



Lundi 14 décembre 2020

ENVOI ÉLECTRONIQUE

M. Renato Discenza
Responsable régional de la transition
Santé Ontario - Est
4200, rue Labelle, bureau 100
Ottawa ON K1J 1J8

Monsieur Discenza :

Re: Les équipes Santé Ontario (ÉSO) desservant une zone désignée: une recommandation pour leur identification pour une prestation de services de santé en français (SSF)

Il nous fait plaisir de joindre notre recommandation officielle pour l'identification des ÉSO suivantes qui desservent des zones désignées:

ÉSO	Zone désignée	Entité
ÉSO Scarborough	Ville de Toronto	Entité 4
Équipe Santé Ottawa	Ville d'Ottawa	RSSFÉ
Équipe Santé Ottawa-Est	Champlain *	RSSFÉ
Les enfants avant tout	Champlain**	RSSFÉ
Équipe Santé Frontenac, Lennox & Addington	Ville de Kingston	RSSFÉ

Le gouvernement de l'Ontario et le ministère de la Santé ont proposé une transformation critique du système de santé qui, à maturité, mènera vers :

- Un continuum de soins global et coordonné pour une population spécifique dans une zone géographique donnée; et
- Un accès sur 24 heures à des services de navigation et de coordination du système de santé assurant ainsi aux patients des transitions sans heurts tout au long de leur parcours.

*Champlain : La totalité de la Ville d'Ottawa, les cinq Comtés ((Prescott, Russell, Stormont, Dundas et Glengarry)

**Champlain : La totalité de la Ville d'Ottawa, les cinq Comtés ((Prescott, Russell, Stormont, Dundas et Glengarry) et le comté de Renfrew (Ville de Pembroke et Cantons de Stafford et Westmeath).



M. Renato Discenza
14 décembre 2020
Page 2

Les ÉSO auront un impact de grande importance sur la santé et le bien-être des communautés qu'elles desservent, et ceci inclut les membres des communautés francophones. Le ministère de la Santé a clairement indiqué que les ÉSO devront démontrer qu'elles respectent le rôle des francophones dans la planification, le développement, la prestation et l'évaluation des services qui leur sont destinés.

Veuillez trouver ci-joint un document de contexte (Annexe 1) en support de notre recommandation.

Nous vous remercions de votre considération et demeurons à votre disposition si vous avez des questions ou des commentaires.

Veuillez agréer, Monsieur nos respectueuses salutations.

Jacinthe Desaulniers
Presidente- directrice générale
Réseau des services de santé en français de L'Est
de l'Ontario
Sud-Est, Champlain

Estelle Duchon
Directrice générale
Entité 4
Centre, Centre-Est, Simcoe Nord Muskoka

c. c. Stewart Sutley, Vice-président, RLISS du Centre-Est
Farrah Hirji, directrice, RLISS Centre-Est
Cynthia Martineau, Vice-présidente, RLISS du Sud-Est
Deb Goulden, Directrice, RLISS du Sud-Est
Darryl Tooley, Directeur, RLISS du Sud-Est
James Fahey, Vice-président, RLISS de Champlain
Marc Bourgeois, Directeur, RLISS de Champlain
Lise Racicot, Coordinatrice, RLISS de Champlain
Lisa Gotell, Directrice, Entité 4
Arlynn Bélizaire, Directrice, RSSFE

p. j.



Annexe 1

Identification des équipes Santé Ontario pour la prestation des services de santé en français lorsqu'elles desservent une zone désignée

Contexte

Plus de 622 000 francophones habitent l'Ontario; ceci représente la plus importante population francophone hors-Québec au Canada.¹ Les francophones font face aux mêmes défis que la population générale lorsqu'il s'agit de naviguer et d'accéder à des services de santé, mais rencontrent des obstacles supplémentaires : le manque de services en français et la difficulté de trouver les services disponibles en français.

Le modèle des équipes Santé Ontario (ÉSO) encourage les fournisseurs à améliorer la santé d'une population donnée dans son entier, réduisant ainsi les disparités entre différents groupes. Cette approche aidera les ÉSO à restructurer les soins localement de manière à mieux répondre aux besoins variés des communautés qu'elles desservent. Notamment, ceci créera des occasions d'améliorer les soins pour les francophones ainsi que pour les autres groupes de population en Ontario. Le processus d'approbation pour devenir une ÉSO exige que les partenaires décrivent comment l'ÉSO a engagé, et continuera d'engager, les communautés francophones dans la planification, le développement, la prestation et l'évaluation des services et comment elles comptent améliorer les soins destinés aux communautés francophones.

Les équipes Santé Ontario sont constituées de groupes de fournisseurs et d'organismes qui sont cliniquement et fiscalement responsables d'offrir un continuum coordonné de soins auprès d'une population géographiquement déterminée.

(Source: <http://health.gov.on.ca/fr/pro/programs/connectedcare/oh/>)

Afin de compléter leur soumission, plusieurs ÉSO ont puisé à même l'expertise et les ressources développées par leurs partenaires du système de santé, incluant les Entités de planification des services de santé en français, communément appelées les Entités. Les Entités sont mandatées par le ministère de la Santé pour améliorer l'accès à des services de santé en français (SSF) en Ontario tel que décrit dans le Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français (2017 – sous étude). Offrir des services dans la langue officielle du patient fait partie intégrante d'un système de santé basé sur la compassion et l'inclusivité.

¹ *Selon la définition inclusive de francophone, est considéré comme francophone "ceux dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison, ce qui comprend un grand nombre de nouveaux arrivants en Ontario." (<https://news.ontario.ca/fr/release/6848/redefinition-de-la-population-francophone>)



Recommandation

Pour soutenir les initiatives des ÉSO qui veulent respecter l'engagement du ministère à assurer aux francophones un accès équitable aux soins de santé :

- L'Entité 4 recommande que l'ÉSO Scarborough desservant la Ville de Toronto soit identifiée pour la prestation de SSF
- Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (RSSFE) recommande que :
 - l'ÉSO Ottawa desservant la Ville d'Ottawa soit identifiée pour la prestation de SSF
 - l'ÉSO Ottawa Est desservant la Ville d'Ottawa et une partie des cinq Comtés de L'Est soit identifiée pour la prestation de SSF
 - Les enfants avant tout desservant la région de Champlain soit identifiée pour la prestation de SSF
 - L'ÉSO Frontenac, Lennox & Addington desservant la Ville de Kingston soit identifiée pour la prestation de SSF

L'Entité 4 et le RSSFE recommandent également que toute ÉSO future nommée par le ministère de la Santé et appelée à desservir une zone désignée en vertu de la Loi sur les services en français soit identifiée pour la prestation de services de santé en français.

Les zones désignées en Ontario

Actuellement, il y a 26 zones désignées dans l'ensemble de la province. Pour qu'une zone soit désignée, au moins 10% de sa population doit être francophone. Dans les centres urbains, la population francophone doit compter au moins 5 000 individus. Aux termes de la *Loi de 1990 sur les services en français (LSF)*, la désignation d'une zone confère à la communauté le droit de recevoir en français les services offerts par le gouvernement provincial. Présentement, plus de 80% de la population francophone de l'Ontario habite dans l'une des 26 zones désignées.²

Qu'est-ce que l'identification?

Suite à l'adoption de la LSF, le ministère de la Santé, en partenariat avec les conseils de santé de district, entreprit un vaste exercice de planification qui a abouti à l'identification du plus de 300 agences de transfert de paiements pour développer les SSF. La supervision des fournisseurs de services identifiés fut remise aux réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et, à titre de planificateurs du système de santé, ils sont devenus responsables du développement de services de santé en français.³ Suite à la promulgation de la Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population, cette responsabilité tombe sous l'égide des bureaux régionaux de Santé Ontario.

² (Boileau, F. (2012) <https://csfontario.ca/en/rapports/ra1617/bilan/services-directs-communaute/7-5-enjeux-courants/designation-des-regions>)

³ Identification des fournisseurs de services de santé en français – Guide à l'intention des RLISS – août 2015



Le mécanisme d'identification permet aux RLISS (Santé Ontario) de planifier les SSF pour répondre aux besoins des communautés francophones et rendre le système de santé plus efficient.

En ce moment, les bureaux régionaux de Santé Ontario basent leurs décisions quant à l'identification des fournisseurs de services de santé (FSS) sur les critères énumérés dans le *Guide à l'intention des RLISS sur l'identification des fournisseurs de services de santé en français*⁴:

- les besoins de la population francophone en matière de services de santé;
- les données démographiques;
- l'emplacement de la population francophone par rapport à celui des FSS;
- l'accessibilité des services;
- les lacunes dans le panier existant de services de santé offerts en français.

Lorsqu'un seul FSS offre un service – ce que nous appelons **un service « unique »** –, il est automatiquement identifié pour offrir le service en français.

De plus, lorsque la zone couverte par un FSS comprend le territoire d'un autre RLISS – ce que nous appelons un **« service régional ou provincial »** –, le FSS est automatiquement identifié pour offrir des services en français.

Puisque les ÉSO seront responsables de développer une prestation complète et coordonnée sur tout le continuum de soins de santé, les critères pour l'identification des FSS devraient s'appliquer une ÉSO lorsqu'elle dessert une zone désignée. Les ÉSO doivent offrir des services de navigation et de coordination de soins dans une zone géographique déterminée.

Ces services de navigation et de coordination sont uniques et pour cette raison devraient être identifiés pour les SSF.

L'identification des ÉSO pour la prestation de SSF

Suivant leur identification pour la prestation de SSF, les ÉSO pourront commencer le travail qui mène à une désignation en vertu de la LSF afin d'améliorer la prestation de SSF par une approche systématique et viable et ainsi offrir au patient francophone une expérience positive sur tout son parcours du continuum de santé.

Identifier les ÉSO ne change rien au fait que les FSS et les services déjà identifiés ou désignés le demeureront en vertu de la Loi sur les services en français.

Les ÉSO identifiées auraient accès à des services de traduction et au remboursement de frais pour les formations sur le français pour le personnel, ce qui aiderait à mieux répondre aux besoins des populations francophones.

Rôles et responsabilités de Santé Ontario et du ministère de la santé dans le processus d'identification d'une ÉSO

- Informer l'ÉSO de son identification pour les SSF

⁴ Identification des fournisseurs de services de santé en français – Guide à l'intention des RLISS – août 2015



- Répertorier les services et fournisseurs déjà identifiés ou désignés (ceci comprend les services à domicile et en milieu communautaire) et s'assurer qu'ils conservent leur statut dans le modèle ÉSO
- Inclure des exigences quant aux SSF dans les ententes de financement des ÉSO identifiées
- Inclure des indicateurs de performance pour les SSF pour chacun des éléments des quatre objectifs de l'amélioration des soins de santé

Rôles et responsabilités des Entités

- Informer et sensibiliser les fournisseurs sur les principes de l'offre active des services en français
- Aider les ÉSO identifiées à:
 - Développer un plan d'engagement communautaire qui inclut l'implication des francophones sur divers comités et consultations
 - Identifier les lacunes dans les SSF et multiplier les partenariats qui assureraient des soins en français sur tout le continuum de services, avec un volet pour la navigation et la coordination de soins pour les francophones
 - Planifier une prestation de services de santé qui inclut l'identification du patient et une orientation vers les divers corridors de services
- Participer activement aux tables de planification des ÉSO pour apporter une perspective francophone

Rôles et responsabilités des ÉSO

- Faire une déclaration explicite sur l'engagement des ÉSO à desservir les communautés francophones, mettre en pratique le principe de l'offre active des SSF et collaborer avec les Entités pour l'élaboration des documents de fondation
- Développer un plan qui détaille comment les services de navigation, de gestion de cas et de coordination des soins seront disponibles en français
- Identifier les patients francophones en utilisant les [deux questions recommandées](#) par les Entités
- Développer une identité visuelle bilingue et assurer que les communications soient émises dans les deux langues officielles lorsqu'elles sont destinées au public, incluant le site web de l'ÉSO
- Entamer le travail pour satisfaire les critères nécessaires à la désignation

Les résultats prévus incluront (mais ne se limitent pas à) :

- Une meilleure *compréhension chez les ÉSO des besoins des communautés et patients francophones en matière de santé* et une augmentation de la capacité à analyser ces besoins
- Une augmentation de la capacité *d'organiser les soins pour répondre aux besoins des communautés francophones* desservies par les ÉSO



- Un accès à des *services de navigation et de coordination bilingues* pour les francophones; l'utilisation des services disponibles en français est optimisée et les *transitions entre services sur plusieurs ÉSO* sont améliorées
- ***Une augmentation de l'accès équitable à des services de santé dans une langue officielle***

L'identification pour la prestation de services de santé en français d'ÉSO qui desservent des zones désignées est un premier pas vers la concrétisation du rôle des francophones dans la planification, le développement, la prestation et l'évaluation de services pour cette communauté. Cet acte concrétisera les attentes de Santé Ontario et du ministère de la Santé envers les services de santé en français.