



Le Réseau à l'écoute



Rapport à la communauté 2022-2023

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

Vivre sa santé en français



SCANNEZ-MOI



**Découvrez
le rapport
complet ici**

Table des Matières

Le Réseau à l'écoute : Rapport à la communauté 2022-2023

1. Le contexte	2
2. Les résultats	5
3. La perspective des répondants	12
4. Les principales thématiques et les enjeux systémiques	13
5. L'utilisation des données	18
6. Les perspectives d'avenir	21



Le contexte

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE ou Le Réseau) a lancé la nouvelle initiative *Le Réseau à l'écoute* en février 2022 auprès des membres du Réseau et de la communauté francophone de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario.

Après avoir constaté le manque de données touchant spécifiquement l'expérience des francophones avec le système de santé, nous avons créé *Le Réseau à l'écoute*. Il s'agit d'un espace privilégié pour entendre les expériences, tant positives que négatives, qu'ont les membres de la communauté francophone avec le système de santé. Notre objectif est de récolter en continu des témoignages sur l'expérience des francophones afin d'intégrer cette information dans les conseils que prodiguent notre organisme aux acteurs du système. En donnant un moyen à la communauté de s'exprimer sur ses expériences en santé, nous favorisons l'engagement des membres individuels du Réseau ainsi que de tous les francophones de la région à se faire entendre.

Nous estimons que cette collecte d'information est essentielle à la planification de services adaptés à la réalité de la minorité francophone car elle permet de mieux comprendre l'accès de la population francophone aux services de santé en français. Comprendre quels sont les besoins et les défis des francophones lorsqu'ils utilisent le système de santé est important afin de pouvoir exercer notre rôle de porte-parole de la communauté en matière de services de santé en français.

Cette initiative cadre avec notre aspiration organisationnelle de 2026 qui est : « Le Réseau est le conseiller expert du système de santé ainsi qu'un partenaire incontournable dans la planification des services de santé en français pour l'Est de l'Ontario ». Les transformations du système de santé peuvent avoir un impact sur l'accès à des services de santé de qualité en français pour la communauté francophone. Les témoignages obtenus renferment de précieux renseignements qui nous permettent de formuler des conseils éclairés au système de santé.

D'une part, *Le Réseau à l'écoute* permet de valoriser l'expression de l'expérience vécue des francophones avec le système de santé et d'autre part, il permet de générer de nouvelles connaissances sur l'expérience des utilisateurs francophones. La récolte en continu de

données qualitatives sur l'expérience des francophones permet de faire état de la réalité d'accès telle que vécue par la population francophone. Elle permet également de mieux saisir les enjeux et les défis en matière d'accès à une offre de services de santé en français de qualité. Les informations recueillies servent à appuyer le travail et les conseils prodigués au système de santé sur la planification des services de santé en français. Nous escomptons que ces nouvelles données contribueront à l'amélioration de la qualité des offres de services de santé en français pour la population.

La cueillette de données repose sur des témoignages d'individus. Le partage des expériences se fait à l'aide d'un formulaire en ligne ou par entretien téléphonique. Suivant la réception, une entrevue semi-dirigée est menée auprès des répondants qui acceptent que l'on communique avec eux. Une base de données pour capter les expériences permet d'organiser et de colliger les diverses informations recueillies.



OUI.
Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.

 **Le Réseau à l'écoute**

*« J'ai un lourd problème de santé qui m'oblige à prendre d'importantes décisions pouvant impacter mon état de santé futur. Lors de mes rendez-vous à l'hôpital, je m'efforce d'être une patiente impliquée qui comprend l'information qu'on lui donne. Je suis capable d'absorber de l'information complexe mais quand on me la communique dans ma deuxième langue, ce n'est pas évident pour moi d'assimiler cette l'information et d'agir en conséquence. J'aimerais que le personnel soignant reconnaisse que ne pas parler en français est un manquement de leur part envers le patient plutôt que de me faire sentir que je suis inapte. » R008**

« J'ai dû aller à l'hôpital pour le remplacement des piles de mon stimulateur cardiaque. Pendant toute la procédure, de l'accueil jusqu'à la salle de chirurgie, je n'ai eu aucun contact avec du personnel bilingue. Bien que je parle anglais, ça aurait été plus rassurant pour moi de pouvoir exprimer ce que je ressentais ou de poser les questions qui me venaient à l'esprit en français. J'ai eu à faire répéter certaines réponses et instructions pour être bien certaine que je comprenais ce que l'on me disait. J'ai trouvé cette situation embarrassante. » R010

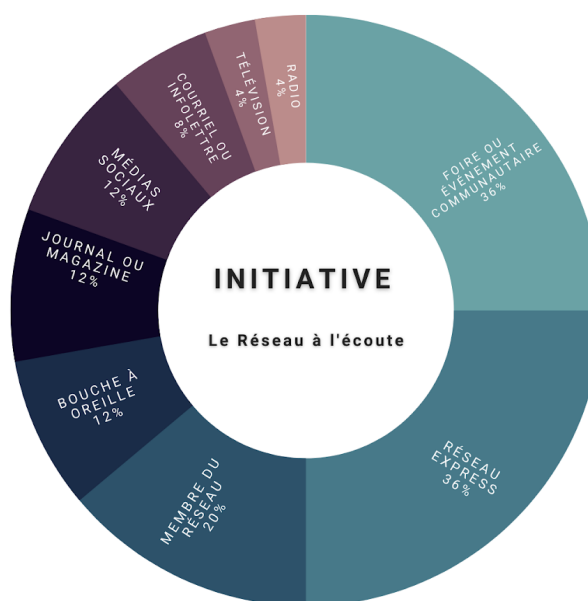
*Dans le but de préserver la confidentialité des répondants, nous avons attribué un code à chacun.

Puisqu'il s'agit d'une activité nouvelle pour le Réseau, il a fallu déployer des efforts et des moyens pour faire connaître *Le Réseau à l'écoute* auprès de la communauté de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario. Au printemps dernier, à partir de notre site internet, nous avons mis en ligne une vidéo promotionnelle qui présente l'initiative et invite la communauté à participer. Celle-ci est accessible à partir de la [page d'accueil](#).

Une nouvelle rubrique *Le Réseau à l'écoute* a été insérée dans notre bulletin hebdomadaire intitulé « Réseau Express » afin d'en faire la promotion. Au fil des mois, nous y avons ajouté des extraits de témoignages afin d'encourager la participation d'autres personnes. Des publicités ont aussi été achetées dans certaines publications. Enfin, nous avons eu l'occasion de présenter cette initiative à plusieurs groupes communautaires francophones pour la faire connaître. Nous avons aussi créé une affiche et un signet pour donner davantage de visibilité à cette initiative.

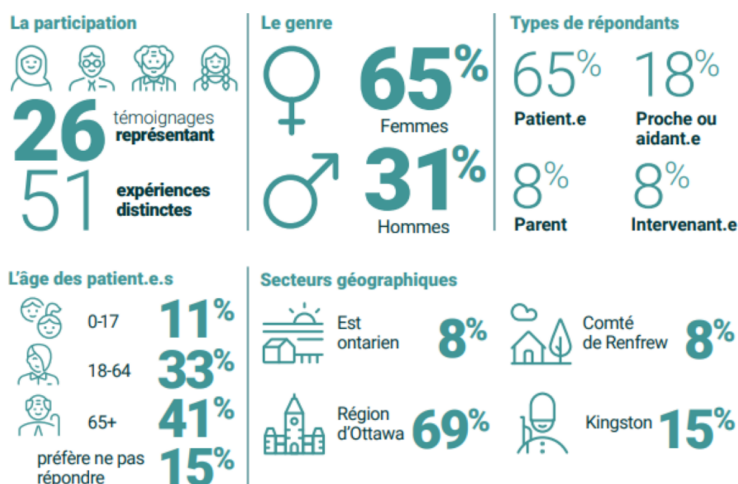
La plus grande proportion de participants.es a entendu parler du *Réseau à l'écoute* par notre bulletin Réseau Express et les foires d'informations ou événements communautaires auxquels nous avons participé, à 36% chacun. Les médias sociaux, les journaux ou magazines et le bouche à oreille représentent aussi des moyens de faire connaître cette initiative avec 12% chacun. (Voir Figure 1)

Figure 1: Où les participants.es ont entendu parler du Réseau à l'écoute



Les résultats

Figure 2: Profils des répondants



Ce premier rapport à la communauté sur *Le Réseau à l'écoute* couvre une période de 14 mois.

Entre les mois de février 2022 et la fin de mars 2023, nous avons reçu 26 témoignages qui représentent 51 expériences distinctes. Il arrive donc qu'une même personne ait recours à divers services du continuum de soins et qu'elle ait à vivre plus d'une expérience dans son parcours de soins. Nous constatons que les femmes ont participé dans une proportion de 65% alors que la participation des hommes s'élève à 31%. Il est à noter que 4% a préféré ne pas dévoiler son genre. (Voir Figure 2) Les femmes sont ainsi représentées deux fois plus que les hommes. Sur le plan de la diversité, aucun répondant n'a indiqué une autre identité de genre et trois (3) répondants ont indiqué avoir une appartenance ethnoculturelle.

Le deux tiers des répondants s'affichent comme patient.e, ensuite on retrouve la catégorie des proches ou aidant.e, puis en parts égales les parents et les intervenants.es. (Voir Figure 2).

Nous collectons l'âge des patients.es mais pas l'âge des répondants. (Voir Figure 2). Le groupe des 0-17 ans est représenté à 11%, celui des 18-64 ans à 33%, les 65 ans et plus à 41% alors que 15% n'ont pas fourni cette information.

Les témoignages proviennent de partout dans la région dont majoritairement de : Ottawa (14), Orléans (3), Embrun (1), Wendover (1), Kanata (1), Kingston (4), Pembroke (2).

Les expériences rapportées par les répondants touchent les principaux secteurs de soins du système de santé. (Voir Figure 3) Il est intéressant de noter qu'aucun témoignage de la catégorie des soins de longue durée ainsi que du secteur des services de lutte contre les dépendances n'a été reçu jusqu'à présent.

Le récit de chaque situation procure des informations sur le type de soins reçus ou la raison de la quête de services de santé. Nous constatons que dans une forte proportion, la majorité des services reçus l'ont été en milieu hospitalier. (Voir Figure 2) Fait intéressant à noter, des vingt (20) fournisseurs de services nommés par les répondants, huit établissements appartiennent à la catégorie des hôpitaux.

Figure 3 : Nombre d'expériences par secteurs de soins

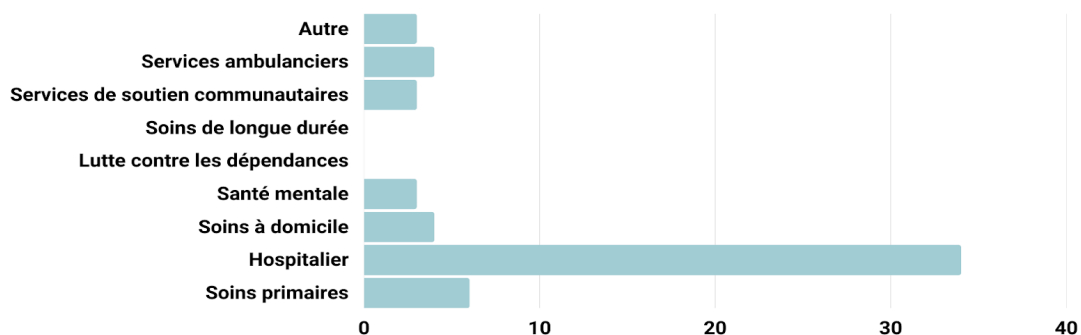


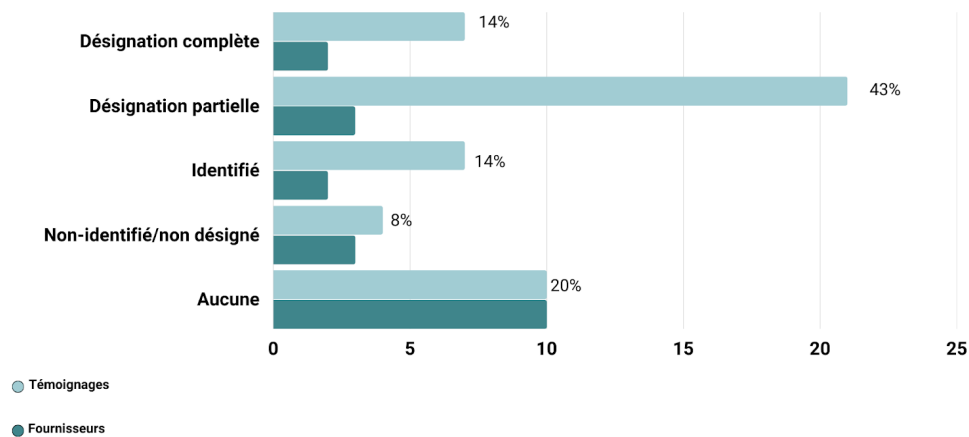
Figure 4 : Les témoignages par types de soins reçus



L'illustration suivante montre le statut de désignation des organismes qui ont procuré des soins aux répondants. (Voir Figure 5) L'utilisateur francophone n'a pas toujours le loisir de choisir son fournisseur de services de santé. Nous constatons que de nombreux répondants ont eu l'occasion de visiter un organisme ayant des obligations de prestation de services en français. La désignation d'organisme est le mécanisme prévu par la *Loi sur les services en français* (LSF) pour rendre les fournisseurs de services de santé imputables quant aux services en français.

Pour la communauté, la désignation des organismes représente la valeur la plus sûre de garantir l'accès à des services de santé en français. Soulignons que lorsqu'une personne se rend chez un fournisseur de soins désignés, elle est en droit de s'attendre à recevoir des services en français. Qu'il s'agisse d'une désignation totale ou partielle, ces organismes ont une obligation face à la prestation des services de santé en français.

Figure 5 : Nombre de témoignages selon le nombre d'organismes ou agences de la couronne et leurs obligations en vertu de la LSF



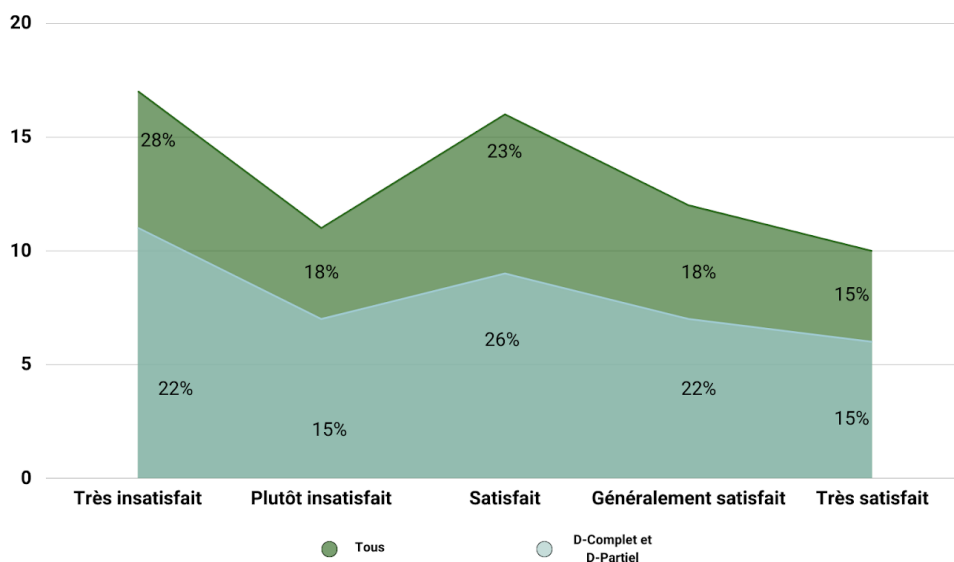
Les témoignages proviennent dans une faible proportion, soit 14%, de gens qui se sont retrouvés chez un fournisseur désigné totalement. Les données révèlent que 43% des répondants ont visité un fournisseur désigné partiellement alors que ce type de désignation ne fournit que des services limités en français. Enfin, 14% des répondants ont visité un fournisseur identifié, alors que ces organismes sont en développement de leur capacité de services en français. Il faut aussi noter que dans une proportion de 28%, les répondants se sont rendus chez un fournisseur non-identifié ou n'ayant aucune obligation de services en français car ils sont du domaine privé.

Les gens ont eu besoin de soins et les ont reçus. Voyons maintenant dans quelle proportion ils se disent satisfaits des services offerts en français. Globalement, le taux d'insatisfaction face aux services en français s'élève à 46%, alors que 23 % se disent satisfaits et que 33% affirment avoir été généralement satisfaits ou très satisfaits d'avoir reçu des services en langue française. Le diagramme montre la satisfaction pour l'ensemble des fournisseurs en comparaison avec ceux qui ont un statut de désignation complet ou partiel. (Voir Figure 6)

Les répondants qui ont visité un fournisseur désigné complet ou partiel montrent un taux d'insatisfaction moins grand face aux services en français. En même temps, ils sont plus nombreux à être généralement satisfaits ou satisfaits. Enfin, en comparaison, les deux

groupes montrent le même taux de gens très satisfaits des services en français reçus. Il y a malgré tout place à des améliorations.

Figure 6: Satisfaction liée aux services en français



L'offre active existe dans le but d'améliorer l'accès aux services en français afin que le fardeau de demander des services en français ne repose pas sur les usagers mais plutôt sur l'organisme pourvoyeur. Dans notre quête d'information auprès des répondants, nous leur avons demandé si on leur avait offert activement les services en français et si leur identité linguistique avait été captée par l'organisme pourvoyeur lors de leur visite. Globalement, c'est près de trois personnes sur quatre, ou 72%, qui n'ont eu aucune offre active lorsqu'elles se sont rendues chez un fournisseur de soins. Pour ceux et celles qui en ont bénéficié, l'offre active était présente ou parfois présente dans leur parcours de soins à 9%, ou encore elle s'est limitée à l'étape de l'inscription dans une proportion de 11%. Ces résultats semblent démontrer une lacune notable au plan de l'offre active. (Voir Figure 7)

Lorsque l'on compare la courbe entre tous les fournisseurs et ceux désignés complètement ou partiellement, il y a davantage d'offre active au sein des organismes ayant un statut de désignation. Tout de même, la proportion de répondants qui n'a pas fait l'objet d'une offre active de services en français est importante (63%) et suggère qu'il y a place à une amélioration de la part des fournisseurs.

Figure 7 : L'expérience de l'offre active

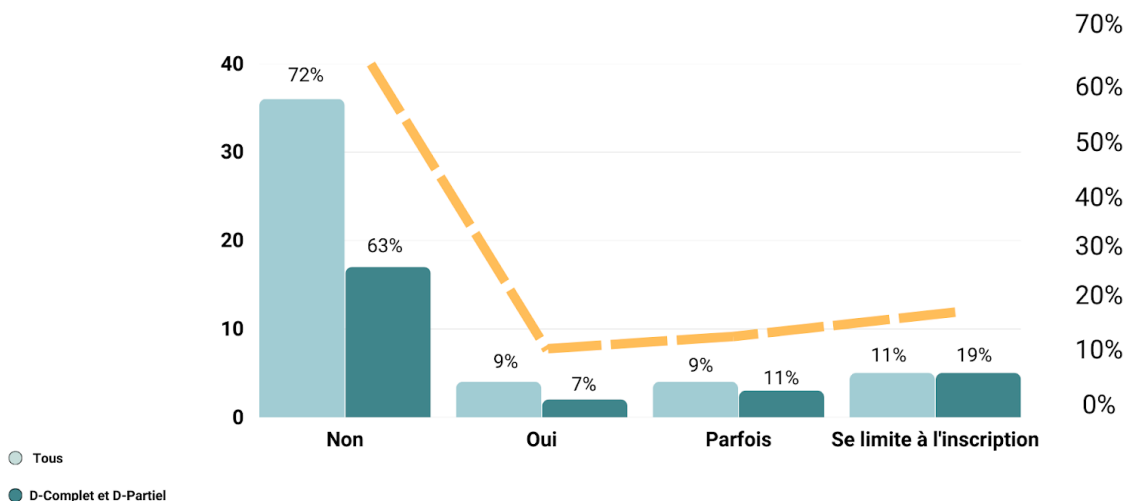
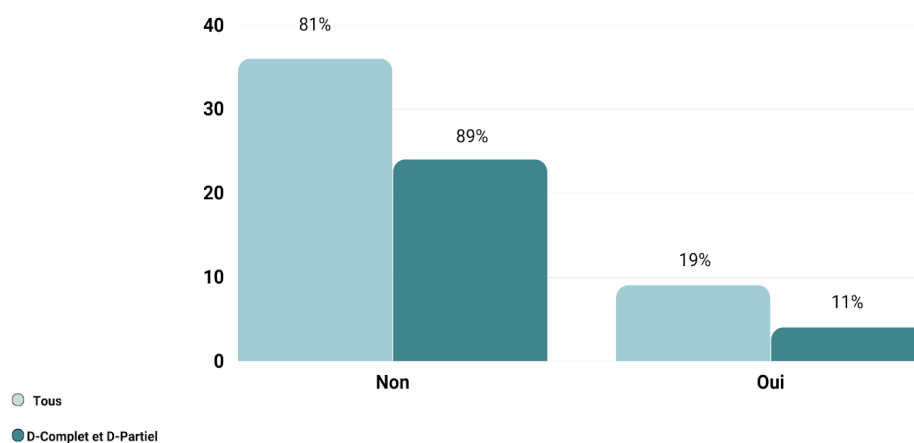


Figure 8: Captation de la variable linguistique



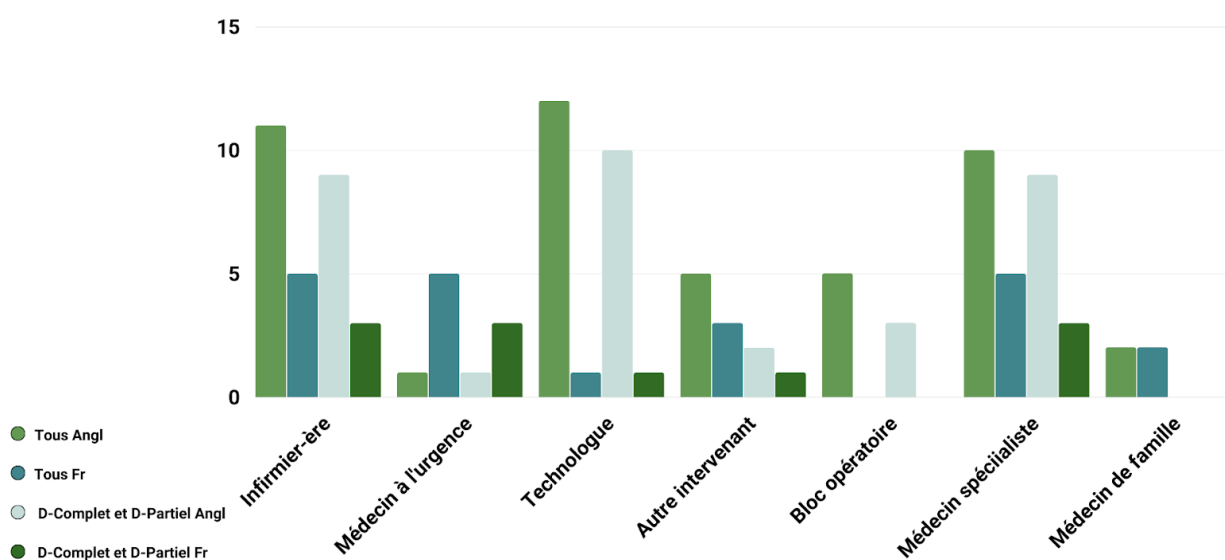
C'est dans une proportion de 81% que les fournisseurs captent la variable linguistique des patients. La captation s'élève à 89% chez les fournisseurs désignés complets ou partiels alors qu'elle est une exigence de la désignation. (Voir Figure 8)

Bien que cette information soit collectée, elle ne se traduit pas nécessairement par une offre active de services dans la langue du patient.

L'information contenue dans les témoignages nous a permis d'en apprendre plus sur le type de professionnels de la santé avec lesquels les répondants ont été en contact. (Voir Figure 9) À partir de ces renseignements, nous avons créé des catégories pour représenter le personnel soignant. Pour l'ensemble des pourvoyeurs de services de santé, notre analyse démontre que la langue du soignant est la même que celle du patient dans 45% des situations, ce qui signifie qu'il y a une concordance linguistique : le répondant parlait français et la communication s'est déroulée en français. Lorsque l'on tient compte uniquement des organismes désignés complets ou partiels, c'est dans une proportion plus faible, à 32%, que les patients francophones ont reçu des soins de travailleurs de la santé qui pouvaient s'exprimer avec eux dans leur langue.

Il est quelque peu surprenant de constater que la concordance linguistique avec les patients francophones soit plus faible chez les fournisseurs désignés complets ou partiels. Bien que ces fournisseurs comptent sur davantage de ressources humaines bilingues, il semble qu'assurer l'arrimage de la langue du personnel à celle des patients francophones demeure un défi pour les fournisseurs de services de santé désignés complets et partiels.

Figure 9 : Langue parlée du personnel soignant aux patients francophones



La perspective des répondants.es

Les données qualitatives sur l'expérience des individus fournissent quant à elles une information additionnelle qui permet de mieux comprendre comment les personnes ont vécu leur expérience du système de santé. Les données quantitatives sont utiles pour comprendre les comportements organisationnels des fournisseurs de services de santé. Avec leur analyse, on peut y déceler des tendances et même percevoir des enjeux systémiques.

À partir du récit des témoignages reçus nous pouvons alors mieux saisir l'impact sur chacune des personnes et dégager quelques constats.


LES CONSTATS

- Peu importe le niveau de capacité en anglais ou la raison qui les amène à consulter un professionnel de la santé, les répondants veulent recevoir leurs services en français.
- Même s'il y a eu une identification linguistique au premier contact, les patients ne se sentent pas reconnus comme étant des francophones par la suite.
- Les services en français sont laissés au hasard.
- D'après les témoignages, le personnel soignant compte sur la débrouillardise et le bilinguisme des patients francophones dans la prestation des soins.
- Cette situation ajoute au stress et à l'inquiétude de la condition de santé et contribue à un sentiment d'inadéquation de la part du patient.
- En situation de vulnérabilité, ce n'est pas le moment de revendiquer des services en français.
- Lorsque des patients francophones reçoivent des services en anglais cela affecte négativement la qualité des soins : compréhension du diagnostic, du traitement et du plan de soins, absence de consentement éclairé et baisse de la satisfaction.

Les principales thématiques et leur correspondance avec les enjeux systémiques

Nous observons deux thèmes principaux qui sont présentés dans la figure 9. Tout d'abord, l'accès aux services de santé en français qui est déficient car c'est plutôt le patient qui doit faire une demande active de services en français. Rappelons que près de trois personnes sur quatre (72%), n'ont reçu aucune offre active lorsqu'elles se sont rendues chez un fournisseur de soins.

OUI.
Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.

 **Le Réseau à l'écoute**

« Comme patiente, j'ai dû faire une demande active de façon répétée même si ma langue de préférence est dans son dossier. » R009

« Dans mon cas, je n'ai pas l'habitude de demander des SEF. Je réponds dans la langue dans laquelle on s'adresse à moi. Je m'adapte facilement à la langue de mon interlocuteur. » R019

« Ce n'était pas le temps de revendiquer les SEF. On ne sait pas comment le personnel va réagir si on le demande. On a besoin de soins et je ne veux pas faire de trouble à personne car je veux qu'on s'occupe de mon cas. » R005

« Le personnel était compétent et gentil mais je n'ai pas reçu de services complètement en français. Étant francophone, ça me rend plus à l'aise de recevoir mes services de santé en français et ce même si je suis complètement bilingue. » R015

Le deuxième grand thème touche la qualité des soins et la sécurité du patient qui sont fragilisés par le manque de concordance entre la langue du patient et celle du personnel

soignant. Dans leur parcours de soins, plusieurs répondants ont mentionné avoir été proactifs en demandant au personnel s'il parlait français sans que pour autant cela ait donné lieu à une offre réelle de service en langue française.

OUI.

Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



**Le Réseau
à l'écoute**

« Elle était dépassée par la situation et pour les soins, le spécialiste était anglophone. Il est l'expert et ne parle pas français donc on ne demande pas s'il peut ou si quelqu'un d'autre parle français. » R021

« Je n'ai senti aucune démonstration de compassion envers le patient francophone qui se trouve dans un milieu anglophone. C'est le patient s'adapte et non l'inverse. » R008

« Dans l'urgence de la situation on a pas pensé à demander des services en français. Dans son dossier médical, sa langue, le français est indiqué. » R021

« Bien sûr, je parle anglais, mais dans l'attente de cette chirurgie, ou encore plus quand j'étais dans la salle de chirurgie, ça aurait été plus rassurant de pouvoir exprimer ce que je ressentais ou les questions qui me venaient à l'esprit en français. J'ai eu à faire répéter certaines réponses/instructions pour être bien certaine que je comprenais ce que l'on me disait; cela est toujours embarrassant. » R010

Figure 10 : Thématiques et enjeu systémique relevés



Thème 1
L'accès aux services de santé en français



Thème 2
La qualité des soins et la sécurité du patient



Enjeu systémique
Déficiência d'une offre active de services en français



Piste d'action
Capter et faire suivre l'identité linguistique du patient dans son parcours de soin



Piste d'action
Jumeler le personnel capable de livrer des SEF aux patients francophones

Selon l'expérience vécue des francophones, les services en français semblent être un heureux hasard plutôt que quelque chose d'organisé. Les données recueillies montrent que

le jumelage du personnel bilingue auprès des usagers francophones n'est pas constant et semble aléatoire. Chez les organismes désignés complets ou partiels, les données indiquent que c'est dans une proportion de 32% que les patients francophones sont jumelés à des travailleurs de la santé qui peuvent s'exprimer en français avec eux.



OUI.
Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.

 **Le Réseau à l'écoute**

« Quand j'ai entendu parler le médecin à un policier en français, j'espérais que c'est elle qui viendrait nous voir. Comme de fait, c'est elle qui est venue et je lui ai parlé en français. C'était tellement plus facile. Un très heureux hasard. » R004


« Pouvez-vous expliquer à vos membres infirmier que même s'il me parle lentement comme à un enfant de 2 ans et bien je ne comprendrais pas plus! Moi si je parle lentement en français vont ils me comprendre ? » R001

« La technologue lui dit « I don't speak French but I understand », alors elle lui parle en français mais celle-ci lui demande de parler en anglais. Donc c'est elle qui accomode l'employée et pas l'inverse. » R008

L'analyse de ces expériences de patients francophones nous amène à relever l'offre active comme enjeu systémique. L'offre active de services en français se démontre habituellement par une captation de l'identité linguistique pour qu'elle suive le patient dans son parcours, ainsi que par un alignement des services selon la langue du patient afin d'assurer la qualité

et la sécurité des soins. L'identification de pratiques d'offre active déficientes permettra au Réseau de cibler des actions visant à favoriser une amélioration de l'accès à des services de santé en français de qualité.

OUI.
Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.

 **Le Réseau à l'écoute**

« J'ai dû me rendre à l'hôpital en urgence pour un infarctus en pleine nuit. Il était difficile d'avoir des services en français et de se faire comprendre en français. J'ai dû subir une angiographie de nuit. J'étais seule et je me débrouille assez en anglais. Il m'a fallu passer 10 jours à l'hôpital. [...] Pour la référence à un cardiologue j'ai pu demander d'avoir quelqu'un qui parle français. Je me demande comment elles font les personnes qui ne parlent pas anglais lorsqu'elles arrivent à l'urgence. » R022

« Avant sa rencontre avec le spécialiste, elle a fait un électrocardiogramme et cet examen s'est déroulé seulement en anglais. Elle avoue qu'il y a des choses qu'elle ne comprenait pas. » R018

« Quand je cherche mes mots en anglais, je perds le fil de ma pensée. » R024

Plusieurs répondants ont déploré que les membres du personnel s'adressaient à eux uniquement en anglais et ont noté qu'il y avait peu ou pas d'offre active. Même si la langue du patient est inscrite dans leur dossier, il semble que le personnel bilingue ne soit pas davantage jumelé aux patients francophones.

OUI.

Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



**Le Réseau
à l'écoute**

« Je suis suivie depuis plusieurs années par un cardiologue anglophone. En octobre on m'a assigné un nouveau cardiologue avec un nom anglais. J'appréhendais ce rendez-vous car mon anglais est très limité mais quelle belle surprise de me faire accueillir par un spécialiste qui parle un français impeccable. » R018

« Quand vient le temps du diagnostic, là c'est en anglais et c'est intimidant de recevoir les résultats dans sa deuxième langue. » R010

« Je suis plus à l'aise en français lorsqu'il s'agit des soins de santé et cela même si je suis confortable dans les deux langues, c'est plus naturel pour moi en français. » R020

« J'ai un nom de famille anglophone mais je suis francophone et pour les soins de santé, ma langue de confort est le français. » R005

« J'ai pensé plusieurs fois à porter plainte mais ma priorité c'est la santé de ma fille et toutes mes énergies vont là, pour qu'elle ait des soins. » R024

En résumé, les récits de l'expérience des répondants.es témoignent fortement que recevoir des services de santé dans leur langue est important pour les usagers francophones et que cela a un impact sur la qualité et leur satisfaction des soins reçus.

L'utilisation des données

Les données récoltées à date par *Le Réseau à l'écoute* ont pu être utilisées dans des présentations publiques en incorporant des extraits d'expériences vécues par les francophones avec le système de santé. En surplus nous avons publié certains extraits de

récits de patients dans le bulletin Réseau Express de même que dans la promotion de cette initiative.

Nous avons aussi fait usage de certains éléments d'informations lors de rencontres avec les fournisseurs afin d'illustrer concrètement les situations vécues par des patients francophones et leur impact sur la qualité des services offerts. Ceci a favorisé un dialogue avec les fournisseurs et des discussions sur les améliorations possibles qu'ils pourraient considérer.

Les données du *Réseau à l'écoute* sont des plus pertinentes dans les avis et conseils que notre Réseau procure aux diverses instances du système de santé car elles témoignent d'une réalité terrain moins connue des décideurs du système. Les données statistiques à elles seules ne peuvent exposer l'expérience humaine vécue et telle que perçue par les personnes ayant recours au système de santé.

Conclusion

En tout premier lieu, nous désirons remercier chaleureusement les répondantes et les répondants qui ont accepté de nous livrer leurs témoignages et leurs expériences du système de santé. Nous sommes très reconnaissants de la confiance accordée à notre organisme en ayant posé ce geste. L'engagement des répondants.es est plus que notable, il est exceptionnel, car tous ont accepté que l'on communique avec eux pour obtenir plus de détails sur leurs expériences. C'est ainsi que nous avons pu dialoguer avec la très grande majorité des répondants.es.

Nous reconnaissons que ce ne sont pas tous les patients qui sont à l'aise d'utiliser les moyens officiels pour fournir une rétroaction sur leurs soins à l'organisme pourvoyeur. Cela est sans doute encore plus difficile pour les patients francophones en situation linguistique minoritaire dans un contexte régional où il leur faut sans cesse défendre leurs droits et intérêts alors qu'ils se retrouvent en situation de grande vulnérabilité au moment d'obtenir des soins de santé. C'est d'autant plus important de mettre à la disposition de la communauté francophone un tel moyen pour faciliter le partage des expériences dans un espace sécuritaire où elle peut se sentir à l'aise de communiquer ce genre d'information.

En surplus, *Le Réseau à l'écoute* voulait combler le manque de données probantes touchant l'expérience des francophones avec le système de santé et après 14 mois de mise en route, nous constatons la richesse des informations colligées. Les apprentissages sont nombreux et l'importance de ce savoir est immensément utile à la mission de notre organisme. Mieux comprendre comment ça se passe pour les gens lorsqu'ils font affaire avec les organismes pourvoyeurs de services de santé et mieux comprendre ce qui est important pour les francophones en matière d'accès aux soins de santé, nous permet de faire entendre la voix des usagers francophones jusqu'aux plus hautes instances du système de santé ontarien. L'analyse des témoignages combinés de plusieurs personnes aident à déceler les tendances au sein du système de santé. Pour nous, l'importance de continuer à recueillir l'expérience des francophones avec le système n'est plus à démontrer, elle est une réalité qui fait dorénavant partie de qui nous sommes.

Le système de santé est dynamique et il est en perpétuel mouvement ce qui représente un défi constant non seulement pour demeurer à l'affût des changements mais aussi pour anticiper ce qui s'en vient. L'information que nous collectons sur l'expérience des francophones contribue ultimement à l'amélioration d'une offre de services de santé en français de qualité et c'est l'un des messages que nous portons avec beaucoup d'enthousiasme. Elle vise aussi à procurer une plus grande satisfaction des francophones face aux services de santé en français.

PERSPECTIVES D'AVENIR

Bien que nous en soyons encore au début de la collecte de l'expérience des francophones avec le système de santé, nous allons poursuivre le déploiement du Réseau à l'écoute et continuer d'innover au cours de la prochaine année. Nous sollicitons et encourageons les membres de la communauté francophone à partager leurs expériences avec nous.

La Question du mois

Afin d'entendre davantage le point de vue de la communauté, nous avons créé La Question du Mois dont les résultats sont communiqués mensuellement sur notre site internet et sur les réseaux sociaux. C'est une autre façon d'avoir le pouls de la communauté en temps réel sur certains sujets liés à la santé.

Les présentations publiques

Avec le retour aux activités en présentiel, nous allons aller à la rencontre des francophones dans la communauté. Il pourra s'agir de présenter un atelier d'information ou de notre présence lors de diverses foires d'informations ou lors d'autres événements publics.

Nous avons déjà commencé à initier des collaborations avec des organismes franco-ontariens afin de faire rayonner cette initiative du Réseau à l'écoute et nous allons poursuivre dans ce sens. Nous aimerions aussi initier des rencontres virtuelles pour favoriser un dialogue sur des thématiques santé avec les membres de la communauté francophone. Ce sera à surveiller dans les prochains mois.

En savoir plus sur:

- [La question du mois](#)
- [Atelier Introduction au système de santé ontarien](#)
- [Les fiches d'informations.](#)

Mot de la fin

Nous sommes constamment à la recherche de nouveaux témoignages afin de saisir l'impact des changements au système de santé sur notre communauté linguistique. C'est pourquoi nous invitons tous les membres de la communauté francophone de la région de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario à partager leurs expériences du système de santé avec nous. Vos témoignages combinés à ceux d'autres personnes peuvent faire une différence afin d'améliorer la prestation de services de santé en français de qualité pour vous, vos proches et la communauté.

Que vous soyez patient ou proche aidant, « le Réseau à l'écoute » souhaite connaître votre vécu avec les organismes de santé. Compliments, recommandations, défis : tout témoignage est valide et précieux.

Il y a plusieurs façons de partager votre expérience. Vous pouvez...

[Remplir un formulaire en ligne](#)

Nous appeler directement au 1 (877) 528-7565

[Demander un entretien virtuel personnalisé](#)

[Visiter notre site web pour tous les détails](#)



Comme utilisateur francophone du système de santé, ma voix compte

Ensemble, améliorons l'accès à des services de santé en français.
Comment vivez-vous votre santé en français? Quels sont vos besoins? Quels sont vos défis?

Patient, proche ou aidant, partagez votre expérience avec nous

OUI. Je partage mon expérience sur les soins de santé en français.



Utiliser ce code pour partager votre expérience du système de santé.

www.rssf.on.ca
☎ 877-528-7565
✉ reseauécoute@rssf.on.ca

Une initiative du
Réseau des services
de santé en français
de l'Est de l'Ontario
Vivre sa santé en français



Rendue possible grâce à la contribution financière de



Nous souhaitons remercier chaleureusement nos bailleurs de fonds pour leur appui: Santé Canada, la Société Santé en français (SSF), le ministère de la Santé, ainsi que Santé Ontario. Au plaisir de poursuivre la collaboration.



Santé
Canada Health
Canada



Société **Santé**
en français



Santé
Ontario