

Foire aux questions (FAQ) : La désignation en vertu de la *Loi sur les services en français de l'Ontario*

Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario
Vivre sa santé en français



Qu'est-ce que la désignation ?

La désignation est une procédure juridique et administrative qui suit les règles et procédures prescrites par la *Loi sur les services en français*, le Règlement de l'Ontario 398/93 et les directives du ministère des Affaires francophones de l'Ontario.

Cette procédure permet aux organismes de services publics de démontrer qu'ils ont la capacité de fournir des services en français de manière active et permanente, tout en répondant aux besoins spécifiques de la population francophone qu'ils servent.

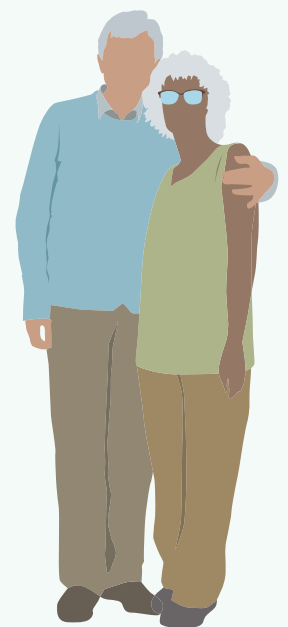
En Ontario, plusieurs types d'établissements peuvent être désignés en vertu de la *Loi sur les services en français* : cela comprend des universités, des organismes communautaires (ACFO, clubs d'âge d'or), ou encore des organismes qui offrent des services de santé ou des services sociaux et communautaires (hôpitaux, centres de soins de longue durée, centres de santé communautaires, soins à domicile, etc.). Même le Réseau est désigné !

Il est important de noter que pour être désigné, un organisme doit se trouver dans une région désignée. Pour être désignée, une région doit satisfaire à l'un des deux critères démographiques suivants :

- Les francophones de la région représentent au moins 10% de la population totale (milieu rural).
- Le nombre de francophones dans la région est de 5000 personnes ou plus (ville ou canton).

Dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario, 8 régions sont désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* :

- La Ville d'Ottawa (totalité)
- Le Comté de Prescott (totalité)
- Le Comté de Russell (totalité)
- Le Comté de Glengarry (totalité)
- Le Comté de Stormont (totalité)
- Le Comté de Dundas (canton de Winchester seulement)



- Le Comté de Renfrew (Cité de Pembroke et cantons de Stafford et Westmeath seulement)
- Le Comté de Frontenac (Cité de Kingston seulement)

En savoir plus : [Consulter la liste des régions désignées en Ontario](#)

Quel est l'impact de la désignation sur les services de santé en français ?

La désignation est le mécanisme privilégié par le Réseau afin de planifier une offre active et permanente de services de santé de qualité dans la région.

À l'heure actuelle, les organismes de santé qui sont désignés doivent se conformer à 34 exigences qui permettent d'assurer qu'ils ont la capacité d'offrir en tout temps des services en français de manière équitable et de qualité équivalente aux services offerts en anglais. Les organismes désignés doivent également soumettre une attestation de conformité tous les trois ans afin de démontrer qu'ils continuent de respecter les exigences de désignation.

En tant que reconnaissance légale, la désignation est en quelque sorte un sceau de qualité pour les services de santé en français.

Désignation partielle, désignation complète... Quelle est la différence ?

Un organisme peut être désigné pour l'ensemble des services qu'il offre. On parle alors de *désignation complète*. Dans ce cas, tous ses services doivent être offerts en français, de manière active et permanente.

Il arrive également qu'un organisme soit désigné, mais seulement pour certains programmes ou services. On parle alors de *désignation partielle*. Dans ce cas, seuls les services et programmes qui sont désignés doivent être offerts en français.

Comment un organisme devient-il désigné en vertu de la Loi sur les services en français ?

La désignation est un long processus qui demande beaucoup de travail pour les organismes concernés.

Dans le domaine de la santé, la première étape est l'*identification* d'organismes pour la désignation. Un organisme qui le désire peut demander d'être identifié pour la désignation.

Les autorités locales de santé (anciennement les RLISS) peuvent également *identifier* des organismes, en fonction des besoins de services de santé en français de la population locale. Le Réseau peut également conseiller aux



autorités locales d'identifier certains organismes, programmes ou services, s'il constate des lacunes en matière de services en français au sein du continuum de services de santé.

Lorsqu'il est identifié pour la désignation (ou « identifié pour offrir des services en français »), un organisme de santé doit mettre en œuvre une série de mesures afin d'obtenir sa désignation dans un délai jugé raisonnable. Cela signifie qu'il doit notamment développer et structurer son offre de services en français. Il doit également soumettre un plan de désignation afin de démontrer qu'il est conforme aux 34 exigences de désignation définies par le ministère des Affaires francophones.

Lorsqu'un plan de désignation est complété, celui-ci est évalué :

- Par l'équipe interne du Réseau ;
- Par le comité de désignation du Réseau ;
- Et finalement par le conseil d'administration du Réseau.

Autant vous dire qu'il s'agit d'un mécanisme d'assurance de la qualité que nous appliquons rigoureusement afin de nous assurer que l'organisme a la capacité d'offrir des services en français 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Une fois le plan de désignation approuvé par le CA du Réseau, celui-ci est recommandé au ministère de la Santé ou au ministère des Soins de longue durée, qui doit donner son approbation. Par la suite, le plan est envoyé au ministère des Affaires francophones de l'Ontario, qui doit lui aussi donner son approbation finale. Enfin, la désignation devient officielle lorsqu'elle est annoncée dans la [Gazette de l'Ontario](#). À partir de ce moment, l'organisme a l'obligation légale d'offrir des services en français.

Bref, la désignation d'un organisme peut prendre plusieurs années, mais il s'agit d'un processus qui porte fruit pour la communauté francophone. Ce travail permet de développer et de structurer une offre de services de santé en français de qualité dans la région.

Quel est le travail du Réseau en matière de désignation ?

À l'heure actuelle, **le Réseau accompagne 59 organismes de santé et de soins de longue durée dans la région de Champlain et du Sud-Est** avec leur processus de désignation.

Cela signifie que nous offrons un service d'expertise-conseil gratuit afin de favoriser l'avancement du processus de désignation des organismes identifiés. Nous appuyons également les organismes désignés à demeurer conformes à la *Loi sur les services en français*. Tous les trois ans, ceux-ci doivent présenter une attestation de conformité pour démontrer qu'ils respectent toujours les exigences de la loi.

Le Réseau peut aussi recommander aux autorités locales de santé d'identifier certains organismes afin de combler des lacunes de services en français



(ex. : si une région désignée n'a aucun centre de santé communautaire ou aucun organisme de santé mentale et de lutte contre les dépendances qui offrent des services en français).

Dans le cadre de son mandat d'Entité de planification, le Réseau travaille avec les organismes de santé qui sont financés par le ministère de la Santé (par l'entremise de Santé Ontario) et/ou par le ministère des Soins de longue durée.

Est-ce que tous les organismes qui offrent des services de santé peuvent être désignés ?

Comme on le sait, chaque règle a ses exceptions ! À l'heure actuelle, certains organismes qui offrent des services de santé ou de soins de longue durée ne peuvent être identifiés ou désignés. Cela inclut les fournisseurs de services de santé privés (ex. : dentistes, optométristes, services d'analyses de laboratoire), les bureaux de santé publique, les cliniques de soins primaires (cabinets de médecins de famille), ainsi que la plupart des organismes qui relèvent des municipalités (services paramédicaux et certains centres de soins de longue durée).

De même, il arrive que certains organismes mandatés pour offrir des services de santé à la population (ex. : Services de soutien à domicile et en milieu communautaire) retiennent les services d'agences privées comme sous-traitants (on parle alors de *tierces parties*). Dans de tels cas, il peut être difficile de faire respecter les obligations de services en français, car les tierces parties ne sont pas désignées, même si elles offrent parfois des services pour le compte d'organismes désignés.

Et bien sûr, si un organisme ne peut pas être désigné s'il ne sert pas une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Que faire si un organisme désigné ne respecte pas ses obligations ?

Si un organisme désigné pour offrir des services en français ne respecte pas ses obligations légales, vous pouvez porter plainte auprès de l'Unité des services en français du Bureau de l'[Ombudsman de l'Ontario](#).

La Commissaire aux services en français a notamment le mandat de protéger les droits linguistiques des francophones en Ontario, de surveiller l'application de la *Loi sur les services en français*, et d'enquêter sur les plaintes concernant les services gouvernementaux en français aux fins de résolution.

Avant de déposer une plainte, veuillez vous assurer que l'organisme en question est bel et bien désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Dans le cas d'une désignation partielle, veuillez vous assurer que le service ou le programme en visé par votre plainte est également désigné.



Accéder à des services de santé de qualité en français n'est pas un luxe, ni un caprice ; c'est plutôt une question de sécurité. On le sait : quand on n'est malade, on n'est pas bilingue ! C'est pourquoi il est important de respecter la *Loi sur les services en français*.

[En savoir plus sur le processus de plainte de l'Unité des services en français.](#)

Ressources pour en savoir plus :

- [Consulter la liste des organismes identifiés et désignés pour offrir des services de santé en français dans la région](#) (site web du Réseau)
- [Carte des régions désignées de l'Ontario](#) (document externe)
- [Accéder à la liste de TOUS les organismes, programmes et services désignés en Ontario](#) (site web externe)
- [Consulter la *Loi sur les services en français* de l'Ontario](#) (site web externe)
- [Problème d'accès aux services en français ? Contactez-nous. Nous pouvons vous aider.](#) (document externe)

Dernière mise à jour : octobre 2021

