans la région de Barrie ainsi que les services de santé mentale et de toxicomanie disponibles chez ADSM Simcoe. En dernier lieu, des services de psychothérapie sont disponibles de façon permanente dans nos 3 régions.
- ✚ **L'accompagnement des fournisseurs** et plus particulièrement des fournisseurs identifiés pour offrir des services de santé en français. Notre présence dans les différents comités de services en français a permis aux fournisseurs d'accomplir de grandes avancées quant au respect des exigences de la désignation. Nous avons pu également offrir du soutien à trois FSS qui font partie d'un projet pilote pour rationaliser le processus de désignation aux termes de la *Loi sur les Services en français*, ce qui contribuera sûrement à l'obtention de leur désignation.
- ✚ **La pérennisation des services** de santé en français avec l'identification de nouveaux fournisseurs tels que l'ACSM Durham, et notre recommandation pour l'identification de la Société Alzheimer de Durham. Notre implication active avec les ÉSO continue et nous renforçons nos partenariats en siégeant sur plusieurs comités et tables de planification. Notre nouvelle initiative, le Groupe de travail sur la navigation du système et la coordination des soins dans le Grand Toronto, rassemble un nombre de fournisseurs et d'organismes pour améliorer la navigation et la coordination des soins de santé pour francophones dans la région du GT et sur plusieurs ÉSO. Nous continuerons de développer ce projet au cours de la prochaine année, avec une vision plus large de pérenniser et répandre ce modèle dans d'autres zones géographiques.
- ✚ **Soins virtuels** : Les services de télémédecine en français demeureront une priorité pour nous au cours de la prochaine année. Les soins virtuels augmentent l'accès, réduisent les barrières linguistiques, le temps d'attente et de déplacements. La télémédecine rend la prestation de soins de santé plus humaine, plus efficace et plus équitable.

Nous n'en sommes qu'à l'an 1 de notre stratégie 2019-2022, mais avons déjà atteint plusieurs objectifs de notre plan de travail et sommes fiers de pouvoir affirmer que chacune de ces initiatives a contribué à accorder un meilleur accès à des soins de santé en français pour les francophones. La collaboration entre l'Entité 4, les RLISS, Santé Ontario, les ÉSO et les FSS sont au cœur de ces réussites. Nous sommes heureux d'approfondir ces partenariats avec tous les acteurs clé du système pendant sa transformation.

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRES 2019-2020

Sommaire des activités d'engagement communautaire 2019-2020

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
18-Apr-19	York	AFRY	AGA - AFRY 25 ans	York Region Francophones				25
26-Apr-19	CHIGAMIK CHC Black Creek CHC TAIBU CHC	Premier's Council	Public Consultation for Francophones	Francophones patients, caregivers, service providers and health sector leaders	Consult	Obtain feedback and input from stakeholders regarding key areas of interest raised in their first interim report, Hallway Health Care: A System Under Strain to support development of recommendations to government in the second report to be issued later in 2019	Simultaneous Focus Groups and webcast	53
27-Apr-19	Toronto Centre Novotel Hotel	Maison d'hébergement pour femmes francophones	10 ans Solid-R pour elles	community members and leaders	Inform	Reward community leaders for involvement.	Conversations	

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
30-Apr-19	CHIGAMIK CHC	CHIGAMIK CHC	Célébration de la désignation du CSC CHIGAMIK	Francophones community leaders and service providers	Empower	Reward and acknowledge involvement in achievement of Designation under the French Language Services Act	Presentation and networking	40
23-May-19	Amicale	ACFO-DP	AGM	Francophone community in Durham/Peterborough region	Inform	Engage with the Francophone community in Durham and Peterborough region	Presentation and networking	30
18-Jun-19	York Region Administrative Centre	Entité 4	AGM	Francophones community leaders and service providers	Inform	Engage with the Francophone community and recognize the contribution of Health Service providers	Presentation and networking	39
19-Jun-19	La Clé	UOF	Announcement	Francophones community leaders and service providers in the North Simcoe	Inform		Conversations	15

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
				Muskoka region				
20-Jun-19	Glendon	Club Canadien	Bien-cuit de François Boileau	Francophone leaders	Inform	Engage with the Francophone leaders	Presentation and networking	150
23-Jun-19	Riverwalk Commons Newmarket	AFRY	Fête de la St-Jean	Francophones community members, leaders and service providers	Inform	Engage with the francophone community in York Region and network with other local francophone organizations	Kiosque	150
24-Jun-19	Toronto	Black Creek CHC	AGM	Community members, leaders and service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversations and networking	
26-Jun-19	Toronto	CAH	AGM	Francophone community in Durham/Peter borough region	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversations and networking	

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
13-Jul-19	Lafontaine	Meute culturelle	Festival du Loup	Francophone community	Involve	Engage them in participating in committees and consultations Inform the community about services in French in the region	Booth	50
22-Aug-19	Midland	Hospice Huronia	AGM	Community members, leaders and service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversations and networking	
29-Aug-19	Toronto	Reflet Salvéo	AGM	Francophone community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversations and networking	45

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
3-Sep-19	Penetanguishene	La Clé	Opening - Musée École de la résistance	Francophone community and community leaders	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Conversations and networking	
05-Sep-19	Penetanguishene	AFO	AFO Table - Central South West Ontario	Francophone leaders and partners	Collaborate		Conversation, networking and strategic planning	80
13-Sep-19	Peterborough	ACFO-DP	Peterborough Francophone Community Table	Francophone leaders and community members	Collaborate	Engage with Francophone partners in the region and plan community outreach	Conversation, networking and strategic planning	14
14-Sep-19	Borden	Borden - CFB	Welcome to Borden Open House	Borden community	Inform	Engage the francophone community Share information on French Language Services in the area	Booth	20

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
16-Sep-19	Toronto	Centre Francophone de Toronto	AGM	Francophone community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Conversations and networking	
19-Sep-19	Scarborough	TAIBU CHC	AGM	Community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversations and networking	200
25-Sep-19	Toronto - Queens Park	AFO	Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
25-Sep-19	Toronto - Nathan Phillips Square	ACFO Toronto	Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	
25-Sep-19	Barrie	la Clé	Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	
25-Sep-19	Whitby	ACFO-DP	Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	30

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
25-Sep-19	Markham		Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	40
25-Sep-19	Newmarket		Lever de drapeau	Francophone community	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations, celebrate	Networking	40
25-Sep-19	Orillia	Independent Living Services of Simcoe	AGM	Community members, leaders and service providers	Inform	Engage with the community and leaders	Conversation and networking	45
26-Sep-19	Toronto	La Maison	AGM	Francophone community and community leaders	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversations and networking	

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
27-Sep-19	Penetanguishene	la Clé	AGM	Francophone community and community leaders	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversation and networking	40
04-Oct-19	Oshawa	ACFO-DP	35 year Anniversary Celebration	Francophone community and community leaders	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversation and networking	100
10-Oct-19	Barrie	Colibri	AGM	Francophone community and community leaders	Inform	Engage with the francophone community, network with local francophone organizations	Conversation and networking	20
15-Oct-19	Midland	Wendat	AGM	Community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversation and networking	70

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
22-Oct-19	Midland	CHIGAMIK CHC	AGM	Community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversation and networking	40
23-Oct-19	Toronto	TNSS	AGM	Community members, leaders and health service providers	Inform	Engage with the community and health care leaders	Conversation and networking	75
25, 26, 27-Oct-19	Sudbury	AFO	Conference	Francophone Leaders and Partners	Inform	Engage, plan and network with Francophone leaders	Conversation, networking and strategic planning	
27-Oct-19	Markham	TAIBU CHC	GALA	Community members, leaders, health service providers	Empower	Celebrate 5 years of French Language Health Services at CHC TAIBU	Conversation and networking	350
07-Nov-19	Barrie	ÉSC Nouvelle-Alliance	Open House	Francophone community	Involve	Inform the community about our efforts to improve LTC in French and invite them to a discussion group	Conversation and networking	25

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
13-Nov-19	Uxbridge	EYRND OHT Dementia Care & Support Douglas Crossing	Consultation on dementia strategy	Community members, leaders, health service providers	Inform	Engage the community and health care leaders toward dementia strategy	Conversation and networking	30
14-Nov-19	Barrie	ÉS Roméo Dallaire	Open House	Francophone community	Involve	Inform the community about our efforts to improve LTC in French and invite them to a discussion group	Conversation and networking	
15-Nov-19	Richmond Hill	AFRY	Soirée de reconnaissance	Francophone community	Inform	Engage with Francophone community members and leaders	Conversation and networking	
17-Nov-19	Whitby	L'Amicale	Déjeuner	Francophone seniors	Involve	Inform the community about our efforts to improve LTC in French and conduct a survey	Conversation and polling	75
16-Nov-19	Markham	EYRND OHT Mental Health Co-Design	Consultation on Mental Health	Community members	Collaborate	Community Feedback on models of care for mental health	Discussion and networking	50

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
28-Nov-19	Vaughan	ÉSC Renaissance	Open House	Francophone community	Involve	Inform the community about our efforts to improve LTC in French and invite them to take a survey	Conversations	5
11-Dec-19	Barrie	Entité 4	Focus Group on LTC in Barrie	Francophone community members and partners	Involve	Presentation and discussion	Focus Group Discussion	12
06-Dec-19	Orillia	OSMH & Orillia FHT	Couchiching OHT Announcement	Community leaders, health service providers,	inform	Inform the community about Couchiching OHT being approved	Conversation and networking	60
13-Dec-19	Midland	CHC CHIGAMIK and Waypoint	Announcement and celebration	Community leaders, health service providers,	inform	Celebrate achievements in building soon to be opened community HUB, announcement by Ministry	Conversation and networking	
24-Jan-20	Toronto	Bendale Acres	55th Anniversary celebration	community leaders, health service providers, residents	Empower	Celebrate achievements	Conversation and networking	

Date	Location	Organized by:	Name of Event:	Target Audience	Type of Engagement	Objective	Format	# of participants
06-Feb-20	Toronto	Black Creek CHC	Soirée francophone Black Creek	Francophone community members and partners	inform	Inform the community about FLS in the area	Booth	20
29-Feb-20	Toronto	Centre Francophone du Grand Toronto	Célébration Mois de l'histoire des noirs	Francophone community members, community leaders and partners	Empower	Celebrate accomplishments and contributions of the black community	Conversation and networking	60
05-Mar-20	Penetanguishene	Entité 4	Focus Group on LTC in Penetanguishene	Francophone community members and partners	Involve	Presentation and discussion	Focus group Discussion	9
08-Mar-20	Midland	Colibri	International Woman's Day	Partners and community	Empower	Celebrate achievements and mark International Woman's Day	Conversation and networking	30