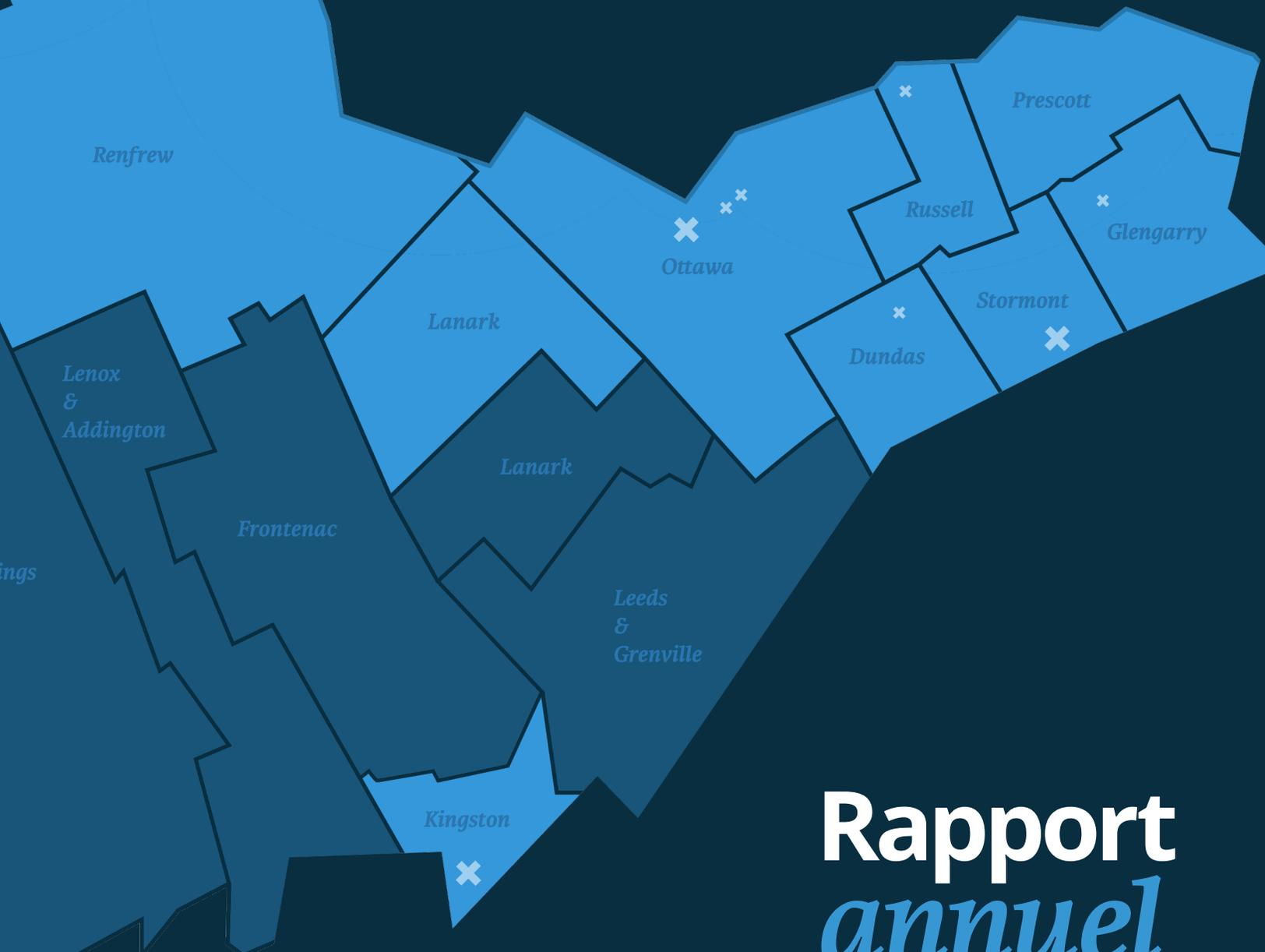


Un leadership *éclairé* qui prend **forme**.



Rapport *annuel* **17/18**



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

Pour des *services* en français dans une sous-région près de chez vous.

Le système de santé, tout comme notre Réseau, est en évolution constante. Alors que la planification des soins se fera désormais en fonction de sous-régions, le Réseau est appelé à resserrer ses liens avec les francophones des différentes collectivités de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario. Au même moment, notre organisation prend de l'expansion et collabore avec des partenaires aux quatre coins de l'Ontario. Dans le cadre de ce Rapport annuel 2017-2018, nous avons donc choisi de présenter nos activités à l'aide d'une perspective résolument « géographique »! Que vous soyez de Pembroke, de Cornwall ou d'Hawkesbury, transportez-vous d'Ottawa à Toronto, en passant par Kingston, et découvrez les partenariats qui nous lient avec la communauté francophone et le système de santé. Bonne navigation et n'hésitez pas à cliquer pour en savoir plus!



Mot du *président* du conseil d'administration.

Au terme de cette deuxième année de notre planification stratégique 2016-2021, notre Réseau récolte déjà les retombées positives de son travail, tant à l'échelle régionale que provinciale et nationale. Le déploiement d'OZi, notre portail de collecte et d'analyse de données, auprès de l'ensemble des fournisseurs de services de santé financés par les RLISS, est un exemple concret de travail collaboratif – avec le ministère de la Santé et des Soins de durée, les 14 RLISS et les Entités de planification – afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Il s'agit également d'un pivot essentiel à l'atteinte de nos résultats stratégiques, à savoir la production de données probantes sur l'offre de services de santé en français, ainsi que la création de liens avec de nouveaux collaborateurs. À l'échelle locale, ces données alimenteront la prise de décisions relatives à la planification des services de santé en français, en plus d'appuyer les actions menées conjointement avec les RLISS de Champlain et du Sud-Est.

Il va sans dire que notre Réseau prend de l'ampleur. Aussi, si notre année 2017-2018 se caractérise par un plus grand rayonnement, cela ne signifie pas pour autant que nous nous éloignons de nos racines. Au contraire, nous cherchons – plus que jamais – à nous rapprocher de nos membres et de notre communauté. C'est pourquoi nous entamons une importante réflexion sur la façon de renforcer notre engagement auprès de ceux-ci.

Enfin, je remercie nos 828 membres individuels et 73 membres corporatifs, nos partenaires – la Société Santé en français, les RLISS de Champlain et du Sud-Est, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée –, ainsi que la PDG et le conseil d'administration du Réseau de leur appui. Ensemble, nous permettons au Réseau d'exercer un leadership éclairé auprès des décideurs et des acteurs-clés afin d'améliorer l'accès à un continuum de services de santé de qualité en français dans nos communautés.

Alain-Michel Sékula

MBA, CMC, LColonel (Honoraire) FAC-CAF



Mot de la *présidente-directrice* générale.

Alors que le système de santé poursuit son évolution, notre Réseau s'adapte au changement et continue de poser les jalons qui lui permettront de réaliser sa vision. C'est pourquoi les avancées et les réussites qui ont marqué notre année 2017-2018 profiteront à la communauté francophone pour les années à venir.

Notre persévérance en matière de désignation porte fruit : en effet, les données sur la capacité de services en français dans les régions de Champlain et du Sud-Est appuient désormais le développement et le maintien de l'offre active de ces services. Ces informations sont d'autant plus précieuses qu'elles nous permettront de conseiller adéquatement les RLISS de Champlain et du Sud-Est dans la planification de services en français par sous-régions.

Plusieurs avancées majeures pour la communauté francophone ont vu le jour en 2017-2018 : la publication du *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français* par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, la nomination d'un sous-ministre adjoint affecté spécifiquement aux services de santé en français, l'intégration de la collecte de l'identité linguistique dans le processus de renouvellement de la carte santé, le renforcement du rôle des Entités de planification des services de santé en français dans le *Budget de l'Ontario 2018*, ainsi que l'annonce – par le ministère des Affaires francophones – d'une révision du processus de désignation, sont autant de résultats attendus auxquels nous sommes fiers d'avoir contribué.

À l'échelle nationale, le Réseau continuera d'exercer un leadership auprès des réseaux de santé en français en matière de collecte et d'analyse de données. Grâce à l'expérience et à l'expertise que nous avons acquises, nous jouerons un rôle central dans le développement de la stratégie de données de la Société Santé en français pour les cinq prochaines années.

Je remercie sincèrement l'équipe de son travail acharné et de son engagement envers les services de santé en français. C'est cette passion commune qui nous permet d'aller de l'avant et de créer, en collaboration avec les acteurs du milieu, les conditions nécessaires à l'amélioration de l'accès aux services de santé pour notre communauté francophone.

Jacinthe Desaulniers



Relation avec la *communauté.*

Nous avons profité de cette année 2017-2018 pour aller à la rencontre de notre communauté, tant dans la région de Champlain que dans celle du Sud-Est. À Kingston, la tenue du Salon Santé Kingston 2017 a contribué de manière positive au renforcement des capacités en matière de services de santé en français dans la région. Au cours de la journée de formation continue bilingue du 20 octobre 2017, plus de 100 professionnels de la santé et des services sociaux et communautaires ont assisté à 10 ateliers sur les services en français. Par ailleurs, dans le cadre du volet communautaire du Salon Santé Kingston 2017, 100 francophones ont pris part à la Franco-Foire des affaires et services en français, présentée par l'ACFO Mille-Îles à l'Hôpital Providence Care.

Dans Champlain, notre journée d'information sur l'accès aux services de santé en français, présentée conjointement avec le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, a également connu un franc succès : près de 150 participants ont assisté à cette série de conférences présentées sous le thème « La personne au cœur du changement du système de santé ». Cette journée a permis au public d'en apprendre davantage sur l'impact de la transformation du système de santé sur les services en français dans la région, et plus particulièrement sur les services pour les aînés francophones, dont les soins à domicile et en milieu communautaire.

Ces initiatives ne sont d'ailleurs pas passées inaperçues : le 8 février 2018, le Réseau a remporté le Laurier organisme de l'année décerné par l'ACFO d'Ottawa lors de la 18e édition des Prix Bernard Grandmaître. Cette récompense venait ainsi saluer les réalisations soulignées dans ce rapport. Nous sommes très touchés de cette reconnaissance, d'autant plus que celle-ci nous soit accordée par la communauté francophone, pour laquelle nous travaillons.

Enfin, notre relation avec la communauté francophone serait incomplète sans l'apport vital de nos membres. Au terme de cette année 2017-2018, notre Réseau peut désormais compter sur l'appui de 828 membres individuels – une augmentation de 15% par rapport à 2016-2017 –, ainsi que 73 membres corporatifs qui se sont engagés à offrir des services de santé en français. Nous avons d'ailleurs accueilli deux nouveaux membres corporatifs au cours de la dernière année : VON Canada, ainsi que la Société Alzheimer d'Ottawa et du comté de Renfrew. Bienvenue au Réseau!



OZi.

En 2017-2018, le Réseau a poursuivi ses objectifs de collecte de données sur l'offre de services de santé en français. Après avoir déployé des outils de collecte de données dans cinq régions en 2016-2017, nos initiatives ont pris une toute nouvelle envergure avec le lancement du portail OZi à l'hiver 2017. En collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ainsi que les 14 RLISS de l'Ontario et les Entités de planification de services de santé en français, nous avons déployé le portail OZi auprès des 1550 fournisseurs de services de santé financés par les RLISS en Ontario. Le gouvernement provincial a d'ailleurs réitéré son appui à cette initiative dans le cadre du *Budget de l'Ontario 2018*.

Grâce à l'élaboration d'indicateurs précis, l'analyse de ces données nous permettra de dresser, d'ici la fin de 2018-2019, un portrait exhaustif de l'offre de services de santé en français à l'échelle provinciale, ainsi que par région, par sous-région ou encore par secteur de soins. Il sera également possible d'identifier des écarts de services à combler, ainsi que des conjonctures favorables à l'amélioration de services de santé en français.

Notre savoir-faire en matière de collecte et d'analyse de données est désormais reconnu et sollicité. Celui-ci a notamment donné lieu à une collaboration particulière avec le Commissariat aux services en français (CSF) de l'Ontario. À l'occasion de la préparation de l'étude spéciale *La désignation : [Re]vitaliser les services en français* (publiée le 7 mars 2018), le Réseau a fourni une analyse de données quantitatives colligées à l'aide des outils que nous avons développés.

Désignation.

Notre Réseau continue de privilégier la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* comme moyen d'assurer une capacité régionale de services de santé en français. C'est pourquoi nous poursuivons notre travail d'accompagnement auprès des fournisseurs de services de santé (FSS) dans le développement et le dépôt de leurs plans de désignation et attestations de conformité. C'est aussi pourquoi nous collaborons avec les FSS et les RLISS de Champlain et du Sud-Est afin de favoriser la responsabilisation à l'égard de la désignation.

En 2016-2017, 23 plans de désignation et attestations de conformité ont été déposés par les fournisseurs de services de santé de l'Est ontarien. Ce nombre record de plans a conséquemment entraîné, en 2017-2018, une hausse sans précédent du nombre de plans reçus au comité de désignation du Réseau à des fins d'évaluation.

Afin d'être en mesure de traiter ces plans, le comité de désignation a procédé à un important exercice d'optimisation de ses pratiques de réception et d'analyse de plans. Ces actions ont permis au comité d'accroître considérablement son efficacité : en effet, ce ne sont pas moins de 19 plans de désignation et attestations de conformité qui ont été évalués par le comité au cours de la dernière année.

Au terme de 2017-2018, nous pouvons donc affirmer que la désignation franchit une nouvelle étape : après avoir œuvré collectivement à la mise à jour de la désignation dans les régions de Champlain et du Sud-Est – ce qui nous a permis de dresser un portrait complet de la capacité régionale de services de santé en français –, nous passons désormais à une phase de maintien de la désignation.



Carte *santé*.

Après plusieurs années de travail collaboratif mené par les partenaires communautaires francophones et le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario, le gouvernement provincial a annoncé, dans le *Budget de l'Ontario 2018*, que l'identité linguistique des patients serait désormais saisie à l'aide du système gérant la carte santé de l'Ontario. Il s'agit d'une avancée majeure qui favorisera non seulement l'offre active de services de santé en français, mais qui permettra également de colliger des données sur l'utilisation des services de santé par les patients francophones.

Cette annonce survient au même moment où notre projet de collecte de l'identité linguistique franchit une nouvelle étape. Après 24 mois de mise en œuvre dans 15 hôpitaux de la région, ce projet – mené en collaboration avec les RLSS de Champlain et du Sud-Est, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ainsi que l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) – nous a permis de colliger près de 300 000 données de visites sur les patients admis dans les hôpitaux de l'Est et du Sud-Est ontarien depuis le mois d'avril 2016. Au terme de cette phase inaugurale, nous poursuivons désormais la collecte de données en continu, de même que l'analyse de celles-ci.

Ce projet pilote a également montré qu'il était laborieux de procéder à la modification des systèmes informatiques de chaque fournisseur de services afin permettre à ceux-ci de colliger l'identité linguistique des patients. Cette démonstration de faisabilité permet de conclure qu'il serait plus efficient de colliger l'identité linguistique des patients à l'aide de la carte santé : en intégrant cette collecte à même le système régissant la carte santé, ces données seraient colligées chaque fois qu'un patient présente sa carte santé.

Gouvernance.

Propulsé par une croissance inédite liée à l'ampleur du succès du portail OZi, le Réseau a franchi une étape importante. Afin de poursuivre nos activités de collecte et d'analyse de données à grande échelle sans perdre de vue les résultats visés par notre Planification stratégique 2016-2021, nous avons procédé, en janvier 2018, à la création d'une organisation sans but lucratif.

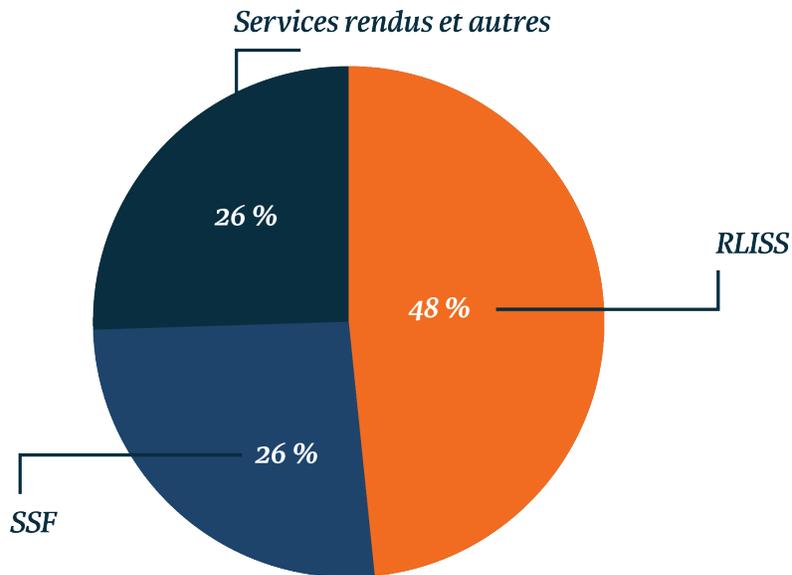
En plus d'être vouée au développement de solutions informatiques de collecte et de gestion de données, cette organisation offrira également des services de déploiement de logiciels et des services d'analyse de données. Grâce à sa relation de proximité avec le Réseau, cette organisation permettra à ce dernier de continuer d'exercer un leadership éclairé en matière de production de savoirs sur les services en français.

Ce changement organisationnel est opportun pour le Réseau, qui continuera d'assumer son rôle d'Entité de planification des services de santé en français, et ce au moment même où le système de santé poursuit son évolution vers une planification par sous-régions. Nous poursuivons donc notre collaboration avec les RLISS de Champlain et du Sud-Est afin de conseiller ceux-ci dans la planification de services adaptés aux besoins spécifiques de la population francophone dans chacune de nos différentes collectivités.

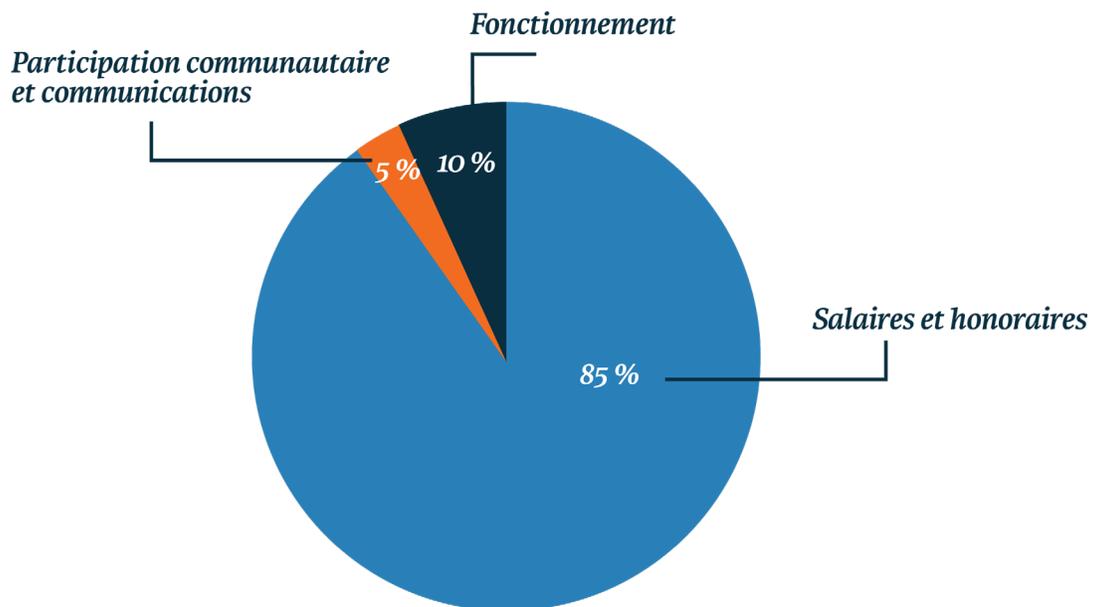
Plusieurs de nos réalisations de 2017-2018 n'auraient été possibles sans l'appui de nos bailleurs de fonds, dont Santé Canada et la Société Santé en français (SSF). Notre rôle à titre de réseau membre de la SSF nous a également permis de poursuivre nos activités de réseautage et de partager notre expertise en matière de données auprès des autres réseaux de santé en français au Canada.



Revenus



Dépenses





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

rssfe.on.ca



Rapport *annuel* 17/18



Ontario

Champlain Local Health
Integration Network

Réseau local d'intégration
des services de santé
de Champlain



Ontario

South East Local Health
Integration Network

Réseau local d'intégration
des services de santé
du Sud-Est

La production de ce rapport annuel a été
rendue possible grâce à une contribution
financière provenant de Santé Canada.



Santé
Canada

Health
Canada



Société **Santé**
en français