

---

# Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans la région de Champlain

Analyse de capacité

31 mars 2021



---

## Introduction

De nombreuses études reconnaissent l'importance de recevoir des services de santé dans sa langue maternelle et confirment les bienfaits qui en découlent<sup>1,2</sup>. Dans le cas de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances (SM&D), accéder à des services dans la langue appropriée est d'autant plus important puisque «la communication représente l'outil essentiel des intervenants»<sup>3</sup>. De plus, la prévalence des problèmes de SM&D est plus élevée parmi les francophones en situation minoritaire que pour la population en général. Ainsi, « 38% de la population francophone en situation linguistique minoritaire souffre de troubles mentaux et de consommation de substances contre 34% [de la population générale] au Canada [...] »<sup>4</sup>. Le manque de données récentes sur la prévalence des troubles de SM&D chez les francophones de l'Ontario ne permet présentement pas de faire une comparaison avec la population en général. Cependant, certaines données sur l'accès aux services de santé mentale sont disponibles. Dans une étude publiée par Cardinal et ses collaborateurs (2018)<sup>5</sup>, on cite une enquête réalisée par Statistique Canada (2000-2001), « 66% des Franco-Ontariens n'ont jamais ou presque jamais accès à des centres de traitement de la toxicomanie offrant des services en français et 53% n'ont jamais ou presque jamais accès à des services de santé mentale en français. » Le rapport d'enquête précise que les participants de l'enquête demeureraient tous dans une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*<sup>6</sup>.

Cette enquête de Statistique Canada souligne le fait que l'accès des francophones aux services en français (SEF) laisse à désirer, même dans les régions désignées. Une analyse de la capacité dans une région donnée permet de faire le point sur les services

---

<sup>1</sup> DE MOISSAC, D. et Bowen, S. (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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Société Santé en français. (s.d.). La santé mentale en français : Comprendre la complexité des enjeux et l'urgence de collaborer. <https://www.savoir-sante.ca/en/regions/saskatchewan/download/27/71/21?method=view>

<sup>4</sup> Bouchard, L., Colman, I. & Batista, R. (2018). Santé mentale chez les francophones en situation linguistique minoritaire. *Reflets*, 24 (2), 74–96. <https://doi.org/10.7202/1053864ar>

<sup>5</sup> Cardinal, L., Normand, M., Gauthier, A. P., Laforest, R., Huot, S., Prud'homme, D., Castonguay, M., Eddie, M.-H., Savard, J. & Yaya, S. (2018). L'offre active de services de santé mentale en français en Ontario : données et enjeux. *Minorités linguistiques et société / Linguistic Minorities and Society*, (9), 74–99. Consulté le 2 juillet au <https://doi.org/10.7202/1043497ar>

<sup>6</sup> Loi sur les services en français. Consulté le 7 juillet 2020 au <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>

---

présentement offerts et d'identifier les écarts en matière de services en français. Pour la province de l'Ontario, toutefois, une analyse complète du secteur de santé mentale devrait impliquer plusieurs ministères, chacun étant chargé de financer différentes facettes de ce secteur. Quelques-uns de ces ministères sont : le ministère de la Santé (qui comprend le ministère associé délégué au dossier de la Santé et de la Lutte contre les dépendances), le ministère du Procureur général, et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC)<sup>7</sup>. La distribution des services de ce secteur au sein de plusieurs ministères fera l'objet de discussions plus bas. De plus, d'autres organismes à but non lucratif offrent aussi de tels services sans recevoir de financement public. Finalement, une certaine gamme de services sont offerts dans des milieux où l'utilisateur est responsable des frais encourus. Le présent rapport se limitera donc aux organismes financés par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, les autres organismes étant exclus de l'analyse.

Pour compléter l'analyse de capacité, le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE) a recensé les services de SM&D financés par le RLISS de Champlain. Cet exercice a permis d'examiner la gamme de services offerts en fonction du statut de désignation<sup>8</sup> de chaque organisme du secteur et d'identifier des écarts dans l'offre de services en français. Les recommandations découlent de cette analyse. Ce rapport porte uniquement sur la région de Champlain qui s'étend de [Deux Rivières à l'ouest, à Hawkesbury et Bainsville à l'est](#).

## Contexte

Telle que brièvement présentée précédemment, la distribution des programmes et services de santé mentale et de lutte contre les dépendances s'étend au-delà des RLISS, et évolue au fil du temps. Plus récemment, des changements sont survenus à la suite de la fusion du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avec le ministère des Services sociaux et communautaires pour former le MSESSC. Par la suite, un changement dans la supervision des services pour jeunes a eu lieu ; ceux-ci ont été transférés du MSESSC au ministère de la Santé. Ces services ne relèvent pas des RLISS et demeurent financés directement par le ministère de la Santé.

De plus, même lorsque le financement reçu est affecté à un certain type de programme (par exemple, le programme de counseling – santé mentale en milieu communautaire), les fournisseurs ont une certaine liberté lors du développement de leur offre de services. La

---

<sup>7</sup> Ministères du Gouvernement de l'Ontario. Consulté le 7 juillet au <https://www.ontario.ca/fr/page/ministeres-gouvernementaux>

<sup>8</sup> Les statuts de désignation sont définis à l'Annexe A

---

prestation et la portée de cette offre pourrait alors grandement différer d'un fournisseur à l'autre. Il est donc ardu de comparer l'offre de services entre deux fournisseurs et de créer une image complète de l'ensemble des services offerts à la population.

En Ontario, les services en français sont régis depuis 1986 par la *Loi sur les services en français (LSF)*. Relevant du ministère des Affaires francophones, ce cadre législatif concerne l'ensemble des services gouvernementaux de la province. Cependant, il existe des variations dans la mise en œuvre de celui-ci par les différents ministères.

Les organismes de SM&D financés par le RLISS peuvent avoir l'un des trois statuts suivants en ce qui concerne leur offre de services en français : ces organismes peuvent être désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*, identifiés pour obtenir la désignation ou non identifiés. Un organisme désigné doit offrir des SEF de façon active et permanente pour tous ses programmes et services désignés. Pour sa part, un organisme identifié doit assurer la prestation au public de services de santé en français, conformément à sa capacité actuelle en la matière<sup>9</sup>. Finalement, un organisme non identifié doit mettre en place un plan pour répondre aux besoins de ses clients francophones (interprétation, rediriger les clients) mais pourrait avoir une certaine capacité en matière de SEF. (Les organismes désignés, identifiés et non identifiés, sont définis de manière plus complète à l'Annexe A).

Il importe également de tenir compte du contexte systémique actuel. D'abord, le ministère de la Santé a annoncé, en février 2019, une réorganisation des services de santé en Ontario<sup>10</sup>. Ce processus incite les organismes de santé à se regrouper et à collaborer afin d'offrir une trajectoire de soins intégrée à leurs patients. Ces regroupements sont nommés *équipes Santé Ontario* (ÉSO). À l'heure actuelle, le processus de mise en œuvre des ÉSO n'en est qu'à ses débuts. De plus, il n'a pas encore été établi si la désignation en vertu de la *LSF* pourrait être applicable aux ÉSO. Souligner les rôles des divers fournisseurs – en amont de la restructuration – permettrait donc aux autorités du système de santé de mieux combler les lacunes à mesure que le nouveau système est instauré. C'est pour cette raison que le Réseau met de l'avant plusieurs constats et recommandations dans le présent rapport.

---

<sup>9</sup> 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 16 juillet au <http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/highlights.aspx>

<sup>10</sup> Salle de presse - Gouvernement de l'Ontario. (26 février 2019). Consulté le 3 juillet 2020 au <https://news.ontario.ca/mohltc/fr/2019/02/le-gouvernement-pour-la-population-de-lontario-elimine-les-obstacles-a-de-meilleurs-soins-aux-patien.html>

---

La pandémie actuelle de COVID-19 force les organismes de santé mentale et de lutte contre les dépendances à réorganiser leurs services afin de pouvoir les offrir de façon virtuelle. De nouveaux partenariats pourraient donc émerger à cet effet, ce qui permettrait un meilleur usage des ressources bilingues. Des exemples de tels partenariats ont d'ailleurs été rapportés dans la région de Champlain. Par exemple, un fournisseur de service avec peu de ressources humaines pouvant servir la clientèle francophone mentionne avoir établi une communication avec un fournisseur similaire afin de recevoir du soutien pour les clients francophones. Il est toutefois important de considérer que malgré ces nouvelles possibilités, cette approche pourrait aussi mener à des défis additionnels pour les francophones. Ainsi, il est possible que certains usagers du système n'aient pas accès à la technologie nécessaire pour recevoir des services virtuels, que ce soit pour des raisons financières ou simplement en raison d'un accès Internet limité dans certaines régions. Il importe également de noter que plusieurs applications utilisées par les fournisseurs de SM&D pour la prestation de services virtuels ne sont offertes qu'en anglais.

## Méthodologie

Les données recueillies dans le présent rapport proviennent des ententes de responsabilisation entre le RLISS de Champlain et chacun des organismes de SM&D de la région de Champlain. L'information recueillie dans ces ententes ne concerne donc que les organismes en santé mentale qui reçoivent leur financement par l'entremise du RLISS et non ceux financés directement par le ministère de la Santé, ou par toute autre source. Par ce fait-même, le RLISS a donc l'autorité, s'il le juge pertinent, d'identifier pour la désignation n'importe lequel des organismes recensés dans ce rapport.

Certaines informations ont été tirées des sites web de certains organismes ou encore du site [lignesantéchamplain.ca](http://lignesantéchamplain.ca) qui est financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Par ailleurs, certaines clarifications ont été obtenues directement des gestionnaires de programmes d'organismes. Finalement, certaines données proviennent des rapports sur les services en français complétés par l'ensemble des fournisseurs de services financés par le RLISS et soumis par l'entremise du portail OZi.

Les données d'OZi servent aussi à compléter des rapports de capacité en matière de SSEF (services de santé en français). Les données ont été analysées en fonction de 14 régions équivalentes aux territoires de chacun des RLISS. Certains constats émis suite à la lecture du rapport de capacité de 2018-2019 feront l'objet de discussions plus loin<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (OZi). (2020). Rapport de capacité en matière de SSEF - RLISS de Champlain.

---

La région de Champlain étant très large, les fournisseurs de services ont été regroupés en trois régions géographiques distinctes dans le cadre du présent rapport. Ces régions sont Ottawa, Champlain Est et Champlain Ouest.

Les trois localités d'Ottawa (Ottawa Est, Ottawa Centre et Ottawa Ouest) ont été regroupées en une seule région, car la majorité des organismes de SM&D se trouvent à Ottawa Centre. Pour ce qui est de Champlain Est et de Champlain Ouest, de façon générale, les patients reçoivent leurs soins à même leur localité lorsque le service est offert. Les Tableaux 3 à 19 inclus ci-après illustrent quels types de services sont offerts par chacun des fournisseurs recensés dans le cadre de cet exercice.

Il convient de noter que l'analyse qui suit porte uniquement sur la question de l'accès pour les francophones aux services de SM&D en français. Cette analyse ne permet pas de déterminer s'il y a un nombre suffisant de services pour la population générale. Les recommandations qui découlent de cette analyse sont basées sur la proportion de programmes/services désignés en vertu de la *LSF* et identifiés pour la désignation. Ces recommandations ont pour objectif de déterminer s'il est pertinent d'identifier de nouveaux organismes ou programmes/services particulier afin d'accroître l'offre de SEF. Dans certains cas, des stratégies alternatives qui permettraient de combler les besoins ont aussi été soulignées.

### **Classification employée**

En général, l'allocation des fonds en provenance du RLISS se fait en fonction des centres fonctionnels. Chaque centre fonctionnel représente un type de services ou une composante du service. Dans le secteur de santé mentale et de lutte contre les dépendances, une soixantaine de centres fonctionnels sont recensés. Ceux-ci sont ensuite divisés en maintes catégories. Les centres fonctionnels ont été retenus à des fins de comparaison car ils sont utilisés par tous les fournisseurs de services. En règle générale, les catégories de centres fonctionnels employées dans cette analyse sont les mêmes que celles présentées par le ministère de la Santé, chaque catégorie regroupant des fournisseurs offrant le même type de services. La seule exception à noter se trouve dans la catégorie « Cliniques externes et dans la communauté » (santé mentale). La gamme de services de cette catégorie étant plus variable, représenter certains de ces services de manière individuelle permet de brosser un meilleur portrait de la réalité. Le texte qui suit présente la classification employée.

---

- **Lutte contre les dépendances**

- Programmes résidentiels
  - Gestion de sevrage \*
  - Traitement \*
- Programmes externes / communautaires
  - Gestion de sevrage dans la communauté
  - Traitement \*
  - Gestion de cas \*
  - Promotion de la santé

\*Lorsque les organismes offrent leurs services à un sous-groupe de la population, les programmes ont été sous-divisés selon qu'ils s'adressent aux hommes, aux femmes ou aux jeunes.

- **Santé mentale**

- Patients hospitalisés \*
- Cliniques externes et dans la communauté
  - Counseling
  - Équipe communautaire de traitement intensif (ECTI ; en anglais, Assertive Community Treatment Team - ACTT)
  - Intervention en situation de crise
  - Détournement et appui au système judiciaire
  - Santé mentale - alimentation
- Autres services non résidentiels
  - Accès centralisé/coordonné
  - Gestion de cas
  - Programme de soutien par les pairs
  - Promotion de la santé
  - Information et aiguillage

\*Lorsque les organismes offrent leurs services à un sous-groupe de la population, les programmes ont été sous-divisés selon qu'ils s'adressent aux adultes ou aux jeunes.

---

Les regroupements d'âge employés pour les catégories avec astérisque (\*) sont définis comme suit :

- Hommes/femmes/adultes : clients âgés de 18 ans ou plus.
- Jeunes : clients âgés de moins de 18 ans. Pour plusieurs organismes, toutefois, l'âge minimum est de 16 ans. Lorsque tel est le cas, ce minimum est indiqué dans le tableau.

Les Figures 1 et 2 présentent un schéma de la classification employée.

Figure 1 : Classification des services de lutte contre les dépendances

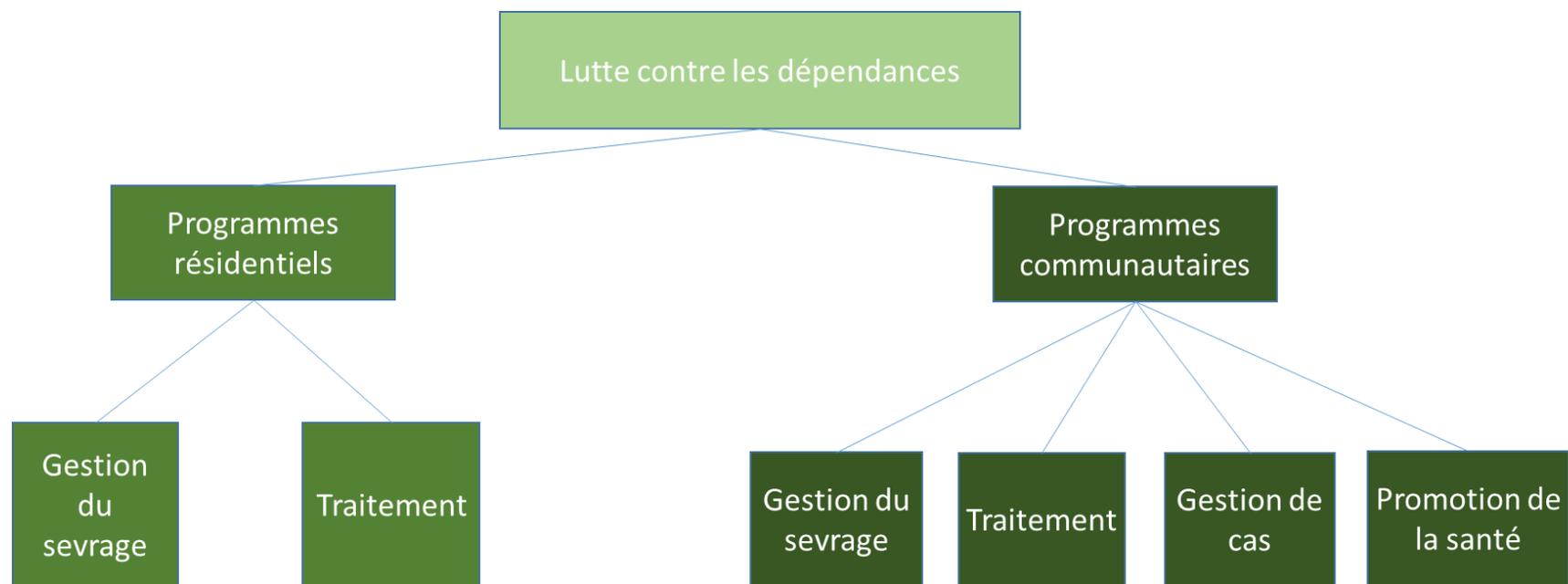
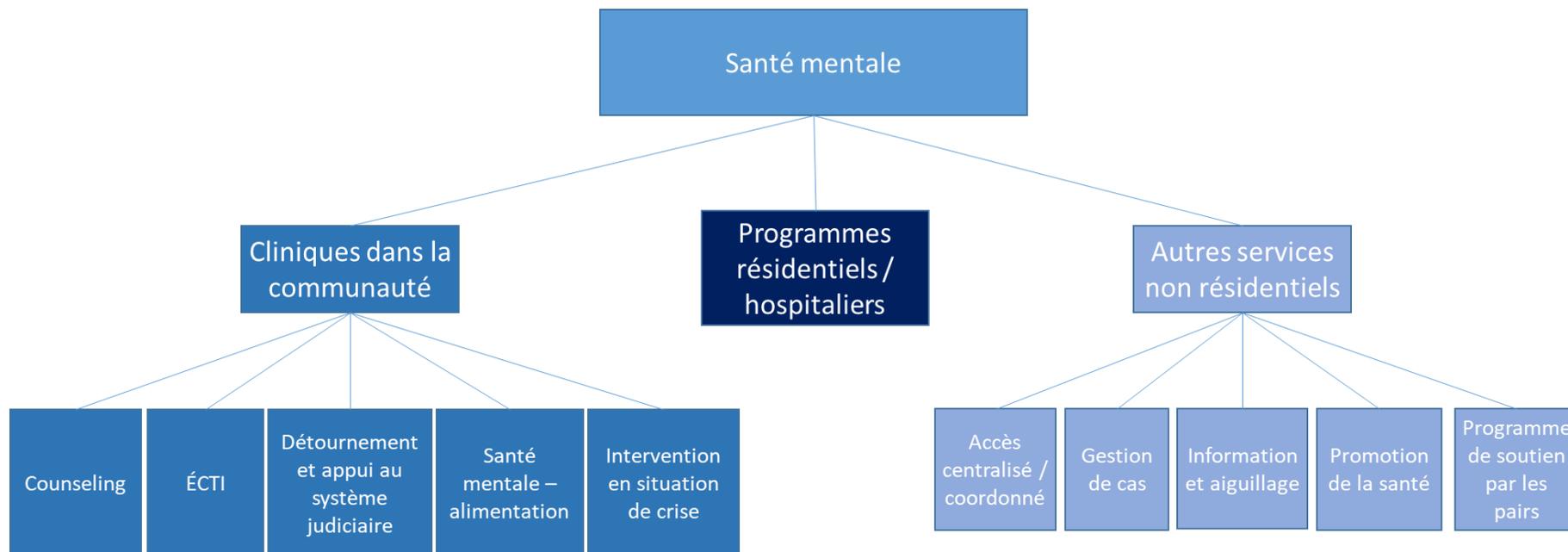


Figure 2 : Classification des services de santé mentale



## Analyse des données

Une liste des organismes offrant les types de services susmentionnés a été dressée à partir des ententes de responsabilisation avec le RLISS de Champlain. Ensuite, le statut de désignation des organismes a été ajouté en tant qu'indicateur de l'accès aux services en français. Par la suite, chaque type de services de SM&D a fait l'objet d'une analyse en fonction du statut de l'organisme qui l'offrait ainsi que la région servie. Des recommandations ont finalement été formulées afin d'améliorer l'accès aux SEF.

## ÉTAT DES LIEUX

La région de Champlain dénombre 43 fournisseurs avec une entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels pour les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Ces fournisseurs ont des obligations différentes en vertu de la *Loi sur les services en français* tel que mentionné précédemment. Dans le cadre de cette analyse, les organismes ont d'abord été séparés en deux groupes en fonction du type de services offerts, à savoir les services de santé mentale et ceux de lutte contre les dépendances.

Les données présentées au Tableau 1 comprennent les Programmes pour les victimes d'agressions ; ceux-ci ne sont toutefois pas traités dans cette analyse. De plus, certains organismes offrent les deux types de service (santé mentale, lutte contre les dépendances) et apparaissent donc dans les deux catégories.

Tableau 1 : Organismes offrant des services de SM&D selon leur statut de désignation

	Nombre total d'organismes	Désignés	Identifiés	Non identifiés
Total	43	15	4	24
Santé mentale	30	14	2	14
Lutte contre les dépendances	26	9	3	14

Le rapport de capacité généré par l'équipe OZi nous offre des données sur le secteur de SM&D en fonction des localités de Champlain. Ces données sont présentées au Tableau 2.

Tableau 2 : Organismes de SM&D par localité en fonction de leur statut de désignation

	Organismes désignés	Organismes identifiés	Organismes non identifiés
Champlain Est	3	0	0
Ottawa Est	1	0	1
Ottawa Centre	11	2	15
Ottawa Ouest	0	0	2
Champlain Ouest	0	2	6

Pour les tableaux suivants (3 à 19), la région géographique dans laquelle se trouve chaque fournisseur est identifiée à l'aide d'un code couleur. Ainsi, les organismes en blanc sont à Ottawa, ceux en jaune sont dans **Champlain Est** et ceux en vert sont dans **Champlain Ouest**.

## LUTTE CONTRE LES DÉPENDANCES (D)

### Programmes résidentiels

#### *Gestion du sevrage*

Tableau 3 : Organismes offrant des programmes résidentiels en gestion du sevrage (D)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓	✓

#### *Traitement*

Tableau 4 : Organismes offrant des programmes résidentiels de traitement (D)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Maison Fraternité*	Désigné	Ottawa	Ontario	✓	✓	✓
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain		✓	✓

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Dave Smith Youth Treatment Centre	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓		
Empathy House of Recovery	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	
Vesta Recovery Program for Women	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	
Serenity House	Non identifié	Ottawa	Ottawa			✓
Mackay Manor	Non identifié	Renfrew	Champlain Ouest			✓

\*À noter qu'il y a eu fusion du Centre psychosocial et de Maison Fraternité le 1er avril 2020, l'organisme se nomme maintenant Le CAP. Le Centre psychosocial avait une désignation pour ses services financés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et Maison Fraternité pour les services du ministère de la Santé et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

#### Observations - Programmes résidentiels de lutte contre les dépendances

Le service de *gestion du sevrage en milieu résidentiel* n'est offert qu'à un seul endroit dans la région (Montfort Renaissance), et ce, uniquement pour les gens de 16 ans et plus. Cet organisme est désigné pour tous ses programmes et sert la région de Champlain en entier.

Pour ce qui est du *traitement en milieu résidentiel*, plusieurs programmes sont en place pour chaque groupe d'âge :

- Pour les jeunes, ce service n'est offert qu'à Ottawa. Seul un des deux organismes qui offre ce programme, l'offre en français.
- Pour les femmes, ce service n'est aussi offert qu'à Ottawa. Deux des quatre organismes qui offrent ce service, l'offrent en français.
- Pour les hommes, ce service est offert en français à Ottawa. Deux des trois organismes qui l'offrent sont désignés. Il existe aussi un programme de ce type dans Champlain Ouest, offert par un organisme non identifié (Mackay Manor). Cet organisme se situe à l'extérieur de la région désignée en vertu de la LSF mais il doit servir le comté dans son entièreté. Aucun service de ce type n'est offert dans Champlain Est.

## Recommandations - Programmes résidentiels de lutte contre les dépendances

Un programme en milieu résidentiel de traitement des dépendances pour hommes est offert dans Champlain Ouest, soit à Mackay Manor.

Le site web de l'organisme indique que leurs services sont accessibles pour tout homme résidant en Ontario, bien que la priorité soit donnée aux résidents du Comté de Renfrew<sup>12</sup>, ce qui inclut la région désignée de Pembroke et de ses environs. Cet organisme est le seul à offrir ce service et par conséquent, il s'agit d'un service unique dans la région. Il en résulte la recommandation suivante :

- Que Mackay Manor soit identifié pour offrir ses services de lutte contre les dépendances en milieu résidentiel en français, en vertu de la *LSF*.

## Programmes externes / communautaires

### Gestion du sevrage

Tableau 5 : Organismes offrant des programmes externes de gestion du sevrage (D)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	√* 16+	√	√
Services de santé Royal Ottawa (SSRO)	Désigné partiel (pas ce programme)	Ottawa	Champlain		√	√
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell	√	√	√
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry	√	√	√
Mackay Manor	Non identifié	Renfrew	Champlain Ouest			√

\* Dans des cas de consommation d'opioïdes, Montfort Renaissance est aussi en mesure d'offrir ce service aux jeunes de 12-16 ans afin de leur assurer un accès plus rapide au traitement.

<sup>12</sup> Mackay Manor. Consulté le 3 juillet 2020 au <http://www.renfrewcountyaddictiontreatment.ca/>

## Traitement

Tableau 6 : Organismes offrant des programmes externes de traitement (D)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Centre de santé communautaire Côte-de-sable	Désigné	Ottawa	Ottawa	✓	✓	✓
Maison Fraternité*	Désigné	Ottawa	Ontario	✓	✓	✓
Centre de santé communautaire Centre-ville	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓	✓
Services de santé Royal Ottawa (SSRO)	Désigné partiel (ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain	✓	✓	✓
Centre pour femmes toxicomanes Amethyst	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓	
Dave Smith Youth Treatment Centre	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓		
Rideauwood	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓ 12+	✓	✓
Ottawa Inner City Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell	✓	✓	✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry	✓	✓	✓
Renfrew Victoria Hospital	Identifié	Renfrew	Champlain Ouest	✓ 12+	✓	✓
Pathways Alcohol & Drug Treatment Services	Non identifié	Champlain Ouest	Champlain Ouest	✓ 16+	✓	✓

\*À noter qu'il y a eu fusion du Centre psychosocial et de Maison Fraternité en date du 1er avril 2020, l'organisme se nomme maintenant Le CAP. Le Centre psychosocial avait une désignation pour ses

services financés par le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et Maison Fraternité pour les services du Ministère de la santé et le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

*Gestion de cas*

Tableau 7 : Organismes offrant des programmes externes de gestion de cas (D)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Champlain		✓	✓
Centre de santé communautaire Côte-de-sable	Désigné	Ottawa	Ottawa	✓	✓	✓
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓	✓
Centre pour femmes toxicomanes Amethyst	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓	
Ottawa Inner City Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	✓
Empathy House of Recovery	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	
Rideauwood Addiction and Family Services	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓ 12+	✓	✓
Vesta Recovery Program for Women	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓	
Wabano Centre for Aboriginal Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓	✓	✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell	✓	✓	✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (ce programme est désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry	✓	✓	✓

Mackay Manor	Non identifié	Renfrew	Champlain Ouest			✓
Pathways Alcohol & Drug Treatment Services	Non identifié	Renfrew	Champlain Ouest	✓ 16+	✓	✓

### *Promotion de la santé*

Tableau 8 : Organismes offrant des programmes externes de promotion de la santé (D)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie		
				Jeunes	♀	♂
Centre pour femmes toxicomanes Amethyst	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓	

### Observations - Programmes externes / communautaires de lutte contre les dépendances

Les services de lutte contre les dépendances en milieu externe/communautaire sont divisés en plusieurs catégories, tel que discuté plus haut. À Ottawa et dans Champlain Est, tous les services de *Gestion du sevrage* sont offerts en français à compter de l'âge de 16 ans, et les services de *Traitement* à compter de l'âge de 12 ans.

### *Gestion du sevrage*

Pour les jeunes et les femmes, ce service n'est pas offert dans Champlain Ouest. Pour ce qui est des programmes pour hommes, selon les ententes de responsabilisation, un seul organisme de la région (Mackay Manor) l'offre, et celui-ci est non identifié pour offrir des SEF. Situé dans la ville de Renfrew, cet organisme se trouve à l'extérieur de la région désignée en vertu de la *LSF*, mais sert le comté en entier. Du côté de l'hôpital Renfrew Victoria Hospital (RVH), la directrice du programme de gestion des dépendances a indiqué, lors d'un entretien téléphonique, que RVH offre maintenant ce service en partie (clients avec une dépendance aux opioïdes). Il est important de noter que RVH est un organisme identifié qui a soumis un plan de désignation pour son Service de traitement des dépendances au ministère de la Santé en novembre 2019. Ce plan est présentement à l'étude au Bureau des services en français du ministère de la Santé.

---

### *Traitement*

Pour Champlain Ouest, un organisme identifié offre ce service dans la région désignée, soit Renfrew Victoria Hospital. Cet organisme a déposé une demande de désignation pour le programme en question en novembre 2019.

### *Gestion de cas*

Dans la ville d'Ottawa, les services de *Gestion de cas* sont accessibles à la population adulte chez quelques organismes désignés. Toutefois, en ce qui concerne les jeunes, le seul organisme désigné qui travaille avec les jeunes requiert un âge minimum de 16 ans (Montfort Renaissance). Les services de *gestion de cas* pour les jeunes de 12-16 ans ne sont disponibles qu'auprès d'un organisme non identifié (Rideauwood Addictions and Family Services). Montfort Renaissance indique toutefois référer les jeunes francophones à Maison Fraternité (Centre Le CAP) pour ce type de service.

Champlain Ouest compte un organisme pour hommes (Mackay Manor) et un organisme pour tous les âges (Pathways Alcohol & Drug Treatment Services) qui offrent ce service. Ces deux organismes non identifiés servent la région désignée de Pembroke. Tout comme pour les services de *Gestion du sevrage*, la directrice du Programme de gestion des dépendances de RVH indique que le service de *gestion de cas* est offert, mais seulement pour les clients avec une dépendance aux opioïdes.

### *Promotion de la santé*

Les services de *promotion de la santé* en lutte contre les dépendances ne sont offerts qu'à Ottawa, par un seul organisme : le Centre pour femmes toxicomanes Amethyst. Cet organisme nouvellement désigné ne sert que les femmes.

### Recommandations - Programmes externes/communautaires de lutte contre les dépendances

Dans Champlain Ouest, avant de procéder à l'identification d'autres organismes pour les services qui, à l'heure actuelle, ne sont pas offerts en français, il serait bénéfique d'explorer la possibilité de confier l'offre des services de *gestion de cas* et de *gestion du sevrage* pour les francophones à Renfrew Victoria Hospital. La direction du programme de traitement des dépendances indique que leur offre de services inclut déjà la *gestion de cas* et la *gestion du sevrage* pour les clients aux prises avec une dépendance aux opioïdes. D'ailleurs, ils ont déjà mis plusieurs mécanismes en place pour obtenir la désignation en vertu de la *LSF* pour leur Programme de traitement des dépendances. Ces mécanismes comprennent

---

l'identification de postes désignés bilingues, en partie comblés par des employés bilingues<sup>13</sup> et la mise en place de mesures de contingence. Il serait donc plus facile de permettre à RVH d'étendre son offre de services en gestion de cas et gestion du sevrage pour toutes les dépendances, et ce, pour la population francophone de Champlain Ouest nécessitant ces services.

- Que le RLISS de Champlain explore la possibilité d'élargir l'offre de services de Renfrew Victoria Hospital afin de confier à ce dernier les services de *gestion de cas* et *gestion du sevrage* pour les francophones.

Les écarts identifiés ici-bas parmi les services de lutte contre les dépendances en milieu externe/communautaire sont des éléments qui seront ajoutés au plan d'action du Réseau.

- La désignation de Renfrew Victoria Hospital pour ses programmes régionaux permettra de pérenniser l'offre de ces services de SM&D. Le Réseau s'engage à effectuer un suivi auprès du Bureau des services en français du ministère de la Santé concernant le plan de désignation de Renfrew Victoria Hospital.

Pour ce qui est des services de *gestion de cas* pour jeunes à Ottawa, il serait nécessaire d'étudier l'offre de services du Centre Le CAP (dont fait maintenant parti Maison Fraternité) car certains services y sont financés par d'autres ministères. De plus, l'offre de services d'autres organismes qui ne relèvent pas des RLISS pourrait aussi être intéressante pour combler cet écart (programmes du MSESSC, ministère de la Santé). Si le Centre Le CAP se révèle être en mesure d'offrir ce service aux francophones, formaliser cette offre de services dans l'entente de responsabilisation de ce fournisseur engendrerait de grandes améliorations à l'offre de services.

- Le Réseau s'engage à effectuer un examen de l'offre de services du Centre Le CAP afin d'optimiser l'usage des ressources en français existantes par les francophones.

## SANTÉ MENTALE (SM)

### Programmes résidentiels / hospitaliers

---

<sup>13</sup> L'organisme a désigné un poste à temps plein, un second à temps partiel. Le poste à temps plein est comblé par un employé bilingue. Le service est offert sur rendez-vous seulement.

Tableau 9 : Organismes offrant des programmes résidentiels ou hospitaliers (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Champlain		✓
CHEO	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Champlain	✓	
Services de santé Royal Ottawa <ul style="list-style-type: none"> <li>programme de gériatrie</li> </ul>	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Champlain		✓ 65+
Services de santé Royal Ottawa <ul style="list-style-type: none"> <li>programme pour les jeunes</li> </ul>	Désigné partiel (Ce programme est en voie de désignation)	Ottawa	Champlain	✓	
Services de santé Royal Ottawa <ul style="list-style-type: none"> <li>autres</li> </ul>	Désigné partiel (Ces programmes ne sont pas désignés)	Ottawa	Champlain		✓
Corporation Salus	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Ottawa	✓ 16+	✓
Hôpital d'Ottawa	Désigné partiel (Ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain		✓
Ottawa Inner City Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Shepherds of Good Hope	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓

#### Observations - Programmes résidentiels / hospitaliers de santé mentale

À Ottawa et dans Champlain Est, des services de *santé mentale en milieu résidentiel/hospitalier* pour les adultes sont en partie offerts par des organismes désignés en vertu de la *LSF*. De plus, des organismes désignés d'Ottawa offrent aussi des services spécialisés pour les jeunes (18 ans et moins) ainsi que pour les aînés (65 ans et plus). Toutefois, aucun service de santé mentale résidentiel ou hospitalier n'est offert pour les jeunes à l'extérieur de la ville d'Ottawa. Cet écart signifie que les jeunes qui requièrent ce type de traitement doivent souvent être admis dans un endroit loin de leur résidence et de leur réseau de soutien.

À l'heure actuelle, le seul organisme offrant des services de *santé mentale en milieu résidentiel/hospitalier* dans la région désignée de Champlain Ouest est un organisme identifié depuis 1989, qui n'a pas encore obtenu sa désignation en vertu de la *LSF* (Pembroke Regional Hospital).

#### Recommandations - Programmes résidentiels / hospitaliers de santé mentale

Afin d'assurer un accès aux services de santé mentale en milieu résidentiel / hospitalier aux francophones de Champlain Ouest, il est recommandé :

- Que Pembroke Regional Hospital œuvre à l'obtention de la désignation en vertu de la *LSF* pour le *programme de santé mentale pour patients hospitalisés*.

#### **Cliniques dans la communauté**

## Counseling

Tableau 10 : Organismes offrant des programmes externes de counseling (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓
Services communautaires de géronto-psychiatrie	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓ 65+
Hôpital Montfort	Désigné	Ottawa	Ottawa, PR		✓
CHEO	Désigné partiel (Services de psychologie et travail social sont désignés)	Ottawa	Champlain	✓	
Services de santé Royal Ottawa	Désigné partiel (offert pour de nombreux programmes, programmes désignés sont gériatrie, programmes aux jeunes)	Ottawa	Champlain		✓
L'Hôpital d'Ottawa	Désigné partiel - (Deux programmes - un désigné, l'autre non)	Ottawa	Champlain		✓
Family Services Ottawa	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Jewish Family Services of Ottawa-Carleton	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Wabano Centre for Aboriginal Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓
Association canadienne de santé mentale Champlain Est	Désigné	Cornwall Hawkesbury	Champlain Est	✓ 16+	✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓
Arnprior Regional Health	Non identifié	Arnprior	Région d'Arnprior		✓

*Équipe communautaire de traitement intensif (ÉCTI)*

Tableau 11 : Organismes offrant des programmes communautaires de traitement intensif (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Hôpital Montfort	Désigné	Ottawa	Ottawa, PR		✓
Centre de santé communautaire Carlington	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓
Services de santé Royal Ottawa	Désigné partiel (Ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain		✓
Pinecrest Queensway Community Health Centre	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓

*Intervention en situation de crise*

Tableau 12 : Organismes offrant des programmes d'intervention en situation de crise (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Hôpital Montfort	Désigné	Ottawa	Ottawa, PR		✓
L'Hôpital d'Ottawa	Désigné partiel (Ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain		✓
Jewish Family Services of Ottawa-Carleton	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Wabano Centre for Aboriginal Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓

### *Détournement et appui au système judiciaire*

Tableau 13 : Organismes offrant des programmes de détournement et d'appui au système judiciaire (SM)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Ottawa		✓
Association canadienne de santé mentale - Champlain Est	Désigné	Cornwall Hawkesbury	Champlain Est	✓ 16+	✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓

### *Alimentation (programme régional)*

Tableau 14 : Organismes offrant des programmes externes pour les troubles de l'alimentation (SM)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
L'Hôpital d'Ottawa	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Champlain		✓

### Observations - Cliniques dans la communauté en santé mentale

Dans la ville d'Ottawa, l'accès à des services en français est plutôt limité pour le *programme d'intervention en situation de crise*. Ainsi, sur quatre organismes offrant ce type de service, un seul est en mesure de l'offrir en français (Hôpital Montfort). Il y a aussi un organisme avec une désignation partielle qui offre le même service (L'Hôpital d'Ottawa). Cependant, à l'heure actuelle, cette désignation ne s'applique pas au programme d'intervention en situation de crise. L'information concernant la capacité de ce programme n'est pas disponible puisque celle-ci n'est pas comprise dans le plan de ressources humaines consultable sur le portail OZi.

---

À Ottawa, plusieurs organismes désignés offrent les autres programmes regroupés dans la catégorie *Cliniques dans la communauté*. Il convient également de noter que L'Hôpital d'Ottawa offre un programme régional, soit le *Centre régional de traitement des troubles d'alimentation*. Ce programme désigné ne semble toutefois pas atteindre l'objectif de l'organisme en matière de ressources humaines pouvant servir les francophones. En ce qui concerne Champlain Est, encore une fois, tous les services en santé mentale offerts dans cette région le sont par des organismes désignés.

Dans Champlain Ouest, plusieurs de ces programmes sont aussi offerts par un organisme identifié (Pembroke Regional Hospital). Toutefois l'organisme n'a pas déposé de plan de désignation conforme depuis son identification, en 1989.

### Recommandations - Cliniques dans la communauté en santé mentale

Afin que les francophones puissent accéder à l'ensemble des services de santé mentale dans la communauté en français, il est recommandé :

- Que les *services d'intervention en situation de crise* de L'Hôpital d'Ottawa soient identifiés pour la désignation.
- Que Pembroke Regional Hospital œuvre à l'obtention de la désignation pour les programmes suivants :
  - *Counseling*
  - *ÉCTI*
  - *Intervention en situation de crise*
  - *Détournement et appui au système judiciaire*

Les éléments suivants seront inclus au plan d'action du Réseau afin de soutenir les efforts pour réduire les écarts aux SEF des cliniques de santé mentale dans la communauté.

- Le Réseau s'engage à effectuer un suivi auprès de l'Hôpital d'Ottawa afin que le *Centre régional des troubles de l'alimentation* dispose d'un nombre suffisant de ressources humaines ayant la capacité d'offrir des services en français.

Dans Champlain Ouest, les organismes devant offrir des SEF font face à d'indéniables défis en matière de recrutement de personnel bilingue. Afin de pallier au manque de main-d'œuvre spécialisée et bilingue, il serait donc souhaitable d'explorer les possibilités offertes par le Réseau de télémédecine de l'Ontario (Ontario Telemedicine Network – OTN). De fait,

des projets de ce genre sont déjà en cours de planification pour d'autres régions à faible densité francophone telles que Kingston.

- Le Réseau s'engage à étudier le modèle de partenariat visant à offrir des services de santé mentale en français en cours de développement dans la région de Kingston (par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario) afin de l'adapter à Champlain Ouest.

### Autres services non résidentiels

#### *Accès centralisé/coordonné*

Tableau 15 : Organismes offrant des services d'accès centralisé/coordonné (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Champlain		✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓

*Gestion de cas*

Tableau 16 : Organismes offrant des services de gestion de cas (SM)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓
Association canadienne de santé mentale - Ottawa	Désigné	Ottawa	Champlain		✓
Services de santé Royal Ottawa (SSRO)	Désigné partiel (Ce programme est en processus de désignation pour Schizophrénie - clinique externe)	Ottawa	Champlain		✓
CHEO	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Champlain	✓	
Corporation Salus	Désigné partiel (programme désigné)	Ottawa	Ottawa		✓
Ottawa Inner City Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Upstream Ottawa Mental Health Community Support	Non identifié	Ottawa	Ottawa	✓ 16+	✓
Wabano Center for Aboriginal Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Association canadienne de santé mentale - Champlain Est	Désigné	Champlain Est	Champlain Est	✓ 16+	✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓
Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓
Algonquins of Pikwakanagan	Non identifié	Golden Lake	Golden Lake		✓
Lanark Renfrew Health & Community Services	Non identifié	Lanark, Cobden, Beachburg			✓

*Programme de soutien par les pairs*

Tableau 17 : Organismes offrant des programmes de soutien par les pairs (SM)

Organisme	Statut en vertu de la <i>LSF</i>	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Montfort Renaissance Inc.	Désigné	Ottawa	Champlain	✓ 16+	✓
Services de santé Royal Ottawa (SSRO)	Désigné partiel (Ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain		✓
Ottawa Inner City Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Psychiatric Survivors of Ottawa	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓
Hôpital général de Hawkesbury	Désigné	Hawkesbury	Prescott Russell		✓
Cornwall Community Hospital	Désigné partiel (programme désigné)	Cornwall	Stormont Dundas Glengarry		✓

Pembroke Regional Hospital	Identifié	Pembroke	Champlain Ouest		✓
Lanark Renfrew Health & Community Services	Non identifié	Lanark, Cobden, Beachburg			✓

### Promotion de la santé

Tableau 18 : Organismes offrant des programmes promotion de la santé (SM)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Services de santé Royal Ottawa (SSRO)	Désigné partiel (Ce programme n'est pas désigné)	Ottawa	Champlain		✓
Wabano Centre for Aboriginal Health	Non identifié	Ottawa	Ottawa		✓

### Information et aiguillage

Tableau 19 : Organismes offrant des services d'information et d'aiguillage (SM)

Organisme	Statut en vertu de la LSF	Lieu	Région servie	Population servie	
				Jeunes	Adultes
Association canadienne de santé mentale	Désigné	Cornwall Hawkesbury	Champlain Est	✓ 16+	✓

### Observations - Autres services non résidentiels de santé mentale

Parmi les *autres services non résidentiels* offerts à Ottawa, des programmes d'*accès centralisé/coordonné* et de *gestion de cas* sont offerts par des organismes désignés. Pour ce qui est des *programmes de soutien par les pairs*, ce service est offert entre autres par un organisme désigné (Montfort Renaissance), et un organisme avec désignation partielle (Services de santé Royal Ottawa-SSRO). Le *programme de soutien par les pairs* ne fait pas partie des programmes désignés au SSRO. En ce qui concerne les services de *promotion de la santé*, seuls deux organismes offrent ce type de service, dont un non identifié et l'autre avec une désignation partielle (SSRO). Toutefois, ce service n'est pas désigné. L'information concernant la capacité de ces deux programmes au SSRO n'est pas accessible puisque ces

---

programmes ne sont pas inclus dans le plan de ressources humaines consultable sur le portail OZi.

Tous les services offerts dans Champlain Est sont offerts en français dans des organismes désignés en vertu de la *LSF*. Cependant, les organismes financés par le RLISS dans cette région n'offrent aucun service pour les jeunes.

Finalement, parmi les services offerts à Pembroke, les *autres services non résidentiels* recensés dans cette section sont tous offerts par un organisme identifié (Pembroke Regional Hospital). Cet organisme n'a toutefois pas encore déposé de plan de désignation conforme.

### Recommandations - Autres services non résidentiels de santé mentale

Afin de bonifier l'offre de services en français des *autres services non résidentiels*, deux recommandations sont formulées :

- Que les programmes des Services de santé Royal Ottawa suivants soient identifiés pour la désignation :
  - *Programme de soutien par les pairs*
  - *Promotion de la santé*
  
- Que Pembroke Regional Hospital œuvre à l'obtention de la désignation pour les programmes suivants :
  - *Accès centralisé/coordonné*
  - *Gestion de cas*
  - *Programme de soutien par les pairs*

Une fois de plus, le Réseau s'engage à explorer la possibilité d'offrir des services par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario.

### **Informations fournies par OZi**

Les rapports de 2018-2019<sup>14</sup> étant maintenant accessibles, une revue des indicateurs en ce qui a trait au secteur de SM&D pour la région de Champlain a été complétée. Pour une liste complète des indicateurs inclus dans les rapports OZi, veuillez consulter l'Annexe B.

---

<sup>14</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (OZi). (2020). Rapport de capacité en matière de SSEF - RLISS de Champlain.

Certains indicateurs du rapport ont permis de faire des observations particulièrement intéressantes dans le cadre d'une analyse de capacité de ce secteur. Également, ces observations permettent de formuler des recommandations générales qui s'appliquent à l'ensemble des fournisseurs de services de SM&D. Les indicateurs retenus font l'objet de discussions au Tableau 20, avec les données pour chacune des localités tirées dudit rapport pour l'année 2018-2019.

Tableau 20 : Indicateurs de rendement des rapports OZi

Indicateur	Champlain	Champlain Est	Ottawa Est Centre Ouest	Champlain Ouest	Observations
6. Pourcentage de FSS qui réfèrent leurs clients francophones vers d'autres FSS, le cas échéant	D-0% I-0% NI-50%	0%	D-0% NI-100% D-0% I-0% NI-53% NI-50%	I-0% NI-33%	La proportion de fournisseurs qui réfèrent les clients francophones est très variable selon la région ainsi que selon leur statut en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> . Dans la région de Champlain, certains FSS non identifiés réfèrent leurs clients. Aucun organisme désigné ou identifié ne réfère ses clients.
<p>Ces résultats soulignent la nécessité de sensibiliser les organismes du secteur de santé mentale et de lutte contre les dépendances à l'importance des services en français et de mettre en valeur les alternatives telles que référer les patients francophones vers des organismes qui peuvent répondre à leurs besoins. Chez les organismes non identifiés, il serait souhaitable que tous les fournisseurs redirigent leurs clients francophones vers des ressources appropriées. Chez les organismes désignés et identifiés, il est probable qu'au moins une partie de ces services soit offerte en français au sein même de l'organisme. Cependant, puisque l'indicateur cherche à déterminer si l'organisme réfère ses clients francophones lorsqu'il n'est pas en mesure de répondre à leurs besoins, il serait tout de même désirable que cette pratique soit mise en œuvre par l'ensemble des fournisseurs incapables d'offrir des SEF.</p> <p>Note : cet indicateur repose sur trois conditions préexistantes, à savoir 1) la collecte de l'identité linguistique par le fournisseur; 2) la présence d'un organisme ayant la capacité nécessaire pour répondre au besoin et 3), une cartographie des services offerts en français.</p>					
7. Pourcentage de FSS qui colligent la satisfaction de	D-100% I-75% NI-83%	D-100%	D-100% NI-100% D-100%	I-50%, NI-100%	L'ensemble des organismes désignés colligent la satisfaction de leur clientèle. De plus, une bonne partie des organismes identifiés et

Indicateur	Champlain	Champlain Est	Ottawa Est Centre Ouest	Champlain Ouest	Observations
la clientèle à l'égard des SEF			I-100% NI-80% NI-50%		non identifiés colligent aussi cette information.
<p>Le taux de FSS qui colligent la satisfaction des clients à l'égard des services en français est généralement très élevé ce qui pourrait être indicateur du souci qu'ont les fournisseurs de ce secteur d'offrir un service de qualité.</p> <p>Il serait intéressant de recenser le type de questions utilisé chez les divers fournisseurs de santé et d'offrir des recommandations quant aux questions pouvant générer les données les plus utiles en ce qui a trait aux SEF.</p>					
8. Pourcentage de FSS qui arriment leurs clients francophones avec leurs RH ayant la capacité d'offrir des SEF	D-60%, I-75%, NI-50%	D-67%	D-100% NI-0% D-55% I-100% NI-60% NI-50%	I-50% NI-33%	Chez les FSS désignés, seuls ceux de Champlain Est rapportent que 100% des fournisseurs arriment les clients francophones aux ressources humaines pouvant offrir des services en français. Chez les FSS non identifiés, seulement 50% adhèrent à cette pratique.
<p>L'accès aux services requis dans la langue appropriée est l'un des éléments de base de la désignation, il est donc surprenant de constater qu'un grand nombre de fournisseurs de services de santé <b>désignés</b> n'ont pas indiqué arrimer la clientèle francophone à leurs RH ayant des compétences en français. D'autre part, les organismes identifiés et non identifiés n'adhèrent à cette pratique que d'une manière très variable.</p> <p>Ces observations mènent à deux constats. D'abord, il est nécessaire de sensibiliser les FSS en général à l'importance pour leur clientèle francophone d'obtenir les services dans la langue requise, particulièrement dans ce secteur où l'intervention elle-même repose sur la communication. De plus, il serait nécessaire d'optimiser les stratégies permettant aux clients francophones de savoir quels sont les organismes capables de leur offrir des services en français</p>					
9. Pourcentage de services directs à la population non identifiés	16%	0%	80% 16% 100%	18%	Le % de services non identifiés est très variable à travers la région de Champlain. Seul Champlain Est n'a aucun service non identifié

Indicateur	Champlain	Champlain Est	Ottawa Est Centre Ouest	Champlain Ouest	Observations
<p>Dans un secteur où la communication est à la base de l'intervention, il est impératif que ce nombre soit de 0.</p> <p>De plus, il importe de considérer les résultats associés à cet indicateur avec précaution. Ainsi, accéder à un service dans un organisme identifié ne veut pas dire que les services y seront offerts en français. L'absence de services non identifiés n'indique donc pas nécessairement un accès à tous les services du continuum en français.</p>					

Tel qu'indiqué précédemment, les indicateurs présentés ont été sélectionnés car ils offraient de l'information particulièrement utile dans le cadre de l'analyse de capacité du secteur de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Cependant, plusieurs autres indicateurs sont utilisés dans les rapports OZi.

Par exemple, certains indicateurs – tels que le taux de soumission des rapports de SEF – permettent d'obtenir une vue d'ensemble du système, mais ne sont que de peu d'utilité dans une analyse de capacité des services. De même, les indicateurs liés à la capacité et aux ressources humaines en place chez les différents fournisseurs sont moins pertinents dans le cadre de cette analyse puisque les données agrégées se rapportent à l'ensemble d'un secteur ou d'une localité et non à des programmes/services ou des organismes en particulier.

Finalement certains indicateurs ne semblaient pas représentatifs de la réalité vécue sur le terrain. Par exemple, le taux de complétion moyen des exigences de désignation est auto-rapporté et souvent peu représentatif du taux de conformité obtenu lors d'une révision externe et objective des pratiques de l'organisme. Un autre exemple d'incohérence apparaît lorsque les indicateurs 5 (collecte de l'identité linguistique), 10 (francophones servis par des FSS non identifiés) et 11 (francophones servis par des FSS identifiés et désignés) sont regroupés. Le rapport indique que pour l'ensemble de la région de Champlain, 100% des FSS désignés et identifiés et 88% des FSS non identifiés colligent l'identité linguistique de leur clientèle. Si tel est le cas, cela remet en question la plausibilité que 98% des francophones soient servis par des fournisseurs désignés et qu'aucun francophone ne soit servi par des fournisseurs identifiés. Un coup d'œil permet de constater qu'il existe une incohérence entre ces affirmations et la distribution géographique des fournisseurs de service dans l'ensemble de la région de Champlain. Ainsi, il est peu probable que tous les

---

résidents francophones de la ville de Pembroke dans Champlain Ouest nécessitant des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances se rendent jusqu'à Ottawa (150 kilomètres) pour recevoir leurs services.

## Recommandations

### Recommandations globales pour les fournisseurs de services du secteur de santé mentale et de lutte contre les dépendances :

- Avec la popularité croissante des services virtuels, il est recommandé que les besoins des francophones soient considérés à toutes les étapes du développement et de l'implantation de ces outils, à la fois les systèmes de télémédecine ou d'applications virtuelles.
- Il est recommandé de poursuivre l'analyse du secteur de santé mentale et de traitement des dépendances au-delà des organismes inclus dans le présent rapport afin de dresser un portrait plus inclusif et plus complet du secteur et identifier les écarts.

### *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans Champlain Ouest*

De grandes lacunes demeurent quant à l'accès aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances en français dans Champlain Ouest. Généralement, les services ne sont offerts que par un petit nombre d'organismes ; un faible nombre de recommandations permettrait donc une nette amélioration.

### *Santé mentale*

Pembroke Regional Hospital est le seul organisme de Champlain Ouest qui offre toute une gamme de services de santé mentale à la communauté. Celui-ci est situé dans une région désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cet organisme est identifié depuis 1989 et n'a, à ce jour, toujours pas présenté de plan de désignation conforme.

- Que les autorités locales de santé mettent en œuvre des mécanismes de responsabilisation à l'endroit de cet organisme afin de favoriser l'avancement du processus de désignation dans les meilleurs délais. Les programmes à inclure sont les suivants :
  1. Programmes résidentiels/hospitaliers
  2. Cliniques dans la communauté :

- Counseling
  - ÉCTI
  - Détournement et appui au système judiciaire
  - Intervention en situation de crise
3. Autres services non résidentiels
- Accès centralisé/coordonné
  - Gestion de cas
  - Programme de soutien par les pairs

#### *Lutte contre les dépendances*

- Il est recommandé que le RLISS de Champlain explore la possibilité d'élargir l'offre de services de Renfrew Victoria Hospital afin de confier à ce dernier les services de *gestion de cas* et *gestion du sevrage* pour les francophones.
- Il est recommandé que Mackay Manor soit identifié pour une désignation en vertu de la *LSF* pour son service de lutte contre les dépendances en milieu résidentiel ; ce programme est le seul offert dans Champlain Ouest.

#### *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances à Ottawa*

En général, les résidents de la ville d'Ottawa ont accès au continuum de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances en français, à quelques exceptions près. Ainsi, les recommandations suivantes sont de mise :

- Que les *services d'intervention en situation de crise* de L'Hôpital d'Ottawa soient identifiés pour la désignation.
- Que les Services de santé Royal Ottawa poursuivent leur travail par l'ajout de programmes à leur désignation, en priorisant les programmes suivants :
  - *Programme de soutien par les pairs*
  - *Programme de promotion de la santé*

#### *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans Champlain Est*

Dans Champlain Est, tout le continuum de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances en place est présentement offert par des organismes désignés en vertu de la *LSF*. Aucune nouvelle identification ne s'impose pour le moment.

---

## Plan d'action du Réseau

### *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances de Champlain Ouest*

- Le Réseau s'engage à effectuer un suivi auprès du Bureau des services en français du ministère de la Santé concernant le plan de désignation de Renfrew Victoria Hospital pour son service de *traitement des dépendances*.
- La directrice du programme de traitement des dépendances indiquant un très faible taux d'utilisation du service par les francophones, il serait donc de mise d'envisager la mise en œuvre d'un plan de communications avec cet organisme afin d'informer les francophones de la région de l'existence de cette capacité de services en français. De même, il y aurait lieu de promouvoir l'offre de services en français auprès des autres fournisseurs locaux afin de faciliter l'aiguillage de la clientèle.
- Que le Réseau, en collaboration avec le RLISS, étudie le modèle de partenariat visant à offrir des services de santé mentale en français en cours de développement dans la région de Kingston (par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario) afin d'explorer la possibilité de l'adapter à Champlain Ouest.

### *Services de santé mentale et de lutte contre les dépendances d'Ottawa*

- Le Réseau s'engage à effectuer un suivi auprès de l'Hôpital d'Ottawa afin que le Centre régional des troubles de l'alimentation dispose d'un nombre suffisant de ressources humaines ayant la capacité d'offrir des services en français. Ce programme ne semble présentement pas atteindre ses objectifs en ce qui concerne la dotation.
- Le Réseau s'engage à effectuer un examen de l'offre de services du Centre Le CAP afin d'optimiser l'usage des ressources en français existantes par les francophones.

### *Actions pour l'ensemble du secteur*

- Le Réseau s'engage à poursuivre son travail afin de sensibiliser les fournisseurs de services à l'importance pour les francophones de recevoir des services de santé dans leur langue. Comme l'illustrent les résultats obtenus pour les indicateurs 6 (transfert des clients francophones) et 8 (arrimage des clients francophones avec employés ayant des compétences linguistiques en français), ces pratiques ne sont pas suffisamment courantes à l'heure actuelle et mériteraient d'être renforcées par les fournisseurs de services.

- Le Réseau s'engage à produire et distribuer des outils permettant aux fournisseurs de mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de collecte de l'identité linguistique et de collecte de la satisfaction à l'égard de la qualité des services en français reçus

Tableau 21 : Sommaire des recommandations

<p><b>Champlain Ouest</b></p>	<p><b>Lutte contre les dépendances</b> Les recommandations suivantes sont de mise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorer la maximisation de l'offre de services de RVH pour les francophones de la région.</li> <li>• Identifier Mackay Manor pour son service de traitement des dépendances en milieu résidentiel.</li> </ul> <p><b>Santé mentale</b> La recommandation suivante est de mise :</p> <p>Que les autorités locales de santé mettent en œuvre des mécanismes de responsabilisation à l'endroit de Pembroke Regional Hospital afin de favoriser l'avancement du processus de désignation dans les meilleurs délais. Les programmes à inclure seraient les suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programmes résidentiels / hospitaliers</li> <li>2. Cliniques dans la communauté : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Counseling</li> <li>• ÉCTI</li> <li>• Détournement et appui au système judiciaire</li> <li>• Intervention en situation de crise</li> </ul> </li> <li>3. Autres services non résidentiels <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès centralisé/coordonné</li> <li>• Gestion de cas</li> <li>• Programme de soutien par les pairs</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Ottawa</b></p>	<p><b>Santé mentale</b> Les recommandations suivantes sont de mise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le programme d'intervention en situation de crise de l'Hôpital d'Ottawa.</li> <li>• Identifier les programmes suivants offerts par les Services de santé Royal Ottawa <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programme de soutien par les pairs</li> <li>○ Programme de promotion de la santé</li> </ul> </li> </ul>

Champlain Est	Aucune recommandation ne s'impose pour le moment.
Recommandations globales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec la popularité croissante des services virtuels, il est recommandé que les besoins des francophones soient considérés à toutes les étapes du développement et de l'implantation de ces outils, à la fois les systèmes de télémédecine ou d'applications virtuelles.</li> <li>• Il est recommandé de poursuivre l'analyse du secteur de santé mentale et de traitement des dépendances au-delà des organismes inclus dans le présent rapport afin de dresser un portrait plus inclusif et plus complet du secteur et identifier les écarts.</li> </ul>

Tableau 22 : Sommaire du plan d'action du Réseau

Champlain Ouest	<p><b>Lutte contre les dépendances</b> Les actions suivantes sont de mise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un suivi avec le Bureau des services en français du ministère de la Santé par rapport à la demande de désignation de Renfrew Victoria Hospital (RVH) pour son service de Traitement des dépendances.</li> <li>• Considérer un plan de communications avec cet organisme afin d'informer les francophones de la région de l'existence de cette capacité de services en français.</li> <li>• Promouvoir la disponibilité de services en français auprès des autres fournisseurs locaux afin de faciliter l'aiguillage de la clientèle.</li> <li>• Que le Réseau, en collaboration avec le RLISS, étudie le modèle de partenariat visant à offrir des services de santé mentale en français en cours de développement dans la région de Kingston (par l'entremise du Réseau de télémédecine de l'Ontario) afin d'explorer la possibilité de l'adapter à Champlain Ouest.</li> </ul>
Ottawa	<p><b>Santé mentale</b> Les actions suivantes sont de mise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer un suivi à l'égard du Centre régional de traitement des troubles de l'alimentation de l'Hôpital d'Ottawa. Ce programme ne semble présentement pas rencontrer ses objectifs en ce qui concerne la dotation.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner l'offre de services du Centre Le CAP afin d'optimiser l'usage des ressources en français existantes par les francophones.</li> </ul>
<b>Champlain Est</b>	Aucune action ne s'impose pour le moment.
<b>Actions globales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Réseau s'engage à poursuivre son travail afin de sensibiliser les fournisseurs de services du secteur de SM&amp;D à l'importance pour les francophones de recevoir des services de santé dans leur langue.</li> <li>Le Réseau s'engage à produire et distribuer des outils permettant aux fournisseurs de mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de collecte de l'identité linguistique et de collecte de la satisfaction à l'égard de la qualité des services en français reçus</li> </ul>

## Conclusion

Le présent rapport propose des recommandations visant à combler certaines lacunes en matière de services en français dans le secteur de santé mentale et de lutte contre les dépendances dans la région de Champlain. Dans un secteur où la communication est clé pour une intervention réussie et efficace, il est impératif que les francophones aient accès à la gamme complète de services dans leur langue.

À la suite de l'analyse des données recueillies, les écarts observés se trouvent largement dans Champlain Ouest avec certains écarts relevés à même la ville d'Ottawa. L'adoption des recommandations proposées permettrait d'améliorer grandement l'accès aux services en français pour les francophones de Champlain.

Cette analyse permet également de relever quelques enjeux systémiques. Tout d'abord, il est difficile de déterminer si l'entièreté du continuum de services de santé mentale et de lutte contre les dépendances est offerte en français puisque ce secteur est pris en charge par plusieurs ministères différents, en particulier pour les résidents de moins de 16 ans. Ainsi, certains fournisseurs sont financés par le RLISS, certains relèvent directement du ministère de la Santé, d'autres sont financés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, et finalement, certains organismes à but non-lucratif offrent des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances sans toutefois être financés par le gouvernement. Il est donc possible que certaines lacunes soient en réalité déjà comblées par des services externes au RLISS.

En raison de la complexité de cette situation, il est raisonnable de croire qu'un usager qui cherche à accéder à ces services pourrait avoir de la difficulté à déterminer vers quel

---

endroit il devrait se diriger. Il est déjà difficile pour des gens avec des troubles de SM&D de faire les premiers pas afin d'obtenir du soutien ; nul besoin d'ajouter à leur démarche une certaine incertitude par rapport aux SEF. Par ailleurs, alors que l'on prône le transfert de patients francophones vers des fournisseurs pouvant offrir des services en français comme étant une pratique organisationnelle favorable, il peut être difficile pour les fournisseurs de mettre en œuvre cette pratique. De façon anecdotique, on entend de la part de fournisseurs que la complexité du système limite leur capacité à référer des patients ailleurs, les fournisseurs n'étant pas nécessairement eux-mêmes au courant de l'offre de services des autres organismes.

Une cartographie compréhensive des services offerts serait nécessaire, suivie d'un plan de communications afin que les fournisseurs et les usagers potentiels sachent où se diriger pour recevoir les services appropriés dans la langue officielle de leur choix.

Il est aussi important de noter que la distribution des services de santé mentale et lutte contre les dépendances n'est pas toujours optimale. Par exemple, certains services sont inexistantes dans certaines régions, ou offerts seulement pour un sous-groupe (par exemple, les femmes), alors que pour d'autres services, on trouve de nombreux fournisseurs à proximité les uns des autres.

Alors que l'on se dirige de plus en plus vers une offre de services virtuels, ces derniers devront être planifiés et implantés très soigneusement. Il sera nécessaire de s'assurer que certains groupes ne soient pas marginalisés, faute d'avoir les ressources financières, les moyens technologiques ou les compétences informatiques nécessaires pour recevoir des soins par l'entremise d'un système de télémédecine. De plus, parmi les applications en usage pour offrir des services de santé mentale virtuels, très peu sont offertes en français, ce qui pourrait aussi désavantager les usagers francophones.

Finalement, alors qu'une transformation majeure du système de santé est en cours, il importe de garder en tête que les nouvelles équipes Santé Ontario – celles-ci sont toujours en cours de formation – auront également un rôle à jouer à l'égard des services en français. Ainsi, afin les patients francophones puissent se déplacer d'un fournisseur à l'autre de manière aussi harmonieuse que possible, les équipes Santé Ontario devront établir des procédés qui prennent en compte la langue maternelle de l'utilisateur lors de transferts de patients.

Enfin, la transformation en cours ne permet aucunement aux fournisseurs de services de santé de se soustraire à leurs obligations en matière de services en français. Ceux-ci devront continuer de répondre aux besoins de leurs patients francophones. Il demeure donc

---

nécessaire d'identifier pour la désignation des fournisseurs aptes à offrir des services en français.

---

## Annexe A

### Catégories de fournisseurs de services de santé offrant des services en français

Les définitions suivantes ont été tirées du *Rapport sur l'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain* et adaptées aux fins du présent rapport<sup>15</sup>.

#### Organisme désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*

Un organisme ayant obtenu sa désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario (*LSF*) 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 services en français (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 sont tenus d'offrir des SEF. Tous les trois ans, un organisme désigné (que ce soit de manière 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, mais qu'en général, celui-ci n'offre pas exclusivement des services aux francophones.

#### Organismes identifiés pour offrir des services en français

Les fournisseurs de services identifiés ont l'obligation d'œuvrer à l'obtention de leur désignation en vertu de la *LSF*. L'attente à leur égard est que ceux-ci déposent éventuellement (et dans un délai raisonnable) 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 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 leur capacité de SEF.

---

<sup>15</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. (octobre 2020). Rapport sur l'accès aux soins de longue durée en français dans la région de Champlain. Accessible au [https://www.rssfe.on.ca/upload-ck/Rapport\\_FR\\_SLD\\_2020.pdf](https://www.rssfe.on.ca/upload-ck/Rapport_FR_SLD_2020.pdf)

---

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

### **Organismes 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 en matière de SEF. Les attentes vis-à-vis de ces organismes sont que chacun mette en place une stratégie permettant de répondre aux besoins de leurs clients francophones, s'ils en ont. Ces plans peuvent par exemple inclure des partenariats, ou encore un recours à des interprètes.

---

## Annexe B

### Indicateurs de rendement des rapports OZi<sup>16</sup>

#### Responsabilité à l'égard des services de santé en français

1. Nombre de fournisseurs de services de santé par niveau de responsabilité
2. Taux de soumission des rapports de services en français
3. Pourcentage du continuum de services financés par les RLISS avec obligation de services en français
4. Taux de complétion moyen des exigences de désignation

#### Pratiques organisationnelles favorables à l'offre de services de santé en français

5. Pourcentage de fournisseurs de services de santé qui identifient les clients francophones
6. Pourcentage de fournisseurs de services de santé qui réfèrent leurs clients francophones vers d'autres FSS, le cas échéant
7. Pourcentage de fournisseurs de services de santé qui colligent la satisfaction de la clientèle à l'égard des services en français
8. Pourcentage de fournisseurs de services de santé qui arriment leurs clients francophones avec leurs ressources humaines ayant la capacité d'offrir des services en français

#### Opportunités en matière de services de santé en français

9. Pourcentage de services directs à la population non identifiés
10. Pourcentage des clients francophones servis par des fournisseurs de services de santé non identifiés
11. Pourcentage de clients francophones servis par des fournisseurs de services de santé identifiés et désignés

#### Ressources humaines ayant des compétences linguistiques en français

12. Pourcentage des ressources humaines capables d'offrir des services en français chez les non identifiés
13. Pourcentage des ressources humaines ayant le niveau de compétence en français 'élémentaire'
14. Pourcentage des ressources humaines ayant le niveau de compétence en français 'intermédiaire'
15. Pourcentage des ressources humaines ayant le niveau de compétence en français 'avancé moins' à 'supérieur'

---

<sup>16</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (OZi). (2020). Rapport de capacité en matière de SSEF - RLISS de Champlain.

## Annexe C

### Sommaire des écarts dans les services – Lutte contre les dépendances

Endroit où le service est offert	Type d'intervention	Région faisant l'objet d'une recommandation		
		Champlain Ouest	Ottawa	Champlain Est
Programmes résidentiels	Traitement	√		
	Gestion du sevrage			
Programmes communautaires	Gestion du sevrage	√		
	Traitement	√		
	Gestion de cas	√		
	Promotion de la santé			

## Annexe D

### Sommaire des écarts dans les services – Santé mentale

Endroit où le service est offert	Type d'intervention	Région faisant l'objet d'une recommandation		
		Champlain Ouest	Ottawa	Champlain Est
Programmes résidentiels/ Hospitaliers		√		
Cliniques dans la communauté	Counseling	√		
	ÉCTI	√		
	Détournement et appui au système judiciaire	√		
	Santé mentale – alimentation		√	
	Intervention en situation de crise	√	√	
Autres services non résidentiels	Accès centralisé/coordonné	√		
	Gestion de cas	√		
	Information et aiguillage			
	Promotion de la santé		√	
	Programme de soutien par les pairs	√		

---

## Bibliographie

- Bouchard, L., Colman, I. & Batista, R. (2018). Santé mentale chez les francophones en situation linguistique minoritaire. *Reflets*, 24 (2), 74–96. <https://doi.org/10.7202/1053864ar>
- 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
- Cardinal, L., Normand, M., Gauthier, A. P., Laforest, R., Huot, S., Prud'homme, D., Castonguay, M., Eddie, M.-H., Savard, J. & Yaya, S. (2018). L'offre active de services de santé mentale en français en Ontario : données et enjeux. *Minorités linguistiques et société / Linguistic Minorities and Society*, (9), 74–99. Consulté le 2 juillet au <https://doi.org/10.7202/1043497ar>
- DE MOISSAC, D. et Bowen, S. (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.
- Mackay Manor. Consulté le 3 juillet 2020 au <http://www.renfrewcountyaddictiontreatment.ca/>
- Salle de presse - Gouvernement de l'Ontario. (26 février 2019). Consulté le 3 juillet au <https://news.ontario.ca/mohltc/fr/2019/02/le-gouvernement-pour-la-population-de-lontario-elimine-les-obstacles-a-de-meilleurs-soins-aux-patien.html>
- Loi sur les services en français. Consulté le 7 juillet 2020 au <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90f32>
- 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 16 juillet au <http://www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/flhs/highlights.aspx>
- Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (OZi). (2020). Rapport de capacité en matière de SSEF - RLISS de Champlain.
- 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. (Mars 2020).
- Société Santé en français. (s.d.). La santé mentale en français : Comprendre la complexité des enjeux et l'urgence de collaborer. <https://www.savoir-sante.ca/en/regions/saskatchewan/download/27/71/21?method=view>