

---

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

**Objet : Étude du projet de Loi 276 : *Loi édictant et modifiant diverses lois***

Présenté au Comité permanent des affaires gouvernementales,  
Assemblée législative de l'Ontario, le 19 mai 2021



---

## Contexte

Dans le cadre de son Étude du projet de Loi 276, le Comité permanent des affaires gouvernementales souhaite recevoir des commentaires sur la modification de plusieurs lois, dont la *Loi sur les services en français (LSF)*. Le changement proposé à la *LSF* modifierait la définition du terme « organisme gouvernemental » afin d'inclure les foyers municipaux et les foyers communs, rendant ceux-ci admissibles à la désignation en vertu de la *LSF* (Annexe 9). (Assemblée législative de l'Ontario, s.d.)

## Introduction

Les régions de Champlain et du Sud-Est comprennent 18 foyers de soins de longue durée (FSLD) municipaux qui ne sont pas assujettis à la *LSF*, sur un total de 100 foyers de soins de longue durée. Ces 18 foyers représentent plus de 2 500 places, dont près de 1 500 places dans des régions désignées en vertu de la *LSF*<sup>1</sup>. (Ministère de la Santé et des Soins de longue durée; Gouvernement de l'Ontario, 2019)

À l'aide du présent mémoire, le **Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario** (le Réseau) désire appuyer le changement proposé à la *LSF* dans le cadre du projet de Loi 276. Nous démontrons en quoi ce changement est bénéfique pour la communauté francophone : en effet, garantir – au moyen de la désignation en vertu de la *LSF* – une offre active et permanente de services en français au sein des foyers municipaux et des foyers communs est une solution concrète qui permettrait à plus de francophones de recevoir des soins de longue durée (SLD) de façon sécuritaire, et ce, dans un milieu de vie linguistiquement approprié. Plus précisément, nous sommes d'avis que l'adoption du projet de Loi 276 permettrait de moderniser la *LSF* et d'élargir la portée de celle-ci.

---

<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*.

---

Afin d'appuyer la mise en œuvre de ce changement à la *LSF*, le Réseau met aussi de l'avant les deux recommandations suivantes :

- 1) Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre d'une stratégie provinciale visant à améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones, dans les régions de Champlain et du Sud-Est.**
- 2) Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre de la désignation en vertu de la *LSF* dans les foyers municipaux.**

Ces recommandations sont formulées par le Réseau afin de favoriser une offre efficiente de services de santé en français par les FSLD municipaux, et d'améliorer ainsi l'accès aux soins de longue durée en français en Ontario.

## **Deux cadres législatifs complémentaires**

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 FSLD 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 FSLD de l'Ontario pendant la pandémie de COVID-19 (MacDonald-Dupuis, 2021).

Dans les recommandations de son récent rapport, la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée a d'ailleurs souligné la nécessité de mettre en œuvre une stratégie gouvernementale de services en français dans le secteur des

---

soins de longue durée : « (L)e ministère des Soins de longue durée devrait concevoir et mettre en œuvre une stratégie provinciale visant à accroître les services de SLD en français et à augmenter le nombre de lits dont l'occupant peut être servi en français en accordant la priorité aux désignations en vertu de la Loi sur les services en français, et aux désignations culturelles en vertu de l'article 173 du Règlement 79/10 de l'Ontario. » (Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée, 2021).

Comme le souligne le précédent extrait, il existe à l'heure actuelle deux cadres législatifs qui permettent aux francophones d'avoir accès à des soins de longue durée en français en Ontario : la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et le *Règlement 79/10* qui en découle, ainsi que la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* (Gouvernement de l'Ontario, 2019; Gouvernement de l'Ontario, 2021).

Grâce aux dispositions de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et du *Règlement 79/10*, certains résidents peuvent accéder de manière prioritaire – en fonction de leur origine linguistique – à certains foyers reconnus pour leur caractère culturel particulier. Les dispositions énoncées dans le *Règlement 79/10* permettent ainsi une adéquation entre les ressources humaines avec une compétence linguistique en français et les résidents francophones nécessitant un milieu de vie linguistiquement approprié.

Le Pavillon Omer Deslauriers du foyer Bendale Acres, à Scarborough, est un exemple de foyer à caractère francophone ; les francophones y ont donc accès de manière prioritaire (L-Express.ca, 2013). Toutefois, cette provision de la loi est sous-utilisée et sa mise en œuvre demeure aléatoire à travers la province.

La désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* 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 – qui à l'heure actuelle comporte 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.

---

Les deux cadres législatifs (l'accès prioritaire à un foyer en fonction de l'origine linguistique alloué par le *Règlement 79/10* et la désignation en vertu de la *LSF*) sont importants et nécessaires pour que les francophones en perte d'autonomie puissent accéder aux soins de longue durée dont ils ont besoin dans leur langue.

Les deux lois et leurs provisions à l'endroit des services en français sont complémentaires et, comme le souligne la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée dans ses recommandations, c'est justement leur usage conjugué qui est nécessaire à la planification et à la mise en œuvre d'une stratégie provinciale de services en français dans les FSLD.

Or, à l'heure actuelle, il existe des foyers de soins de longue durée à caractère culturel reconnus par la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et le *Règlement 79/10* qui ne peuvent être désignés en vertu de la *LSF* en raison de leur statut de foyer municipal. C'est notamment le cas du Centre d'accueil Champlain, géré par la Ville d'Ottawa. En 2020-2021, cet établissement comptait 155 résidents francophones (sur 189 résidents), et 197 employés ayant des compétences linguistiques en français. En nous appuyant sur les données colligées à l'aide du portail OZi, il est possible d'avancer que plus de 82% des résidents étaient francophones ; et plus de la majorité des membres du personnel étaient bilingues. (OZi, 2021) Toutefois, malgré sa masse critique de résidents francophones, ainsi que son importante capacité de services en français, cet établissement n'est pas assujéti à la *LSF*.

Si le projet de Loi 276 est adopté, les foyers municipaux qui servent des populations francophones – comme le Centre d'accueil Champlain – deviendraient admissibles à la désignation en vertu de la *LSF*. Cela signifie que les résidents ET les fournisseurs de services pourraient éventuellement bénéficier des avantages de la désignation.

## **Les avantages de la désignation**

La désignation offre de nombreux avantages, autant pour la communauté francophone que pour les fournisseurs de services de santé, incluant les foyers de soins de longue durée :

- 
- **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 clients et des patients 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.

Si la *LSF* sert de cadre légal pour l'offre de services en français en Ontario, il convient de rappeler que cette loi date de 1986. Or, le système public – incluant le système de santé – est en perpétuel changement ; cela signifie que la *LSF* aurait besoin d'être modernisée. Cette modernisation est d'ailleurs réclamée depuis plusieurs années, à la fois par les Commissaires aux services en français et la communauté francophone (Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, 2020; Commissariat aux services en français de l'Ontario, 2016; Commissariat aux services en français de l'Ontario, 2016; Assemblée de la francophonie de l'Ontario, 2019).

Élargir la portée de cette loi aux foyers municipaux est donc un pas dans la bonne direction. Cette disposition permettrait à plus de francophones et plus de fournisseurs de services de bénéficier des avantages de la désignation.

## **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

---

<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*

---

« 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).
- 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 bénéfique aux foyers municipaux nouvellement admissibles à la désignation.

En vertu de ces deux expertises – et afin de favoriser la mise en œuvre d’une stratégie de soins de longue durée en français adaptée aux besoins des francophones des régions de Champlain et du Sud-Est, le Réseau formule les recommandations suivantes :

- 
- 1) **Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre d'une stratégie provinciale visant à améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones, dans les régions de Champlain et du Sud-Est.**
  - 2) **Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre de la désignation en vertu de la LSF dans les foyers municipaux.**

## Récapitulatif

- Le Réseau appuie le projet de Loi 276, et plus particulièrement les dispositions qui permettraient d'étendre la *Loi sur les services en français* aux foyers municipaux et aux foyers communs.
- Cet élargissement de la portée de la *Loi sur les services en français* est un pas dans la bonne direction : la LSF – qui date de 1986 – a besoin d'être modernisée, comme le soulignent les Commissaires aux services en français, et comme le réclame la communauté francophone.
- En Ontario, deux cadres législatifs permettent aux francophones d'avoir accès à des soins de longue durée en français : la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et le *Règlement 79/10* qui en découle, ainsi que la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ces cadres législatifs sont complémentaires et devraient être conjugués afin de favoriser une offre de soins de longue durée en français.
- À l'heure actuelle, il existe des foyers municipaux dont le caractère francophone est reconnu par le *Règlement 79/10*, mais qui ne peuvent être désignés en vertu de la LSF. L'adoption du projet de Loi 276 leur permettrait d'être admissibles à la désignation en vertu de la LSF; les fournisseurs de services et les résidents pourraient ainsi bénéficier des avantages de la désignation.
- La Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée a récemment recommandé au ministère des Soins de longue durée de se doter d'une stratégie provinciale de soins de longue durée en français, en s'appuyant à la fois sur la désignation en vertu de la LSF et la reconnaissance du

---

caractère francophone de certains établissements, comme le stipulent la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et le *Règlement 79/10*.

- Afin de soutenir la mise en œuvre de cette stratégie, le Réseau formule également deux recommandations :
  - 1) Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre d'une stratégie provinciale visant à améliorer les services de soins de longue durée en français pour les francophones, dans les régions de Champlain et du Sud-Est.
  - 2) Que le Réseau soit impliqué dans la mise en œuvre de la désignation en vertu de la *LSF* dans les foyers municipaux.
- 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

- Assemblée de la francophonie de l'Ontario. (2019). *Des recommandations par et pour la population franco-ontarienne*. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://monassemblee.ca/wp-content/uploads/2019/10/Prise-de-Position-FR-2019-fn.pdf>
- Assemblée législative de l'Ontario. (s.d.). *Projet de loi 276, Loi de 2021 sur le soutien à la relance et à la compétitivité, audiences publiques*. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://www.ola.org/fr/affaires-legislatives/comites/affaires-gouvernementales/legislature-42/avis-audiences/2021-avril-28-avis-audiences-comite-permanent-affaires-gouvernementales>
- 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.
- Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. (2020). *Rapport annuel de la Commissaire*. Consulté le 17 mai 2021, sur [https://www.ombudsman.on.ca/Media/ombudsman/Ombudsman\\_FR/Ressources/Rapports-et-resumes-des-cas/2019-2020FLS-AR-Final-FR.pdf](https://www.ombudsman.on.ca/Media/ombudsman/Ombudsman_FR/Ressources/Rapports-et-resumes-des-cas/2019-2020FLS-AR-Final-FR.pdf)
- Commissariat aux services en français de l'Ontario. (2016). *Rapport annuel 2015-16 LSF 2.0*. Consulté le 17 mai 2021, sur [https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/05/CSF\\_Rapport\\_Annuel\\_2015-2016.pdf](https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/05/CSF_Rapport_Annuel_2015-2016.pdf)
- Commissariat aux services en français de l'Ontario. (2016). *Rapport spécial : L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la Loi sur les services en français de l'Ontario*. Consulté le 17 mai 2021, sur [https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/05/csf\\_rapport\\_special\\_2016.pdf](https://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/05/csf_rapport_special_2016.pdf)

- 
- Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée. (2021). *Rapport final 1 Chapitre 5 : Recommandations*. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://files.ontario.ca/mltc-ltcc-final-report-chapter-5-fr-2021-04-30.pdf>
- 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 17 mai 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>
- Gouvernement de l'Ontario. (2019). *Services gouvernementaux en français*. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/page/services-gouvernementaux-en-francais>
- Gouvernement de l'Ontario. (2021). *foyers de soins de longue durée (Loi de 2007 sur les)*, L.O. 2007, chap. 8. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/07l08>
- L-Express.ca. (2013). *Pavillon Omer Deslauriers à Scarborough: accès prioritaire aux francophones*. Consulté le 17 mai 2021, sur <https://l-express.ca/pavillon-omer-deslauriers-a-scarborough-acces-prioritaire-aux-francophones/>
- MacDonald-Dupuis, N. (2021). COVID-19 : les aînés franco-ontariens plus durement touchés. Consulté le 17 mai 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 17 mai 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 17 mai 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). Centre d'accueil Champlain. Consulté le 17 mai 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 17 mai 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 17 mai 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>