
Rapport sur l'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain

Sommaire

Introduction

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 2015, Nieboer, 2012 ; De Moissac et Bowen, 2018 ; Société d'Alzheimer du Canada, 2019). Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (ci-après, le Réseau) a donc entrepris d'étudier la capacité des centres de soins de longue durée (CSLD) de la région de Champlain en matière de services en français (SEF). L'objectif de l'étude est d'émettre des recommandations pour combler les écarts de services présents.

La région de Champlain s'étend de Hawkesbury et Bainsville à l'est, jusqu'à Deux-Rivières à l'ouest. Géographiquement, la communauté francophone de Champlain varie d'une localité à l'autre, passant de 5 % à l'ouest à 42 % à l'est. Il est donc important que les attentes en matière de SEF soient représentatives des communautés francophones et que les places en soins de longue durée soient distribuées de manière adéquate afin de répondre équitablement à la demande de SEF.

En Ontario, il existe quatre catégories de CSLD offrant différents niveaux de services en français – une liste complète des définitions de chaque catégorie se trouve à l'Annexe A :

- Catégorie 1 : organismes à caractère francophone,
- Catégorie 2 : fournisseurs de services de santé désignés,
- Catégorie 3 : fournisseurs de services identifiés, et
- Catégorie 4 : fournisseurs de services non identifiés.



Il importe de noter que si un centre de soins de longue durée est géré par une municipalité, celui-ci n'est pas assujéti à la *Loi sur les services en français (LSF)* et ne peut donc pas être désigné.

À la suite de l'étude, des recommandations ont été mises de l'avant. Celles-ci peuvent être regroupées en trois volets :

- les recommandations portant sur la reconnaissance officielle du caractère francophone de certains CSLD;
- celles portant sur l'application des ratios ministériels permettant de déterminer le nombre de places requises afin de répondre aux besoins de logement des francophones de 75 ans et plus; et
- celles portant sur la distribution des places en soins de longue durée dans la région de Champlain nouvellement annoncées .

Reconnaissance officielle | Centres à caractère francophone

Un CSLD est un organisme gouvernemental qui doit non seulement se conformer à la *LSF* de l'Ontario de 1986, mais aussi à la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*. Selon cette dernière loi, ainsi que selon le *Règlement de l'Ontario 79/10*, les CSLD dont le caractère culturel ou religieux est officiellement reconnu peuvent accorder une certaine priorité à certains résidents en fonction de leur origine linguistique¹. Il n'existe toutefois pas de lien clairement défini entre la *Loi sur les foyers de soins de longue durée* et la *LSF*.

Afin d'établir un processus d'accès prioritaire à un CSLD en fonction de l'origine linguistique des résidents francophones, le CSLD doit d'abord avoir reçu la reconnaissance officielle de son caractère francophone. Un organisme à caractère francophone reconnu est un organisme qui est en mesure d'offrir des SEF de manière active et permanente. Un tel organisme est également en mesure d'offrir un milieu de vie francophone à ses résidents, ce qui comprend de la programmation et des activités en français.

En l'absence de normes précises, le caractère francophone de certains organismes est mal compris et est reconnu de manière variable. Historiquement, ce type de reconnaissance était octroyé par les Conseils régionaux de santé, qui assuraient la planification locale des services de santé jusqu'en 2005. Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont maintenu cette reconnaissance, mais aucun nouveau CSLD à caractère francophone n'a été reconnu depuis la création des RLISS en 2006. De plus, des critères permettant de clairement

¹ Le terme «origine linguistique» est employé dans le *Règlement de l'Ontario 79/10* dans la définition des exigences de placement sur la liste d'attente. Toutefois une définition précise de l'origine linguistique n'est pas fournie. Dans le cadre de cette étude, la définition inclusive de francophone telle qu'adoptée par le ministère des Affaires francophones (2009) a donc été employée : «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.» (tel que cité par le Réseau, 2016).

identifier et reconnaître le caractère francophone d'un CSLD n'ont jamais été établis. Présentement, les RLISS sont en période de transition vers une nouvelle structure provinciale.

Recommandation 1

Que le Réseau, en collaboration avec les autres entités de planification des services de santé en français de l'Ontario, entreprenne l'élaboration d'un projet visant à cerner les critères requis pour la reconnaissance du caractère francophone d'un organisme ; que ces critères soient soumis au ministère des Soins de longue durée pour examen et approbation.

Capacité actuelle en matière de SEF en centres de soins de longue durée

Méthodologie / Données qualitatives : consultations avec la communauté francophone

Des consultations avec des membres de la communauté francophone ont eu lieu à l'automne 2018 dans quatre communautés de la région de Champlain, soit Pembroke, Ottawa, Clarence Creek et Cornwall. Les participants étaient des aînés francophones, leurs proches aidants, ainsi que des fournisseurs de soins de longue durée.

Méthodologie / Données quantitatives

Les données quantitatives recueillies proviennent du recensement du Canada de 2016, des ententes de responsabilisation entre le RLISS de Champlain et les CSLD, ainsi que des rapports annuels de SEF obligatoires soumis par les fournisseurs de services. Ces rapports ont été consultés par l'entremise du portail électronique provincial OZi. Pour les fournisseurs de services identifiés et désignés, les attentes en matière de rapport sur les SEF sont plus grandes que pour les organismes non identifiés. Les analyses quantitatives ont été effectuées selon les données de 2018-19.

Calcul / Extrapolation du ratio ministériel

Afin d'établir le nombre de places requises pour francophones en CSLD, le ratio ministériel expliqué au Graphique 1 a été utilisé et appliqué à la population francophone de 75 ans et plus de chaque localité.

Graphique 1

Calcul du ratio population/places en soins de longue durée du ministère des Soins de longue durée

$$\text{Nombre de places en soins de longue durée} = \text{Population âgée de 75 ans et plus} \times 85,7 \text{ places par } 1\,000 \text{ citoyens de 75 ans et plus}$$

État actuel | Région de Champlain

Tableau 1

Nombre de places en CSLD offrant des services en français (requises et actuelles) par localité dans la région de Champlain

Localité	Francophones de 75 ans et plus ¹	Nombre de places requises pour francophones selon le ratio du ministère des Soins de longue durée ²	Nombre de places en soins de longue durée chez les fournisseurs de services de santé désignés ou à caractère francophone ³	Écart pour les francophones
Champlain Est Prescott-Russell	5 795	497	233	-55
Champlain Est Stormont, Dundas et Glengarry			209	
Ottawa Est	3 150	270	326	+56
Ottawa Centre	5 660	485	220	-265
Ottawa Ouest	970	83	0	-83
Champlain Ouest	675	58	0	-58
Total	16 250	1 393	988	-405

Notes

1. Statistique Canada, Recensement de la population de 2016.
2. 85,7 places par 1 000 citoyens de 75 ans et plus.
3. Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, 2019.

Recommandations | Origine

Les recommandations émises sont basées sur l'information figurant au Tableau 1, l'avis de la population (séances d'engagement communautaire), ainsi que la capacité linguistique des ressources humaines déjà en place dans les CSLD. Les recommandations proposent l'identification de certains CSLD et/ou la reconnaissance du caractère francophone de ceux-ci, la désignation, ou d'autres améliorations pertinentes afin d'optimiser l'offre de SEF. Un échéancier est aussi suggéré afin de clarifier les attentes.

Les recommandations excluent les quatre centres qui possèdent déjà un caractère culturel ou religieux défini (Villa Marconi, The Glebe Centre, Hillel Lodge, Tsi Ion Kwa Nonh So:te) ainsi que les CSLD qui sont gérés par des municipalités (organismes gérés par la ville d'Ottawa, la ville de Cornwall, ainsi que les comtés de Prescott-Russell, de Renfrew et d'Osgoode) et qui ne sont donc pas assujettis à la *LSF*.

Recommandations | Par localité

Les tableaux ci-dessous présentent un aperçu du nombre de places en CSLD pour chacune des cinq localités de Champlain. Le nombre de places provient de documents produits par le RLISS de Champlain ainsi que des ententes de responsabilisation en matière de soins de longue durée entre le RLISS et les fournisseurs de services. Le nombre de places regroupe donc tous les types de lits, à l'exception de ceux qui sont présentement inactifs.

Localité de Champlain Est

La localité de Champlain Est se situe à l'est de la ville d'Ottawa. Les francophones représentent 42 % de la population de cette localité. En raison de leur poids démographique substantiel, le nombre de places francophones dans les CSLD devrait aussi être élevé. L'application du ratio ministériel indique que 497 places seraient nécessaires pour les francophones de cette localité. Le Tableau 2 dresse le portrait du nombre de places offrant présentement des services en français (places pour les francophones) ainsi que du nombre de places potentielles si les recommandations étaient mises en œuvre (places potentielles additionnelles pour les francophones) dans les CSLD de la localité de Champlain Est.

Recommandation 2

Lorsque les critères permettant d'octroyer la reconnaissance du caractère francophone d'organismes offrant des services de santé et de soins de longue durée auront été mis en place, que le Centre d'accueil Roger-Séguin, la Maison de soins infirmiers de Pinecrest et la Résidence Champlain soient considérés à cet effet.

Recommandation 3

- a. Que le CSLD Foyer St. Jacques dépose un plan de désignation conforme aux 34 exigences d'ici le 30 avril 2021.
- b. Que le CSLD Foyer St-Viateur dépose un plan de désignation conforme aux 34 exigences d'ici le 30 avril 2021.
- c. Que le CSLD Caressant Care Bourget dépose un plan de désignation conforme aux 34 exigences d'ici le 30 avril 2021.

Recommandation 4

Que la reconnaissance du caractère francophone de la Résidence Prescott et Russell soit étudiée par les autorités locales de santé lorsque des critères précis à cet effet auront été établis.

Tableau 2					
Capacité actuelle et potentielle de services en français dans les CSLD de la localité de Champlain Est					
<i>Comté</i>	<i>Fournisseur de services</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Places totales</i>	<i>Places pour les francophones</i>	<i>Places potentielles additionnelles pour les francophones</i>
Comté Prescott-Russell	Centre d'Accueil Roger-Séguin	D, F	113	113	
	Chartwell Champlain Long Term Care Residence	D, F	60	60	
	Maison de soins infirmiers de Pinecrest	D, F	60	60	
	Caressant Care Bourget	D	56		12
	Foyer St. Jacques	D	61		61
	Foyer St-Viateur	D	57		23
	Résidence Prescott et Russell	NI, F	146		146
Sous-total			553	233	242
Comté Stormont, Dundas et Glengarry	Centre de soins prolongés St-Joseph	D	150	133	
	Chartwell Lancaster Long Term Care Residence	D	60	60	
	Le Palais	D	70	16	
	Dundas County Hospice	NI	98		
	Glen-Stor-Dun Lodge	NI	132		
	The Heartwood Long Term Care Home	NI	118		
	Maxville Manor	NI	122		
	Parisien Manor	NI	65		
	Sandfield Place	NI	53		
	Tsi Ion Kwa Nonh So:Te Adult Care Facility	NI	50		
	Woodland Villa	NI	111		
Sous-total			1 029	209	0
Total			1 582	442	242
Légende : D = désigné I = identifié NI = non identifié F = caractère francophone reconnu					

Localité d'Ottawa Est

Dans la localité d'Ottawa Est, les francophones représentent 29 % de la population. L'application du ratio ministériel indique que 270 places seraient nécessaires pour les francophones de cette localité. Le Tableau 3 dresse le portrait du nombre de places offrant présentement des services en français ainsi que du nombre de places potentielles si les recommandations sont mises en vigueur dans les CSLD de cette localité.

Recommandation 5

Que le centre de soins de longue durée Madonna Care Community dépose un plan de désignation conforme aux 34 exigences d'ici le 30 avril 2021.

Tableau 3					
Capacité actuelle et potentielle de services en français dans les CSLD de la localité d'Ottawa Est					
<i>Localité</i>	<i>Fournisseur de services</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Places totales</i>	<i>Places pour les francophones</i>	<i>Places potentielles additionnelles pour les francophones</i>
Ottawa Est	Centre de soins de longue durée Montfort	D, F	128	128	
	Résidence Saint-Louis	D, F	198	198	
	Madonna Care Community	I	160		148
	Extendicare Manoir Laurier	NI	242		
	Manoir Marochel	NI	64		
	La Maison Colonial de Sarsfield	NI	46		
	Osgoode Care Centre	NI	100		
Total			938	326	148
Légende : D = désigné I = identifié NI = non identifié F = caractère francophone reconnu					

Localité d'Ottawa Centre

La localité d'Ottawa Centre se situe au cœur de la capitale fédérale. Il s'agit de la localité la plus densément peuplée de la région de Champlain. Les francophones représentent environ 15 % de la population de cette localité. L'application du ratio ministériel indique que 485

places seraient nécessaires pour les francophones de cette localité. Le Tableau 4 dresse le portrait du nombre de places offrant présentement des services en français ainsi que du nombre de places potentielles si les recommandations sont mises en vigueur dans les CSLD de cette localité.

Recommandation 6

Que le Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau dépose un plan de désignation partielle conforme aux 34 exigences pour l'Unité spécialisée de soutien en cas de troubles du comportement d'ici le 30 avril 2021.

Recommandation 7

Que le St. Patrick's Home of Ottawa soit identifié et qu'il bénéficie d'un délai de trois ans pour soumettre un plan de désignation en vertu de la LSF.

Recommandation 8

Que le Carlingview Manor soit identifié et qu'il bénéficie d'un délai de trois ans pour soumettre un plan de désignation en vertu de la LSF.

Tableau 4					
Capacité actuelle et potentielle de services en français dans les CSLD de la localité d'Ottawa Centre					
<i>Localité</i>	<i>Fournisseur de services</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Places totales</i>	<i>Places pour les francophones</i>	<i>Places potentielles additionnelles pour les francophones</i>
Ottawa Centre	Résidence Élisabeth-Bruyère	D	71	60	
	Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau	D	450		20
	Carlingview Manor**	D	152		20
	Centre d'accueil Champlain	NI, F	160	160	
	St. Patrick's Home of Ottawa	D	288		40
Total			1 121	220	80
Légende : D = désigné I = identifié NI = non identifié F = caractère francophone reconnu					

**Note : Bien que situé dans la localité d'Ottawa Centre, le Carlingview Manor se situe en bordure de la localité d'Ottawa Ouest et sert aussi cette population. Les nombres qui figurent aux Tableaux 4 et 5 représentent donc la moitié des places.

Localité d'Ottawa Ouest

La localité d'Ottawa Ouest ne compte présentement aucun CSLD désigné ou identifié pour offrir des SEF. Les francophones représentent 8,9 % de la population de cette localité. Toutefois, comme cette population francophone est grandissante, il importe d'entamer des démarches pour offrir des SEF dans les CSLD de cette localité. L'application du ratio ministériel indique que 83 places seraient nécessaires pour les francophones de cette localité. Le Tableau 5 dresse le portrait du nombre de places offrant présentement des services en français ainsi que du nombre de places potentielles si les recommandations sont mises en vigueur dans les CSLD de cette localité.

Recommandation 9

Que le Extendicare West End Villa soit identifié et qu'il bénéficie d'un délai de trois ans pour soumettre un plan de désignation en vertu de la *LSF*.

Recommandation 10

Que le Granite Ridge Care Community soit identifié et qu'il bénéficie d'un délai de trois ans pour soumettre un plan de désignation en vertu de la *LSF*.

Tableau 5					
Capacité actuelle et potentielle de services en français dans les CSLD de la localité d'Ottawa Ouest					
<i>Localité</i>	<i>Fournisseur de services</i>	<i>Catégorie</i>	<i>Places totales</i>	<i>Places pour les francophones</i>	<i>Places potentielles additionnelles pour les francophones</i>
Ottawa Ouest	Extendicare West End Villa	D	244		35
	Granite Ridge Care Community	D	224		7
	Carlingview Manor**	D	151		20
Total			619	0	62
Légende : D = désigné I = identifié NI = non identifié F = caractère francophone reconnu					

**Note : Bien que situé dans la localité d'Ottawa Centre, le Carlingview Manor se situe en bordure de la localité d'Ottawa Ouest et sert aussi cette population. Les nombres qui figurent aux tableaux 4 et 5 représentent donc la moitié des places.

Localité de Champlain Ouest

La localité de Champlain Ouest ne compte présentement aucun CSLD désigné pour offrir des SEF. Cette région est celle où l'on retrouve la plus faible proportion de francophones : ceux-ci représentent 5,5 % de la population locale. Les francophones habitent majoritairement à Pembroke et dans les environs ; ce territoire correspond à la région désignée en vertu de la LSF (Cité de Pembroke, cantons de Stafford et de Westmeath). L'application du ratio ministériel indique que 58 places seraient nécessaires pour les francophones de cette localité (Tableau 6).

Recommandation 11

- a. Que le Marianhill Long-Term Care and Community Support Services dépose un plan de désignation partielle conforme aux 34 exigences d'ici le 30 avril 2021.
- b. Qu'une section de 12 places au sein d'une aile au Marianhill Long-Term Care and Community Support Services reçoive tous ses résidents francophones, sauf dans des circonstances où les résidents nécessitent des soins spécialisés; que ces 12 places soient d'abord offertes aux francophones de manière à ce que les ressources humaines bilingues affectées à cette aile soient utilisées à leur pleine capacité.

Localité	Fournisseur de services	Catégorie	Places totales	Places pour les francophones	Places potentielles additionnelles pour les francophones
Champlain Ouest	Marianhill Long-Term Care and Community Support Services	I	139		12
Total			139	0	12

Légende : D = désigné I = identifié NI = non identifié F = caractère francophone reconnu

Un regard vers l'avenir | Nouvelle construction de places en soins de longue durée en Ontario

Le ministère des Soins de longue durée s'est engagé à créer un total de 15 000 nouvelles places en CSLD. De surcroît, le ministère s'est aussi engagé à réaménager 15 000 autres places. En date du 1^{er} octobre 2019, le ministère indiquait avoir déjà financé 7 889 nouvelles places, soit un peu plus de la moitié des places prévues. Présentement, le Réseau n'est pas impliqué dans l'attribution de places en soins de longue durée, que ce soit l'ajout de places dans des centres existants ou la création de nouveaux CSLD.

Recommandation 12

Que le Réseau soit consulté et impliqué dans le processus d'attribution et de réorganisation des places en soins de longue durée dans la région de Champlain.

Tableau 8

Recommandations (R) concernant les CSLD dans la région de Champlain par localité

Localité	Reconnaissance du caractère francophone des centres de soins de longue durée	Obtention de la désignation	Identification de centres de soins de longue durée additionnels
Champlain Est	<ul style="list-style-type: none"> ● Centre d'accueil Roger-Séguin (R2) ● Maison de soins infirmiers de Pinecrest (R2) ● Résidence Champlain (R2) ● Résidence Prescott et Russell (R4) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Foyer St. Jacques (R3) ● Foyer St-Viateur (R3) ● Caressant Care Bourget (R3) 	
Ottawa Est		<ul style="list-style-type: none"> ● Madonna Care Community (R5) 	
Ottawa Centre		<ul style="list-style-type: none"> ● Centre de soins de santé des anciens combattants Perley-Rideau (R6) 	<ul style="list-style-type: none"> ● St. Patrick's Home of Ottawa (R7) ● Carlingview Manor (R8)
Ottawa Ouest			<ul style="list-style-type: none"> ● Extendicare West End Villa (R9) ● Granite Ridge Care Community (R10)
Champlain Ouest		<ul style="list-style-type: none"> ● Marianhill Long-Term Care and Community Support Services (R11) 	

<u>Tableau 9</u>				
Capacité anticipée en places de soins de longue durée par localité dans la région de Champlain à la suite de l'adoption des recommandations				
Localité	Nombre de places requises pour francophones selon le ratio du ministère des Soins de longue durée	Nombre de places en soins de longue durée avant les recommandations	Nombre de places en soins de longue durée recommandées	Nombre de places à la suite des recommandations
Champlain Est (Prescott-Russell)	497	233	242	+187
Champlain Est (Stormont, Dundas et Glengarry)		209	0	
Ottawa Est	270	326	148	+204
Ottawa Centre	485	220	80	(185)
Ottawa Ouest	83	0	62	(21)
Champlain Ouest	58	0	12	(46)
Total	1 393	988	544	+139

Conclusion

En somme, les recommandations émises précédemment sont basées sur des consultations avec la population francophone ainsi que sur les données accessibles concernant les places en soins de longue durée. L'analyse de ces données a souligné l'absence de critères précis permettant de reconnaître le caractère francophone de certains CSLD.

Bien que le continuum de SEF offerts aux patients/clients et résidents ait connu une nette amélioration dans les dernières décennies, il existe présentement une pénurie de places en soins de longue durée pour les francophones dans toutes les localités étudiées, à l'exception d'Ottawa Est. De plus, deux localités – Ottawa Ouest et Champlain Ouest – ne comptent présentement aucun CSLD capable d'assurer une offre de SEF. La mise en œuvre des recommandations proposées permettrait de poursuivre les améliorations et de réduire ou de combler plusieurs écarts en matière de SEF. Ceci permettrait d'assurer un accès équitable à des soins de longue durée de qualité en français.

De même, une plus grande implication du Réseau dans le cadre de l'attribution ou le réaménagement de places en soins de longue durée assurerait une plus grande voix à la communauté francophone de l'Est de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Réseau.

Annexe A

Catégories de CSLD et capacité en matière de SEF

Catégorie 1 : Organismes à caractère francophone

Un organisme à caractère francophone reconnu est un organisme qui est en mesure d'offrir des SEF de manière active et permanente. Généralement, tous les employés de cet organisme qui sont en contact avec les résidents parlent le français et sont capables d'offrir des services dans cette langue. De surcroît, un tel organisme est également en mesure d'offrir un milieu de vie francophone à ses résidents, ce qui comprend de la programmation et des activités en français.

Les résidents francophones qui choisissent un CSLD à caractère francophone devraient, en théorie, y avoir accès en priorité, à moins de besoins pressants chez d'autres résidents ; ce processus est le même pour les autres CSLD dont le caractère religieux ou culturel est reconnu. Par exemple, dans la région de Champlain, on retrouve un centre pour la communauté italienne (Villa Marconi), un centre pour les communautés asiatiques (The Glebe Centre), un centre pour la communauté juive (Hillel Lodge), ainsi qu'un centre pour les communautés autochtones (Tsi Ion Kwa Nonh So:te).

Dans la région de Champlain, il existe trois CSLD dont le caractère francophone a été reconnu. Ces trois centres sont la Résidence Saint-Louis, le Centre de soins de longue durée Montfort, ainsi que le Centre d'accueil Champlain. Les deux premiers sont situés dans la localité d'Ottawa Est, alors que le dernier est dans Ottawa Centre.

En l'absence de normes précises, le caractère francophone d'organismes offrant des soins de longue durée est mal compris et est reconnu de manière variable. Historiquement, ce type de reconnaissance était octroyé par les Conseils régionaux de santé, qui assuraient la planification locale des services de santé jusqu'en 2005. Le RLISS de Champlain a maintenu cette reconnaissance, mais aucun nouveau CSLD à caractère francophone n'a été reconnu depuis la création du RLISS en 2006. De plus, des critères permettant d'identifier et de reconnaître le caractère francophone d'un CSLD n'ont jamais été établis. Il serait donc essentiel d'établir des critères clairs afin de guider les francophones qui sont à la recherche d'un CSLD – et surtout d'un milieu de vie – qui réponde à leurs besoins linguistiques et culturels.

Catégorie 2 : Fournisseurs de services de santé désignés

Un organisme ayant obtenu sa désignation en vertu de la *LSF* de l'Ontario satisfait aux exigences établies par le ministère des Affaires francophones. La désignation est une procédure juridique et administrative qui a présentement 34 exigences. Ce cadre législatif et réglementaire permet aux fournisseurs de services de démontrer qu'ils ont la capacité de fournir des SEF de façon permanente, tout en répondant aux besoins particuliers de la population francophone qu'ils servent. Lorsqu'ils sont désignés pour l'ensemble de leurs

services (désignation complète), ces organismes assurent une offre active et permanente de SEF. Dans le cas d'une désignation partielle, seuls certains programmes ou services (dans ce cas-ci, certaines unités) sont tenus d'offrir des SEF. Tous les trois ans, un organisme désigné (désignation partielle ou complète) doit également soumettre une attestation de conformité au RLISS afin de démontrer qu'il continue de respecter les exigences de désignation. Il convient de noter qu'un fournisseur de services désigné est considéré comme ayant la pleine capacité de fournir des SEF. Toutefois, ces organismes ne sont pas tenus d'offrir un milieu de vie majoritairement ou uniquement francophone. Les résidents francophones peuvent donc s'attendre à ce que des interactions se déroulent en anglais, particulièrement avec les autres résidents.

La région de Champlain comprend neuf CSLD désignés, dont les deux organismes à caractère francophone mentionnés précédemment, à savoir la Résidence Saint-Louis et le Centre de soins de longue durée Montfort. (Les organismes municipaux ne peuvent être assujettis à la *LSF*, c'est notamment le cas du Centre d'accueil Champlain, qui est opéré par la Ville d'Ottawa, et qui ne peut donc pas être désigné.) Géographiquement, les CSLD désignés se trouvent dans les localités d'Ottawa Centre, d'Ottawa Est et de Champlain Est.

Catégorie 3 : Fournisseurs de services de santé identifiés

Les fournisseurs de services identifiés ont l'obligation d'œuvrer à l'obtention de leur désignation en vertu de la *LSF*. L'attente est que ceux-ci déposent éventuellement (et dans un délai raisonnable, normalement de trois ans) un plan de désignation à la suite de leur identification. Le processus d'identification lui-même n'est pas précisé dans la *LSF*. Toutefois, les autorités de planification des services de la santé, à la suite d'analyses de la capacité locale et sur la recommandation d'acteurs œuvrant dans le milieu des services de santé en français, ont recours à l'identification d'organismes afin d'améliorer l'accès aux SEF.

Les organismes identifiés en sont au stade du développement de la capacité de SEF. Ceux-ci doivent analyser leurs ressources et mettre en place des mécanismes leur permettant d'offrir des SEF. À noter que ces derniers ne sont en aucun temps garantis. Cependant, les organismes identifiés possèdent souvent une certaine capacité de SEF au sein de leurs ressources humaines, du moins dans la région de Champlain.

La région compte cinq CSLD identifiés : trois dans la localité de Champlain Est, un dans Ottawa Est et un dans Champlain Ouest.

Catégorie 4 : Fournisseurs de services de santé non identifiés

Les organismes non identifiés n'ont aucune obligation d'offrir des SEF. Or, comme pour les organismes identifiés, il est tout de même possible que ceux-ci possèdent une certaine capacité de SEF.

Ces organismes ont tout de même la responsabilité de mettre en place une stratégie afin de répondre aux besoins de leurs résidents francophones, le cas échéant. Ces plans peuvent par exemple inclure des partenariats ou encore un recours à des interprètes.

La région de Champlain comprend 45 CSLD non identifiés. Ce nombre comprend le Centre d'accueil Champlain, organisme à caractère francophone reconnu mais qui, à titre de CSLD municipal, ne peut être identifié ou désigné.

Sources :

1. Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français*. Consulté le 17 octobre 2019 au http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/docs/Guide_concernant_les_SS_EF_FINAL.pdf.
2. Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain. *Centres de santé communautaire*. http://www.champlainhin.on.ca/Accountability/SAA/CHC%20MSAAs.aspx?sc_Lang=fr-CA

Bibliographie

DE MOISSAC, D. et S. Bowen (2018). « Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada ». *Journal of Patient Experience*, volume 6, numéro 1.

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.

GESTALT COLLECTIVE (2016). *Specialized Behavioural Support Unit at Peter D. Clark Long-Term Care Home*. Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain.

NIEBOER, AP, M. Strating (2012). « Innovative culture in long-term care settings: the influence of organizational characteristics ». *Health Care Manage Rev.*, volume 37, numéro 2, pp. 165-74.

PEMBROKE FRENCH LANGUAGE HEALTH SERVICES COMMITTEE (1989). *French Language Health Services In Pembroke Consultation, Analysis and Recommendations*. Rapport rédigé pour le compte du ministère de la Santé de l'Ontario.

RÉSEAU DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE L'EST DE L'ONTARIO. (2016). Collecte des données linguistiques - Recommandations de Réseau. Consulté le 16 juillet 2020 au <https://www.rssf.on.ca/ressources/documentation-fr/>

SOCIÉTÉ ALZHEIMER DU CANADA. *La Communication; Au jour le jour*. Consulté le 8 juillet 2019 au <https://alzheimer.ca/fr/Home/Living-with-dementia/Ways-to-communicate>.