

# Données sur les soins de longue durée en français

## Équipe Santé Ontario - Ottawa

### Portrait des types de places de soins longue durée offerts par les fournisseurs

| Fournisseurs de soins de longue durée  | Type de places de soins longue durée |                         |                                     |  |                                     |                |
|--|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|----------------|
|  | Places de soins de longue durée      | Places de convalescence | Places réservés aux soins de relève | Places d'accès prioritaire aux anciens combattants | Places dans des unités spécialisées | Autres places* |
|  Soins continus Bruyère | 246                                  | 22                      | 1                                   |  | 6                                   |                |
| Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau   | 140                                  | 54                      | 3                                   | 230  | 20                                  | 3              |
| Bess and Moe Greenberg Family Hillel Lodge   | 121                                  |                         |                                     |  |                                     |                |
| The Ottawa Grace Manor   | 128                                  |                         |                                     |  |                                     |                |

**Légende**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Service désigné</b><br>Détient une désignation en vertu de la Loi sur les services en français. Doit offrir des services en français de façon permanente. | <b>Service identifié</b><br>Doit offrir des services en français conformément à la capacité actuelle. Doit soumettre un plan de désignation dans un délai raisonnable. | <b>Service non-identifié</b><br>Doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale. |
|--|--|---|

 Fournisseur de services membres corporatifs du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).

- Les données présentées dans ce tableau portent sur les services financés publiquement par le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée ;
- Seuls les fournisseurs signataires de l'équipe Santé Ontario Ottawa ont été considérés.
- Les places provisoires, en suspens ou du programme ELDCAP ont été compilées dans "Autres places".

### Données autorapportées par les fournisseurs

- **75%** des fournisseurs de soins longue durée **identifient activement les clients francophones**;
- **50%** des fournisseurs de soins longue durée **jumellent les clients francophones aux ressources humaines ayant les compétences d'offrir des services en français**;
- **50%** des fournisseurs de soins longue durée **offrent à leur clientèle un moyen de rétroaction** (formulaires de satisfaction ou de plaintes) sur les services en français.

 **INDICATEURS CLÉS**

### Sources

[Gouvernement de l'Ontario \(2021\). Services en français \(Loi sur les\), L.R.O. 1990, chap. F.32](#)

Ministère de la Santé (2022). [Base de données sur les services de santé en français](#).

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. (Mars 2020). [L'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain](#).

RLISS de Champlain (2021). Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs.

# Données sur les services de santé mentale en français

## Équipe Santé Ontario - Ottawa

### Portrait des types de services en santé mentale offerts par les fournisseurs

| Fournisseurs de services de santé mentale             | Cliniques dans la communauté       |   |   |                              |            | Autres programmes non-résidentiels    |                             |                |                           |                       |                                    |
|---|------------------------------------|---|---|------------------------------|------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|
|   | Intervention en situation de crise | Équipe communautaire de traitement intensif | Détournement et appui au système judiciaire | Santé mentale - Alimentation | Counseling | Programmes résidentiels/ hospitaliers | Accès centralisé /coordonné | Gestion de cas | Information et aiguillage | Promotion de la santé | Programme de soutien par les pairs |
| Association canadienne pour la santé mentale – Ottawa |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Centre de santé communautaire Carlington              |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| L'Hôpital d'Ottawa                                    |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Salus d'Ottawa  |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Service familial et counselling Ottawa                |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Bergers de l'Espoir                                   |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway     |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Jewish Family Services of Ottawa-Carleton             |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Ottawa Inner City Health                              |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Upstream Ottawa Mental Health Community Support       |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |
| Wabano Centre for Aboriginal Health                   |                                    |   |   |                              |            |                                       |                             |                |                           |                       |                                    |

**Légende**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Service désigné</b><br>Détient une désignation en vertu de la Loi sur les services en français. Doit offrir des services en français de façon permanente. | <b>Service identifié</b><br>Doit offrir des services en français conformément à la capacité actuelle. Doit soumettre un plan de désignation dans un délai raisonnable. | <b>Service non-identifié</b><br>Doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale. |
|--|--|---|

**Fournisseurs de services membres corporatifs du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).**

- Les données recueillies dans ce tableau portent sur les services de santé mentale qui reçoivent leur financement par l'entremise du RLISS de la région de Champlain (maintenant Santé Ontario) et non ceux financés directement par le ministère de la Santé, ou par toute autre source ;
- Seuls les fournisseurs signataires de l'équipe Santé Ontario Ottawa ont été considérés.

### Données autorapportées par les fournisseurs

- 73% des fournisseurs de services en santé mentale **identifient activement les clients francophones**;
- 82% des fournisseurs de services en santé mentale **jumellent les clients francophones aux ressources humaines ayant les compétences d'offrir des services en français**;
- 91% des fournisseurs de services en santé mentale **offrent à leur clientèle un moyen de rétroaction** (formulaires de satisfaction ou de plaintes) pour les services en français.

#### INDICATEURS CLÉS

### Sources

Gouvernement de l'Ontario (2021). [Services en français \(Loi sur les\), L.R.O. 1990, chap. F.32](#)

Ministère de la Santé (2022). [Base de données sur les services de santé en français](#).

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (2021). [Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans la région de Champlain: Analyse de capacité](#).

RLISS de Champlain (2021). Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs.

Révisé en Novembre 2022

# Données sur les services en français de lutte contre les dépendances

## Équipe Santé Ontario - Ottawa

### Portrait des types de services de lutte contre les dépendances offerts par les fournisseurs

| Fournisseurs de services de lutte contre les dépendances   | Programmes résidentiels |            | Programmes communautaires |            |                |                       |
|--|-------------------------|------------|---------------------------|------------|----------------|-----------------------|
|  | Gestion du sevrage      | Traitement | Gestion du sevrage        | Traitement | Gestion de cas | Promotion de la santé |
|  Association canadienne de santé mentale - Ottawa |                         |            |                           |            |                |                       |
|  Centre de santé communautaire du Centre-ville    |                         |            |                           |            |                |                       |
|  Centre de santé communautaire Côte-de-sable      |                         |            |                           |            |                |                       |
|  Centre Le CAP                                    |                         |            |                           |            |                |                       |
|  Centre Amethyst pour femmes toxicomanes         |                         |            |                           |            |                |                       |
| Centre de traitement pour jeunes Dave Smith  |                         |            |                           |            |                |                       |
| Empathy House of Recovery  |                         |            |                           |            |                |                       |
| Ottawa Inner City Health   |                         |            |                           |            |                |                       |
| Rideauwood Addiction and Family Services   |                         |            |                           |            |                |                       |
| Salvation Army Ottawa Booth Centre- Addictions Services  |                         |            |                           |            |                |                       |
| Serenity House   |                         |            |                           |            |                |                       |
| Vesta Recovery Program for Women   |                         |            |                           |            |                |                       |
| Wabano Centre for Aboriginal Health  |                         |            |                           |            |                |                       |

**Légende**

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Service désigné</b><br>Détient une désignation en vertu de la Loi sur les services en français. Doit offrir des services en français de façon permanente. | <b>Service identifié</b><br>Doit offrir des services en français conformément à la capacité actuelle. Doit soumettre un plan de désignation dans un délai raisonnable. | <b>Service non-identifié</b><br>Doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale. |
|--|--|---|

 Fournisseurs de services membres corporatifs du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).

- Les données recueillies dans ce tableau portent sur les organismes de lutte contre les dépendances qui reçoivent leur financement par l'entremise du RLISS de la région de Champlain (maintenant Santé Ontario) et non ceux financés directement par le ministère de la Santé, ou par toute autre source ;
- Seuls les fournisseurs signataires de l'équipe Santé Ontario Ottawa ont été considérés.

### Données autorapportées par les fournisseurs

- **58%** des fournisseurs de services de lutte contre les dépendances **identifient activement les clients francophones**;
- **67%** des fournisseurs de services de lutte contre les dépendances **jumellent les clients francophones aux ressources humaines ayant les compétences d'offrir des services en français**;
- **83%** des fournisseurs de services de lutte contre les dépendances **offrent à leur clientèle un moyen de rétroaction** (formulaires de satisfaction ou de plaintes) pour les services en français.

 **INDICATEURS CLÉS**

### Sources

[Gouvernement de l'Ontario \(2021\). Services en français \(Loi sur les\), L.R.O. 1990, chap. F.32](#)

Ministère de la Santé (2022). [Base de données sur les services de santé en français](#).

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (2021). [Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans la région de Champlain: Analyse de capacité](#).

RLISS de Champlain (2021). Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs.

Révisé en Novembre 2022



Santé Canada Health Canada



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



# Données sur les services de soutien communautaire en français

## Équipe Santé Ontario - Ottawa

### Portrait des types de services de soutien communautaire offerts par les fournisseurs

| Fournisseurs de services de soutien communautaire              | Types de services de soutien communautaires           |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
|--|---|--|---|---|-----------|-------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|-------------------------------|--|-----------------------------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|----------|---|--|---|---|--|--|
|  | Promotion de la santé et éducation (soins palliatifs) | Promotion de la santé et éducation (gériatrie) | Information, aiguillage et coordination | Livraison de repas et dîners communautaires | Transport | Services de crise | Programmes de jour | Aide et entretien ménager | Soutien personnel | Logements supervisés et répit | Aide à la vie autonome pour les aînés à risque | Soutien aux proches aidants | Visites à domicile | Soins palliatifs | Soins des pieds | Soins de la vue | Audition | Traumatismes crâniens: Aide à la vie autonome | Traumatismes crâniens: Soutien personnel | Traumatismes crâniens: Programmes de jour | Formation et initiatives de soutien communautaire |  |  |
| Centre de ressources de l'Est d'Ottawa                         |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| La popote roulante   |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Soins continus Bruyère   |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest             |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| L'Hôpital d'Ottawa   |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Carefor Services & soins de santé communautaires               |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa              |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway              |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Jewish Family Services of Ottawa-Carleton                      |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Maison de soins palliatifs d'Ottawa                            |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Ottawa Inner City Health                                       |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Services communautaire d'Ottawa Ouest                          |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Services de soutien en milieu rural d'Ottawa                   |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| The Dementia Society of Ottawa and Renfrew County              |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| The Good Companions' Seniors Centre                            |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| The Olde Forge Community Resource Centre                       |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Vista Centre Brain Injury Services                             |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |
| Wabano Center of Aboriginal Health                             |   |  |   |   |           |                   |                    |                           |                   |                               |  |                             |                    |                  |                 |                 |          |   |  |   |   |  |  |

#### Légende

##### Service désigné

Détient une désignation en vertu de la Loi sur les services en français. Doit offrir des services en français de façon permanente.

##### Service identifié

Doit offrir des services en français conformément à la capacité actuelle. Doit soumettre un plan de désignation dans un délai raisonnable.

##### Service non-identifié

Doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à répondre aux besoins de la communauté francophone locale.

 Fournisseurs de services membres corporatifs du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE).

- Les données présentées dans ce tableau portent sur les services de soutien communautaire qui reçoivent leur financement par l'entremise du RLISS de la région de Champlain (maintenant Santé Ontario) et non ceux financés directement par le ministère de la Santé, ou par toute autre source ;
- Seuls les fournisseurs signataires de l'équipe Santé Ontario Ottawa ont été considérés.

### Données autorapportées par les fournisseurs

- **61%** des fournisseurs de services de soutien communautaire **identifient** activement les clients francophones;
- **89%** des fournisseurs de services de soutien communautaire **jumellent** les clients francophones aux ressources humaines ayant les compétences d'offrir des services en français;
- **94%** des fournisseurs de services de soutien communautaire **offrent à leur clientèle un moyen de rétroaction** (formulaires de satisfaction ou de plaintes) sur les services en français.

### Sources

Gouvernement de l'Ontario (2021). [Services en français \(Loi sur les\)](#), L.R.O. 1990, chap. F.32

Ministère de la Santé (2022). [Base de données sur les services de santé en français](#).

RLISS de Champlain (2021). Ententes de responsabilisation avec les fournisseurs.

#### INDICATEURS CLÉS

Révisé en Novembre 2022



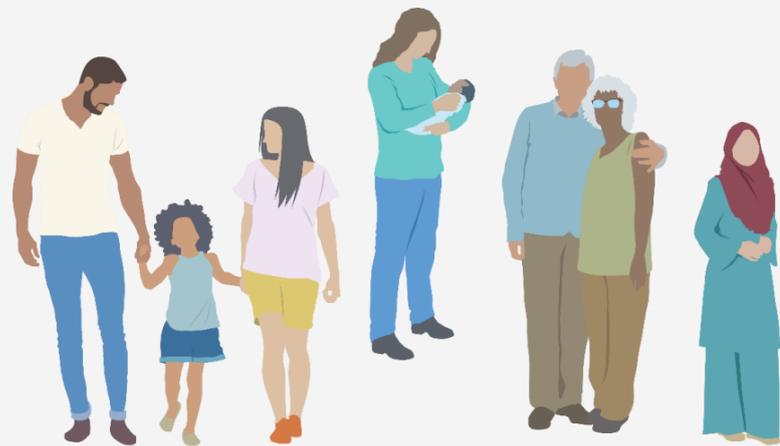
Santé Canada Health Canada



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



# La population francophone au sein de votre équipe Santé Ontario: proposition d'indicateurs clés



Voici quelques informations et indicateurs qui vous guideront dans votre réflexion sur l'offre des services en français au sein de votre équipe Santé Ontario (ÉSO). Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario possède des outils pour vous aider à mettre en œuvre ces bonnes pratiques organisationnelles. N'hésitez pas à nous contacter pour plus de détails sur ces outils. Des ressources supplémentaires sont aussi disponibles [ici](#).

|   |  | INDICATEURS CLÉS   |
|---|--|--|
| 1. L'identité linguistique de votre clientèle est-elle captée au premier contact?   | La première mesure pour tenir en compte la population francophone est de déterminer lesquels de vos clients ou clientes s'identifient comme francophones. L'usage de la définition inclusive de francophone <sup>1</sup> est la mesure par excellence pour capter l'identité linguistique.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportion de clients francophones dans votre ÉSO</li> </ul>  |
| 2. Combien de membres du personnel ont les compétences suffisantes pour offrir des services en français ( <a href="#">selon les niveaux du gouvernement de l'Ontario</a> ) et dans quel programme œuvrent-ils ? | Le niveau de compétence en français peut être évalué lors de l'entrevue d'embauche ou à tout autre moment à l'aide d'évaluations linguistiques internes ou externes.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportion du personnel dans votre ÉSO qui rencontre le profil linguistique requis pour les postes désignés bilingues</li> </ul>                  |
| 3. Est-ce que votre personnel bilingue est jumelé avec la clientèle francophone ?   | Une fois que l'identité linguistique de la clientèle est captée et que les membres bilingues du personnel sont identifiés, il est possible de les jumeler. Certains fournisseurs assignent la clientèle francophone à un employé ou une employée bilingue, tandis que d'autres s'assurent d'affecter un membre bilingue du personnel par quart de travail. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de francophones servis en français dans votre ÉSO</li> </ul>  |
| 4. Quelle est la proportion de francophones satisfaits des services en français reçus ?   | Un sondage de satisfaction spécifique aux services en français permet de déterminer la satisfaction des francophones à l'égard des services en français.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de la satisfaction globale de la clientèle et des familles sur les services en français reçus dans votre ÉSO</li> </ul>               |
| 5. Combien de programmes ou services sont identifiés pour offrir des services en français ? Combien de programmes ou services sont désignés pour offrir des services en français ?                              | Un inventaire des services et programmes identifiés et désignés, comme celui présenté dans cette infographie, peut mettre en évidence les écarts au niveau des populations servies et des secteurs de soins.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportion de programmes ou services identifiés dans votre ÉSO</li> <li>• Proportion de programmes ou services désignés dans votre ÉSO</li> </ul> |
| 6. Quelle proportion de documents à l'intention du public est disponible à la fois en anglais et en français?   | S'assurer que les formulaires de consentement à remplir, instructions à suivre et documents éducatifs à l'intention de la clientèle soient disponibles en français et en anglais permet une offre active optimale.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de documents bilingues à l'intention du public</li> </ul>   |

<sup>1</sup>[Selon le gouvernement de l'Ontario](#), «sont considérées comme francophones de l'Ontario, les personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison.»

