

Foire aux questions : « Le Réseau à l'écoute »

Le Réseau à l'écoute est une nouvelle initiative du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE) visant à recueillir les expériences des francophones au sein du système de santé. En partageant votre vécu, vous contribuez à améliorer le système de santé pour vous, vos proches et la communauté francophone.

Nous avons préparé cette foire aux questions afin de répondre à vos interrogations et faciliter votre participation à cette initiative qui nous tient à cœur.

Liste de questions

Questions générales	3
Q : À qui s'adresse Le Réseau à l'écoute ?.....	3
Q : Pourquoi menez-vous cette initiative ?.....	3
Q : Que ferez-vous de mon témoignage ?.....	3
Qui peut partager une expérience ?	4
Q : Puis-je partager plus d'une expérience ?.....	4
Q : Je suis un proche aidant. Puis-je remplir ce formulaire pour quelqu'un d'autre ?	4
Q : Puis-je participer si je n'habite pas en Ontario ?	4
Q : Je suis dans les Forces armées canadiennes. Puis-je vous parler de mon expérience ?	4
Q : Je suis un réfugié. Puis-je vous parler de mon expérience ?	4
Q : Je suis autochtone. Puis-je vous parler de mon expérience ?	4
Quelles expériences puis-je partager ?	5
Q : De quel type d'expérience voulez-vous entendre parler ?	5
Q : Mon expérience aura-t-elle une incidence sur mon offre de services ?	5
Q : Je ne peux pas vous parler de mon expérience au sein du système de santé, car je n'ai pas accès aux services de santé dont j'ai besoin. Puis-je quand même participer ?	5
Q : Je suis très satisfait des services que je reçois. Puis-je participer ?	5
Q : Je ne reçois aucun service en français. Puis-je participer ?	5
Q : Je reçois tous mes services en français. Puis-je participer ?	5
Q : Je suis en bonne santé. Je n'ai pas besoin d'aller à l'hôpital ou d'avoir accès à un spécialiste. Puis-je quand même participer ?	5



Q : Puis-je vous parler de mon expérience dans une clinique privée (ex : dentiste, optométriste, physiothérapeute, psychologue) ou auprès d'une entreprise privée (ex : pharmacies, laboratoires d'analyse) ?.....	6
Q : Puis-je vous parler de mon expérience des services de santé en milieu scolaire (ex : orthophoniste, infirmière scolaire, psychologue scolaire) ?.....	6
Q : Puis-je vous parler de mon expérience des services de santé municipaux? (ex : ambulanciers, santé publique) ?.....	6
Q : Puis-je vous parler de mon expérience avec ma compagnie d'assurance-santé privée ou fournie par mon employeur, ou encore avec le programme d'aide aux employés de mon organisation ?.....	6
Confidentialité et renseignements personnels.....	7
Q : Je veux participer, mais je ne veux pas donner mes informations personnelles. Est-ce possible ?.....	7
Q : Quelle est votre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels ?.....	7
Q : Allez-vous faire un suivi auprès de l'organisme ?.....	7
Q : Je suis insatisfait de mon expérience au sein du système de santé. J'estime que mes droits linguistiques n'ont pas été respectés, que je n'ai pas eu accès à des services de qualité, ou encore que j'ai été traité de manière irrespectueuse et inéquitable. Quels sont mes recours ?.....	7
Q : Si je remplis le questionnaire, le Réseau communiquera-t-il avec moi ?.....	8
Q : Si je remplis le questionnaire, le Réseau publiera-t-il mon histoire ?.....	8
Q : Pourra-t-on connaître les résultats du projet ?.....	8
Q : Je veux participer, mais je suis incapable de remplir le formulaire en ligne. Pouvez-vous m'aider ?.....	8
Q : Y a-t-il une forme de rémunération ou de compensation prévue pour les participants ?	8
Q : J'ai d'autres questions qui n'ont été traitées dans cette FAQ.....	8

Questions générales

Q : À qui s'adresse Le Réseau à l'écoute ?

R : Cette initiative s'adresse à tout francophone qui fait affaire avec des organismes offrant des services de santé dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario. Nous souhaitons en savoir plus sur votre expérience et votre réalité avec le système de santé. Comment vivez-vous votre santé en français? Qu'est-ce qui vous aide? Qu'est-ce qui vous nuit? Que vous soyez un patient, ou un proche ou aidant, le Réseau est à l'écoute de vos histoires et de vos besoins.

Q : Pourquoi menez-vous cette initiative ?

R : Le Réseau veut s'assurer qu'il comprend bien la réalité des francophones lorsque ceux-ci cherchent à accéder aux services de santé en français dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario. Pour nous, il est essentiel de connaître vos expériences, vos besoins et vos défis afin de les intégrer dans nos conseils auprès du système de santé.

Q : Que ferez-vous de mon témoignage ?

R : Nous analyserons les données recueillies pour guider nos discussions avec les décideurs et les organismes de santé. Les données recueillies seront traitées de façon confidentielle et présentées de manière anonyme dans un rapport à la communauté francophone. Ces données pourront également être partagées avec les acteurs du système de santé afin de les inciter à explorer des pistes d'améliorations en vue d'élargir, voire améliorer l'accès aux services et soins de santé en français pour la communauté francophone.

Qui peut partager une expérience ?

Q : Puis-je partager plus d'une expérience ?

R : Oui, vous pouvez partager plus d'une expérience avec nous en remplissant le formulaire plusieurs fois.

Q : Je suis un proche aidant. Puis-je remplir ce formulaire pour quelqu'un d'autre ?

R : Oui, vous pouvez répondre à ce questionnaire...

- a) Pour un proche adulte
- b) Pour un enfant ou une personne mineure
- c) Pour vous (votre expérience comme proche aidant nous intéresse aussi)

Q : Puis-je participer si je n'habite pas en Ontario ?

R : Vous pouvez partager un témoignage si vous avez reçu des services de santé en Ontario, plus particulièrement dans la grande région de l'Est de l'Ontario ([voir carte](#)).

Q : Je suis dans les Forces armées canadiennes. Puis-je vous parler de mon expérience ?

R : Oui, car les membres des Forces armées canadiennes doivent parfois utiliser des services de santé offerts ailleurs que sur les bases militaires.

Q : Je suis un réfugié. Puis-je vous parler de mon expérience ?

R : Oui, nous désirons recevoir des témoignages d'expériences au sein du système de santé provenant de tous les groupes qui composent la communauté francophone. Pour nous la communauté francophone est plurielle.

Q : Je suis autochtone. Puis-je vous parler de mon expérience ?

R : Oui, nous désirons recevoir des témoignages d'expériences provenant de membres de la communauté autochtone qui emploient le français lorsqu'ils utilisent le système de santé. Pour nous la communauté francophone est plurielle.

Quelles expériences puis-je partager ?

Q : De quel type d'expérience voulez-vous entendre parler ?

R : Nous recueillons des informations sur toutes les expériences au sein du système de santé ontarien. Cela comprend notamment les soins primaires (la médecine familiale), les soins hospitaliers, les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, les services de soutien communautaire, les foyers de soins de longue durée, et les soins à domicile et en milieu communautaire.

Q : Mon expérience aura-t-elle une incidence sur les services que je reçois ?

R : Vos réponses demeureront confidentielles et n'affecteront pas les services que vous recevez. Toutefois, votre rétroaction sera utilisée pour émettre des conseils auprès du système de santé afin d'améliorer les services de santé dans la région.

Q : Je ne peux pas vous parler de mon expérience au sein du système de santé, car je n'ai pas accès aux services de santé dont j'ai besoin. Puis-je quand même participer ?

R : Oui, absolument. Si vous n'avez pas accès aux services dont vous avez besoin, nous voulons le savoir.

Q : Je suis très satisfait des services que je reçois. Puis-je participer ?

R : Oui, nous recueillons aussi les expériences positives.

Q : Je ne reçois aucun service en français. Puis-je participer ?

R : Oui, nous voulons savoir si cela a un impact sur la qualité de votre expérience.

Q : Je reçois tous mes services en français. Puis-je participer ?

R : Oui, nous voulons savoir si cela a un impact sur la qualité de votre expérience.

Q : Je suis en bonne santé. Je n'ai pas besoin d'aller à l'hôpital ou d'avoir accès à un spécialiste. Puis-je quand même participer ?

R : Oui, absolument. Vous n'avez pas besoin d'avoir des problèmes de santé complexes pour participer. Vous pouvez nous parler de votre examen de routine chez le médecin, ou encore de certaines mesures préventives (ex : si vous vous faites vacciner contre la grippe saisonnière, un test de dépistage de COVID-19).

Q : Puis-je vous parler de mon expérience dans une clinique privée (ex : dentiste, optométriste, physiothérapeute, psychologue) ou auprès d'une entreprise privée (ex : pharmacies, laboratoires d'analyse) ?

R : Le Réseau ne peut pas émettre de conseils auprès des cliniques privées et des entreprises. Toutefois, si vous avez une expérience à partager, nous aimerions en savoir plus. Nous adhérons à une vision englobante de la santé et nous croyons que ces expériences ont un impact sur votre santé.

Q : Puis-je vous parler de mon expérience des services de santé en milieu scolaire (ex : orthophoniste, infirmière scolaire, psychologue scolaire) ?

R : Le Réseau n'a pas le mandat formel d'émettre de conseils auprès des écoles et des conseils scolaires. Toutefois, si vous avez une expérience à partager, nous aimerions en savoir plus. Nous pourrions sensibiliser les organismes concernés aux enjeux soulevés, s'il y a lieu.

Q : Puis-je vous parler de mon expérience des services de santé municipaux? (ex : ambulanciers, santé publique) ?

R : Le Réseau n'a pas le mandat formel d'émettre de conseils auprès des municipalités et des bureaux de santé publique. Toutefois, si vous avez une expérience à partager, nous aimerions en savoir plus. Nous pourrions sensibiliser les organismes concernés aux enjeux soulevés, s'il y a lieu.

Q : Puis-je vous parler de mon expérience avec ma compagnie d'assurance-santé privée ou fournie par mon employeur, ou encore avec le programme d'aide aux employés de mon organisation ?

R : Malheureusement, les assureurs et les programmes d'aide aux employés ne font pas partie de notre champ de compétences. Nous ne pouvons donc pas recueillir d'information à cet égard.

Confidentialité et renseignements personnels

Q : Je veux participer, mais je ne veux pas donner mes informations personnelles. Est-ce possible ?

R : Nous ne demandons que quelques informations d'identification pour nous assurer que votre partage est valide. Certains renseignements additionnels sont demandés à des fins statistiques et le choix de réponses vous permet de ne pas y répondre si c'est votre préférence.

Q : Quelle est votre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels ?

R : En partageant une expérience avec le Réseau vos renseignements personnels demeureront strictement confidentiels et ne seront transmis à aucun autre organisme. Toutes les données recueillies seront dévoilées de manière anonyme de façon à ce qu'aucun individu ne puisse être identifié. Pour consulter notre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels, [cliquez ici](#). Ce document est également accessible sur notre site web.

Q : Allez-vous faire un suivi auprès de l'organisme ?

R : Un suivi systématique auprès des organismes n'est pas prévu. Vos réponses sont confidentielles et le questionnaire n'est pas un mécanisme de plainte.

Toutefois, nous pourrions faire ressortir certaines tendances systémiques (notamment si un fournisseur de services est souvent cité par les participants) afin d'engager un dialogue proactif avec un organisme.

Dans certaines circonstances, avec le consentement du répondant, le Réseau pourrait faire un suivi auprès d'un organisme.

Q : Je suis insatisfait de mon expérience au sein du système de santé. J'estime que mes droits linguistiques n'ont pas été respectés, que je n'ai pas eu accès à des services de qualité, ou encore que j'ai été traité de manière irrespectueuse et inéquitable. Quels sont mes recours ?

R : Consultez le [document d'acheminement de plaintes](#). Si vous avez besoin d'aide n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Q : Si je remplis le questionnaire, le Réseau communiquera-t-il avec moi ?

R : Nous aimerions pouvoir communiquer avec vous pour obtenir des précisions supplémentaires. Si vous préférez que l'on ne communique pas avec vous, il vous suffit simplement de refuser en indiquant NON à cette question.

Q : Si je remplis le questionnaire, le Réseau publiera-t-il mon histoire ?

R : Vos informations personnelles (nom, coordonnées, etc.) demeureront confidentielles. Aucune information pouvant mener à l'identification d'une personne ne sera publiée sans le consentement explicite de celle-ci. Le Réseau se réserve toutefois le droit de publier des extraits anonymisés à des fins de promotion ou de communications.

Q : Pourra-t-on connaître les résultats du projet ?

R : Oui, nous partagerons les résultats dans un rapport à la communauté francophone.

Q : Je veux participer, mais je suis incapable de remplir le formulaire en ligne. Pouvez-vous m'aider ?

- a) Raisons techniques (accès à un ordi, accès à internet)
- b) Raisons d'accessibilité (situation de handicap)
- c) Raisons personnelles

R : Peu importe les raisons, nous pouvons vous aider. Appelez-nous au 1 877 528-7565 !

Q : Y a-t-il une forme de rémunération ou de compensation prévue pour les participants ?

R : Nous demandons aux gens de participer de manière volontaire. Il n'y a donc pas d'incitatif financier ou matériel prévu.

Q : J'ai d'autres questions qui n'ont été traitées dans cette FAQ.

R : Communiquez avec nous par courriel ou par téléphone, il nous fera plaisir de répondre à vos questions : reseauécoute@rssfe.on.ca et par téléphone au 1 877 528-7565.

Dernière mise à jour : février 2022