

Le 3 juin 2021, le ministère des Affaires francophones a lancé une consultation publique sur l'amélioration de l'accès aux services en français et la modernisation de la *Loi sur les services en français*.

Ensemble, faisons entendre nos voix !

L'Assemblée de la francophonie de l'Ontario a préparé un guide pour la communauté sur les enjeux de la modernisation de la *Loi sur les services en français*. Vous pouvez le [consulter ici](#).

Nous encourageons nos communautés francophones à participer à la consultation. **La date limite de participation est le 5 juillet 2021.**

Entité 4 a répondu au sondage en mettant l'accent sur l'amélioration des services de santé en français, vous pouvez voir nos réponses ci-dessous.

Pour participer à la consultation du ministère des Affaires francophones, [cliquez ici](#).

## Section 1: Accès aux services en français

### Quels sont les secteurs de services clés et les services de première ligne essentiels nécessitant un meilleur accès en français?

L'Ontario abrite la plus nombreuse population francophone au Canada hors Québec. À l'heure actuelle, près de 70 500 Francophones habitent le territoire de l'Entité 4. La riche diversité des communautés francophones sur le territoire de l'Entité 4 se traduit par une variété et une complexité des besoins en matière de santé. Lorsqu'il s'agit d'accéder à des services de santé, les barrières linguistiques peuvent avoir des impacts importants sur la sécurité des patients et la qualité des soins, tout en augmentant le risque d'erreurs de diagnostic et d'adhésion au traitement.

#### **Bâtir l'accès à des services de santé en français pour promouvoir le bien-être des francophones de l'Ontario**

Au même titre que les cinq autres entités de planification de services de santé en français de l'Ontario, l'Entité 4 est mandatée par le ministère de la Santé, pour augmenter l'accès à des services de santé en français, et notre soumission se concentrera sur cet objectif.

L'Entité 4 travaille avec des partenaires locaux, régionaux et provinciaux dans quatre secteurs prioritaires – **les soins primaires, la santé mentale, les soins à domicile et en milieu communautaire, et les soins palliatifs** – pour apporter des améliorations concrètes à la prestation de services de santé destinés patients francophones et leurs proches-aidants. Une capacité accrue pour des services en français dans ces quatre secteurs est cruciale pour répondre aux besoins de la population francophone de l'Ontario en matière de santé.

Recevoir des soins dans la langue officielle de leur choix permet aux patients de mieux comprendre leur diagnostic, participer à part entière à leur traitement, et est un facteur essentiel pour établir un sentiment de confiance et de confort. De plus, en vieillissant, la capacité de parler et comprendre une langue seconde peut se détériorer. Prodiguer des soins de santé et des soins de **longue durée** en français pour les aînés francophones fait partie intégrante de répondre à leurs besoins tout au long de leur vie.

## **Intégrer les services en français dans tous les bureaux de santé publique de la province**

La pandémie de la COVID-19 a démontré l'importance de fournir de l'information claire, exacte et facilement accessible aux communautés que nous desservons face à une crise évoluant très rapidement. Une communication claire aide à protéger les citoyens et les barrières linguistiques inhibent souvent ce genre d'initiative. Un manque de communication en français, particulièrement au tout début de la pandémie, met en évidence le besoin de mieux intégrer les services de santé en français dans les 34 bureaux de santé publique de l'Ontario.

## **À quels obstacles avez-vous été confrontés en cherchant à obtenir des services en français?**

### **Des lacunes dans le continuum de soins**

Le système de santé est difficile à naviguer pour les patients et leurs familles, particulièrement lorsqu'on cherche des services en français. Dans notre zone de service, un nombre limité de fournisseurs de services offre des services en français, et ces services sont souvent rattachés à des programmes spécifiques.

À l'heure actuelle, la population francophone de l'Ontario n'a pas accès à un continuum de soins dans la langue officielle de son choix.

Dans certains secteurs de la santé, comme la santé mentale par exemple, la demande pour des services excède la capacité. Les patients peuvent hésiter à demander des services en français par crainte de devoir attendre encore plus longtemps.

### **Le manque d'imputabilité dans la planification et la prestation des services de santé en français**

La désignation et l'identification sont deux mécanismes utilisés par le système de santé pour assurer la pérennité des services de santé en français.

Le processus d'identification est la sélection d'un fournisseur de services de santé pour la planification et la prestation de services en français. Les fournisseurs de services qui offrent des services régionaux ou qui sont les seuls fournisseurs à offrir un service spécifique sont automatiquement identifiés pour la prestation de services en français.

Lorsque le processus d'identification a été introduit, il se voulait la première étape pour arriver à une désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cependant, il y a peu d'incitatifs à prendre cette voie – puisque la désignation demeure un processus volontaire.

De plus, il n'y a pas d'imputabilité et aucune conséquence pour les organismes identifiés qui ne planifient pas ou n'offrent pas de services en français aux communautés francophones qu'ils desservent.

## Quelles pratiques pourraient améliorer et/ou accroître l'accès aux services en français?

### **Établir une cascade d'imputabilité dans l'ensemble du système de santé**

La responsabilité d'améliorer les services en français incombe à l'ensemble du système de santé. Le gouvernement de l'Ontario doit définir clairement ses attentes lorsqu'il s'agit de la prestation de services de santé en français et assurer que les parties prenantes sont imputables de cette prestation.

### **Utilisation de données probantes pour améliorer l'accès**

L'intégration de la langue officielle de choix du patient à la carte santé donnera une meilleure compréhension des besoins de santé des communautés francophones de l'Ontario et de leur utilisation des services de santé, ce qui engendrera une meilleure planification.

De plus, les données recueillies à l'aide de la plateforme OZi sur la capacité des fournisseurs de services à offrir des services en français aidera à marier l'offre à la demande.

### **Créer des mécanismes pour supporter l'intégration des services de santé en français au sein des équipes Santé Ontario**

Les équipes Santé Ontario auront un impact d'importance sur la santé et le bien-être des communautés qu'elles sont appelées à desservir puisque les fournisseurs de services de santé formeront une équipe coordonnée pour la planification et la prestation de soins de santé.

Étendre le processus d'identification aux équipes Santé Ontario est la première étape de l'inclusion des francophones dans la planification, la création, la prestation et l'évaluation des services de santé qui leur sont destinés.

De plus, une fois identifiées, les équipes Santé Ontario pourront se prévaloir de supports additionnels pour rencontrer leurs obligations envers les services en français, incluant des services de traduction et le remboursement du coût de formations linguistiques en français.

### **Assurer une meilleure cohérence entre les ministères**

Le financement pour des programmes destinés aux enfants et aux adolescents ayant des besoins spéciaux, tout comme le financement pour des services en santé mentale pour ces groupes, est accordé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Les supports offerts aux organismes désignés varient d'un ministère à l'autre et le concept de l'identification n'existe qu'au ministère de la Santé.

La transformation du système de santé engendrera une plus grande collaboration entre les organismes et entre les divers bailleurs de fonds. Une approche cohérente pour assurer la pérennité des services en français aidera à combler les lacunes dans le continuum de services et supports pour francophones et ce, à toutes les étapes de leur vie.

### **La santé virtuelle**

La pandémie de la COVID-19 a radicalement changé la prestation de soins à l'échelle du pays entier. De plus en plus, les patients et les familles acceptent, voir même cherchent, les consultations virtuelles et la

prestation de soins à distance. Ces services virtuels devraient être utilisés pour relier la capacité du système avec les besoins de la communauté.

Une collaboration interprovinciale avec le Québec et le Nouveau Brunswick, par exemple, pourrait aider à bâtir une plus grande capacité pour les services en français.

### **Pratiquer l'offre active**

Tous les fournisseurs de services et les services d'accueil centralisés devraient être proactifs dans leurs efforts pour aiguiller les patients vers des soins dans la langue officielle de leur choix.

## **Section 2: La prestation de services en français**

**Y a-t-il des modèles de prestation que vous jugez efficaces et à envisager pour améliorer l'accès aux services en français?**

### **Les meilleures pratiques au sein du système de santé pour intégrer les services de santé en français**

*La navigation et la coordination des soins au sein du système de santé*

L'intégration de promoteurs de la santé et de navigateurs du système bilingues au sein des équipes de soins est une pratique exemplaire émergente. Les navigateurs bilingues travaillent directement avec les patients et leurs familles pour réduire les barrières à l'accès aux soins de santé et aider aux transitions souples entre les niveaux de services. Les promoteurs de la santé bilingues travaillent au sein des communautés pour encourager des comportements sains et créer un environnement qui permet aux individus d'améliorer leur santé. Offrir ces services en français pour les francophones est un élément clé de soins centrés sur le patient. De plus, notre expérience nous a prouvé que la promotion de la santé est un volet critique lorsqu'il s'agit de rejoindre des populations vulnérables.

*Des modèles de soins bonifiés pour la prestation de soins de longue durée en français*

La création d'une "aire francophone" au sein d'une maison de soins de longue durée est une solution viable pour offrir des soins linguistiquement adaptés à des groupes de langue officielle en situation minoritaire.

Il est démontré qu'un espace dédié aux résidents qui partagent une même langue augmente les interactions sociales. De plus, en regroupant les résidents de cette manière, on peut créer un environnement qui inclut les arts, la musique et des activités qui correspondent mieux à la culture et à la langue du groupe.

Ce genre de modèle a connu un grand succès à Bendale Acres, une maison de soins de longue durée administrée par la Ville de Toronto, au sein de laquelle 37 lits sont prioritaires pour des résidents francophones dans le Pavillon Omer Deslauriers. Tous les services sont disponibles en français aux résidents du Pavillon.

Pour aider les fournisseurs de services qui offrent un modèle de soins bonifiés à répondre aux besoins spéciaux de leurs résidents, la création d'une liste d'attente prioritaire basée sur la langue aide les résidents à accéder aux bons services le plus rapidement possible.

La création d'une liste priorisée est possible en vertu de règlement de l'Ontario 79/10 pris en application de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

#### *Des options de diffusion virtuelles*

Pour les communautés francophones que nous desservons, le recours accru aux options virtuelles pour les activités de promotion de la santé et les webinaires en français pendant la pandémie a certainement aidé à rejoindre les communautés francophones de notre territoire et sur l'ensemble de la province.

Pour répondre à la demande de services en français, quelles sont les professions ou les occupations pour lesquelles il y a un manque de main-d'œuvre francophone et/ou bilingue? Quels seraient les moyens d'améliorer le recrutement et la rétention de cette main-d'œuvre?

#### **Augmenter le nombre de formations pour aider à bâtir la capacité de première ligne**

Il est critique d'augmenter le nombre de travailleurs et de professionnels de la santé qui peuvent prodiguer des soins en français aux francophones. Dans le secteur des soins de longue durée et celui des soins à domicile et en milieu communautaire, il y a un besoin important de préposés aux services de soutien à la personne et d'infirmières. De plus, certains soins spécialisés, comme l'orthophonie par exemple, doivent être disponibles en français pour les francophones.

Nous pouvons augmenter le nombre de professionnels et travailleurs de la santé qui peuvent offrir des services en français en :

- Offrant plus de cours et de formations en français dans le secteur de la santé
- Augmentant l'accès à des cours de perfectionnement pour les travailleurs et les professionnels qui possèdent un niveau de français intermédiaire ou plus élevé

Le manque de personnel bilingue parmi les travailleurs et les professionnels de la santé est exacerbé par le fait que les fournisseurs de services n'ont pas de mécanismes en place pour jumeler les patients francophones avec le personnel bilingue. En donnant plus d'occasions au personnel bilingue d'utiliser leur expertise en français pour servir leurs patients dans la langue officielle de leur choix, les fournisseurs de services contribuent à l'atteinte des objectifs du "Quadruple Aim" : un cadre de référence pour concevoir et offrir un système de santé efficace.

Comment le processus de désignation en vertu de la Loi sur les services en français peut-il être amélioré pour les prestataires de services et pour les bénéficiaires de services?

**Clarifier et étendre à tous les ministères le processus d'identification pour la prestation des services de santé**

Dans le secteur de la santé, le processus d'identification a joué un rôle important dans l'amélioration de l'accès à des services de santé en français. Le processus est relativement simple, et là où le nombre de francophones est plus réduit, les agences sont plus disposées à se faire identifier pour la prestation de services en français. Sur le territoire de l'Entité 4, 14 fournisseurs de services ont été identifiés pour offrir des services en français. En revanche, seuls trois fournisseurs de services ont obtenu la désignation.

### **Établir des mesures incitatives à la désignation**

Le Gouvernement de l'Ontario offre du soutien aux organismes identifiés ou désignés pour les aider à rencontrer leurs obligations quant aux services en français. Ces soutiens incluent des services de traduction et le remboursement des frais de formations linguistiques en français.

Les supports offerts par le gouvernement sont les mêmes pour les organismes identifiés ou désignés, ce qui n'incite pas les organismes identifiés à progresser vers la désignation. De plus, certains des critères nécessaires à la désignation représentent des coûts importants pour les organismes, comme l'affichage bilingue par exemple.

Le gouvernement devrait considérer l'ajout d'autres soutiens pour les agences qui désirent obtenir leur désignation en reconnaissance de l'importance de leur engagement à fournir des services en français.

### **Simplifier le processus de désignation**

Actuellement, les agences qui désirent obtenir la désignation doivent répondre à 34 critères. Certains de ces critères sont parfois difficiles à atteindre. Les organismes qui demandent une désignation partielle (pour certains programmes ou services spécifiques) doivent rencontrer l'ensemble des 34 critères même si ces derniers ne sont pas tous essentiels pour la prestation du programme ou du service visé.

Les critères de la désignation devraient être revus avec pour objectif de s'assurer que chacun d'entre eux a un impact véritable sur la prestation directe de services en français aux clients.

### **Célébrer l'excellence dans la prestation des services en français**

Même si la désignation est une reconnaissance officielle de la part du gouvernement qu'un organisme a la capacité et le désir d'offrir des services en français de haute qualité, cette reconnaissance est conférée dans une relative obscurité.

La désignation devrait être reconnue comme un critère d'excellence et constituer un élément critique d'un système de santé centré sur le patient.