

---

# Rapport sur l'accès aux services de soutien communautaire en français

## Régions de Champlain et du Sud-Est

### Analyse de capacité

Août 2023



## Contexte

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) a réalisé une analyse de capacité des services offerts en français dans le secteur des services de soutien communautaire (SSC), un secteur souvent oublié en santé. Pour ce faire, les données ont été organisées selon les fournisseurs membres des équipes Santé Ontario (ÉSO) qui couvrent une région désignée<sup>1</sup> ainsi que les niveaux de responsabilité des fournisseurs. Ainsi, les données permettent d'observer des écarts de services dans certains types de SSC offerts par les fournisseurs. Par la suite, des recommandations peuvent être émises afin de prendre les actions nécessaires pour remédier à ces écarts.

Chaque fournisseur est associé à un niveau de responsabilité concernant l'offre des services de santé en français. Lorsque tous les services d'un fournisseur sont désignés selon la *Loi sur les services en français* du Gouvernement de l'Ontario, la désignation est complète et les services en français doivent être garantis et offerts en permanence. La désignation peut aussi être partielle lorsque seulement une portion des services d'un fournisseur sont désignés. De leur côté, les fournisseurs identifiés doivent développer un plan qui les mènera éventuellement à la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* du Gouvernement de l'Ontario. Ils doivent aussi fournir des services de santé en français conformément à leur capacité actuelle. Ici aussi, l'identification peut être partielle, soit pour certains services ou certaines régions. Finalement, les fournisseurs non-identifiés représentent l'ensemble des fournisseurs qui ne sont ni désignés, ni identifiés. Ils doivent élaborer un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale.<sup>2</sup>

## Méthodologie et Résultats

Le Tableau 1 présente le nombre de services offerts par des fournisseurs membres de l'une des six équipes Santé Ontario qui œuvrent (en partie ou entièrement) dans une région désignée de Champlain et du Sud-Est. Les données sont organisées selon des types de services de soutien communautaire et des niveaux de responsabilité. Ce tableau met en évidence des écarts pour certains types de SSC. Par exemple, certains types de SSC ne

---

<sup>1</sup> La majorité de la région de Champlain est désignée, sauf deux exceptions.

- Dans le Comté de Renfrew, seules la Ville de Pembroke et les cantons de Stafford et Westmeath sont désignés.
- Dans le Comté de Dundas, seul le canton de Winchester est désigné.

Dans la région du Sud-Est, seule la Ville de Kingston est désignée.

<sup>2</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (2017). Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français. Consulté le 28 février 2023 au [https://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/docs/guide\\_concernant\\_les\\_ssef\\_final.pdf](https://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/docs/guide_concernant_les_ssef_final.pdf)

sont pas offerts de façon garantie et en permanence (donc désignés) par les partenaires des six ÉSO qui œuvrent dans une région désignée de Champlain et du Sud-Est (voir les chiffres 0 inscrit dans la colonne « Total » sous « Désignés» dans le Tableau 1). De plus, certains types de SSC sont offerts qu'une fois de façon garantie et en permanence (donc désignés) par les partenaires des six ÉSO qui œuvrent dans une région désignée de Champlain et du Sud-Est (voir les chiffres 1 inscrit dans la colonne « Total » sous « Désignés» dans le Tableau 1). Ces deux exemples mènent à une liste de neuf types de services communautaires, qui nécessitent une attention particulière. Ces neuf types de SSC sont les suivants :

- Aide et entretien ménager
- Soutien personnel
- Soins palliatifs
- Soins de la vue
- Audition
- Traumatismes crâniens: Aide à la vie autonome
- Traumatismes crâniens: Soutien personnel
- Traumatismes crâniens: Programme de jour
- Formation et initiatives de soutien communautaire

À partir de ces neuf types de SSC, une analyse plus approfondie selon les fournisseurs qui offrent le type de SSC en question a été réalisée afin de diriger nos recommandations qui ont comme objectif d'assurer une offre de services selon la *Loi sur les services en français* du Gouvernement de l'Ontario et d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Tableau 1. Nombre de services offerts par des fournisseurs pour six équipes Santé Ontario qui couvrent une région désignée dans Champlain et le Sud-Est, selon les types de services de soutien communautaire et les niveaux de responsabilité

Types de services de soutien communautaire	Équipes Santé Ontario																		Total		
	Ottawa			Archipel			Ottawa Ouest Quatre Rivières			Vallée d'Ottawa			Grand Fleuve			Frontenac, Lennox & Addington					
	Nombre de services offerts par des fournisseurs selon les niveaux de responsabilité																				
	D	I	NI	D	I	NI	D	I	NI	D	I	NI	D	I	NI	D	I	NI	D	I	NI
Promotion de la santé et Éducation (soins palliatifs)	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Promotion de la santé et éducation (général et gériatrie)	0	0	2	3	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Information, aiguillage et coordination	1	1	9	2	0	1	0	1	7	0	0	4	0	0	1	0	3	0	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
Livraison de repas et dîners communautaires	2	1	8	3	0	1	0	1	8	0	0	6	0	0	3	1	0	1	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
Transport	1	1	7	3	1	0	0	1	6	0	0	7	0	1	1	0	1	1	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
Services de crise	2	0	2	3	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	3	0	0	0	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Programmes de jour	2	1	11	5	0	3	0	1	8	0	1	2	1	0	3	0	2	1	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>28</b>
Aide et entretien ménager	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	1	2	0	0	2	1	0	1	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
Soutien personnel	0	0	4	1	0	1	0	0	2	0	1	2	0	0	1	0	1	1	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
Logements supervisés et répit	1	0	4	1	0	1	1	0	4	0	1	1	0	0	1	0	1	0	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
Aide à la vie autonome pour les aînées à risque	1	0	4	3	1	0	1	0	4	0	1	4	0	1	0	1	1	0	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Soutien aux proches aidants	1	0	5	3	0	3	0	0	5	0	0	3	1	0	2	0	1	0	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>18</b>
Visites à domicile	1	1	9	3	0	1	0	1	7	0	0	6	0	0	3	0	1	2	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
Soins palliatifs	0	0	3	1	0	2	0	0	3	0	0	3	0	0	2	0	0	0	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
Soins des pieds	1	1	6	3	0	1	0	1	7	0	0	1	0	0	2	0	1	1	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
Soins de la vue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Audition	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Traumatismes crâniens: Aide à la vie autonome	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Traumatismes crâniens: Soutien personnel	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Traumatismes crâniens: Programme de jour	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Formation et initiatives de soutien communautaire	0	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Légende  
D-Désigné  
I-Identifié  
NI-Non-identifié

Pour plus de détails sur les fournisseurs partenaires qui offrent un type de SSC dans une ÉSO particulière, veuillez consulter les récentes infographies produites pour chacune des ÉSO par le Réseau. Les infographies incluent des données tirées des rapports annuels des fournisseurs et disponibles via la plateforme OZi, utilisée jusqu'en 2020. Ces infographies sont disponibles [ici](#).

Afin de mener une analyse plus approfondie et pour mieux diriger nos recommandations, des données plus détaillées ont été triées, organisées et présentées visuellement au Tableau 2 pour faciliter la compréhension. Plus précisément, le Tableau 2 montre les données des fournisseurs qui offrent certains types de services de soutien communautaires, selon la structure des équipes Santé Ontario. Ainsi, des explications justificatives et des liens avec les recommandations qui émergent deviennent plus évidents.

Tableau 2. Résultat d'une analyse plus approfondie des fournisseurs qui offrent certains types de services de soutien communautaires, selon la structure des équipes Santé Ontario

Fournisseurs qui offrent ce type de services de soutien communautaire et qui sont membres d'au moins une des six équipes Santé Ontario qui couvrent une région désignée dans Champlain et le Sud-Est				Explications de l'analyse
Types de services de soutien communautaire	Nom du fournisseur	Statut de désignation du service	Fréquence à laquelle le fournisseur est membre d'une ÉSO	
Aide et entretien ménager	Victorian Order of Nurses for Canada - Ville de Kingston	D	1	Puisque le fournisseur Carefor Services & soins de santé communautaires est déjà partenaire de cinq ÉSO et identifié dans les comtés de l'Est pour certains services, une identification du service est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région et ce, surtout dans les régions d'Ottawa et de Renfrew.
	Marianhill	I	1	
	Algonquins of Pikwàkanagàn	NI	1	
	Bonnechere Manor	NI	1	
	Land O'Lakes Community Services	NI	1	
	Carefor Services & soins de santé communautaires	NI	5	
	Services communautaires d'Ottawa Ouest	NI	2	
	Maxville Manor	NI	1	
	L'Hôpital d'Ottawa	NI	1	
	Groupe Action pour l'enfant, la famille et la communauté	D	1	Puisque le fournisseur Carefor Services & soins de

Soutien personnel	Providence Care	I	1	santé communautaires est déjà partenaire de cinq ÉSO et identifié dans les comtés de l'Est pour certains services, une identification du service est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région et ce, surtout dans les régions d'Ottawa et de Renfrew.
	Marianhill	I	1	
	Carefor Services & soins de santé communautaires	NI	5	
	North Renfrew Long-Term Care Center and Services	NI	1	
	Ottawa Inner City Health	NI	1	
	Services communautaires d'Ottawa Ouest	NI	2	
	Pathways to Independence	NI	1	
	L'Hôpital d'Ottawa	NI	1	
Soins palliatifs	Montfort Renaissance	D	1	Puisque le fournisseur Carefor Services & soins de santé communautaires est déjà partenaire de cinq ÉSO et identifié dans les comtés de l'Est pour certains services, une identification du service est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région et ce, surtout dans les régions d'Ottawa et de Renfrew.
	Carefor Services & soins de santé communautaires	NI	5	
	Maison de soins palliatifs d'Ottawa	NI	3	
	Jewish Family Services of Ottawa-Carleton	NI	1	
	Renfrew Victoria Hospital	NI	1	Puisque le fournisseur Maison de soins palliatifs d'Ottawa est déjà partenaire de trois ÉSO, une identification du service est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région et ce, surtout dans la région de Champlain.
	Beth Donovan Hospice	NI	2	
	Dundas County Hospice	NI	1	

Soins de la vue	Réadaptation en déficience visuelle	I	1	Puisque le fournisseur Réadaptation en déficience visuelle est le seul dans la région qui offre des soins de la vue, une inclusion du fournisseur dans les cinq ÉSO de Champlain est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région.
Audition	Services canadiens de l'ouïe	I	1	Puisque le fournisseur Services canadiens de l'ouïe est le seul dans la région qui offre des soins pour l'audition, une inclusion du fournisseur et une identification du service dans les cinq ÉSO de Champlain est recommandée pour améliorer l'accès aux services en français sur une vaste région.
Traumatismes crâniens: Aide à la vie autonome	L'Hôpital d'Ottawa	I	1	Puisque le fournisseur L'Hôpital d'Ottawa est nouvellement identifié pour ses services de lésions cérébrales acquises, il travaille déjà à développer sa capacité en vue d'une désignation des services. De plus, étant donné que ce type de service est très spécialisé, il n'y a pas de recommandations supplémentaires pour améliorer l'accès aux services en français, pour l'instant.
Traumatismes crâniens: Soutien personnel	L'Hôpital d'Ottawa	I	1	Puisque le fournisseur L'Hôpital d'Ottawa est nouvellement identifié pour ses services de lésions cérébrales acquises, il travaille déjà à développer sa capacité en vue d'une désignation des services. De plus, étant donné que ce type de service est très spécialisé, il n'y a pas de recommandations supplémentaires pour améliorer l'accès aux services en français, pour l'instant.
Traumatismes crâniens: Programme de jour	Ville d'Ottawa - Programme de jour pour adultes	NI	1	Puisque ce type de service est très spécialisé et que L'Hôpital d'Ottawa est nouvellement identifié pour d'autres services de lésions cérébrales acquises, il n'y a pas de recommandation supplémentaire pour améliorer l'accès aux services en français, pour l'instant.



	Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest	I	2	
Formation et initiatives de soutien communautaire	Victorian Order of Nurses for Canada - Ville de Kingston	I	1	Puisque ce type de service est très spécialisé et puisqu'il est moins directement lié aux services de santé, il n'y a pas de recommandations supplémentaires pour améliorer l'accès aux services en français, pour l'instant.
	Wabano Center of Aboriginal Health	NI	1	
	Renfrew and Area Seniors' Home Support	NI	1	
	Services communautaires d'Ottawa Ouest	NI	2	

Une septième Équipe Santé offre des services dans une région désignée dans Champlain et le Sud-Est. Cette Équipe Santé se nomme “Enfants avant tout” et inclut les enfants et les jeunes comme priorité dans sa vision de l’offre des services. Plus précisément, cette Équipe Santé regroupe plus de 60 organismes. La liste des organismes partenaires la plus à jour peut être trouvée [ici](#). Parmi les organismes partenaires, seulement six fournisseurs de services de santé offrent des SSC et reçoivent leur financement par l’entremise du RLISS (maintenant Santé Ontario). Les six fournisseurs de services de santé sont les suivants :

- Arnprior Regional Health
- Hôpital général de Hawkesbury
- Centre de santé communautaire de Pinecrest-Queensway
- Renfrew Victoria Hospital
- Roger Neilson House
- Centre de santé communautaire du sud-est d’Ottawa

Lorsque les services offerts concernent les enfants, les parcours de financement sont différents et dépendent habituellement de plusieurs sources. De plus, l’offre et les besoins en matière de SSC sont aussi très différents, en comparaison avec la population adulte. Par exemple, il est raisonnable de penser que le type de SSC « Aide et entretien ménager » n’est pas approprié pour les enfants et les jeunes. C’est pour ces raisons que l’analyse pour cet ÉSO a été effectuée séparément.

Lorsqu’une attention particulière est portée aux six fournisseurs de services de santé qui offrent des SSC à l’ÉSO “Enfants avant tout”, force est de constater qu’un seul offre des services de santé spécialisés pour la population visée par l’Équipe Santé. Pour cette raison, l’identification du fournisseur Roger Neilson House est recommandée pour améliorer l’accès aux services de santé en français pour les enfants et les jeunes et ce, surtout dans la région de Champlain.

De plus, puisque le fournisseur Réadaptation en déficience visuelle est le seul dans la région qui offre des soins de la vue, une inclusion du fournisseur dans cette Équipe Santé est recommandée pour améliorer l’accès aux services en français pour les enfants et les jeunes et ce, surtout dans la région de Champlain.

Finalement, puisque le fournisseur Services canadiens de l’ouïe est le seul dans la région qui offre des soins pour l’audition, une inclusion du fournisseur et une identification du service dans cette Équipe Santé est recommandée pour améliorer l’accès aux services en français pour les enfants et les jeunes et ce, surtout dans la région de Champlain.

## Conclusion et recommandations

En somme, les données et les analyses précédentes permettent d'établir un point de départ quant à l'accès aux SSC en français dans la région de Champlain et du Sud-Est. La mise en œuvre de ces recommandations permettrait de poursuivre les améliorations et de réduire ou de combler plusieurs écarts et ce, afin de mieux répondre aux besoins de la population francophone. Les recommandations à retenir pour ce rapport sont résumées ci-dessous.

1. Que le fournisseur Carefor Services & soins de santé communautaires soit identifié dans les régions d'Ottawa et de Renfrew, pour les services suivants :
  - a. aide et entretien ménager ;
  - b. soutien personnel ; et
  - c. soins palliatifs.
2. Que le fournisseur Maison de soins palliatifs d'Ottawa soit identifié pour son service de soins palliatifs dans la région de Champlain.
3. Que les fournisseurs Réadaptation en déficience visuelle et Société canadienne de l'ouïe soient inclus les ÉSO de Champlain.
4. Que le fournisseur Services canadiens de l'ouïe soit identifié pour son service d'audition dans la région de Champlain.
5. Que le fournisseur Roger Neilson House soit identifié dans la région de Champlain.

Bien que ces recommandations ont été émises à la suite d'une analyse à haut niveau, chaque ÉSO est responsable de « démontrer qu'elles respectent le rôle des peuples autochtones et des Francophones dans la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services... »<sup>3</sup>. De plus, « les ÉSO doivent particulièrement assurer une participation appropriée des collectivités de langue française et assurer le respect de la *Loi sur les services en français*, le cas échéant ».<sup>4</sup> Les équipes Santé Ontario sont donc encouragées à évaluer leur capacité et les écarts en matière de services de santé offerts en français.

Finalement, des outils et des ressources sont disponibles pour appuyer les ÉSO dans le développement de leur stratégie pour l'offre de services de santé en français. Pour de plus

---

<sup>3</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (s.d.). Équipes Santé Ontario : Le document d'orientation sur les équipes Santé Ontario à l'intention des fournisseurs et des organismes de soins de santé. Consulté le 2 août 2023 au

[https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/guidance\\_doc\\_fr.pdf](https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/guidance_doc_fr.pdf)

<sup>4</sup> Gouvernement de l'Ontario. (2020). Document d'orientation à l'intention des équipes Santé Ontario : Ententes décisionnelles collaboratives pour un système de santé interconnecté. Consulté le 2 août 2023 au

[https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/OHT\\_CDMA\\_Guidance\\_Doc.pdf](https://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oht/docs/OHT_CDMA_Guidance_Doc.pdf)

amples renseignements, veuillez communiquer avec le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.