

# Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français

## Foire aux questions

### Q1 : Quel est l'objectif du Guide concernant les SSEF?

**R1 :** Le Guide concernant les SSEF vise à aider à renforcer la responsabilisation et le rendement du système de santé en matière de soutien à l'accès à des services linguistiquement et culturellement adaptés pour les communautés francophones de l'Ontario.

Le Guide concernant les SSEF décrit et clarifie les attentes pour les rôles, les responsabilités et la responsabilisation attribués respectivement au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (« ministère »), aux réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), aux entités de planification des services de santé en français (« entités ») et aux fournisseurs de services de santé (FSS), tels qu'ils apparaissent actuellement dans la législation et les instruments de responsabilisation.

Il est également conçu pour orienter les conseils d'administration et les équipes de direction de ces organismes concernant leurs obligations relatives aux services de santé en français. Chaque organisme devra respecter les exigences et les obligations qui s'appliquent à lui et y adhérer.

### Q2 : Comment le Guide concernant les SSEF a-t-il été élaboré? Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a-t-il consulté les intervenants clés?

**R2 :** En décembre 2016, l'Ontario a adopté la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*, qui renforce l'attente que les RLISS respectent les exigences de la *Loi sur les services en français* dans la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services, et a mis l'accent sur la responsabilité des RLISS de promouvoir l'équité en santé et le respect de la diversité, notamment de la communauté de langue française de l'Ontario.

Le ministère a reçu des observations des intervenants clés, notamment des entités qui ont fait part du besoin d'une plus grande clarification des rôles et responsabilités respectifs des RLISS et des entités concernant les SSEF.

Le ministère, les RLISS et les entités ont donc amorcé un examen exhaustif des exigences et des obligations législatives et de responsabilisation actuelles, relativement à la planification, au financement et à la prestation des SSEF et ont élaboré le Guide concernant les SSEF afin de clarifier les obligations et les exigences décrites dans les instruments en matière de législation et de responsabilisation.

Durant la période d'ébauche, le ministère a entrepris des consultations poussées auprès des principaux intervenants et services juridiques francophones afin de s'assurer que les exigences décrites dans le Guide concernant les SSEF sont exactes, et de refléter les observations reçues des intervenants.

# Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français

## *Foire aux questions*

### **Q3 : Comment le ministère s'assurera-t-il de la responsabilisation pour les dispositions décrites dans le Guide concernant les SSEF?**

**R3 :** Toutes les parties devront présenter des rapports sur les activités et les stratégies en matière de SSEF. Le cas échéant, le ministère abordera toutes les préoccupations ou les problèmes de non-conformité.

#### *Conformité des RLISS*

Le ministère explore les possibilités d'inclure des dispositions dans l'entente de responsabilisation entre le ministère et les RLISS afin d'aborder les exigences et les obligations décrites dans le Guide concernant les SSEF.

#### *Conformité des entités*

Le ministère, en collaboration avec les RLISS et les entités, entreprendra un examen de l'entente de responsabilisation et de financement entre les RLISS et les entités afin de garantir son harmonisation avec les exigences décrites dans le Guide concernant les SSEF et d'autres instruments législatifs, réglementaires et de responsabilisation.

Des recommandations seront faites aux RLISS et aux entités afin d'inclure des dispositions dans l'entente de responsabilisation et de financement entre les RLISS et les entités exigeant l'adhésion aux exigences et aux obligations décrites dans le Guide concernant les SSEF.

#### *Conformité des fournisseurs de services de santé*

On s'attend à ce que les RLISS partagent le Guide concernant les SSEF avec leurs fournisseurs de services de santé et garantissent la conformité de leurs responsabilités relativement aux SSEF.

### **Q4 : Quelle est la position du ministère concernant l'« offre active »?**

**R4 :** Le ministère des Affaires francophones (MAFO) définit le concept d'« offre active » comme l'éventail de mesures prises par les organismes gouvernementaux et les organismes désignés qui agissent au nom du gouvernement pour s'assurer que les services en français sont clairement visibles, rapidement disponibles et facilement accessibles et publicisés, et que la qualité de ces services est équivalente aux mêmes services offerts en anglais. Cela comprend certaines mesures comme toutes les communications, c.-à-d. les écriteaux, les avis, les médias sociaux et les autres

# Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français

## Foire aux questions

renseignements sur les services, ainsi que l'entrée en communication avec les clients francophones.

De plus, le ministère remarque que les principes associés au concept d'« offre active » comprennent l'identification des patients francophones et la diffusion de l'information sur les services de santé à l'échelle locale qui sont disponibles en français. Selon la capacité en matière de SEF, ces principes comprennent aussi la prestation de services de santé en français aux patients francophones ou le fait d'aiguiller les patients francophones afin qu'ils puissent obtenir des services de santé en français.

### **Q5 : Qu'elle est la position du ministère sur le Règlement de l'Ontario 284/11 : Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux, en vertu de la *Loi sur les services en français*?**

**R5 :** En 2011, le règlement sur les tiers a été adopté. Le règlement exige que les ministères et les organismes gouvernementaux s'assurent que les services fournis par des tiers au nom de gouvernement et des organismes gouvernementaux sont prodigués conformément aux exigences aux termes de la *Loi sur les services en français* et que ces tiers préparent un rapport sur la conformité pour le ministère des Affaires francophones.

Comme organismes de la Couronne, les RLISS ont l'obligation de s'assurer que tout service directement rendu au public par le RLISS, y compris des services de soins à domicile et en milieu communautaire, est prodigué conformément à la *Loi sur les services en français*.

De plus, les fournisseurs de services contractuels offrant tout service, y compris des services de soins à domicile et en milieu communautaire, au nom des RLISS ont une obligation de prodiguer des services conformément à la *Loi sur les services en français*. Les RLISS devront donc s'assurer que les fournisseurs de services contractuels (« tiers ») offrant tout service, y compris des services de soins à domicile et en milieu communautaire, au nom des RLISS prodiguent ces services conformément à la *Loi sur les services en français*.

### **Q6 : Quelle est la position du ministère concernant l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé?**

**R6 :** Les fournisseurs de services de santé identifiés devront continuer à travailler à obtenir une désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Le ministère s'attend à ce que les RLISS, les entités et les fournisseurs de services de santé travaillent en collaboration et évaluent la capacité des fournisseurs de services de santé en matière de SSEF et déterminent s'ils peuvent obtenir la désignation.

# Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français

## Foire aux questions

Même si le processus de désignation est géré par le ministère des Affaires francophones, le ministère reconnaît que des possibilités existent pour clarifier les processus entourant l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé. Par conséquent, le ministère continuera à travailler avec le ministère des Affaires francophones et fournira des observations et des recommandations sur la manière dont ces processus peuvent être améliorés pour favoriser l'accès aux SSEF.

### **Q7 : Qu'attend le ministère des fournisseurs de services de santé non désignés concernant la prestation de services en français?**

**R7 :** Le ministère s'attend à ce que les fournisseurs de services de santé non désignés et non identifiés élaborent et mettent en œuvre un plan pour aborder les besoins de leur communauté francophone, y compris l'offre de renseignements sur les services de santé locaux disponibles en français.

Ces fournisseurs de services de santé devront aussi travailler à appliquer les principes associés au concept d'« offre active » dans la prestation des services de santé, conformément à la capacité existante en matière de SSEF.

### **Q8 : À l'avenir, comment le ministère favorisera-t-il un accès amélioré aux SSEF?**

**R8 :** Le ministère s'est engagé à améliorer l'accès aux SSEF partout dans la province. Le ministère continuera d'utiliser un point de vue francophone dans l'élaboration des plans stratégiques provinciaux et locaux afin de s'assurer que la prestation des services de santé respecte les exigences de la *Loi sur les services en français*.

À cette fin, le ministère crée aussi un Groupe de travail sur les SSEF pour appuyer les initiatives de renouvellement et de réorganisation des RLISS. Le Groupe de travail comprendra des membres du ministère, des RLISS et des entités et se penchera sur les projets clés suivants au cours de la prochaine année :

1. Recommander des indicateurs pour les SSEF afin de favoriser la planification du système de santé en matière de SSEF et de responsabilisation.
2. Soutenir les RLISS dans l'évaluation de la capacité et de la demande en matière de SSEF à l'échelle provinciale.
3. Réaliser un examen de l'entente de responsabilisation et de financement entre les RLISS et les entités afin de s'assurer que ces ententes s'harmonisent aux exigences et aux attentes actualisées en matière de législation, de réglementation et de responsabilisation du ministère.

# **Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français**

## ***Foire aux questions***

Le Groupe de travail facilitera la mobilisation et la collaboration permanentes avec les intervenants clés comme le Conseil consultatif des services de santé en français, les entités, le Commissaire aux SEF et le ministère des Affaires francophones.

De plus, le ministère travaille à mettre sur pied des données de références sur les SSEF pour favoriser une meilleure compréhension par les RLIS et leurs entités des besoins de leurs communautés francophones locales et pour aider à planifier la prestation des SSEF.