



# Entité 4

Engager • Collaborer • Réaliser

**PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS**

---

## **Rapport conseil**

**Présenté aux RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka**

**Le 31 décembre 2012**

## Table des matières

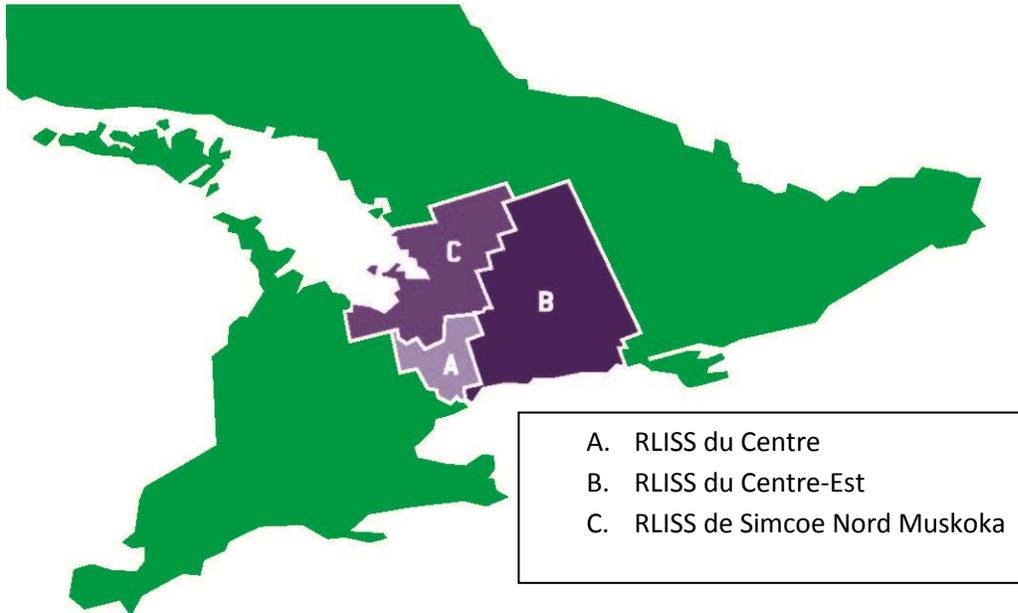
<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Raison d'être des entités de planification des services de santé en français</b>	<b>3</b>
<b>Remarques générales</b>	<b>3</b>
<b>Profil démographique de la population francophone desservie par l'Entité 4</b>	<b>4</b>
<b>RLISS du Centre</b>	<b>6</b>
<b>Introduction</b>	<b>6</b>
<b>Suivi des recommandations de 2011</b>	<b>6</b>
<b>Recommandations de 2012</b>	<b>8</b>
<b>Sommaire des recommandations fournies au RLISS du Centre</b>	<b>17</b>
<b>RLISS du Centre-Est</b>	<b>27</b>
<b>Introduction</b>	<b>27</b>
<b>Suivi des recommandations de 2011</b>	<b>27</b>
<b>Recommandations de 2012</b>	<b>29</b>
<b>Sommaire des recommandations fournies au RLISS du Centre-Est</b>	<b>42</b>
<b>RLISS de Simcoe Nord Muskoka</b>	<b>57</b>
<b>Introduction</b>	<b>57</b>
<b>Suivi des recommandations de 2011</b>	<b>57</b>
<b>Recommandations de 2012</b>	<b>58</b>
<b>Sommaire des recommandations fournies au RLISS de Simcoe Nord Muskoka</b>	<b>67</b>
<b>Observations finales</b>	<b>75</b>
<b>Tableau sommaire des recommandations 2012</b>	<b>78</b>

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

Les opinions exprimées dans les présentes sont celles de l'Entité 4 et ne correspondent pas nécessairement à celles des RLISS ou du gouvernement de l'Ontario.

## Introduction

L'Entité 4 est l'entité de planification des services de santé en français (EPSSF) pour les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka.



L'Entité 4 est l'une des six EPSSF mises sur pied par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée 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.

Le présent *Rapport conseil préliminaire* énonce les recommandations fournies par l'Entité 4 aux RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012.

Ce rapport fournit également une mise à jour au sujet des recommandations formulées par l'Entité 4 du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 30 novembre 2011. Plusieurs de ces recommandations avaient été faites peu de temps avant la publication du *Rapport conseil* de 2011. Les RLISS n'avaient donc pas été en mesure de les analyser en profondeur et de fournir leur réponse à l'Entité 4 avant la publication du rapport.

Afin de faciliter la lecture, les recommandations aux pages suivantes sont ventilées pour chacun des RLISS.

## **Raison d'être des entités de planification des services de santé en français**

La diversité est l'un des plus grands atouts de l'Ontario. Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à assurer le respect de la diversité et à maintenir l'équité au sein du réseau de la santé. D'ailleurs, l'un des principes énoncés dans le préambule de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* est le respect des exigences de la *Loi sur les services en français* dans la prestation de services aux collectivités francophones de la province.

Le rôle et les responsabilités respectifs de l'Entité 4 et des RLISS qu'elle dessert sont énoncés dans l'Entente de financement et de responsabilisation conclue par les quatre parties en mars 2011.

Le mandat de l'Entité 4 est de donner des conseils aux RLISS dans les domaines suivants :

- les manières de nouer des liens avec la communauté francophone de la région desservie;
- les besoins et les priorités des francophones en matière de santé, y compris les besoins et les priorités des divers segments de la population francophone;
- les services de santé à la disposition des francophones de la région;
- l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé aux fins de la prestation de services en français dans la région;
- les stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services au sein du réseau local de la santé;
- la planification et l'intégration des services de santé dans la région.

Les RLISS demanderont conseil à l'Entité 4 à l'égard des enjeux ci-dessus et de toute autre question qu'ils jugent pertinente.

Les parties ont également accepté de « mettre en commun leur information et de se consulter en temps opportun » (traduction).

### **Remarques générales**

L'Entité 4 est heureuse des progrès réalisés jusqu'à présent en ce qui a trait à la collaboration avec les RLISS partenaires. Il faut toutefois préciser que la majorité des recommandations acceptées par les RLISS sont de nature procédurale et n'auront pas pour effet immédiat d'améliorer l'accès à des services de santé de qualité en français.

L'Entité 4 réitère son engagement à l'endroit des francophones de la région qu'elle dessert. Elle continuera à travailler en concertation avec les RLISS en vue d'obtenir des résultats concrets et directs qui fourniront à la minorité de langue officielle un meilleur accès à des services de santé adaptés à leurs besoins linguistiques.

RLISS	Nombre de recommandations fournies au RLISS du 1 <sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012 reliées au Plan d'action conjoint	Nombre de recommandations liées à la mise en œuvre du futur Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2013-2016
Centre	17	1
Centre-Est	17	12
Simcoe Nord Muskoka	14	4

L'Entité 4 a fait un nombre particulièrement élevé de recommandations au RLISS du Centre-Est parce que ce dernier a fourni des renseignements très détaillés lors de l'élaboration de son PSSI 2013-2016. Dans son ébauche de PSSI, le RLISS du Centre-Est a proposé plusieurs mesures pour atteindre chacune de ses quatre orientations stratégiques. L'Entité 4 a formulé des recommandations au sujet du PSSI du RLISS du Centre-Est dans les domaines où des barrières linguistiques pourraient nuire à l'état de santé des patients.

**Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.**

L'Entité 4 entend travailler en concertation avec les RLISS partenaires lorsqu'ils passeront à la mise en application de leurs PSSI 2013-2016 afin de choisir les recommandations prioritaires au cours de cette période de trois ans.

## **Profil démographique de la population francophone desservie par l'Entité 4**

Selon la définition inclusive de francophone adoptée par le gouvernement de l'Ontario en 2009, la province compte plus de 600 000 francophones, dont plus de 100 000 dans la zone desservie par l'Entité 4.

<b>RLISS du Centre</b>	Environ 56 000 francophones
<b>RLISS du Centre-Est</b>	Environ 32 000 francophones
<b>RLISS de Simcoe Nord Muskoka</b>	Environ 12 000 francophones

### **État de santé et mode de vie de la population francophone**

Très peu de données sont disponibles sur les liens entre la langue et la santé ou sur l'utilisation du système de santé par la population francophone de l'Ontario. En 2000, le Programme de recherche, d'éducation et de développement en santé publique a publié le *Rapport sur la santé*

des francophones de l'Ontario. Cette étude soulignait que, comparativement aux anglophones de l'Ontario, les francophones :

- sont 60 % plus susceptibles de souffrir de bronchite ou d'emphysème;
- sont 28 % plus susceptibles de souffrir d'une maladie cardiaque;
- sont 29 % plus susceptibles de souffrir d'asthme;
- sont 30 % plus susceptibles d'avoir des problèmes musculo-squelettiques;
- sont 11 % plus susceptibles de souffrir d'hypertension artérielle.

Malgré le peu d'information disponible sur les liens entre les barrières linguistiques et la santé ainsi que sur l'utilisation du système de santé par la population francophone de l'Ontario, il existe des études américaines qui indiquent que les barrières linguistiques peuvent avoir les conséquences suivantes :

- **une augmentation du temps de consultation<sup>1</sup>;**
- **une probabilité plus importante de recours à des tests diagnostiques<sup>2</sup>;**
- **un risque accru d'erreurs de diagnostic et de traitement<sup>3</sup>;**
- **une utilisation moindre des services de santé à des fins préventives<sup>4</sup>;**
- **une probabilité moindre de fidélité au traitement<sup>5,6</sup>.**

Les facteurs précités contribuent tous à accroître les coûts au sein du réseau de la santé et à diminuer l'efficacité des services. L'Entité 4 fournit à ses RLISS partenaires des recommandations dans le but d'offrir aux francophones des services de santé de qualité au sein d'un système axé sur les patients, efficace et rentable.

---

<sup>1</sup> Kravitz, R.L. et al. *Comparing the Use of Physician Time and Health Care Resources Among Patients Speaking English, Spanish, and Russian*. *Medical Care*, 2000 : 38(7).

<sup>2</sup> Hampers, L.C. et al. *Language Barriers and Resource Utilization in a Pediatric Emergency Department*. *American Academy of Pediatrics*, 1999 : 103(6).

<sup>3</sup> Flores G. et al. *Errors in Medical Interpretation and their Potential Clinical Consequences in pediatric encounters*. *Pediatrics*, 2003 : 111(1).

<sup>4</sup> Woloshin, Steven et al. *Is language a Barrier to the Use of Preventive Services?* *J Gen Intern Med*, 1997 : 12:472-477.

<sup>5</sup> Karter, A.J. et al. *Self-monitoring of Blood Glucose : Language and Financial Barriers in a managed care population with diabetes*. *Diabetes Care*, 2000 : 23(4).

<sup>6</sup> Rand, D.A. et Rhee, M. *The Impact of Language as a Barrier to Effective Health Care in an Underserved Urban Hispanic Community*. *Mount Sinai Journal of Medicine*, 1998 : 65(5 et 6).

# RLISS du Centre

## Introduction

L'Entité 4 est heureuse de souligner que 15 de ses 17 recommandations relatives au Plan d'action conjoint formulées à l'intention du RLISS du Centre ont été soit mises en œuvre pleinement ou en partie, ou sont en voie d'être mises en œuvre. L'EPSSF a consulté activement la communauté francophone pour élaborer sept des neuf recommandations pour lesquelles il était jugé pertinent de recueillir les commentaires du public. Soucieux d'approfondir leur compréhension des besoins et des préoccupations de la communauté en matière de services de santé, les représentants de l'Entité 4 profitent au maximum des occasions de rencontrer des francophones. Les autres recommandations pour lesquelles la communauté n'a pas été consultée portaient principalement sur les mécanismes de collaboration entre l'EPSSF et le RLISS.

L'Entité 4 tient à mentionner que le RLISS du Centre l'a consultée de manière proactive au sujet de plusieurs initiatives directement liées à la prestation de services en français. Le RLISS a notamment :

- organisé des activités conjointement avec l'Entité 4 pour impliquer la communauté francophone dans la préparation du cadre stratégique du PSSI 2013-2016;
- invité l'Entité 4 à fournir des commentaires à propos de l'ébauche de son PSSI;
- demandé à l'Entité 4 de donner sa rétroaction au sujet de son gabarit *Rapport des fournisseurs sur les services en français*.

L'Entité 4 souhaite que, au fur et à mesure que la relation entre les deux organismes se développera, le RLISS la consulte activement au sujet d'un éventail plus large d'initiatives, y compris la mise au point d'initiatives et de programmes directement liés aux objectifs du Plan d'action conjoint. Un dialogue aux premiers stades de ces projets aiderait l'Entité 4 à fournir des recommandations éclairées et correspondant à la vision d'ensemble des programmes du RLISS.

## Suivi des recommandations de 2011

L'Entité 4 avait fait plusieurs de ses recommandations peu de temps avant la publication du *Rapport conseil* de 2011. Les RLISS n'avaient donc pas été en mesure de les analyser en profondeur et de fournir leur réponse à l'Entité 4 avant la publication du rapport. L'Entité 4 souhaite donc faire une mise à jour concernant les recommandations de 2011.

L'Entité 4 a soumis trois recommandations au RLISS du Centre du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 décembre 2011. Les recommandations ainsi que les mesures prises par le RLISS pour y répondre sont décrites aux paragraphes suivants.

### **1. Inviter l'Entité à se joindre au comité sur les autres niveaux de soins du RLISS.**

Le RLISS du Centre avait indiqué en 2011 qu'il inviterait l'Entité 4 à se joindre à ce comité. Toutefois, l'Entité 4 n'avait pas reçu d'invitation au moment de production de ce rapport. Cette question a été abordée de nouveau lors de la réunion du Comité de liaison en septembre 2012. Le 18 décembre 2012, l'Entité 4 a été informée qu'aucun comité consacré aux autres niveaux de soins n'existe au sein du RLISS du Centre. Les stratégies reliées aux autres niveaux de soins ont été discutées par le Clinical Services Planning Group ou par d'autres organismes individuels au besoin. À ce jour, les activités planifiées par le Clinical Services Planning Group ont inclus un échange au niveau des meilleures pratiques et des initiatives stratégiques. La langue et les enjeux culturels spécifiques ne font pas partie du mandat.

### **2. Impliquer l'Entité dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, *Esprit ouvert, esprit sain*.**

L'Entité 4 reconnaît qu'à cause de la complexité de la stratégie provinciale *Esprit ouvert, esprit sain*, plusieurs ministères dont le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Ministère de l'Éducation, et le Ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse sont impliqués dans le développement et la mise en œuvre des initiatives provinciales qui relèvent de cette stratégie.

L'Entité 4 comprend également que le Centre de toxicomanie et de santé mentale dirige le groupe « Amélioration des systèmes par les projets de services axés sur la collaboration » responsable de la création de 18 sous-groupes qui supporteront des services coordonnés pour les jeunes et les adultes dans le cadre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit sain*. À ce jour, il n'existe aucun tel sous-groupe au sein du RLISS du Centre.

Le 18 décembre 2012, le RLISS informait l'Entité 4 que le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a publié un plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit sain*, dont elle assurera la direction.

### **3. Mettre en place un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques.**

Le RLISS du Centre et le Centre régional de coordination de la lutte contre le diabète du Centre ont donné un appui précieux à cette initiative. Le comité mixte a été mis sur pied en décembre 2011 et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en

mesure de donner l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* dans la région desservie par l'Entité 4.

L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS du Centre et le Centre régional de coordination de la lutte contre le diabète du Centre afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

## **Recommandations de 2012**

L'Entité 4 et les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka ont élaboré un Plan d'action conjoint pour la période visée par le présent rapport. Ce plan d'action comprend cinq objectifs précis reposant sur les principes de collaboration, de communication et de respect du mandat de chaque partenaire.

Cette section présente les recommandations formulées du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012 afin de donner suite aux objectifs énoncés dans le Plan d'action conjoint 2012-2013.

---

*Objectif spécifique 1 : Améliorer l'accès pour les patients/individus au bon niveau de soins, au bon endroit, au bon moment dans la communauté afin de diminuer les jours en autres niveaux de soins dans les hôpitaux.*

L'Entité 4 et le RLISS se sont engagés à analyser les services à la disposition des francophones afin d'éviter les visites non nécessaires à l'urgence et à analyser les services offerts aux aînés francophones dans la communauté. Dans ce contexte, l'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

### Autres niveaux de soins

L'Entité 4 a réitéré sa recommandation de 2011, c'est-à-dire qu'elle fasse partie du comité du RLISS sur les autres niveaux de soins.

Le 18 décembre 2012, l'Entité 4 a été informée qu'aucun comité consacré aux autres niveaux de soins n'existe au sein du RLISS du Centre. Les stratégies reliées aux autres niveaux de soins ont été discutées par le Clinical Services Planning Group ou par d'autres organismes individuels au besoin. À ce jour, les activités planifiées par le Clinical Services Planning Group ont inclus un échange au niveau des meilleures pratiques et des initiatives stratégiques. La langue et les enjeux culturels spécifiques ne font pas partie du mandat.

## Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS du Centre soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.
2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS du Centre dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.
3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de l'équipe mobile (travail en interdisciplinarité).
4. Que le RLISS du Centre prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.

Le RLISS du Centre a indiqué que Mackenzie Health, responsable de la mise en oeuvre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles de comportement, a récemment mis sur pied un comité directeur pour ce projet et a récemment publié une demande d'expressions d'intérêt en vue de nommer des membres du comité directeur pour le Programme de soutien en cas de troubles de comportement du RLISS du Centre. Entité 4 a exprimé son intérêt à faire partie de ce comité de nomination et l'Entité 4 est heureuse de noter qu'elle a été invitée, le 17 septembre 2012, à se joindre au comité directeur. Ce comité, et le fruit de son labeur, guideront le RLISS dans la mise en oeuvre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles de comportement.

### Accès aux soins de longue durée

L'Entité 4 a recommandé la constitution d'un groupe de travail afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres, à Scarborough (ce dernier compte 37 lits ouverts aux francophones).

Grâce aux efforts des RLISS du Centre et du Centre-Est, un comité directeur a été constitué le 6 juin 2012 afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres. Deux sous-comités relèvent du comité directeur : un sous-comité sur l'occupation des lits et un sous-comité sur le Centre de mémoire.

---

*Objectif spécifique 2 : Améliorer la qualité de vie des personnes francophones vivant avec une maladie chronique et diminuer les complications liées à ces maladies.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à aider les fournisseurs de services de santé de chaque RLISS à établir des modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante :

L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.

L'atelier à l'intention des pairs animateurs est habituellement offert lors de quatre journées de semaine consécutives. L'Entité 4 est heureuse de souligner que les RLISS et les fournisseurs de services de santé ont accepté de tenir cet atelier sur deux fins de semaine en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation. L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS du Centre et le CASC du Centre-Est afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013. L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS du Centre et le Centre régional de coordination de la lutte contre le diabète du Centre afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

---

*Objectif spécifique 3 : Améliorer la santé mentale et diminuer les dépendances aux drogues chez les jeunes francophones scolarisés à l'élémentaire et au secondaire.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à mesurer les résultats du programme grâce auquel des infirmières spécialisées en santé mentale et en dépendances travaillent auprès des élèves des conseils scolaires de langue française. Ils se sont aussi engagés à garantir la représentation des francophones au sein des comités locaux de mise en œuvre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit sain*. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, afin de donner suite aux préoccupations soulevées quant à

l'attribution des ressources au sein des trois conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de la province :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. L'Entité 4 a recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.

Les RLISS ont indiqué de manière informelle, lors de réunions du Comité de liaison et de discussions avec les représentants de l'Entité 4, qu'ils étaient conscients de ces préoccupations. Les RLISS n'ont toutefois pas donné de réponse officielle à cette recommandation.

Étant donné que le modèle d'affectation du personnel avait été élaboré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), la recommandation a également été envoyée au Ministère.

La principale préoccupation des EPSSF portait sur l'attribution du personnel infirmier par conseil scolaire. Les EPSSF ont fait valoir que ce modèle était mésadapté au vaste territoire desservi par les trois conseils scolaires de langue française du Sud-Ouest de l'Ontario. Les EPSSF ont proposé un modèle de répartition géographique, dans le but d'offrir un nombre maximal d'heures de services directs aux élèves; de réduire les frais de déplacement; d'obtenir des résultats optimaux; et de favoriser le maintien en poste du personnel. Selon ce modèle proposé, les infirmières et infirmiers offriraient des services à la fois aux élèves du conseil scolaire catholique et du conseil scolaire public de leur territoire d'affectation.

À la suite d'une série de discussions du comité provincial du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district, le MSSLD a convenu que le vaste territoire desservi par les conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de l'Ontario constituait un défi. Le Ministère a invité les principales parties prenantes à discuter d'un nouveau modèle de prestation de services pour tirer le maximum des ressources disponibles. Le Ministère a organisé la première réunion entre les intervenants concernés le 19 octobre 2012. Le Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto a accepté de prendre cette initiative en main. Il a invité les EPSSF à travailler avec les autres parties prenantes pour évaluer le modèle de répartition des ressources dans les conseils scolaires francophones. L'Entité 4 représentera les quatre EPSSF du Sud de l'Ontario au comité de travail.

Le RLISS s'est engagé à se tenir au courant des développements dans les discussions qui auront lieu parmi les principales parties prenantes sur l'affectation du personnel dans ce projet.

---

*Objectif spécifique 4 : Colliger des données quant à l'utilisation par la communauté francophone des services de santé.*

L'Entité 4 et le RLISS ont convenu de déterminer quelles sont les données essentielles pour l'EPSSF, de définir le meilleur moyen de colliger des données et d'étudier la possibilité d'obtenir l'appui des fournisseurs de services de santé à cet égard. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.

La recommandation qui précède a été présentée au coordonnateur des services en français du RLISS. L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS a accepté d'étudier la faisabilité du projet.

L'Entité 4 a recommandé que les fournisseurs de services de santé mesurent la variable linguistique de manière constante afin de tracer un portrait précis de l'utilisation des ressources du réseau de la santé par les membres de groupes linguistiques minoritaires.

L'Entité 4 désire souligner les efforts faits par le RLISS du Centre pour inclure le facteur d'équité en santé and l'importance de l'expérience du patient dans le processus de développement de son PSSI. Le RLISS a indiqué qu'il privilégierait une approche de collaboration entre les fournisseurs de services, L'Entité 4, les autres parties prenantes et les communautés francophones et autochtones.

L'Entité 4 tient à mentionner que la collecte de données sur la variable linguistique est une problématique provinciale, puisque les fournisseurs de services de santé manquent d'uniformité sur cette question et ne recueillent pas suffisamment d'information à ce sujet. Ajoutons que la collecte constante des données linguistiques est un objectif du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario.

Le RLISS a manifesté son support du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario pour l'amélioration, au niveau provincial, de l'accès à des données probantes sur l'utilisation du système de santé par les populations de minorité linguistique. Le RLISS indique qu'il demeurera à l'affût des progrès dans divers projets provinciaux pour supporter cet objectif.

L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS lui a donné l'autorisation de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces fournisseurs.

L'Entité 4 a fait une quatrième recommandation en vertu de l'objectif spécifique 4 après que le RLISS du Centre **lui ait demandé directement de fournir des commentaires** au sujet de son gabarit *Rapport des fournisseurs sur les services en français*.

L'Entité 4 a proposé une série de modifications en vue de simplifier la tâche des fournisseurs de services de santé et de recueillir plus d'information sur la manière dont ces fournisseurs offrent des services en français. L'Entité 4 a aussi recommandé que le RLISS lui fournisse une copie des formulaires remplis par les fournisseurs.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS du Centre a accepté les modifications proposées au formulaire *Rapport des fournisseurs sur les services en français*. Le RLISS du Centre a également indiqué son intention de faire suivre une copie des formulaires remplis à l'Entité 4. Les fournisseurs de services de santé dans la région desservie par le RLISS du Centre devraient remettre leur formulaire au plus tard le 30 novembre 2012.

---

*Objectif spécifique 5 : Identifier les objectifs 2013-2016 pour améliorer l'accès aux services de santé en français dans chaque RLISS.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à obtenir la participation de la communauté francophone lors de l'élaboration du PSSI de chaque RLISS. Ils ont aussi convenu d'examiner les modèles d'organisation des services en français en situation minoritaire conçus par la Société Santé en français. **Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.** Sur cette toile de fond, l'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter que le RLISS du Centre l'a invitée à participer à la planification des activités d'engagement communautaire entourant la préparation de son PSSI 2013-2016. Le RLISS du Centre a d'ailleurs communiqué avec l'Entité 4 le 15 juin 2012 afin de discuter des meilleures manières d'obtenir la participation de la communauté francophone à sa démarche de planification.

L'Entité 4 a recommandé une approche à deux volets : un groupe de discussion réunissant les représentants d'organismes francophones et de fournisseurs de services, ainsi qu'un questionnaire en ligne en français dont l'Entité 4 ferait la promotion sur son site Web.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter qu'un groupe de discussion réunissant les représentants d'organismes francophones et de fournisseurs de services a eu lieu le 24 juillet 2012. Le questionnaire de sondage en ligne a été affiché en français et le RLISS et l'Entité 4 en ont fait une promotion active.

À la lumière des points soulevés lors du groupe de discussion et à la suite d'un examen du cadre stratégique du PSSI du RLISS du Centre, la recommandation suivante a été formulée :

L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre d'intégrer la formulation modifiée suivante au cadre stratégique de son PSSI : « Continuer de collaborer avec les **populations francophones et autochtones** afin de permettre un accès équitable **à des services adaptés à leurs besoins linguistiques et culturels** dans leur collectivité. »

Le RLISS du Centre a modifié le cadre stratégique de son PSSI 2013-2016 conformément à la recommandation de l'Entité 4. En octobre 2012, le RLISS a également invité l'Entité 4 à fournir ses commentaires au sujet de l'ébauche du PSSI.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS mène une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones à l'étape de la préparation du plan de mise en œuvre de son PSSI.

De manière officieuse, les représentants du RLISS ont indiqué qu'ils étaient ouverts à la tenue d'une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones lors de la préparation du plan de mise en œuvre du PSSI.

Le 11 décembre 2012, L'Entité 4 a été invitée à participer à une réunion de planification du Plan de services annuel du RLISS Centre. L'Entité 4, de concert avec les administrateurs de diverses agences de soins de santé, les parties prenantes de la communauté et les planificateurs du système de santé, ont aidé le RLISS à identifier les actions clés en harmonie avec les secteurs prioritaires du PSSI qui seront implantées durant la prochaine année.

L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter que le RLISS du Centre a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 2 novembre 2012, le RLISS du Centre a expédié, au nom de l'Entité 4, une lettre à tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci. De plus, le 28 novembre 2012, l'Entité 4 et son expert-conseil ont rencontré le personnel dirigeant du RLISS du Centre en matière de santé mentale et de toxicomanie ainsi que le Coordonnateur des services en français afin d'obtenir la perspective du RLISS du Centre.

---

#### *Renforcement de la démarche de collaboration*

La démarche de collaboration ne figure pas parmi les objectifs explicites du Plan d'action conjoint 2012-2013 de l'Entité 4 et des RLISS partenaires. Cependant, toutes les parties ont reconnu l'importance fondamentale du développement continu des liens entre l'Entité et les trois RLISS. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes à ce chapitre :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.

En participant dès le début à la planification des initiatives du RLISS, l'Entité 4 serait en mesure de fournir ses observations directement en vue de faciliter la prestation de services de santé de qualité en français. L'Entité 4 a été choisie pour siéger au comité directeur pour le Programme de soutien en cas de troubles de comportement du RLISS du Centre.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.

Le RLISS du Centre a invité les représentants de l'Entité 4 à rencontrer quatre directeurs principaux ainsi que le coordonnateur des services en français.

L'Entité 4 aimerait souligner les efforts déployés par le Coordonnateur des services en français du RLISS du Centre pour l'organisation de réunions supplémentaires ayant pour but de faciliter l'échange d'information entre les deux organismes.

De telles réunions permettent de renforcer les relations de travail entre les deux organismes.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter que les trois RLISS partenaires ont accepté de suivre le processus formel suivant :

- L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;
- Le directeur principal accuse réception de la recommandation;
- Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;
- Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.

L'Entité 4 tient à faire état du manque d'uniformité dans les réponses écrites des RLISS à ses recommandations. L'Entente de financement et de responsabilisation stipule que chaque RLISS doit « fournir à l'Entité, sur demande, des renseignements au sujet du suivi qu'il a effectué à l'égard des recommandations qui lui ont été fournies par l'Entité<sup>7</sup> » (traduction). L'Entité 4 aimerait instaurer un processus selon lequel les RLISS fourniraient de la rétroaction détaillée pour chacune des recommandations écrites. De telles observations concises seraient essentielles pour aider l'Entité 4 à mieux comprendre les programmes et les initiatives des RLISS et à harmoniser ses recommandations à la vision d'ensemble des RLISS. Par ailleurs, l'Entité 4 aurait plus de facilité à informer la communauté francophone des décisions des RLISS si elle en comprenait mieux la raison d'être.

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.

L'Entité 4 tient à mentionner que les RLISS ont reconnu l'importance de bien définir les rôles pour éviter le dédoublement des efforts. Des discussions sont en cours, puisque cette question pourrait concerner les 14 RLISS et les 6 EPSSF en Ontario.

---

<sup>7</sup> Texte original : « provide further information to the Entity, upon request of the Entity, regarding follow up on advice the Entity has provided to the LHIN ».

## Sommaire des recommandations fournies au RLISS du Centre

\* Type de recommandation : P = procédurale (liée à une démarche de collaboration, à la mise sur pied d'un comité ou à une étude), S = systémique (ayant le potentiel d'accroître sur-le-champ l'accès aux services de santé en français)

\*\* Format de la recommandation : V = verbale (figurant dans le procès-verbal d'une réunion), É = écrite, C = courriel

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
Manières de nouer des liens avec la communauté francophone de la région desservie	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS du Centre a invité l'Entité 4 à participer à la planification des activités d'engagement communautaire entourant la préparation de son PSSI 2013-2016.
	Le RLISS du Centre a communiqué avec l'Entité 4 afin de discuter des meilleures manières d'obtenir la participation de la communauté francophone à sa démarche de planification. L'Entité 4 a recommandé une approche à deux volets : un groupe de discussion réunissant les représentants d'organismes francophones et de fournisseurs de services, ainsi qu'un questionnaire en ligne en français dont l'Entité 4 ferait la promotion sur son site Web.	P	V	2012/06/15	2012/06/15	Un groupe de discussion réunissant les représentants d'organismes francophones et de fournisseurs de services a eu lieu le 24 juillet 2012. Le questionnaire de sondage en ligne a été affiché en français et le RLISS et l'Entité 4 en ont fait une promotion active.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS mène une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones à l'étape de la préparation du plan de mise en œuvre de son PSSI.	P	É	2012/08/24		Le 11 décembre 2012, L'Entité 4 a été invitée à participer à une réunion de planification du Plan de services annuel du RLISS Centre. L'Entité 4, de concert avec les administrateurs de diverses agences de soins de santé, les parties prenantes de la communauté et les planificateurs du système de santé, ont aidé le RLISS à identifier les

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
						actions clés en harmonie avec les secteurs prioritaires du PSSI qui seront implantées durant la prochaine année.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.	P	É	2012/09/19		L'Entité 4 a été invitée à se joindre au comité directeur pour le Programme de soutien en cas de troubles de comportement du RLISS du Centre.
	L'Entité 4 a recommandé qu'elle fasse partie du comité du RLISS sur les autres niveaux de soins.	P	V	2011/09/15 Répétée le 2012/09/19	2012/09/19 2012/12/18	L'Entité 4 a été informée qu'aucun comité consacré aux autres niveaux de soins n'existe au sein du RLISS du Centre. Les stratégies reliées aux autres niveaux de soins ont été discutées par le Clinical Services Planning Group ou par d'autres organismes individuels au besoin. À ce jour, les activités planifiées par le Clinical Services Planning Group ont inclus un échange au niveau des meilleures pratiques et des initiatives stratégiques. La langue et les enjeux culturels spécifiques ne font pas partie du mandat.
Besoins et priorités des francophones en matière de santé, y compris les besoins et les priorités des divers segments de la population francophone						
Services de santé à la disposition des	Le RLISS du Centre a demandé à l'Entité 4 de lui fournir des commentaires au sujet de son gabarit <i>Rapport des fournisseurs sur les</i>	P	É	2012/09/19	2012/09/19	Le RLISS du Centre a accepté les modifications proposées au formulaire <i>Rapport des fournisseurs sur les services en français</i> . Le RLISS a également indiqué son intention de

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
francophones de la région	<i>services en français.</i> L'Entité 4 a proposé une série de modifications en vue de simplifier la tâche des fournisseurs de services de santé et de recueillir plus d'information sur la manière dont ces fournisseurs offrent des services en français. L'Entité 4 a aussi recommandé que le RLISS lui fournisse une copie des formulaires une fois remplis.					faire suivre une copie des formulaires remplis à l'Entité 4.
	L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS du Centre a donné l'autorisation à l'Entité 4 de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces fournisseurs.
	L'Entité 4 a recommandé que les fournisseurs de services de santé mesurent la variable linguistique de manière constante afin de tracer un portrait précis de l'utilisation des ressources du réseau de la santé par les membres de groupes linguistiques minoritaires.	P	É	2012/08/24	2012/12/18	L'Entité 4 désire souligner les efforts faits par le RLISS du Centre pour inclure le facteur d'équité en santé and l'importance de l'expérience du patient dans le processus de développement de son PSSI. Le RLISS a indiqué qu'il privilégierait une approche de collaboration entre les fournisseurs de services, L'Entité 4, les autres parties prenantes et les communautés francophones et autochtones.  Le RLISS a manifesté son support du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario pour l'amélioration, au niveau provincial, de l'accès à des données probantes sur l'utilisation du

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
						système de santé par les populations de minorité linguistique. Le RLISS indique qu'il demeurera à l'affût des progrès dans divers projets provinciaux pour supporter cet objectif.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.	P	C	2012/04/23	2012/04/26	Le RLISS a accepté d'étudier la faisabilité du projet.
	L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.	S	C	2012/10/05	2012/11/02	L'Entité 4 est heureuse de rapporter que le RLISS du Centre a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 2 novembre 2012, le RLISS du Centre a expédié, au nom de l'Entité 4, une lettre à tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci. De plus, le 28 novembre 2012, l'Entité 4 et son expert-conseil ont rencontré le personnel dirigeant du RLISS du Centre en matière de santé mentale et de toxicomanie ainsi que le Coordonnateur des services en français afin d'obtenir la perspective du RLISS du Centre.
Identification et désignation des fournisseurs de services de santé aux fins de la prestation de services en						

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
français dans la région						
Stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services au sein du réseau local de la santé	L'Entité 4 a recommandé qu'elle soit impliquée dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, <i>Esprit ouvert, esprit sain</i> .	P	V	2011	2012/12/18	<p>L'Entité 4 reconnaît qu'à cause de la complexité de la stratégie provinciale <i>Esprit ouvert, esprit sain</i>, plusieurs ministères dont le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Ministère de l'Éducation, et le Ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse sont impliqués dans le développement et la mise en œuvre des initiatives provinciales qui relèvent de cette stratégie.</p> <p>L'Entité 4 comprend également que le Centre de toxicomanie et de santé mentale dirige le groupe « Amélioration des systèmes par les projets de services axés sur la collaboration » responsable de la création de 18 sous-groupes qui supporteront des services coordonnés pour les jeunes et les adultes dans le cadre de la stratégie <i>Esprit ouvert, esprit sain</i>. À ce jour, il n'existe aucun tel sous-groupe au sein du RLISS du Centre.</p> <p>Le 18 décembre 2012, le RLISS informait l'Entité 4 que le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a publié un plan d'action pour la mise en œuvre de la stratégie <i>Esprit ouvert, esprit sain</i>, dont elle assurera la direction.</p>
	L'Entité 4 a recommandé la mise en place d'un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en	S	V	2011	2011	Le comité a été mis sur pied et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en mesure de donner l'atelier <i>Vivre en santé avec une maladie chronique</i> .

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	français sur l'autogestion des maladies chroniques.					
	L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.	S	V	2012/07/06	2012/07/06	L'atelier de formation pour les pairs animateurs a été tenu sur deux fins de semaine en septembre 2012.
	L'Entité 4, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. Les EPSSF ont recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.	S	É	2012/02/01	2012/12/18	Le RLISS n'a pas donné de réponse à cette recommandation. Toutefois, les EPSSF travaillent avec les parties prenantes pour évaluer le modèle d'attribution du personnel. Des détails supplémentaires sont fournis dans le corps du présent document.  Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre a informé l'Entité 4 qu'à mesure que les discussions entre les parties prenantes se poursuivent en janvier 2013, le RLISS se tiendra au courant des développements sur l'affectation du personnel dans ce projet.
	L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :  1. Que dans le cadre du Projet ontarien de	S	É	2012/04/25	2012/09/19	Mackenzie Health, responsable de la mise en oeuvre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles de comportement, a récemment mis sur pied un comité directeur pour ce projet et a récemment publié une

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	<p>soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS du Centre soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.</p> <p>2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS du Centre dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.</p> <p>3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de</p>			Modifiée le 2012/09/11		demande d'expressions d'intérêt en vue de nommer des membres du comité directeur pour le Programme de soutien en cas de troubles de comportement du RLISS du Centre. Entité 4 a exprimé son intérêt à faire partie de ce comité de nomination et l'Entité 4 a été invitée à se joindre au comité directeur. Ce comité, et le fruit de son labeur, guideront le RLISS dans la mise en œuvre du Projet ontarien de soutien an cas de troubles de comportement.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	l'équipe mobile (travail en interdisciplinarité).					
	4. Que le RLISS du Centre prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.					
	L'Entité 4 a recommandé la constitution d'un groupe de travail afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres.	S	V et C	2012/01/24	2012/06/06	Le comité directeur a été mis sur pied, ainsi que deux sous-comités.
L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre d'intégrer la formulation modifiée suivante au cadre stratégique de son PSSI : « Continuer de collaborer avec les <b>populations francophones et autochtones</b> afin de permettre un accès équitable <b>à des services adaptés à leurs besoins linguistiques et culturels</b> dans leur	P	É	2012/08/24	2012/10/15	Le RLISS du Centre a modifié le cadre stratégique de son PSSI 2013-2016 conformément à la recommandation de l'Entité 4. En octobre 2012, le RLISS a également invité l'Entité 4 à fournir ses commentaires au sujet de l'ébauche du PSSI.	

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	collectivité. »					
Planification et intégration des services de santé dans la région						
Processus de collaboration	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.	P	V	2011/12	2011/12	Le RLISS du Centre a invité les représentants de l'Entité 4 à rencontrer quatre directeurs principaux ainsi que le coordonnateur des services en français le 12 décembre 2011.  L'Entité 4 aimerait souligner les efforts déployés par le Coordonnateur des services en français du RLISS du Centre pour l'organisation de réunions supplémentaires ayant pour but de faciliter l'échange d'information entre les deux organismes.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS a accepté de suivre le processus suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;</li> <li>• Le directeur principal accuse réception de la recommandation;</li> <li>• Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;</li> </ul>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.</li> </ul>
	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.	P	V	2012/01/24	2012/01/24	Le RLISS a reconnu l'importance de bien définir les rôles. Des discussions sont en cours.

# RLISS du Centre-Est

## Introduction

L'Entité 4 est heureuse de souligner que toutes les 17 recommandations relatives au Plan d'action conjoint formulées à l'intention du RLISS du Centre-Est ont été soit mises en œuvre pleinement ou en partie, ou sont en voie d'être mises en œuvre. L'EPSSF a consulté activement la communauté francophone pour élaborer sept des douze recommandations pour lesquelles il était jugé pertinent de recueillir les commentaires du public. Soucieux d'approfondir leur compréhension des besoins et des préoccupations de la communauté en matière de services de santé, les représentants de l'Entité 4 profitent au maximum des occasions de rencontrer des francophones. Les autres recommandations pour lesquelles la communauté n'a pas été consultée portaient principalement sur les mécanismes de collaboration entre l'EPSSF et le RLISS.

## Suivi des recommandations de 2011

L'Entité 4 avait fait plusieurs de ses recommandations peu de temps avant la publication du *Rapport conseil* de 2011. Les RLISS n'avaient donc pas été en mesure de les analyser en profondeur et de fournir leur réponse à l'Entité 4 avant la publication du rapport. L'Entité 4 souhaite donc faire une mise à jour concernant les recommandations de 2011.

L'Entité 4 a soumis cinq recommandations au RLISS du Centre-Est du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 décembre 2011. Les recommandations ainsi que les mesures prises par le RLISS pour y répondre sont décrites aux paragraphes suivants.

### **1. Inviter l'Entité à se joindre au comité sur les autres niveaux de soins du RLISS.**

Le RLISS du Centre-Est a indiqué qu'il n'avait pas mis en place de comité sur les autres niveaux de soins, mais qu'il établirait un organisme régional chargé des services gériatriques spécialisés dans le cadre de ses initiatives en matière d'autres niveaux de soins et de soins d'urgence. Le RLISS a également indiqué qu'il faciliterait la tenue d'une rencontre entre les représentants de l'Entité 4 et de ce nouvel organisme. Cela n'a pas encore été fait. L'Entité 4 a communiqué avec le nouvel organisme mais n'a pas obtenu de réponse officielle à sa demande de rencontre.

Le RLISS du Centre-Est a aussi indiqué qu'il constituerait un comité sur les transitions chez les patients et que l'Entité 4 en serait un membre ex-officio. Il semble que le Comité directeur sur les transitions de soins de santé (*Transitions in Care Steering Committee*) ait été mis sur pied au début de 2012. L'Entité 4 n'a pas encore reçu d'invitation à y siéger.

Le 18 décembre 2012, le RLISS indiquait que l'organisme régional chargé des services gériatriques spécialisés dans le cadre de ses initiatives en matière d'autres niveaux de soins et de soins d'urgence n'avait pas encore atteint tous ses effectifs et que ceci aurait pu causer un

délai de réponse à la demande d'une réunion. De plus, le RLISS a réitéré son engagement quant à l'inclusion de l'Entité 4 à titre de membre ex-officio du Comité directeur sur les transitions de soins de santé.

**2. Impliquer l'Entité dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, *Esprit ouvert, esprit sain*.**

L'Entité 4 reconnaît qu'à cause de la complexité de la stratégie provinciale *Esprit ouvert, esprit sain*, plusieurs ministères dont le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Ministère de l'Éducation, et le Ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse sont impliqués dans le développement et la mise en œuvre des initiatives provinciales qui relèvent de cette stratégie.

L'Entité 4 comprend également que le Centre de toxicomanie et de santé mentale dirige le groupe « Amélioration des systèmes par les projets de services axés sur la collaboration » responsable de la création de 18 sous-groupes qui supporteront des services coordonnés pour les jeunes et les adultes dans le cadre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit sain*. De plus, l'Entité 4 a été invitée à participer au Projet de services axés sur la collaboration de Durham.

Le 18 décembre 2012, le RLISS a invité l'Entité 4 à participer à son réseau sur la santé mentale et la toxicomanie.

**3. Mettre en place un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques.**

Le RLISS du Centre-Est et le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Est ont donné un appui précieux à cette initiative. Le comité mixte a été mis sur pied en décembre 2011 et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en mesure de donner l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* dans la région desservie par l'Entité 4.

L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS du Centre-Est et le CASC du Centre-Est afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

**4. Inclure une section portant sur l'adaptation linguistique et culturelle des services dans le formulaire d'évaluation des candidatures (*Readiness Assessment Form*) pour les nouveaux projets.**

Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a indiqué que le cadre décisionnel utilisé dans l'évaluation de nouveaux projets et l'établissement de nouvelles priorités inclut une appréciation des compétences en matière d'équité et de diversité culturelle.

**5. S'assurer que les équipes multidisciplinaires spécialisées en troubles du comportement gériatriques qui agiront en soutien aux établissements participant au Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement dans les diverses régions du RLISS du Centre-Est soient en mesure d'offrir des services en français.**

L'Entité 4 a fait cette recommandation préliminaire sous réserve, en attendant que le RLISS lui fournisse de l'information détaillée au sujet de sa mise en œuvre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.

L'Entité a fait sa recommandation officielle au RLISS en juillet 2012 et une réponse a été reçue du RLISS le 18 octobre 2012. (voir la section *Recommandations de 2012* pour en savoir plus à ce sujet).

## **Recommandations de 2012**

L'Entité 4 et les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka ont élaboré un Plan d'action conjoint pour la période visée par le présent rapport. Ce plan d'action comprend cinq objectifs précis reposant sur les principes de collaboration, de communication et de respect du mandat de chaque partenaire.

Cette section présente les recommandations formulées du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012 afin de donner suite aux objectifs énoncés dans le Plan d'action conjoint 2012-2013.

---

*Objectif spécifique 1 : Améliorer l'accès pour les patients/individus au bon niveau de soins, au bon endroit, au bon moment dans la communauté afin de diminuer les jours en autres niveaux de soins dans les hôpitaux.*

L'Entité 4 et le RLISS se sont engagés à analyser les services à la disposition des francophones afin d'éviter les visites non nécessaires à l'urgence et à analyser les services offerts aux aînés francophones dans la communauté. Dans ce contexte, l'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

### Harmonisation des ressources et aiguillage

L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de s'assurer que la solution électronique retenue permettra d'inclure les besoins linguistiques et culturels afin que ces derniers soient considérés dans la recherche de ressources permettant de répondre aux besoins des usagers francophones. Pour ce faire, l'Entité 4 a encouragé fortement le RLISS à l'impliquer dans les comités et travaux qui soutiendront la mise en place de cette solution électronique.

Dans sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est a indiqué qu'il adopterait les normes provinciales relatives aux données de base.

En suivi de cette réponse provisoire, le 18 décembre dernier, le RLISS a indiqué que l'établissement de standards provinciaux pour un formulaire de référence médicale sera issu d'un processus de collaboration impliquant les 14 RLISS de l'Ontario, et qu'à la connaissance du RLISS du Centre-Est, la langue et la préférence culturelle sont incluses comme données de base.

**Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.**

## Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de toutes les maisons de soins de longue durée financées par le RLISS du Centre-Est soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise.

2. Que le RLISS du Centre-Est désigne la maison de soins de longue durée Bendale Acres comme établissement d'évaluation pour les francophones du RLISS. En d'autres termes, le RLISS du Centre-Est pourrait augmenter le nombre de lits du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement à Bendale Acres et spécifiquement désigner certains de ces lits comme lits d'évaluation.

Ces lits seraient dédiés aux aînés francophones confrontés à des problèmes de troubles de comportement, vivant à domicile ou dans une maison de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est. Les services offerts comprendraient : l'évaluation et la stabilisation du patient, l'élaboration d'un plan d'intervention et le transfert éventuel du patient. Une fois l'intervention complétée, les usagers et leurs proches pourraient, en accord avec le CASC du Centre-Est, choisir de retourner à domicile, de retourner dans leur maison de soins de longue durée d'origine ou de rester à Bendale Acres.

Il convient d'indiquer que ce modèle de lits d'évaluation a été déjà implanté dans la maison de soins de longue durée Cummer Lodge dans le cadre du plan d'action du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement du RLISS du Centre et qu'il sera étendu à d'autres maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre. Une évaluation de ce modèle pourrait être entreprise conjointement par les deux RLISS.

3. Que le RLISS du Centre-Est s'assure que le CASC du Centre-Est mette en place les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ces lits d'évaluation par des aînés francophones confrontés à des troubles de comportement.

4. Qu'au moins un (1) poste de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation qui sera mise en place par le RLISS du Centre-Est dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement au sein de la région de Durham, qui regroupe la plus grande concentration de francophones, soit désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.

5. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues (travail en interdisciplinarité).

6. Que les intervenants de toutes les maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est soient informés de l'existence de lits d'évaluation francophones au sein dudit RLISS et de la capacité de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation de la région de Durham à offrir des services en français.

7. Que le RLISS du Centre-Est prenne les mesures nécessaires pour que la désignation du ou des postes bilingues au sein de l'équipe mobile et la désignation des lits d'évaluation soient maintenues à long terme et que les fournisseurs de services (CASC et Bendale Acres) soient imputables face à

Dans sa réponse, le RLISS du Centre-Est a indiqué que :

- le programme de formation du personnel dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement traitait de la langue et de la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise;
- la mise en place d'une unité d'évaluation distincte pour les francophones ne correspondait pas à son approche selon laquelle l'évaluation et la stabilisation devraient avoir lieu de préférence à la résidence du patient;
- le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement n'avait pas encore été mis en œuvre dans la collectivité, et que le Geriatric Assessment and Intervention Network (GAIN) ne s'était pas encore joint officiellement à l'équipe responsable du projet.

L'Entité 4 est satisfaite que le programme de formation du personnel comprenne de l'information sur le lien entre la langue de communication et les comportements du patient, et sur l'importance d'intervenir dans une langue maîtrisée par le patient. L'Entité 4 est également heureuse que le RLISS du Centre-Est ait exprimé son ouverture à collaborer avec elle dans le but d'améliorer les services offerts aux francophones par l'entremise du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.

L'Entité 4 souhaite aussi remercier le RLISS du Centre-Est de lui avoir fourni une réponse détaillée, ce qui témoigne du fait que l'équipe de Conception et de mise en œuvre du système a analysé chacun des éléments de la recommandation de manière approfondie.

#### Accès aux soins de longue durée

L'Entité 4 a recommandé la constitution d'un groupe de travail afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres, à Scarborough (ce dernier compte 37 lits ouverts aux francophones).

Grâce aux efforts des RLISS du Centre et du Centre-Est, un comité directeur a été constitué le 6 juin 2012 afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres. Deux sous-comités relèvent du comité directeur : un sous-comité sur l'occupation des lits et un sous-comité sur le Centre de mémoire.

Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a réitéré son engagement au projet Bendale Acres et a indiqué qu'il continuerait de jouer un rôle proactif à titre de membre du Comité directeur et des deux sous-comités.

---

*Objectif spécifique 2 : Améliorer la qualité de vie des personnes francophones vivant avec une maladie chronique et diminuer les complications liées à ces maladies.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à aider les fournisseurs de services de santé de chaque RLISS à établir des modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante :

L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.

L'atelier à l'intention des pairs animateurs est habituellement offert lors de quatre journées de semaine consécutives. L'Entité 4 est heureuse de souligner que les RLISS et les fournisseurs de services de santé ont accepté de tenir cet atelier sur deux fins de semaine en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation. L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS du Centre-Est et le CASC du Centre-Est afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS du Centre-Est ajoute, dans son PSSI 2013-2016 provisoire, les francophones à la liste des groupes de personnes à risque de développer une maladie vasculaire. Les francophones de l'Ontario sont 28 % plus susceptibles de souffrir d'une maladie cardiaque et 11 % plus susceptibles de souffrir d'hypertension artérielle que les anglophones de la province.

Dans sa réponse provisoire, le RLISS a indiqué que la version finale du PSSI, qui sera distribuée à toutes les parties prenantes en janvier 2013, fera ressortir spécifiquement les compétences en matière d'équité et de diversité culturelle en ce qui a trait à ses deux populations prioritaires : les premières nations et les francophones.

---

*Objectif spécifique 3 : Améliorer la santé mentale et diminuer les dépendances aux drogues chez les jeunes francophones scolarisés à l'élémentaire et au secondaire.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à mesurer les résultats du programme grâce auquel des infirmières spécialisées en santé mentale et en dépendances travaillent auprès des élèves des conseils scolaires de langue française. Ils se sont aussi engagés à garantir la représentation des francophones au sein des comités locaux de mise en œuvre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit*

*sain*. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, afin de donner suite aux préoccupations soulevées quant à l'attribution des ressources au sein des trois conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de la province :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. L'Entité 4 a recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.

Les RLISS ont indiqué de manière informelle, lors de réunions du Comité de liaison et de discussions avec les représentants de l'Entité 4, qu'ils étaient conscients de ces préoccupations. Les RLISS n'ont toutefois pas donné de réponse officielle à cette recommandation.

Étant donné que le modèle d'affectation du personnel avait été élaboré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, la recommandation a également été envoyée au Ministère.

Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a informé l'Entité 4 qu'elle avait transmis au Ministère les préoccupations de cette dernière et qu'une réponse de Ministère avait été reçue par le RLISS.

La principale préoccupation des EPSSF portait sur l'attribution du personnel infirmier par conseil scolaire. Les EPSSF ont fait valoir que ce modèle était mésadapté au vaste territoire desservi par les trois conseils scolaires de langue française du Sud-Ouest de l'Ontario. Les EPSSF ont proposé un modèle de répartition géographique, dans le but d'offrir un nombre maximal d'heures de services directs aux élèves; de réduire les frais de déplacement; d'obtenir des résultats optimaux; et de favoriser le maintien en poste du personnel. Selon ce modèle proposé, les infirmières et infirmiers offriraient des services à la fois aux élèves du conseil scolaire catholique et du conseil scolaire public de leur territoire d'affectation.

À la suite d'une série de discussions du comité provincial du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district, le MSSLD a convenu que le vaste territoire desservi par les conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de l'Ontario constituait un défi. Le Ministère a invité les principales parties prenantes à discuter d'un nouveau modèle de prestation de services pour tirer le maximum des ressources disponibles. Le Ministère a organisé la première réunion entre les intervenants concernés le 19 octobre 2012. Le Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto a accepté de prendre cette initiative en main. Il a invité les EPSSF à travailler

avec les autres parties prenantes pour évaluer le modèle de répartition des ressources dans les conseils scolaires francophones. L'Entité 4 représentera les quatre EPSSF du Sud de l'Ontario au comité de travail.

Le RLISS du Centre-Est a exprimé son support et son engagement à travailler avec l'Entité 4, les conseils scolaires impliqués et le CASC du Centre-Est pour rendre ce programme accessible aux jeunes francophones.

---

*Objectif spécifique 4 : Colliger des données quant à l'utilisation par la communauté francophone des services de santé.*

L'Entité 4 et le RLISS ont convenu de déterminer quelles sont les données essentielles pour l'EPSSF, de définir le meilleur moyen de colliger les données et d'étudier la possibilité d'obtenir l'appui des fournisseurs de services de santé à cet égard. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.

La recommandation qui précède a été présentée au coordonnateur des services en français du RLISS. L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS a accepté d'étudier la faisabilité du projet.

L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS lui a donné l'autorisation de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces fournisseurs.

---

*Objectif spécifique 5 : Identifier les objectifs 2013-2016 pour améliorer l'accès aux services de santé en français dans chaque RLISS.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à obtenir la participation de la communauté francophone lors de l'élaboration du PSSI de chaque RLISS. Ils ont aussi convenu d'examiner les modèles

d'organisation des services en français en situation minoritaire conçus par la Société Santé en français. **Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.** Sur cette toile de fond, l'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration de son PSSI.

Le RLISS du Centre-Est a invité l'Entité 4 à participer à la planification des activités d'engagement communautaire entourant la préparation de son PSSI 2013-2016. Le RLISS du Centre-Est a d'ailleurs communiqué avec l'Entité 4 le 23 juillet 2012 afin de discuter de la tenue d'une série de séances conjointes de consultation communautaire.

Des groupes de discussion réunissant des membres de la communauté francophone et des représentants d'organismes francophones ont eu lieu le 20 août, le 5 septembre et le 12 septembre 2012. Le questionnaire de sondage en ligne a été affiché en français et le RLISS et l'Entité 4 en ont fait une promotion active.

L'Entité 4 a pris acte des commentaires fournis par la communauté francophone et a remis au RLISS du Centre-Est un document comprenant des recommandations pour appuyer la préparation de la version provisoire de son PSSI 2013-2016. La majorité de ces recommandations portaient sur la mise en œuvre éventuelle du PSSI et étaient fondées sur les tactiques énoncées par le RLISS du Centre-Est dans son ébauche de PSSI. L'Entité 4 entend collaborer avec le RLISS tout au long de la période de trois ans visée par le PSSI afin que les recommandations soient retenues comme prioritaires dans le plan de mise en œuvre.

L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de l'ajouter à la liste des « partenaires du changement » de son PSSI 2013-2016 provisoire.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS a accepté de l'ajouter en tant que « partenaire du changement » (*Partner in Change*).

L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est d'ajouter un septième thème commun, « Équité et adaptation des soins offerts aux communautés francophones et des Premières nations », afin d'appuyer les orientations stratégiques de son PSSI 2013-2016 provisoire.

Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que la version définitive du PSSI fournirait un contexte plus étoffé au sujet de l'équité et des compétences culturelles à l'égard des francophones et des membres des Premières nations.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS poursuive les efforts déployés à ce jour pour habiliter les francophones à mieux vivre avec une maladie chronique.

L'Entité 4 a recommandé qu'une proportion adéquate des infirmières embauchées pour soutenir les transitions soient en mesure d'offrir des services en français et qu'une analyse soit faite afin de déterminer le modèle d'offre de services qui permettrait un accès à ce service pour le plus grand nombre de francophones vivant sur le territoire du RLISS au meilleur coût possible. L'Entité 4 souhaite collaborer avec le RLISS dans le cadre de ce projet et se rendra disponible pour participer aux travaux du RLISS dans ce dossier.

L'Entité 4 a recommandé que les programmes d'autogestion en santé mentale soient offerts en français.

L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mettre en place un comité de travail afin d'examiner l'offre de services actuelle aux francophones ayant une aphasie et de proposer, le cas échéant, des stratégies pour améliorer la disponibilité des services d'orthophonie en français.

Pour les quatre recommandations précédentes, une réponse provisoire du RLISS du Centre-Est indique que celles-ci se prêteraient mieux à son plan de services annuel qu'à son PSSI. Dans une lettre datée du 20 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a indiqué qu'un certain nombre de recommandations reliées aux activités opérationnelles qui doivent supporter les objectifs stratégiques de son plan de services annuel seront soumises au Ministère de la Santé et des Soins de longue durée en mars 2013.

Puisque les recommandations portent sur la mise en œuvre future du PSSI, l'Entité 4 entend collaborer avec le RLISS tout au long de la période de trois ans visée par le PSSI afin que les recommandations soient retenues comme prioritaires dans le plan de mise en œuvre. **Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.**

L'Entité 4 a recommandé au RLISS d'entreprendre des discussions avec les Centres d'accueil Héritage afin de développer une offre de services de soutien aux aînés francophones adaptée aux spécificités locales.

Dans sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indique que cette recommandation se prêterait mieux à son plan de services annuel qu'à son PSSI.

Le 18 décembre 2012, pour faire suite à sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indiquait que les Centres d'Accueil Héritage pouvaient soumettre pour étude une proposition préliminaire à tout moment. Les décisions de financement faites par le RLISS sont basées sur les ressources disponibles, la qualité de la soumission, et le niveau d'harmonisation avec les besoins et priorités identifiés par le RLISS.

L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mandater un organisme pour planifier et offrir aux cliniciens de son territoire une formation sur l'impact des barrières linguistiques et des différences culturelles entre les cliniciens et les patients en soins palliatifs.

L'Entité 4 a recommandé au RLISS de l'impliquer dans les travaux qui entoureront le développement des maisons de soins palliatifs de type résidentiel.

Dans sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indique que cette recommandation se prêterait mieux à son plan de services annuel qu'à son PSSI.

Le 18 décembre 2012, pour faire suite à sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indiquait qu'elle invitait l'Entité 4 à collaborer avec les fournisseurs de soins palliatifs et les maisons de soins palliatifs. De plus, le RLISS a demandé à l'Entité 4 de penser à siéger sur son Réseau de soins palliatifs et de soins de fin de vie.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS déploie des efforts et soutienne les initiatives de la communauté afin d'améliorer l'accès aux soins primaires en français dans le but d'améliorer la qualité des soins, de diminuer les risques et d'augmenter la satisfaction des patients et l'efficacité du système.

Le 18 décembre 2012, le RLISS indiquait qu'il supporte les efforts de l'Entité 4 en engagement communautaire afin d'améliorer l'accès à des services de soins primaires en français.

Dans le but de soutenir la planification, l'Entité 4 a recommandé que le RLISS prenne les mesures nécessaires pour obtenir de l'information sur les résultats de santé des patients, ventilés en fonction de la langue, et pour déterminer avec précision quels sont les fournisseurs de services que fréquentent couramment les patients de langue française afin d'aider à la planification.

Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est s'est engagé à collaborer de la meilleure façon possible, compte tenu des limites/cadres des données existantes.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS, dans son analyse de la structure du système et des possibilités d'intégration, prenne toutes les mesures nécessaires pour qu'une quelconque fusion d'établissements n'entraîne aucune perte en matière de services en français.

Le 18 décembre 2012, le RLISS indiquait que ces réflexions surviendraient au moment de la mise en œuvre de son cadre décisionnel. De plus, le RLISS encourage l'Entité 4 à se prévaloir des diverses occasions de rétroaction de la part de la communauté afin de développer des modèles d'intégration qui pourront être présentés au moment opportun et avant la prise de décision.

L'Entité 4 a recommandé qu'en cas de fusion d'établissements, le RLISS favorise l'augmentation de la représentation des francophones au niveau de la gouvernance des nouveaux organismes.

Le 18 décembre 2012, le RLISS a répondu à cette recommandation en indiquant qu'il ne détient aucune autorité législative sur la composition de la gouvernance des fournisseurs de service. Si de telles fusions deviennent plausibles, entraînant ainsi l'établissement d'un nouveau conseil d'administration pour l'organisme fusionné, le public en serait avisé et l'Entité 4 pourrait alors encourager des individus bilingues détenant les pré-requis aux postes à soumettre leur candidature pour étude par le nouvel organisme.

L'Entité 4 est consciente qu'elle devra collaborer avec le RLISS tout au long de la période de trois ans visée par le PSSI afin que les recommandations soient retenues comme prioritaires dans le plan de mise en œuvre. Dans une lettre datée du 20 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a indiqué qu'un certain nombre de recommandations reliées aux activités opérationnelles qui doivent supporter les objectifs stratégiques de son plan de services annuel seront soumises au Ministère de la Santé et des Soins de longue durée en mars 2013. **Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.**

L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre-Est en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.

Le RLISS du Centre-Est a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 30 octobre 2012, le RLISS du Centre-Est a expédié une lettre à tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci indiquant son support du projet et encourageant les fournisseurs de services à participer de façon active au processus.

De plus, l'Entité 4 travaille de concert avec le RLISS afin d'organiser une réunion entre l'Entité 4, son expert-conseil en santé mentale, le personnel dirigeant du RLISS du Centre-Est en matière de santé mentale et de toxicomanie ainsi que le Coordonnateur des services en français afin d'obtenir la perspective du RLISS du Centre-Est.

---

#### *Renforcement de la démarche de collaboration*

La démarche de collaboration ne figure pas parmi les objectifs explicites du Plan d'action conjoint 2012-2013 de l'Entité 4 et des RLISS partenaires. Cependant, toutes les parties ont reconnu l'importance fondamentale du développement continu des liens entre l'Entité et les trois RLISS. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes à ce chapitre :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.

En participant dès le début à la planification des initiatives du RLISS, l'Entité 4 serait en mesure de fournir ses observations directement en vue de faciliter la prestation de services de santé de qualité en français. Le 18 décembre 2012, le RLISS a indiqué que l'analyse du Plan d'action conjoint, ainsi que le partenariat qui en découle, sont discutés dans un esprit de collaboration au Comité de liaison.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.

Le RLISS du Centre-Est a invité les représentants de l'Entité 4 à rencontrer trois directeurs principaux ainsi que le coordonnateur des services en français. De telles réunions permettent de renforcer les liens entre les deux organismes.

Le 18 décembre 2012, le RLISS a indiqué que le Coordonnateur des services en français est responsable de développer et mettre à jour une présentation qui devra être faite aux employés du RLISS.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter que les trois RLISS partenaires ont accepté de suivre le processus formel suivant :

- L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;
- Le directeur principal accuse réception de la recommandation;
- Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;
- Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.

L'Entité 4 tient à faire état du manque de cohérence dans les réponses écrites des RLISS à ses recommandations. L'Entente de financement et de responsabilisation stipule que chaque RLISS doit « fournir à l'Entité, sur demande, des renseignements au sujet du suivi qu'il a effectué à l'égard des recommandations qui lui ont été fournies par l'Entité ». L'Entité 4 aimerait instaurer un processus selon lequel les RLISS fourniraient de la rétroaction détaillée pour chacune des recommandations écrites. De telles observations concises seraient essentielles pour aider l'Entité 4 à mieux comprendre les programmes et les initiatives des RLISS et à harmoniser ses recommandations à la vision d'ensemble des RLISS. Par ailleurs, l'Entité 4 aurait plus de facilité à informer la communauté francophone des décisions des RLISS si elle en comprenait mieux la raison d'être.

Le 18 décembre 2012, le RLISS confirmait de nouveau son support au développement d'un processus clair ou de standards précis, tenant compte des intérêts des deux parties, sur la manière de répondre aux recommandations faites par l'Entité 4.

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.

L'Entité 4 tient à mentionner que les RLISS ont reconnu l'importance de bien définir les rôles pour éviter le dédoublement des efforts. Des discussions sont en cours, puisque cette question pourrait concerner les 14 RLISS et les 6 EPSSF en Ontario.

Le 18 décembre 2012, le RLISS a confirmé son support au processus de collaboration nécessaire non seulement à la révision de l'harmonisation des ressources humaines, mais également au mandat organisationnel et à l'imputabilité quant à la planification des services en français et à l'engagement communautaire.

## Sommaire des recommandations fournies au RLISS du Centre-Est

\* Type de recommandation : P = procédurale (liée à une démarche de collaboration, à la mise sur pied d'un comité ou à une étude), S = systémique (ayant le potentiel d'accroître sur-le-champ l'accès aux services de santé en français)

\*\* Format de la recommandation : V = verbale (figurant dans le procès-verbal d'une réunion), É = écrite, C = courriel

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
Manières de nouer des liens avec la communauté francophone de la région desservie	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS du Centre-Est a invité l'Entité 4 à participer à la planification des activités d'engagement communautaire entourant la préparation de son PSSI 2013-2016.
	Le RLISS du Centre-Est a communiqué avec l'Entité 4 afin de discuter de la tenue d'une série de séances conjointes de consultation communautaire.	P	V	2012/07/23	2012/07/23	Des groupes de discussion réunissant des membres de la communauté francophone et des représentants d'organismes francophones ont eu lieu le 20 août, le 5 septembre et le 12 septembre 2012. Le questionnaire de sondage en ligne a été affiché en français et le RLISS et l'Entité 4 en ont fait une promotion active.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.	P	V	2012/09/19	2012/12/18	À ce jour, l'Entité n'a reçu aucune invitation formelle pour siéger à des comités supplémentaires, cependant le RLISS que l'analyse du Plan d'action conjoint, ainsi que le partenariat qui en découle, sont discutés dans un esprit de collaboration au Comité de liaison.
	L'Entité 4 a recommandé qu'elle fasse partie du comité du RLISS sur les autres niveaux de soins.	P	V	2011/09/15 Répétée le 2012/09/19	2011/12/06 et 2012/09/19	Le RLISS a indiqué qu'il faciliterait la tenue d'une rencontre entre les représentants de l'Entité 4 et du nouvel organisme régional chargé des services gériatriques spécialisés. Cela n'a pas encore été fait. L'Entité 4 a communiqué avec le nouvel organisme mais n'a pas

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
					2012/10/22	<p>obtenu de réponse à sa demande de rencontre.</p> <p>Le 18 décembre 2012, le RLISS indiquait que l'organisme régional chargé des services gériatriques spécialisés dans le cadre de ses initiatives en matière d'autres niveaux de soins et de soins d'urgence n'avait pas encore atteint tous ses effectifs et que ceci aurait pu causer un délai de réponse à la demande d'une réunion.</p> <p>De plus, le RLISS a réitéré son engagement quant à l'inclusion de l'Entité 4 à titre de membre ex-officio du Comité directeur sur les transitions de soins de santé.</p>
Besoins et priorités des francophones en matière de santé, y compris les besoins et les priorités des divers segments de la population francophone	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS du Centre-Est ajoute, dans son PSSI 2013-2016 provisoire, les francophones à la liste des groupes de personnes à risque de développer une maladie vasculaire. Les francophones de l'Ontario sont 28 % plus susceptibles de souffrir d'une maladie cardiaque et 11 % plus susceptibles de souffrir d'hypertension artérielle que les anglophones de la province.	P	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse provisoire, le RLISS a indiqué que la version finale du PSSI, qui sera distribuée à toutes les parties prenantes en janvier 2013, fera ressortir spécifiquement les compétences en matière d'équité et de diversité culturelle en ce qui a trait à ses deux populations prioritaires : les premières nations et les francophones.
Services de santé à la disposition des francophones de la région	L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS du Centre-Est a donné l'autorisation à l'Entité 4 de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	offerts par ces fournisseurs.					fournisseurs.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.	P	V	2012/10/15	2012/10/15	Le RLISS a accepté d'étudier la faisabilité du projet.
	L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre-Est en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.	S	C	2012/10/05	2012/10/30	Le RLISS du Centre-Est a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 30 octobre 2012, le RLISS du Centre-Est a expédié une lettre à tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci indiquant son support du projet et encourageant les fournisseurs de services à participer de façon active au processus.  De plus, l'Entité 4 travaille de concert avec le RLISS afin d'organiser une réunion entre l'Entité 4, son expert-conseil en santé mentale, le personnel dirigeant du RLISS du Centre-Est en matière de santé mentale et de toxicomanie ainsi que le Coordonnateur des services en français afin d'obtenir la perspective du RLISS du Centre-Est.
Identification et désignation des fournisseurs de services de santé aux fins de la prestation de services en français dans la	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS inclue une section portant sur l'adaptation linguistique et culturelle des services dans le formulaire d'évaluation des candidatures ( <i>Readiness Assessment Form</i> ) pour les	P	V	2011	2012/12/18	Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a indiqué que le cadre décisionnel utilisé dans l'évaluation de nouveaux projets et l'établissement de nouvelles priorités inclut une appréciation des compétences en matière d'équité et de diversité culturelle.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
région	nouveaux projets.					
Stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services au sein du réseau local de la santé	L'Entité 4 a recommandé qu'elle soit impliquée dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, <i>Esprit ouvert, esprit sain</i> .	P	V	2011	2012/12/18	<p>L'Entité 4 reconnaît qu'à cause de la complexité de la stratégie provinciale <i>Esprit ouvert, esprit sain</i>, plusieurs ministères dont le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Ministère de l'Éducation, et le Ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse sont impliqués dans le développement et la mise en œuvre des initiatives provinciales qui relèvent de cette stratégie.</p> <p>L'Entité 4 comprend également que le Centre de toxicomanie et de santé mentale dirige le groupe « Amélioration des systèmes par les projets de services axés sur la collaboration » responsable de la création de 18 sous-groupes qui supporteront des services coordonnés pour les jeunes et les adultes dans le cadre de la stratégie <i>Esprit ouvert, esprit sain</i>. De plus, l'Entité 4 a été invitée à participer au Projet de services axés sur la collaboration de Durham.</p> <p>Le 18 décembre 2012, le RLISS a invité l'Entité 4 à participer à son réseau sur la santé mentale et la toxicomanie.</p>
	L'Entité 4 a recommandé la mise en place d'un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en	S	V	2011	2011	Le comité a été mis sur pied et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en mesure de donner l'atelier <i>Vivre en santé avec une maladie chronique</i> .

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	français sur l'autogestion des maladies chroniques.					
	L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.	S	V	2012/07/06	2012/07/06	L'atelier de formation pour les pairs animateurs a été tenu sur deux fins de semaine en septembre 2012.
	L'Entité 4, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. Les EPSSF ont recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.	S	É	2012/02/01	2012/12/18	Le 18 décembre 2012, le RLISS du Centre-Est a informé l'Entité 4 qu'elle avait transmis au Ministère les préoccupations de cette dernière et qu'une réponse de Ministère avait été reçue par le RLISS.  Le RLISS du Centre-Est a exprimé son support et son engagement à travailler avec l'Entité 4, les conseils scolaires impliqués et le CASC du Centre-Est pour rendre ce programme accessible aux jeunes francophones.
	L'Entité 4 a recommandé que les équipes multidisciplinaires spécialisées en troubles du comportement gériatriques qui agiront en soutien aux établissements participant au	S	v	2011		L'Entité 4 a fait cette recommandation préliminaire sous réserve, en attendant que le RLISS lui fournisse de l'information détaillée au sujet de sa mise en œuvre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement dans les diverses régions du RLISS du Centre-Est soient en mesure d'offrir des services en français.					comportement.  L'Entité a fait sa recommandation officielle au RLISS en juillet 2012 et une réponse a été reçue du RLISS le 18 octobre 2012. (voir ci-dessous)
	<p>L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :</p> <p>1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS du Centre-Est soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise.</p> <p>2. Que le RLISS du Centre-Est désigne la maison de soins de longue durée Bendale Acres comme établissement d'évaluation pour les francophones du RLISS. En d'autres termes, le RLISS du Centre-Est pourrait augmenter le nombre de lits du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement à Bendale Acres et</p>	S	É	2012/07/30  Modifiée le 2012/09/11	2012/10/18	<p>Le RLISS du Centre-Est a indiqué que :</p> <p>le programme de formation du personnel dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement traitait de la langue et de la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise;</p> <p>la mise en place d'une unité d'évaluation distincte pour les francophones ne correspondait pas à son approche selon laquelle l'évaluation et la stabilisation devraient avoir lieu de préférence à la résidence du patient;</p> <p>le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement n'avait pas encore été mis en œuvre dans la collectivité, et que le Geriatric Assessment and Intervention Network (GAIN) ne s'était pas encore joint officiellement à l'équipe responsable du projet.</p> <p>Le RLISS du Centre-Est a exprimé son ouverture à</p>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	<p>spécifiquement désigner certains de ces lits comme lits d'évaluation.</p> <p>Ces lits seraient dédiés aux aînés francophones confrontés à des problèmes de troubles de comportement, vivant à domicile ou dans une maison de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est. Les services offerts comprendraient : l'évaluation et la stabilisation du patient, l'élaboration d'un plan d'intervention et le transfert éventuel du patient. Une fois l'intervention complétée, les usagers et leurs proches pourraient, en accord avec le CASC du Centre-Est, choisir de retourner à domicile, de retourner dans leur maison de soins de longue durée d'origine ou de rester à Bendale Acres.</p> <p>Ce modèle de lits d'évaluation a été déjà implanté dans la maison de soins de longue durée Cummer Lodge dans le cadre du plan d'action du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement du RLISS du Centre et qu'il sera étendu à d'autres maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre. Une évaluation de ce modèle pourrait être entreprise conjointement par les deux RLISS.</p>					collaborer avec l'Entité 4 dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	<p>3. Que le RLISS du Centre-Est s'assure que le CASC du Centre-Est mette en place les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ces lits d'évaluation par des aînés francophones confrontés à des troubles de comportement.</p> <p>4. Qu'au moins un (1) poste de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation qui sera mise en place par le RLISS du Centre-Est dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement au sein de la région de Durham, qui regroupe la plus grande concentration de francophones, soit désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.</p> <p>5. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues (travail en interdisciplinarité).</p>					

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	<p>6. Que les intervenants de toutes les maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est soient informés de l'existence de lits d'évaluation francophones au sein dudit RLISS et de la capacité de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation de la région de Durham à offrir des services en français.</p> <p>7. Que le RLISS du Centre-Est prenne les mesures nécessaires pour que la désignation du ou des postes bilingues au sein de l'équipe mobile et la désignation des lits d'évaluation soient maintenues à long terme et que les fournisseurs de services (CASC et Bendale Acres) soient imputables face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.</p>					
	<p>L'Entité 4 a recommandé la constitution d'un groupe de travail afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres.</p>	S	V et C	2012/01/24	2012/06/06	Le comité directeur a été mis sur pied, ainsi que deux sous-comités.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	L'Entité 4 a fourni au RLISS du Centre-Est un document comprenant des recommandations pour appuyer la préparation de la version provisoire de son PSSI 2013-2016. La majorité de ces recommandations portaient sur la mise en œuvre éventuelle du PSSI et étaient fondées sur les tactiques énoncées par le RLISS du Centre-Est dans son ébauche de PSSI. L'Entité 4 entend collaborer avec le RLISS tout au long de la période de trois ans visée par le PSSI afin que les recommandations soient retenues comme prioritaires dans le plan de mise en œuvre.					
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS poursuive les efforts déployés à ce jour pour habiliter les francophones à mieux vivre avec une maladie chronique.	S	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est d'entreprendre des discussions avec les Centres d'accueil Héritage afin de développer une offre de services de soutien aux aînés francophones adaptée aux spécificités locales.	S	É	2012/10/22	2012/10/22 2012/12/18	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.  Pour faire suite à sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indiquait que les Centres d'Accueil Héritage pouvaient soumettre pour étude une proposition préliminaire à tout moment. Les décisions de financement faites par le RLISS sont basées sur les ressources disponibles, la qualité de la soumission, et le niveau d'harmonisation avec les besoins et priorités identifiés par le RLISS.
	L'Entité 4 a recommandé qu'une proportion adéquate des infirmières embauchées pour soutenir les transitions soient en mesure d'offrir des services en français et qu'une analyse soit faite afin de déterminer le	S	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	modèle d'offre de services qui permettrait un accès à ce service pour le plus grand nombre de francophones vivant sur le territoire du RLISS au meilleur coût possible. L'Entité 4 souhaite collaborer avec le RLISS dans le cadre de ce projet et se rendra disponible pour participer aux travaux du RLISS dans ce dossier.					
	L'Entité 4 a recommandé que les programmes d'autogestion en santé mentale soient offerts en français.	S	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS déploie des efforts et soutienne les initiatives de la communauté afin d'améliorer l'accès aux soins primaires en français dans le but d'améliorer la qualité des soins, de diminuer les risques et d'augmenter la satisfaction des patients et l'efficacité du système.	S	É	2012/10/22	2012/12/18	Le RLISS indique qu'il supporte les efforts de l'Entité 4 en engagement communautaire afin d'améliorer l'accès à des services de soins primaires en français.
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mettre en place un comité de travail afin d'examiner l'offre de services actuelle aux francophones ayant une aphasie et de proposer, le cas échéant, des stratégies pour améliorer la disponibilité des services d'orthophonie en français.	S	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
Planification et intégration des services de santé dans la région	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS prenne les mesures nécessaires pour obtenir de l'information sur les résultats de santé des patients, ventilés en fonction de la langue, et pour déterminer avec précision quels sont les fournisseurs de services que fréquentent couramment les patients de langue française.	P	É	2012/10/22	2012/12/18	Le RLISS du Centre-Est s'est engagé à collaborer de la meilleure façon possible, compte tenu des limites/cadres des données existantes.
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de s'assurer que la solution électronique retenue permettra d'inclure les besoins linguistiques et culturels afin que ces derniers soient considérés dans la recherche de ressources permettant de répondre aux besoins des usagers francophones. Pour ce faire, l'Entité 4 a encouragé fortement le RLISS à l'impliquer dans les comités et travaux qui soutiendront la mise en place de cette solution électronique.	S	É	2012/10/22	2012/10/22 2012/12/08	Le RLISS du Centre-Est a indiqué qu'il adopterait les normes provinciales relatives aux données de base.  En suivi de cette réponse provisoire, le 18 décembre dernier, le RLISS a indiqué que l'établissement de standards provinciaux pour un formulaire de référence médicale sera issu d'un processus de collaboration impliquant les 14 RLISS de l'Ontario, et qu'à la connaissance du RLISS du Centre-Est, la langue et la préférence culturelle sont incluses comme données de base.
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est d'ajouter un septième thème commun, « Équité et adaptation des soins offerts aux communautés francophones et des Premières nations », afin d'appuyer les orientations stratégiques de son PSSI 2013-	P	É	2012/10/22	2012/10/22	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que la version définitive du PSSI fournirait un contexte plus étoffé au sujet de l'équité et des compétences culturelles à l'égard des francophones et des membres des Premières nations.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	2016 provisoire.					
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mandater un organisme pour planifier et offrir aux cliniciens de son territoire une formation sur l'impact des barrières linguistiques et des différences culturelles entre les cliniciens et les patients en soins palliatifs.	S	É	2012/10/22	2012/10/22 2012/12/18	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.  Pour faire suite à sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indiquait qu'elle invitait l'Entité 4 à collaborer avec les fournisseurs de soins palliatifs et les maisons de soins palliatifs. De plus, le RLISS a demandé à l'Entité 4 de penser à siéger sur son Réseau de soins palliatifs et de soins de fin de vie.
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de l'impliquer dans les travaux qui entoureront le développement des maisons de soins palliatifs de type résidentiel.	P	É	2012/10/22	2012/10/22 2012/12/18	Dans sa réponse préliminaire, le RLISS a indiqué que cette recommandation se prêterait mieux à son plan d'affaires annuel qu'à son PSSI.  Pour faire suite à sa réponse provisoire, le RLISS du Centre-Est indiquait qu'elle invitait l'Entité 4 à collaborer avec les fournisseurs de soins palliatifs et les maisons de soins palliatifs. De plus, le RLISS a demandé à l'Entité 4 de penser à siéger sur son Réseau de soins palliatifs et de soins de fin de vie.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS, dans son analyse de la structure du système et des possibilités d'intégration, prenne toutes les mesures nécessaires pour qu'une quelconque fusion d'établissements	P	É	2012/10/22	2012/12/18	Le 18 décembre 2012, le RLISS indiquait que ces réflexions surviendraient au moment de la mise en œuvre de son cadre décisionnel. De plus, le RLISS encourage l'Entité 4 à se prévaloir des diverses occasions de rétroaction de la part de la communauté afin de développer des modèles

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	n'entraîne aucune perte en matière de services en français.					d'intégration qui pourront être présentés au moment opportun et avant la prise de décision.
	L'Entité 4 a recommandé qu'en cas de fusion d'établissements, le RLISS favorise l'augmentation de la représentation des francophones au niveau de la gouvernance des nouveaux organismes.	P	É	2012/10/22	2012/12/18	Le RLISS a répondu à cette recommandation en indiquant qu'il ne détient aucune autorité législative sur la composition de la gouvernance des fournisseurs de service. Si de telles fusions deviennent plausibles, entraînant ainsi l'établissement d'un nouveau conseil d'administration pour l'organisme fusionné, le public en serait avisé et l'Entité 4 pourrait alors encourager des individus bilingues détenant les pré-requis aux postes à soumettre leur candidature pour étude par le nouvel organisme.
Processus de collaboration	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.	P	V	2011/12	2011/12 2012/12/18	Les représentants de l'Entité 4 ont rencontré trois directeurs principaux du RLISS le 2 décembre 2011.  Le 18 décembre 2012, le RLISS a indiqué que le Coordonnateur des services en français est responsable de développer et mettre à jour une présentation qui devra être faite aux employés du RLISS.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.	P	V	2012/04/04	2012/04/04 2012/12/18	Le RLISS a accepté de suivre le processus suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;</li> <li>• Le directeur principal accuse réception de la recommandation;</li> </ul>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;</li> <li>Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.</li> </ul> <p>Le RLISS confirmait de nouveau son support au développement d'un processus clair ou de standards précis, tenant compte des intérêts des deux parties, sur la manière de répondre aux recommandations faites par l'Entité 4.</p>
	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.	P	V	2012/01/24	2012/01/24 2012/12/18	<p>Le RLISS a reconnu l'importance de bien définir les rôles. Des discussions sont en cours.</p> <p>Le 18 décembre 2012, le RLISS a confirmé son support au processus de collaboration nécessaire non seulement à la révision de l'harmonisation des ressources humaines, mais également au mandat organisationnel et à l'imputabilité quant à la planification des services en français et à l'engagement communautaire.</p>
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de l'ajouter à la liste des « partenaires du changement » de son PSSI 2013-2016 provisoire.	P	É	2012/10/22	2012/10/22	Le RLISS a accepté d'ajouter l'Entité 4 en tant que « partenaire du changement » ( <i>Partner in Change</i> ).

# RLISS de Simcoe Nord Muskoka

## Introduction

L'Entité 4 est heureuse de souligner que 9 de ses 14 recommandations relatives au Plan d'action conjoint formulées à l'intention du RLISS de Simcoe Nord Muskoka ont été soit mises en œuvre pleinement ou en partie, ou sont en voie d'être mises en œuvre. L'EPSSF a consulté activement la communauté francophone pour élaborer trois des quatre recommandations pour lesquelles il était jugé pertinent de recueillir les commentaires du public. Soucieux d'approfondir leur compréhension des besoins et des préoccupations de la communauté en matière de services de santé, les représentants de l'Entité 4 profitent au maximum des occasions de rencontrer des francophones. Les autres recommandations pour lesquelles la communauté n'a pas été consultée portaient principalement sur les mécanismes de collaboration entre l'EPSSF et le RLISS.

## Suivi des recommandations de 2011

L'Entité 4 avait fait plusieurs de ses recommandations peu de temps avant la publication du *Rapport conseil* de 2011. Les RLISS n'avaient donc pas été en mesure de les analyser en profondeur et de fournir leur réponse à l'Entité 4 avant la publication du rapport. L'Entité 4 souhaite donc faire une mise à jour concernant les recommandations de 2011.

L'Entité 4 a soumis quatre recommandations au RLISS de Simcoe Nord Muskoka du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 décembre 2011. Les recommandations ainsi que les mesures prises par le RLISS pour y répondre sont décrites aux paragraphes suivants.

- 1. Inclure, dans le sondage envoyé aux hôpitaux de la région, une question relative à la langue afin de déterminer combien de francophones se trouvent parmi les 157 personnes hospitalisées en autres niveaux de soins en attente d'une place en soins de longue durée.**

Lors de la réunion du comité directeur sur les autres niveaux de soins du 20 janvier 2012, l'Entité 4 a été informée que la variable linguistique avait été incluse dans le sondage envoyé aux hôpitaux.

- 2. Inviter l'Entité à se joindre au comité sur les autres niveaux de soins du RLISS.**

Le 21 octobre 2011, le RLISS a invité l'Entité 4 à siéger à son comité directeur sur les autres niveaux de soins.

- 3. Impliquer l'Entité dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, *Esprit ouvert, esprit sain*.**

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'a pas donné de réponse directe à cette recommandation. Toutefois, l'Entité 4 a été choisie pour siéger au comité de projets de services axés sur la collaboration pour les jeunes en transition en raison de leur âge de Simcoe Nord Muskoka. Ce comité a été constitué par le Centre de toxicomanie et de santé mentale afin d'appuyer l'implantation de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, *Esprit ouvert, esprit sain*.

**4. Mettre en place un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques.**

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, le South Georgian Bay Community Health Centre et le Centre de santé communautaire CHIGAMIK ont donné un appui précieux à cette initiative. Le comité mixte a été mis sur pied en décembre 2011 et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en mesure de donner l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* dans la région desservie par l'Entité 4.

L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, le South Georgian Bay Community Health Centre et le Centre de santé communautaire CHIGAMIK afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

## **Recommandations de 2012**

L'Entité 4 et les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka ont élaboré un Plan d'action conjoint pour la période visée par le présent rapport. Ce plan d'action comprend cinq objectifs précis reposant sur les principes de collaboration, de communication et de respect du mandat de chaque partenaire.

Cette section présente les recommandations formulées du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012 afin de donner suite aux objectifs énoncés dans le Plan d'action conjoint 2012-2013.

---

*Objectif spécifique 1 : Améliorer l'accès pour les patients/individus au bon niveau de soins, au bon endroit, au bon moment dans la communauté afin de diminuer les jours en autres niveaux de soins dans les hôpitaux.*

L'Entité 4 et le RLISS se sont engagés à analyser les services à la disposition des francophones afin d'éviter les visites non nécessaires à l'urgence et à analyser les services offerts aux aînés

francophones dans la communauté. Dans ce contexte, l'Entité 4 a fait la recommandation suivante :

### Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement

L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.
2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.
3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de l'équipe mobile (travail en interdisciplinarité).
4. Que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.

Dans sa réponse, le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a indiqué ce qui suit :

1. Lors de la phase 1 du programme, les membres du personnel affectés au soutien en cas de troubles du comportement dans les foyers de soins de longue durée (SLD) du RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'offriraient pas de services directs aux résidents; ils appuieraient plutôt le personnel déjà en poste. Le comité, dans son plan de communication avec les employés et les intervenants du soutien en cas de troubles de comportement, tiendrait compte des besoins de communication dans d'autres langues que l'anglais.

2. et 3. Un professionnel de la santé bilingue a été embauché. Lors de la planification locale, le RLISS fera en sorte que cet employé soit une référence au service de l'équipe mobile. De plus, il y a représentation bilingue au Comité de gouvernance et à la Table de planification locale pour le soutien en cas de troubles du comportement.

4. Le Comité de gouvernance et un représentant du RLISS pourront consulter le coordonnateur des services en français du RLISS de Simcoe Nord Muskoka sur les communications et l'imputabilité pendant tout le processus de gestion des ressources humaines.

L'Entité 4 a des réserves en ce qui concerne la réponse équivoque du RLISS de Simcoe Nord Muskoka aux recommandations 2 et 3. Le RLISS a indiqué qu'un professionnel de la santé bilingue avait été embauché, mais il n'a pas précisé si ce poste avait été identifié bilingue, comme le voulait la recommandation de l'Entité 4.

En dépit de discussions subséquentes à l'effet que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'accepterait pas la recommandation de l'Entité 4 d'identifier bilingue au moins un poste au sein de l'équipe mobile, le RLISS a depuis affirmé qu'il continuerait de considérer l'embauche de personnel bilingue comme étant une priorité du Programme ontarien de soutien en cas de troubles de comportement, à mesure que ce programme évolue.

---

*Objectif spécifique 2 : Améliorer la qualité de vie des personnes francophones vivant avec une maladie chronique et diminuer les complications liées à ces maladies.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à aider les fournisseurs de services de santé de chaque RLISS à établir des modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante :

L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.

L'atelier à l'intention des pairs animateurs est habituellement offert lors de quatre journées de semaine consécutives. L'Entité 4 est heureuse de souligner que les RLISS et les fournisseurs de services de santé ont accepté de tenir cet atelier sur deux fins de semaine en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation. L'Entité 4 prévoit poursuivre sa collaboration avec le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, le South Georgian Bay Community Health Centre et le Centre de santé communautaire CHIGAMIK afin de présenter à nouveau l'atelier *Vivre en santé avec une maladie chronique* en 2013.

---

*Objectif spécifique 3 : Améliorer la santé mentale et diminuer les dépendances aux drogues chez les jeunes francophones scolarisés à l'élémentaire et au secondaire.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à mesurer les résultats du programme grâce auquel des infirmières spécialisées en santé mentale et en dépendances travaillent auprès des élèves des conseils scolaires de langue française. Ils se sont aussi engagés à garantir la représentation des francophones au sein des comités locaux de mise en œuvre de la stratégie *Esprit ouvert, esprit sain*. L'Entité 4 a fait la recommandation suivante, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, afin de donner suite aux préoccupations soulevées quant à l'attribution des ressources au sein des trois conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de la province :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. L'Entité 4 a recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.

Les RLISS ont indiqué de manière informelle, lors de réunions du Comité de liaison et de discussions avec les représentants de l'Entité 4, qu'ils étaient conscients de ces préoccupations. Les RLISS n'ont toutefois pas donné de réponse officielle à cette recommandation.

Étant donné que le modèle d'affectation du personnel avait été élaboré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, la recommandation a également été envoyée au Ministère.

La principale préoccupation des EPSSF portait sur l'attribution du personnel infirmier par conseil scolaire. Les EPSSF ont fait valoir que ce modèle était mésadapté au vaste territoire desservi par les trois conseils scolaires de langue française du Sud-Ouest de l'Ontario. Les EPSSF ont proposé un modèle de répartition géographique, dans le but d'offrir un nombre maximal d'heures de services directs aux élèves; de réduire les frais de déplacement; d'obtenir des résultats optimaux; et de favoriser le maintien en poste du personnel. Selon ce modèle proposé, les infirmières et infirmiers offriraient des services à la fois aux élèves du conseil scolaire catholique et du conseil scolaire public de leur territoire d'affectation.

À la suite d'une série de discussions du comité provincial du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district, le MSSLD a convenu que le vaste territoire desservi par les conseils scolaires francophones du Sud-Ouest de l'Ontario constituait un défi. Le Ministère a invité les principales parties prenantes à discuter d'un nouveau modèle de prestation de services pour

tirer le maximum des ressources disponibles. Le Ministère a organisé la première réunion entre les intervenants concernés le 19 octobre 2012. Le Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Toronto a accepté de prendre cette initiative en main. Il a invité les EPSSF à travailler avec les autres parties prenantes pour évaluer le modèle de répartition des ressources dans les conseils scolaires francophones. L'Entité 4 représentera les quatre EPSSF du Sud de l'Ontario au comité de travail.

---

*Objectif spécifique 4 : Colliger des données quant à l'utilisation par la communauté francophone des services de santé.*

L'Entité 4 et le RLISS ont convenu de déterminer quelles sont les données essentielles pour l'EPSSF, de définir le meilleur moyen de colliger des données et d'étudier la possibilité d'obtenir l'appui des fournisseurs de services de santé à cet égard. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.

La recommandation qui précède a été présentée au coordonnateur des services en français du RLISS de Simcoe Nord Muskoka. Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a indiqué qu'il ne mènerait pas, pour le moment, une telle enquête sur l'utilisation du système de santé.

L'Entité 4 a recommandé que les fournisseurs de services de santé mesurent la variable linguistique de manière constante afin de tracer un portrait précis de l'utilisation des ressources du réseau de la santé par les membres de groupes linguistiques minoritaires.

L'Entité 4 n'a pas encore reçu de réponse directe à cette recommandation. Toutefois, l'Entité 4 est consciente du fait que cette recommandation a été faite dans un contexte d'une rétroaction sur un document pour discussion dans le cadre du PSSI 2013-2016. Ce document est intitulé « Building Resilience and Capacity in NSM Communities ». Le RLISS devra sans doute étudier cette recommandation lors de l'élaboration de sa stratégie de mise en œuvre du PSSI.

L'Entité 4 tient à mentionner que la collecte de données sur la variable linguistique est une problématique provinciale, puisque les fournisseurs de services de santé manquent de cohérence et ne recueillent pas suffisamment d'information à ce sujet. Ajoutons que la collecte constante des données linguistiques est un objectif du Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario.

L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que le RLISS lui a donné l'autorisation de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces fournisseurs.

---

*Objectif spécifique 5 : Identifier les objectifs 2013-2016 pour améliorer l'accès aux services de santé en français dans chaque RLISS.*

L'Entité 4 et les RLISS se sont engagés à obtenir la participation de la communauté francophone lors de l'élaboration du PSSI de chaque RLISS. Ils ont aussi convenu d'examiner les modèles d'organisation des services en français en situation minoritaire conçus par la Société Santé en français. **Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.** Sur cette toile de fond, l'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.

L'Entité 4 a communiqué avec le RLISS de Simcoe Nord Muskoka à l'été 2012 dans le but d'entreprendre la planification des activités d'engagement de la communauté francophone. Le RLISS a alors indiqué qu'il préparerait un plan d'engagement de la communauté francophone et qu'il ferait un suivi auprès de l'Entité 4. Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a par la suite invité l'Entité 4 à une rencontre pour discuter des approches d'engagement communautaire. Cette rencontre a eu lieu le 26 septembre 2012.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS tienne une webémission en français au sujet du document de discussion *Community Resilience and Capacity Strategy*. L'Entité a aussi proposé d'établir des lieux de rencontre où les représentants de divers organismes pourraient se réunir pour participer activement à la webémission.

La webémission en français a eu lieu le 29 octobre 2012. Toutefois, le RLISS n'a pas mis sur pied des lieux de rencontre à différents endroits dans la région. Lors de cette webémission, le personnel de l'Entité 4 a appris que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka avait tenu cinq discussions à différents endroits sous le thème *Building Resilience and Capacity in NSM Communities*. L'Entité 4 a mentionné qu'elle souhaiterait être informée de telles activités et y participer. Le

RLISS de Simcoe Nord Muskoka a donc invité l'Entité à participer aux discussions subséquentes sous le même thème.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS mène une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones à l'étape de la préparation du plan de mise en œuvre de son PSSI.

L'Entité 4 n'a pas encore reçu de réponse directe à cette recommandation puisque le RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'a pas encore entrepris la phase de mise en œuvre de son PSSI 2013-2016.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka poursuive les efforts en vue d'améliorer l'expérience du patient en continuant de tenir compte de la perspective francophone dans la planification du système de santé local.

L'Entité 4 n'a pas encore reçu de réponse directe à cette recommandation puisque le RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'a pas encore entrepris la phase de mise en œuvre de son PSSI 2013-2016.

L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre-Est en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 8 novembre 2012, l'Entité 4 a été invitée à présenter ce projet au Conseil directeur sur la santé mentale et la toxicomanie lors d'une de ses réunions. Par la suite, l'Entité 4 a été invitée à siéger sur ce Conseil directeur.

Le 18 décembre 2012, une lettre conjointe de l'Entité 4 et du RLISS de Simcoe Nord Muskoka a été envoyée à tous les fournisseurs de services de ce secteur financés par le RLISS.

---

*Renforcement de la démarche de collaboration*

La démarche de collaboration ne figure pas parmi les objectifs explicites du Plan d'action conjoint 2012-2013 de l'Entité 4 et des RLISS partenaires. Cependant, toutes les parties ont reconnu l'importance fondamentale du développement continu des liens entre l'Entité et les trois RLISS. L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes à ce chapitre :

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités suivants de Connexion des soins : Leadership Council; prévention et gestion des maladies chroniques; santé mentale – développement des capacités de services aux enfants et adolescents; et ressources humaines intégrées en santé.

À la suite de ses discussions avec le RLISS de Simcoe Nord Muskoka, l'Entité 4 convient que le représentant francophone au Leadership Council devrait être soit un membre de la communauté francophone ou un représentant d'un organisme local offrant des services aux francophones.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.

Cette recommandation a été réitérée dans le document de rétroaction sur le PSSI 2013-2016 soumis par l'Entité 4, en regard du document de discussion sur « Building Resilience and Capacity in NSM Communities ».

L'Entité 4 est heureuse de mentionner que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka l'a invitée à siéger au Mental Health and Addictions Coordinating Council.

En étant invité à siéger dès le début à d'autres comités du RLISS, l'Entité 4 serait en mesure de fournir ses observations directement en vue de faciliter la prestation de services de santé de qualité en français.

Le RLISS a indiqué qu'il souhaite obtenir le point de vue de la communauté francophone au sein de chacun de ses comités.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.

L'Entité 4 est heureuse de souligner que des membres de son personnel ont rencontré tous les employés du RLISS de Simcoe Nord Muskoka le 27 février 2012. De telles réunions permettent de renforcer les liens entre les deux organismes.

L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.

L'Entité 4 est heureuse de rapporter que les trois RLISS partenaires ont accepté de suivre le processus formel suivant :

- L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;
- Le directeur principal accuse réception de la recommandation;
- Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;
- Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.

L'Entité 4 tient à faire état du manque de cohérence dans les réponses écrites des RLISS à ses recommandations. L'Entente de financement et de responsabilisation stipule que chaque RLISS doit « fournir à l'Entité, sur demande, des renseignements au sujet du suivi qu'il a effectué à l'égard des recommandations qui lui ont été fournies par l'Entité » (traduction). L'Entité 4 aimerait instaurer un processus selon lequel les RLISS fourniraient de la rétroaction détaillée pour chacune des recommandations écrites. De telles observations concises seraient essentielles pour aider l'Entité 4 à mieux comprendre les programmes et les initiatives des RLISS et à harmoniser ses recommandations à la vision d'ensemble des RLISS. Par ailleurs, l'Entité 4 aurait plus de facilité à informer la communauté francophone des décisions des RLISS si elle en comprenait mieux la raison d'être.

L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.

L'Entité 4 tient à mentionner que les RLISS ont reconnu l'importance de bien définir les rôles pour éviter le dédoublement des efforts. Des discussions sont en cours, puisque cette question pourrait concerner les 14 RLISS et les 6 EPSSF en Ontario.

L'Entité 4 a recommandé que de l'information à son sujet, et à propos du rôle qu'elle joue dans le réseau de la santé, soit communiquée aux participants du forum Connexion des soins.

Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a accepté cette recommandation en principe. Le prochain forum Connexion des soins devrait avoir lieu en 2013.

# Sommaire des recommandations fournies au RLISS de Simcoe Nord

## Muskoka

\* Type de recommandation : P = procédurale (liée à une démarche de collaboration, à la mise sur pied d'un comité ou à une étude), S = systémique (ayant le potentiel d'accroître sur-le-champ l'accès aux services de santé en français)

\*\* Format de la recommandation : V = verbale (figurant dans le procès-verbal d'une réunion), É = écrite, C = courriel

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
Manières de nouer des liens avec la communauté francophone de la région desservie	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a invité l'Entité 4 à participer à la planification des activités d'engagement communautaire entourant la préparation de son PSSI 2013-2016.
	Lors d'une rencontre avec le coordonnateur de l'engagement communautaire et le coordonnateur des services en français du RLISS, l'Entité 4 a recommandé que le RLISS tienne une webémission en français au sujet du document de discussion <i>Community Resilience and Capacity Strategy</i> . L'Entité a aussi proposé d'établir des lieux de rencontre où les représentants de divers organismes pourraient se réunir pour participer activement à la webémission.	P	V	2012/09/26	2012/09/26	La webémission en français a eu lieu le 29 octobre 2012.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités suivants de Connexion des soins : Leadership Council; prévention et gestion des maladies chroniques; santé mentale – développement des capacités de	P	V et C	2012/04/12		Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a invité l'Entité 4 à siéger au Mental Health and Addictions Coordinating Council.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	services aux enfants et adolescents; et ressources humaines intégrées en santé.					
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.	P	V et É	2012/09/19  Répétée le 2012/11/22	2012/09/19	Le RLISS a indiqué qu'il souhaite obtenir le point de vue de la communauté francophone au sein de chacun de ses comités.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à se joindre à son comité sur les autres niveaux de soins.	P	V	2011/09/15	2011/10/21	Le RLISS a invité l'Entité 4 à siéger à son comité directeur sur les autres niveaux de soins.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS mène une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones à l'étape de la préparation du plan de mise en œuvre de son PSSI.	P	É	2012/11/22		L'Entité 4 n'a pas reçu de réponse directe à cette recommandation.
<b>Besoins et priorités des francophones en matière de santé, y compris les besoins et les priorités des divers segments de la population francophone</b>	L'Entité 4 a recommandé d'inclure, dans le sondage envoyé aux hôpitaux de la région, une question relative à la langue afin de déterminer combien de francophones se trouvent parmi les 157 personnes hospitalisées en autres niveaux de soins en attente d'une place en soins de longue durée.	P	V	2011/11/04		Lors de la réunion du comité directeur sur les autres niveaux de soins du 20 janvier 2012, l'Entité 4 a été informée que la variable linguistique avait été incluse dans le sondage envoyé aux hôpitaux.
<b>Services de santé à la disposition des</b>	L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a donné l'autorisation à l'Entité 4 de communiquer directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
francophones de la région	fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de l'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.					dans le cadre de sa planification stratégique. L'EPSSF sera ainsi en mesure de préciser les services offerts en français par ces fournisseurs.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.	P	C	2012/04/23	2012/04/26	Le RLISS a indiqué qu'il ne s'agissait pas d'une priorité pour le moment.
	L'Entité 4 a recommandé que les fournisseurs de services de santé mesurent la variable linguistique de manière constante afin de tracer un portrait précis de l'utilisation des ressources du réseau de la santé par les membres de groupes linguistiques minoritaires.	P	É	2012/11		L'Entité 4 n'a pas encore reçu de réponse directe à cette recommandation.
	L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre-Est en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en	S	C	2012-10-05		Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a offert son soutien pour le projet d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones de sa région. Le 8 novembre 2012, l'Entité 4 a été invitée à présenter ce projet au Conseil directeur sur la santé mentale et la toxicomanie lors d'une de ses réunions. Par la suite, l'Entité 4 a été invitée à siéger sur ce Conseil directeur.  Le 18 décembre 2012, une lettre conjointe de

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.					l'Entité 4 et du RLISS de Simcoe Nord Muskoka a été envoyée à tous les fournisseurs de services de ce secteur financés par le RLISS.
Identification et désignation des fournisseurs de services de santé aux fins de la prestation de services en français dans la région						
Stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services au sein du réseau local de la santé	L'Entité 4 a recommandé qu'elle soit impliquée dans les discussions et comités qui mèneront à l'implantation au niveau régional de la Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances, <i>Esprit ouvert, esprit sain.</i>	P	V	2011		Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'a pas donné de réponse à cette recommandation. Toutefois, il semble qu'aucun comité régional n'ait encore été constitué. L'Entité 4 tient à rappeler qu'elle devrait participer aux activités de tout comité régional dans ce domaine.
	L'Entité 4 a recommandé la mise en place d'un comité de travail conjoint entre l'Entité et l'établissement régional désigné pour l'autogestion des maladies chroniques dans chaque RLISS pour planifier le développement de modules de formation en français sur l'autogestion des maladies chroniques.	S	V	2011	2011	Le comité a été mis sur pied et le tout premier atelier de formation en français à l'intention des pairs animateurs a été présenté en septembre 2012. Sept personnes ont suivi la formation et sont désormais en mesure de donner l'atelier <i>Vivre en santé avec une maladie chronique.</i>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.	S	V	2012/07/06	2012/07/06	L'atelier de formation pour les pairs animateurs a été tenu sur deux fins de semaine en septembre 2012.
	L'Entité 4, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. Les EPSSF ont recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.	S	É	2012/02/01		Le RLISS n'a pas donné de réponse à cette recommandation. Toutefois, les EPSSF travaillent avec les parties prenantes pour évaluer le modèle d'attribution du personnel. Des détails supplémentaires sont fournis dans le corps du présent document.
	L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :  1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés	S	É	2012/04/25 Modifiée le 2012/09/11	2012/05/25	Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a indiqué ce qui suit :  <ul style="list-style-type: none"> <li>Les membres du personnel affectés au soutien en cas de troubles du comportement dans les foyers de soins de longue durée (SLD) du RLISS de Simcoe Nord Muskoka n'offriront pas de services directs aux résidents; ils appuieront plutôt le personnel déjà en poste. Le comité,</li> </ul>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	<p>par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.</p> <p>2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.</p> <p>3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de l'équipe mobile (travail en</p>					<p>dans son plan de communication avec les employés et les intervenants du soutien en cas de troubles de comportement, tiendra compte des besoins de communication dans d'autres langues que l'anglais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un professionnel de la santé bilingue a été embauché. Lors de la planification locale, le RLISS fera en sorte que cet employé soit une référence au service de l'équipe mobile. De plus, il y a représentation bilingue au Comité de gouvernance et à la Table de planification locale pour le soutien en cas de troubles du comportement.</li> <li>• Le Comité de gouvernance et un représentant du RLISS pourront consulter le coordonnateur des services en français du RLISS de Simcoe Nord Muskoka sur les communications et l'imputabilité pendant tout le processus de gestion des ressources humaines (p. ex., le roulement de personnel).</li> </ul>

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	interdisciplinarité).  4. Que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.					
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka poursuive les efforts en vue d'améliorer l'expérience du patient en continuant de tenir compte de la perspective francophone dans la planification du système de santé local.	P	É	2012/11/22		L'Entité 4 n'a pas encore reçu de réponse directe.
Planification et intégration des services de santé dans la région						
Processus de collaboration	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.	P	V	2011/12	2011/12	Des membres du personnel de l'Entité 4 ont rencontré tous les employés du RLISS de Simcoe Nord Muskoka le 27 février 2012.
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses	P	V	2012/04/04	2012/04/04	Le RLISS a accepté de suivre le processus suivant :

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Type *	Format **	Date de la recommandation	Date de la réponse	Mesure prise par le RLISS
	recommandations écrites.					<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Entité 4 remet une recommandation écrite au directeur principal du RLISS siégeant au Comité de liaison;</li> <li>• Le directeur principal accuse réception de la recommandation;</li> <li>• Le responsable du dossier au RLISS concerné analyse la recommandation;</li> <li>• Le RLISS prépare une réponse écrite, la fait signer par le directeur principal du RLISS et la fait parvenir à l'Entité 4.</li> </ul>
	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.	P	V	2012/01/24	2012/01/24	Le RLISS a reconnu l'importance de bien définir les rôles. Des discussions sont en cours.
	L'Entité 4 a recommandé que de l'information à son sujet, et à propos du rôle qu'elle joue dans le réseau de la santé, soit communiquée aux participants du forum Connexion des soins.	P	C	2012/06/07		Le RLISS de Simcoe Nord Muskoka a accepté cette recommandation en principe. Le prochain forum Connexion des soins devrait avoir lieu en 2013.

## Observations finales

L'Entité 4 est heureuse de la collaboration solide qui est en voie de s'instaurer avec ses RLISS partenaires. L'Entité 4 souhaite reconnaître les efforts consentis par les RLISS ainsi que leur engagement à mettre au point des solutions durables pour le réseau de la santé à l'échelle locale.

La plupart des recommandations faites par l'Entité 4 entre le 1<sup>er</sup> décembre 2011 et le 30 novembre 2012 sont de nature procédurale. Ceci reflète les efforts mis par l'Entité 4 et ses RLISS partenaires à solidifier les relations de travail qui sont la pierre angulaire de toute collaboration future.

### RECOMMANDATIONS PROCÉDURALES

RLISS	Total des recommandations procédurales	Recommandations procédurales mises en oeuvre		Recommandations procédurales partiellement mises en oeuvre		Recommandations procédurales en cours de discussions	
		#	%	#	%	#	%
Centre	12	5	41,6	3	25	3	25
Centre-Est	12	4	33	3	25	5	41,6
SNM	10	3	33	2	20	3	33

### RECOMMANDATIONS SYSTÉMIQUES

RLISS	Total des recommandations systémiques	Recommandations systémiques mises en oeuvre		Recommandations systémiques partiellement mises en oeuvre		Recommandations systémiques en cours de discussion	
		#	%	#	%	#	%
Centre	5	2	40	1	20	1	20
Centre-Est	5	2	40	1	20	2	40
SNM	4	1	25	0	0	1	25

Depuis sa création en 2010, l'Entité 4 s'est employée à harmoniser ses priorités stratégiques à celles des RLISS partenaires dans le but d'obtenir des résultats concrets au profit des francophones. Des ateliers sur l'autogestion des maladies chroniques ont été offerts pour la première fois en français à des pairs animateurs dans la région desservie par l'Entité 4, grâce à l'appui des RLISS partenaires et à l'engagement du Centre régional de coordination de la lutte contre le diabète du Centre, du Centre d'accès aux soins communautaires du Centre-Est, du South Georgian Bay Community Health Centre et du Centre de santé communautaire CHIGAMIK.

De plus, dans le cadre de leur stratégie d'engagement communautaire, les trois RLISS partenaires ont sollicité les conseils et l'appui de l'EPSSF lors de l'élaboration de leur PSSI 2013-2016.

Ces réussites méritent d'être soulignées. Toutefois, la vaste majorité des recommandations mises en œuvre par les RLISS sont de nature procédurale et n'auront pas pour effet immédiat d'améliorer l'accès à des services de santé de qualité en français. Les recommandations procédurales (comme la mise en place d'un comité ou d'un groupe de travail) peuvent mener à des résultats tangibles, mais à long terme. La communauté francophone souhaite obtenir des résultats concrets et plus immédiats qui amélioreront les options en matière de soins de santé.

Les RLISS ont implanté un moindre pourcentage de recommandations systémiques par rapport aux recommandations de nature procédurale soumises par l'Entité 4. Ce premier type de recommandation comporte un plus grand potentiel d'impact direct sur l'amélioration des services de santé de qualité en français. À mesure que la collaboration entre l'Entité et ses RLISS continue de se développer, nous croyons qu'une plus grande implication de l'Entité au début des diverses initiatives de ses RLISS ainsi qu'une appréciation accrue des défis uniques rencontrés par les francophones ontariens par les RLISS et les fournisseurs de services favorisera l'implantation des recommandations systémiques.

Les EPSSF ont un mandat unique au sein du secteur de la santé en Ontario. Il était donc normal de prévoir un certain temps d'adaptation pour que l'Entité 4 et les RLISS établissent des mécanismes de collaboration et acquièrent une meilleure compréhension et appréciation de leurs rôles respectifs.

Cela étant dit, l'Entité 4 tient à souligner de nouveau que les RLISS devraient la consulter dès la planification initiale de leurs initiatives et programmes liés au Plan d'action conjoint. Cette communication précoce permettrait à l'Entité 4 et aux RLISS de préciser la portée des projets et de dégager les enjeux pertinents. De cette manière, l'Entité 4 serait en mesure de formuler des recommandations bien adaptées aux besoins des francophones et s'emboîtant avec les objectifs stratégiques des RLISS.

Par ailleurs, il serait avantageux de prévoir des rencontres régulières entre l'équipe de l'EPSSF et le personnel des RLISS dans le but de renforcer la concertation entre les partenaires et de faciliter la consultation et la mise en commun d'information.

L'Entité 4 réitère la pertinence des commentaires détaillés fournis par les RLISS au sujet de ses recommandations. Cette rétroaction aide l'EPSSF à mieux comprendre les raisons sous-tendant les décisions des RLISS à l'égard des recommandations. De plus, l'Entité 4 s'appuie sur cette information pour mieux informer les francophones au sujet des décisions en matière de services de santé.

L'Entité 4 voit de façon positive son partenariat avec les RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord Muskoka. Les progrès accomplis à ce jour témoignent de l'engagement des parties à améliorer les services de santé pour l'ensemble de la population de la région, y compris les membres de la communauté de langue officielle en situation minoritaire.

## Tableau sommaire des recommandations de 2012

† M = Mise en œuvre, P= Partiellement mise en œuvre, EC = En cours, N = Non acceptée, AR= Aucune réponse, PSSI = Lié à la mise en œuvre du PSSI\*

\* Étant donné que les PSSI 2013-2016 entreront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2013, les recommandations de l'Entité 4 ne sont pas encore définitives puisque les RLISS n'ont pas encore finalisé leurs processus de mise en œuvre.

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
Manières de nouer des liens avec la communauté francophone de la région desservie	L'Entité 4 a recommandé que les RLISS l'invitent à siéger aux comités de planification des activités d'engagement de la communauté qui seront entreprises lors de l'élaboration des PSSI.	M	M	M
	Le RLISS du Centre a communiqué avec l'Entité 4 afin de discuter des meilleures manières d'obtenir la participation de la communauté francophone à sa démarche de planification. L'Entité 4 a recommandé une approche à deux volets : un groupe de discussion réunissant les représentants d'organismes francophones et de fournisseurs de services, ainsi qu'un questionnaire en ligne en français dont l'Entité 4 ferait la promotion sur son site Web.	M		
	Le RLISS du Centre-Est a communiqué avec l'Entité 4 afin de discuter de la tenue d'une série de séances conjointes de consultation communautaire.		M	
	Lors d'une rencontre avec le coordonnateur de l'engagement communautaire et le coordonnateur des services en français du RLISS, l'Entité 4 a recommandé que le RLISS tienne une webémission en français au sujet du document de discussion <i>Community Resilience and Capacity Strategy</i> . L'Entité a aussi proposé d'établir des lieux de rencontre où les représentants de divers organismes pourraient se réunir pour participer activement à la webémission.			P
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS mène une consultation supplémentaire auprès des organismes francophones à l'étape de la préparation du plan de mise en œuvre de son PSSI.	P		PSSI

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités de planification chargés de l'atteinte des objectifs du Plan d'action conjoint.	P	P	P Répétée PSSI
	L'Entité 4 a recommandé qu'elle fasse partie du comité du RLISS sur les autres niveaux de soins.	N	EC	
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à siéger aux comités suivants de Connexion des soins : Leadership Council; prévention et gestion des maladies chroniques; santé mentale – développement des capacités de services aux enfants et adolescents; et ressources humaines intégrées en santé.			N
Besoins et priorités des francophones en matière de santé, y compris les besoins et les priorités des divers segments de la population francophone	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS du Centre-Est ajoute, dans son PSSI 2013-2016 provisoire, les francophones à la liste des groupes de personnes à risque de développer une maladie vasculaire. Les francophones de l'Ontario sont 28 % plus susceptibles de souffrir d'une maladie cardiaque et 11 % plus susceptibles de souffrir d'hypertension artérielle que les anglophones de la province.		EC	
Services de santé à la disposition des francophones de la région	Le RLISS du Centre a demandé à l'Entité 4 de lui fournir des commentaires au sujet de son gabarit <i>Rapport des fournisseurs sur les services en français</i> . L'Entité 4 a proposé une série de modifications en vue de simplifier la tâche des fournisseurs de services de santé et de recueillir plus d'information sur la manière dont ces fournisseurs offrent des services en français. L'Entité 4 a aussi recommandé que le RLISS lui fournisse une copie des formulaires remplis par les fournisseurs.	M		
	L'Entité 4 a recommandé que les EPSSF, lors de leur planification stratégique, communiquent directement avec les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés dans le but d'obtenir de	M	M	M

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	L'information sur les services en français offerts par ces fournisseurs.			
	L'Entité 4 a recommandé que les fournisseurs de services de santé mesurent la variable linguistique de manière constante afin de tracer un portrait précis de l'utilisation des ressources du réseau de la santé par les membres de groupes linguistiques minoritaires.	PSSI		PSSI
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS collabore avec elle afin d'élaborer un questionnaire d'enquête pouvant servir à évaluer l'utilisation que les francophones font du système de soins de santé.	EC	EC	N
	L'Entité 4 a lancé un projet pour l'établissement d'un continuum en santé mentale pour les adultes francophones des régions qu'elle dessert. Afin de commencer le processus d'établissement d'une vision pour ce continuum, l'Entité 4 a sollicité le support du RLISS du Centre-Est en lui demandant de contacter directement tous les fournisseurs de services en santé mentale et toxicomanie financés par celui-ci.	EC	EC	EC
Identification et désignation des fournisseurs de services de santé aux fins de la prestation de services en français dans la région				
Stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services au sein du réseau local de la	L'Entité 4 a recommandé que l'atelier de formation pour les pairs animateurs soit offert sur deux fins de semaine afin de faciliter la participation de francophones.	M	M	M

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
santé				
	L'Entité 4, en collaboration avec les trois autres EPSSF du Sud-Ouest de l'Ontario, a recommandé que le RLISS collabore avec les neuf autres RLISS desservant la région afin d'examiner l'attribution, dans les trois conseils scolaires de langue française de la région, du personnel du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district. Les EPSSF ont recommandé une répartition géographique afin de mettre un maximum de ressources à la disposition des élèves francophones. Les EPSSF ont également proposé plusieurs paramètres de collecte de données en vue d'évaluer ce programme.	N	P	AR
	L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :  1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS du Centre soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.  2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS du Centre dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.  3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du	P		

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	<p>patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de l'équipe mobile (travail en interdisciplinarité).</p> <p>4. Que le RLISS du Centre prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.</p>			
	<p>L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :</p> <p>1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS du Centre-Est soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise.</p> <p>2. Que le RLISS du Centre-Est désigne la maison de soins de longue durée Bendale Acres comme établissement d'évaluation pour les francophones du RLISS. En d'autres termes, le RLISS du Centre-Est pourrait augmenter le nombre de lits du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement à Bendale Acres et spécifiquement désigner certains de ces lits comme lits d'évaluation.</p> <p>Ces lits seraient dédiés aux aînés francophones confrontés à des problèmes de troubles de comportement, vivant à domicile ou dans une maison de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est. Les services offerts comprendraient : l'évaluation et la stabilisation du patient, l'élaboration d'un plan d'intervention et le transfert éventuel du patient. Une fois l'intervention complétée, les usagers et leurs proches pourraient, en accord avec le CASC du Centre-Est, choisir de retourner à domicile, de retourner dans leur maison</p>		EC	

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	<p>de soins de longue durée d'origine ou de rester à Bendale Acres.</p> <p>Ce modèle de lits d'évaluation a été déjà implanté dans la maison de soins de longue durée Cummer Lodge dans le cadre du plan d'action du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement du RLISS du Centre et qu'il sera étendu à d'autres maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre. Une évaluation de ce modèle pourrait être entreprise conjointement par les deux RLISS.</p> <p>3. Que le RLISS du Centre-Est s'assure que le CASC du Centre-Est mette en place les mesures nécessaires pour faciliter l'accès à ces lits d'évaluation par des aînés francophones confrontés à des troubles de comportement.</p> <p>4. Qu'au moins un (1) poste de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation qui sera mise en place par le RLISS du Centre-Est dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement au sein de la région de Durham, qui regroupe la plus grande concentration de francophones, soit désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.</p> <p>5. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues (travail en interdisciplinarité).</p> <p>6. Que les intervenants de toutes les maisons de soins de longue durée du RLISS du Centre-Est soient informés de l'existence de lits d'évaluation francophones au sein dudit RLISS et de la capacité de la Clinique gériatrique d'intervention et d'évaluation de la région de Durham à offrir des</p>			

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	<p>services en français.</p> <p>7. Que le RLISS du Centre-Est prenne les mesures nécessaires pour que la désignation du ou des postes bilingues au sein de l'équipe mobile et la désignation des lits d'évaluation soient maintenues à long terme et que les fournisseurs de services (CASC et Bendale Acres) soient imputables face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.</p>			
	<p>L'Entité 4 a fait les recommandations suivantes :</p> <p>1. Que dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement, les intervenants de tous les centres de soins de longue durée financés par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka soient sensibilisés à l'impact de la langue de communication sur les comportements et comprennent la nécessité d'intervenir dans une langue que le patient maîtrise, et que les intervenants soient informés que l'équipe mobile offre des services en français.</p> <p>2. Qu'au moins un poste de l'équipe mobile qui sera mise en place par le RLISS de Simcoe Nord Muskoka dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement soit un poste désigné bilingue et que minimalement un des postes désignés bilingues soit occupé par un francophone bilingue. En outre, il convient de rappeler que selon le gouvernement de l'Ontario, le bilinguisme se définit comme étant la capacité de tenir une conversation dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.</p> <p>3. Qu'en cas d'intervention auprès d'un patient francophone, l'organisation du travail au sein de cette équipe mobile favorise le contact direct du patient et de sa famille avec le ou les intervenants bilingues de l'équipe mobile (travail en interdisciplinarité).</p>			N

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	4. Que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka prenne les mesures nécessaires pour que les postes désignés bilingues au sein de l'équipe mobile soient maintenus à long terme et que le fournisseur de services soit imputable face à l'offre de services en français dans le cadre du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement.			
	L'Entité 4 a recommandé la constitution d'un groupe de travail afin de faciliter les échanges et la concertation entre les principaux intervenants des soins de longue durée dans le but de favoriser l'admission de francophones au Pavillon Omer Deslauriers et d'établir un Centre de mémoire au foyer de soins de longue durée Bendale Acres.	M	M	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre d'intégrer la formulation modifiée suivante au cadre stratégique de son PSSI : « Continuer de collaborer avec les <b>populations francophones et autochtones</b> afin de permettre un accès équitable à <b>des services adaptés à leurs besoins linguistiques et culturels</b> dans leur collectivité. »	M		
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS poursuive les efforts déployés à ce jour pour habiliter les francophones à mieux vivre avec une maladie chronique.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est d'entreprendre des discussions avec les Centres d'accueil Héritage afin de développer une offre de services de soutien aux aînés francophones adaptée aux spécificités locales.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé qu'une proportion adéquate des infirmières embauchées pour soutenir les transitions soient en mesure d'offrir des services en français et qu'une analyse soit faite afin de déterminer le modèle d'offre de services qui permettrait un accès à ce service pour le plus grand nombre de francophones vivant sur le territoire du RLISS au meilleur coût possible. L'Entité 4 souhaite collaborer avec le RLISS dans le cadre de ce projet		PSSI	

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	et se rendra disponible pour participer aux travaux du RLISS dans ce dossier.			
	L'Entité 4 a recommandé que les programmes d'autogestion en santé mentale soient offerts en français.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS déploie des efforts et soutienne les initiatives de la communauté afin d'améliorer l'accès aux soins primaires en français dans le but d'améliorer la qualité des soins, de diminuer les risques et d'augmenter la satisfaction des patients et l'efficacité du système.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mettre en place un comité de travail afin d'examiner l'offre de services actuelle aux francophones ayant une aphasie et de proposer, le cas échéant, des stratégies pour améliorer la disponibilité des services d'orthophonie en français.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS prenne les mesures nécessaires pour obtenir de l'information sur les résultats de santé des patients, ventilés en fonction de la langue, et pour déterminer avec précision quels sont les fournisseurs de services que fréquentent couramment les patients de langue française.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de s'assurer que la solution électronique retenue permettra d'inclure les besoins linguistiques et culturels afin que ces derniers soient considérés dans la recherche de ressources permettant de répondre aux besoins des usagers francophones. Pour ce faire, l'Entité 4 a encouragé fortement le RLISS à l'impliquer dans les comités et travaux qui soutiendront la mise en place de cette solution électronique.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS de Simcoe Nord Muskoka poursuive les efforts en vue d'améliorer l'expérience du patient en continuant			PSSI

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
Planification et intégration des services de santé dans la région	de tenir compte de la perspective francophone dans la planification du système de santé local.			
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est d'ajouter un septième thème commun, « Équité et adaptation des soins offerts aux communautés francophones et des Premières nations », afin d'appuyer les orientations stratégiques de son PSSI 2013-2016 provisoire.		P	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de mandater un organisme pour planifier et offrir aux cliniciens de son territoire une formation sur l'impact des barrières linguistiques et des différences culturelles entre les cliniciens et les patients en soins palliatifs.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS de l'impliquer dans les travaux qui entoureront le développement des maisons de soins palliatifs de type résidentiel.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS, dans son analyse de la structure du système et des possibilités d'intégration, prenne toutes les mesures nécessaires pour qu'une quelconque fusion d'établissements n'entraîne aucune perte en matière de services en français.		PSSI	
	L'Entité 4 a recommandé qu'en cas de fusion d'établissements, le RLISS favorise l'augmentation de la représentation des francophones au niveau de la gouvernance des nouveaux organismes.		PSSI	
	Processus de collaboration	L'Entité 4 a recommandé que le RLISS l'invite à faire une présentation devant tous les employés du RLISS sur son rôle, son mandat et les objectifs communs des deux organismes.	P	P
L'Entité 4 a recommandé que le RLISS adopte un processus formel pour répondre à ses recommandations écrites.		EC	EC	EC
L'Entité 4 a recommandé que les RLISS appuient la mise en place d'un comité provincial chargé de préciser les responsabilités et les rôles respectifs		EC	EC	EC

Domaine visé par la recommandation	Recommandation	Mesure prise par le RLISS <sup>†</sup>		
		Centre	Centre-Est	SNM
	des EPSSF et des coordonnateurs des services en français des RLISS.			
	L'Entité 4 a recommandé au RLISS du Centre-Est de l'ajouter à la liste des « partenaires du changement » de son PSSI 2013-2016 provisoire.		M	
	L'Entité 4 a recommandé que de l'information à son sujet, et à propos du rôle qu'elle joue dans le réseau de la santé, soit communiquée aux participants du forum Connexion des soins.			EC



Manon Lemonde  
Présidente  
Entité 4

Le 23 janvier 2013

Date



Dominique Auger  
Directrice générale  
Entité 4

Le 23 janvier 2013

Date