

---

# Mémoire du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

**Objet : Projet n°21-021 : Aménagement d'un foyer de soins de longue durée de 320 lits à Orléans**

Présenté au ministère des Soins de longue durée, le 6 juillet 2021

---

## Contexte

Dans le cadre de son projet n°21-021, le ministère des Soins de longue durée souhaite recevoir des observations écrites au sujet d'une proposition de *AXR Operating (National) LP* et ses commanditaires. La proposition concerne la délivrance d'un permis de foyer de soins de longue durée pour le Carlingview Manor. Actuellement, Carlingview Manor compte 303 places et est situé sur la rue Carling, à Ottawa. La proposition comprend le transfert et le reclassement des 303 places du foyer avec l'ajout de 17 places supplémentaires, pour créer un tout nouveau foyer qui serait situé sur la rue Champlain, à Orléans. (Gouvernement de l'Ontario, 2021)

## Introduction

Les régions de Champlain et du Sud-Est comprennent 97 foyers de soins de longue durée. Ces 97 foyers représentent 11 605 places, dont 7 600 places dans des régions désignées en vertu de la Loi sur les services en français (LSF)<sup>1</sup> et 907 places dans des organismes désignés en vertu de la LSF. (Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, s.d. ; Gouvernement de l'Ontario, 2021 ; OZi, 2021).

À l'aide du présent mémoire, le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) soutient que l'évaluation de la proposition de transfert dans le cadre du projet n°21-021 doit considérer la communauté francophone. Pour ce faire, planifier l'offre active des services en français est une solution concrète afin que les francophones puissent recevoir des soins de longue durée de façon sécuritaire, et ce, dans un milieu de vie linguistiquement approprié.

Afin d'appuyer la mise en œuvre de la proposition, le Réseau met de l'avant les trois recommandations suivantes :

### 1) Que Carlingview Manor élabore une stratégie de services en français (comme par

---

<sup>1</sup> La région de Champlain comprend plusieurs régions désignées en vertu de la LSF : ville d'Ottawa, comtés de Prescott, Russell, Glengarry, et Stormont, comté de Dundas (canton de Winchester seulement), comté de Renfrew (Cité de Pembroke et cantons de Stafford et Westmeath seulement). Dans la région du Sud-Est, seul le comté de Frontenac (Cité de Kingston seulement) est désigné en vertu de la LSF.

---

exemple, la désignation sous la LSF) et mette en œuvre un plan visant à satisfaire les besoins de la collectivité francophone locale afin d'améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones de la région.

- 2) Que Carlingview Manor priorise un recrutement qui tient compte des compétences linguistiques en français et communique cette capacité à travers un site web disponible en français.
- 3) Que le Réseau soit impliqué dans l'établissement d'une stratégie et la mise en œuvre d'un plan pour des services en français offerts par Carlingview Manor.

Ces recommandations sont formulées par le Réseau afin de favoriser une offre efficiente de services de santé en français par Carlingview Manor, et d'améliorer ainsi l'accès aux soins de longue durée en français à Orléans.

### **La désignation en vertu de la LSF ; un bénéfice pour garantir une offre active et permanente des services en français au Carlingview Manor**

Il est clairement établi que l'accès aux soins de longue durée en français est un facteur de qualité et de sécurité pour les aînés francophones (Bowen, S., 2015 ; Nieboer, 2012 ; de Moissac & Bowen, 2019 ; Société Alzheimer du Canada, s.d.). Aussi, les foyers de soins de longue durée sont plus que des fournisseurs de services de santé ; pour les résidents, ce sont des milieux de vie. C'est pourquoi il est important que les francophones qui vivent dans des foyers de soins de longue durée aient accès à des services dans leur langue : il s'agit d'une question de qualité des soins et de sécurité. Cela est d'autant plus vrai pour une clientèle vulnérable qui, en raison de problèmes de santé (tels que la démence), peut avoir de la difficulté à communiquer dans une autre langue que sa langue maternelle. Un récent reportage d'ICI Radio-Canada, révélait notamment les répercussions négatives des barrières linguistiques pour les aînés francophones dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario pendant la pandémie de COVID-19 (McDonald-Dupuis, 2021).

Il existe à l'heure actuelle un cadre législatif important qui permet aux francophones d'avoir accès à des soins de longue durée en français en Ontario : la désignation en vertu de la LSF (Gouvernement de l'Ontario, 2019). La désignation est une procédure juridique et administrative qui suit les règles et procédures prescrites par la LSF, le Règlement de l'Ontario 398/93 et les directives du ministère des Affaires francophones de l'Ontario. Cette

---

procédure de 34 exigences permet aux fournisseurs de services de santé 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 (Gouvernement de l'Ontario, 2021). Ce cadre législatif est important pour que les francophones en perte d'autonomie puissent accéder aux soins de longue durée dont ils ont besoin, et ce, dans leur langue.

Or, Carlingview Manor n'est pas désigné pour offrir des services en français. En 2020-2021, Carlingview Manor comptait déjà 18 résidents francophones, et 43 employés ayant des compétences linguistiques avancées en français (OZi, 2021). En déménageant d'une région habitée à 7 % par des francophones (Ottawa-Ouest-Nepean selon les circonscriptions électorales fédérales) vers une région habitée à 30% par des francophones (Orléans selon les circonscriptions électorales fédérales), la demande et les besoins pour des services en français augmenteront inévitablement (Statistique Canada, 2019 ; Statistique Canada, 2019). Pour cette raison, il est nécessaire de se pencher vers des moyens pour continuer de bâtir l'offre des services en français. Entre autres, la désignation offre de nombreux avantages autant pour la communauté francophone que pour les fournisseurs de services de santé comme Carlingview Manor :

- **Avantages pour la communauté francophone** : la désignation en vertu de la LSF assure l'accessibilité des services en français et permet à la communauté francophone de savoir quels foyers de soins de longue durée sont en mesure de leur offrir des services en français.

- 
- **Avantages pour les fournisseurs de services de santé** : la désignation en vertu de la LSF est un outil systémique permettant de répondre aux besoins des résidents francophones. Le processus de désignation permet d'intégrer efficacement la prestation de services en français dans la pratique du fournisseur et de mettre en place des mécanismes de surveillance et de maintien de la qualité des services en français. Les fournisseurs désignés et identifiés ont également accès à certaines ressources spécifiques (incluant des services de traduction et de formation linguistique) afin de bonifier leur offre de services en français.

La désignation serait donc un moyen à considérer pour permettre à un plus grand nombre de francophones ainsi qu'à Carlingview Manor de bénéficier de ces avantages.

Il est important de souligner également que ce déménagement occasionne un manque de service d'autant plus grand dans la région d'Ottawa Ouest où Carlingview Manor était situé. Il faudra se pencher sur la question pour déterminer des manières de combler l'écart.

### **Améliorer l'offre des services de santé en français chez les foyers de soins de longue durée à but lucratif débute par un site web bilingue**

Afin de favoriser l'implémentation de la désignation et ainsi d'avoir un impact positif sur l'offre de services de santé en français, il est essentiel de bien connaître les enjeux. En effet, pour la région de Champlain et du Sud-Est, il existe des différences bien précises concernant les enjeux qui touchent la désignation, selon les deux grands types de foyers de soins de longue durée. Les deux grands types de foyers connus sont : les foyers à but lucratif et les foyers à but non-lucratif. Carlingview Manor est un foyer à but lucratif.

Une étude exploratoire récemment menée par le Réseau qui aborde les différences entre les niveaux de la conformité des 34 exigences de la désignation chez les foyers à but lucratif et les foyers à but non-lucratif a certainement apporté des résultats préliminaires intéressants. Ainsi, les exigences qui sont plus faciles à rencontrer par les foyers de soins de longue durée à but lucratif diffèrent de celles qui sont plus faciles à rencontrer pour les foyers de soins de longue durée à but non-lucratif. L'exigence de la désignation 4.3.1 qui concerne la disponibilité en français du site web de l'organisme est un bon exemple.

En fait, une étude de 2018 du Commissariat aux services en français a aussi illustré clairement que l'exigence 4.3.1 fait partie des exigences avec l'un des taux de conformité les moins élevés chez les organismes désignés qui doivent soumettre une attestation de

---

conformité aux 34 exigences de la désignation, tous les trois ans (Commissariat aux services en français, 2018). Plus précisément, et selon les données du Réseau, les foyers à but non-lucratif ont plus de facilité à adopter les mécanismes nécessaires pour être conformes à cette exigence. Ainsi, la présentation d'un site web disponible en français est une occasion en or pour Carlingview Manor, de faire avancer l'offre de services en français. En offrant de l'information disponible dans la bonne langue, c'est un pas dans la bonne direction. Bien entendu, pour arriver à des résultats observables comme celui-ci, du soutien est disponible.

### Soutenir les fournisseurs afin d'améliorer la qualité des soins offerts

De nombreuses ressources existent pour appuyer les fournisseurs de services désignés en vertu de la LSF, ainsi que les fournisseurs de services identifiés pour la désignation<sup>2</sup>. Les Entités de planification de services de santé en français ont notamment la responsabilité « d'encourager, d'éduquer et de soutenir les fournisseurs de santé en vue de la planification et de la prestation des services de santé en français ». Les Entités de planification ont aussi la responsabilisation de collaborer avec des partenaires du système de santé. (Ministère de la Santé et des Soins de longue durée, 2017).

Depuis plus de 20 ans, le Réseau travaille auprès des fournisseurs de services de santé et de la communauté francophone afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français dans les régions de Champlain et du Sud-Est. À titre d'Entité de planification, nous avons développé deux expertises vitales : la collecte et l'analyse de données sur la capacité du système de santé à offrir des services de santé en français, ainsi qu'un service d'accompagnement en désignation à l'intention des fournisseurs de services de santé. Ces deux expertises nous ont permis :

- De publier une analyse de capacité sur les besoins en matière de soins de longue durée en français dans la région de Champlain (octobre 2020). Cette analyse a révélé **un manque à gagner de plus de 400 places de soins de longue durée pour la communauté francophone locale** (en fonction des ratios établis par le ministère des Soins de longue durée et de la population francophone locale âgée de 75 ans et plus, telle que recensée par Statistique Canada) (Réseau des services de santé de l'Est de l'Ontario, 2020).

---

<sup>2</sup> Les fournisseurs de services de santé « identifiés pour la désignation » (ou « identifiés pour offrir des services en français ») ont l'obligation de travailler à l'obtention de leur désignation en vertu de la LSF.

- 
- De développer un service d'expertise-conseil en désignation à l'intention des fournisseurs de services de santé. À l'heure actuelle, **le Réseau appuie 59 fournisseurs de services de santé** de la région de Champlain et du Sud-Est dans le développement de leur offre de services en français. Ce modèle d'accompagnement a permis aux fournisseurs de tirer parti des pratiques exemplaires en matière de services en français, favorisant ainsi la conformité aux exigences de désignation. Ce service pourrait également être offert à Carlingview Manor si ceux-ci sont identifiés pour offrir des services en français.

En vertu de ces deux expertises et afin de favoriser des services de soins de santé en français adaptés aux besoins des francophones des régions de Champlain et du Sud-Est, le Réseau formule les trois recommandations suivantes :

- 1) Que Carlingview Manor élabore une stratégie de services en français (comme par exemple, la désignation) et mette en œuvre un plan visant à satisfaire les besoins de la collectivité francophone locale afin d'améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones de la région.
- 2) Que Carlingview Manor priorise un recrutement qui tient compte des compétences linguistiques en français et communique cette capacité à travers un site web disponible en français.
- 3) Que le Réseau soit impliqué dans l'établissement d'une stratégie et la mise en œuvre d'un plan pour des services en français offerts par Carlingview Manor.

## Récapitulatif

- Le Réseau soutient que l'évaluation de la proposition de transfert dans le cadre du projet n°21-021 doit considérer la communauté francophone.
- La désignation en vertu de la LSF est un moyen qui pourrait garantir une offre active et permanente des services en français au Carlingview Manor.
- La traduction du site web de Carlingview Manor est un bon point de départ vers une offre de services en français.
- Afin de favoriser des services de soins de santé en français adaptée aux besoins des francophones des régions de Champlain et du Sud-Est, le Réseau formule les

---

trois recommandations suivantes :

- 1) Que Carlingview Manor élabore une stratégie de services en français (comme par exemple, la désignation) et mette en œuvre un plan visant à satisfaire les besoins de la collectivité francophone locale afin d'améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones de la région.
  - 2) Que Carlingview Manor priorise un site web disponible en français lors de la mise en œuvre d'un plan pour des services en français.
  - 3) Que le Réseau soit impliqué dans l'établissement d'une stratégie et la mise en œuvre d'un plan pour des services en français offerts par Carlingview Manor.
- Ces recommandations s'appuient sur l'expertise du Réseau en matière de désignation en vertu de la Loi sur les services en français, ainsi que sur son expertise en matière de collecte et d'analyse de données à des fins de planification de services de santé en français.

### **Pour plus d'informations :**

Jacinthe Desaulniers  
Présidente-directrice générale  
Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario  
1173, chemin Cyrville, bureau 300  
Ottawa (Ontario) K1J 7S6

613-747-7431, poste 201  
[jdesaulniers@rssfe.on.ca](mailto:jdesaulniers@rssfe.on.ca)



---

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario est un organisme francophone qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé afin d'améliorer l'offre active et l'accès à un continuum de services de santé de qualité en français.

Le Réseau est reconnu par la province comme **Entité de planification des services de santé en français pour les régions de Champlain et le Sud-Est de l'Ontario** depuis 2010.

---

## Bibliographie

- Bowen, S. (2015). *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*. Rapport rédigé pour le compte de la Société Santé en français.
- Commissariat aux services en français. (2018). *Étude sur la désignation : revitaliser l'offre de services en français*. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://csfontario.ca/fr/articles/6284>
- de Moissac, D., & Bowen, S. (2019). *Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada*. *Journal of Patient Experience*, 6(1), 24-32. doi :10.1177/2374373518769008
- Gouvernement de l'Ontario. (2019). Services en français (Loi sur les), L.R.O. 1990, chap. F.32. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>
- Gouvernement de l'Ontario. (2021). Registre ontarien des consultations publiques sur les permis de foyers de soins de longue durée. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/page/registre-ontarien-des-consultations-publiques-sur-les-permis-de-foyers-de-soins-de-longue-duree>
- Gouvernement de l'Ontario. (2021). Répertoire central des formulaires. Consulté le 11 juin 2021, sur <http://www.forms.ssb.gov.on.ca/mbs/ssb/forms/ssbforms.nsf/FormDetail?OpenForm&ACT=RDR&TAB=PROFILE&ENV=WWF&NO=025-0005F>
- Gouvernement de l'Ontario. (2021). Services gouvernementaux en français. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/page/services-gouvernementaux-en-français>
- Macdonald-Dupuis, N. (2021). *COVID-19 : les aînés franco-ontariens plus durement touchés*. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1764214/soins-longue-duree-ontario-commission-ford-aines-covid-19>
- 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 11 juin 2021, sur [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)

---

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 11 juin 2021, sur [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)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (s.d.). Options de recherche de foyers de soins de longue durée. Consulté le 11 juin 2021, sur <http://publicreporting.ltchomes.net/fr-ca/default.aspx>

Nieboer, A. M. (2012). *Innovative culture in long-term care settings: the influence of organizational characteristics*. *Health Care Manage Rev.*, 37(2), 165-74.

OZi. (2021). Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www1.ozweb.ca/>

Réseau des services de santé de l'Est de l'Ontario. (2020). *Rapport sur l'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain*. Consulté le 11 juin 2021, sur [https://www.rssfes.on.ca/upload-ck/Rapport\\_FR\\_SLD\\_2020.pdf](https://www.rssfes.on.ca/upload-ck/Rapport_FR_SLD_2020.pdf)

Société Alzheimer du Canada. (s.d.). *Communiquer avec les personnes atteintes d'un trouble neurocognitif*. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://alzheimer.ca/fr/les-aides-et-le-soutien/un-ami-ou-un-membre-de-ma-famille-est-atteint-dun-trouble-neurocognitif-2>

Statistique Canada. (2019). Profil du recensement, *Recensement de 2016 - Orléans* [Circonscription électorale fédérale], Ontario et Ontario [Province]. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=FED&Code1=35076&Geo2=PR&Code2=35&Data=Count&SearchText=Orleans&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=Language&TABID=1>

Statistique Canada. (2019). Profil du recensement, *Recensement de 2016 - Ottawa-Ouest-Nepean* [Circonscription électorale fédérale], Ontario et Ontario [Province]. Consulté le 11 juin 2021, sur <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/dp-pd/prof/details/page.cfm?Lang=F&Geo1=FED&Code1=35079&Geo2=PR&Code2=35&SearchText=Ottawa-Ouest-Nepean&SearchType=Begins&SearchPR=01&B1=Language&TABID=1&type=0>