



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

# Guide de désignation

**Pour appuyer la mise en œuvre de  
services de santé en français de qualité**

**Document d'appui pour les régions  
de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario**

Mise à jour : février 2013

[www.rssfes.on.ca](http://www.rssfes.on.ca)



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

*« La désignation d'un organisme est synonyme d'engagement et de reconnaissance formelle de sa capacité à offrir des services en français. Ce n'est pas un but en soi, mais un moyen pour garantir une offre active et permanente des services en français sur le terrain pour répondre aux besoins spécifiques de la population desservie. »*

Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 13.

Le Guide de la désignation est une initiative du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. Le Guide et ses outils sont disponibles sur notre site Web : [www.rssfes.on.ca](http://www.rssfes.on.ca)

Recherche et rédaction :  
Marielle Beaulieu, MBeaulieu Développement organisationnel et Formation Inc.

**Pour tout renseignement ou appui dans la démarche de désignation :**

Marie-Hélène Gérome, directrice de la planification  
Ginette Leblanc, agente de planification, région de Champlain  
Jean-François Pagé, agent de planification, région de Champlain  
Jeannine Proulx, agente de planification, région du Sud-Est  
Ghislain Sangwa-Lugoma, agent de planification, région de Champlain





## TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	2
INTRODUCTION.....	3
1. MISE EN CONTEXTE : LA LOI DE 1986 SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS ET LA DÉSIGNATION.....	5
1.1 La population francophone dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario.....	5
1.2 La Loi de 1986 sur les services en français (LSF).....	7
1.3 L'Office des affaires francophones (OAF).....	8
1.4 La désignation pour les services en français et l'identification des organismes.....	9
1.5 L'offre active pour des services de santé en français de qualité.....	11
2. DÉSIGNATION : RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	13
2.1 Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD).....	15
2.2 Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).....	15
2.3 Les Entités de planification des services de santé en français.....	17
2.4 Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.....	18
2.5 Les fournisseurs de services de santé (FSS).....	19
3. LE PLAN DE DÉSIGNATION.....	23
3.1 Le plan d'action du plan de désignation.....	23
3.2 Le plan de désignation du MSSLD.....	25
3.3 L'appui du Réseau.....	25
3.4 Les ressources humaines.....	26
4. L'IMPUTABILITÉ EN MATIÈRE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS.....	29
5. L'ÉVALUATION POSTDÉSIGNATION.....	31
5.1 Le processus d'évaluation volontaire : projet pilote.....	31
5.2 L'évaluation postdésignation formelle.....	32
CONCLUSION.....	33
ACTEURS RESPONSABLES DE LA DÉSIGNATION.....	34
CONCEPTS CLÉS DU GUIDE.....	35
LISTE DES ANNEXES.....	37
BIBLIOGRAPHIE.....	38





## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

*Par où débiter lorsqu'il est question d'instituer des services de santé en français au sein de votre organisation? Le Guide de la désignation est un excellent point de départ.*

*L'obtention du statut d'organisme désigné en vertu de la Loi sur les services en français (LSF) découle d'un important processus pour structurer la mise en œuvre des services de santé en français au sein de votre organisation.*

*En effet, le processus de désignation est sans doute l'un des leviers les plus déterminants dont s'est doté l'Ontario pour assurer l'accès et l'amélioration continue de l'offre de services offerts en français à nos communautés. En soi, la désignation est la reconnaissance formelle de la capacité de votre organisme à offrir des services de santé en français. Elle est aussi une preuve tangible de votre engagement auprès de vos patients et de vos clients francophones.*

*Le Guide s'adresse à vous qui amorcez le processus de désignation en tant qu'organisme identifié, qui vous apprêtez à réviser le plan de désignation de votre organisme partiellement ou totalement désigné, ou qui vous intéressez à l'offre active des services en français.*

*Depuis près de 15 ans, le Réseau accompagne et conseille les fournisseurs de services de santé de l'Est ontarien dans leur démarche visant l'obtention de la désignation. En lien avec notre mandat d'Entité de planification des services de santé en français depuis 2010, nous jouons un rôle pivot d'appui et de recommandation de désignation auprès des RLISS de Champlain et du Sud-Est.*

*C'est ainsi que nous vous proposons le Guide, qui a pour but de répondre aux questions et de favoriser la compréhension de cet important processus qu'est la désignation. Les informations qu'il contient et les outils qui l'accompagnent vous seront utiles au moment d'entreprendre – ou de poursuivre – votre démarche d'amélioration des services de santé en français. De plus, afin de vous appuyer davantage, nous vous suggérons d'impliquer l'un de nos agents de planification dès les toutes premières étapes du processus.*

*Nous souhaitons vivement votre rétroaction sur le Guide et ses outils afin de les bonifier. Au cours des prochains mois, je vous encourage aussi à poursuivre le dialogue sur le processus même de la désignation, dans le cadre d'un engagement continu à l'égard de services de santé de qualité offerts en français en Ontario.*

*Tout au long de la réalisation de ce Guide, nous avons mis à contribution les connaissances de l'équipe de planification du Réseau. Je tiens à remercier tout particulièrement Marielle Beaulieu, conseillère et collaboratrice de longue date du Réseau, pour la recherche et la rédaction, de même que Ginette Leblanc, agente de planification, pour sa considérable expérience et ses conseils en matière de désignation.*

**Jacinthe Desaulniers**



## INTRODUCTION

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (le Réseau) a comme [mission](#) d'engager le milieu de la santé et la communauté francophone dans toute sa diversité afin d'améliorer l'offre et la qualité des services de santé en français dans les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario<sup>1</sup>. À cet effet, il appuie les [fournisseurs de services de santé](#) (FSS) désirant obtenir leur désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français ou mettre à jour leur plan de désignation<sup>2</sup>.

La désignation est la reconnaissance légale par laquelle le gouvernement de l'Ontario confirme la compétence d'une organisation à offrir des services en français, en totalité ou en partie, selon les critères de l'Office des affaires francophones (OAF)<sup>3</sup>. Le présent guide de désignation, développé par le Réseau, s'adresse aux FSS qui sont identifiés ou qui désirent obtenir leur désignation et à ceux déjà désignés qui doivent revoir leur plan de désignation. Tous les FSS peuvent ainsi améliorer leur offre de services de santé en français aux francophones vivant en Ontario et assurer que ces services soient permanents et de qualité.

Le guide a pour but de répondre aux questions et de favoriser la compréhension de cet important processus qu'est la désignation. Il regroupe toutes les informations essentielles à la désignation et tous les outils requis pour élaborer ou revoir les plans de désignation; ces outils sont disponibles sur le [site Web du Réseau](#).

Le guide comprend cinq sections. La première situe le contexte de la désignation pour les services en français; elle décrit d'abord la population francophone de l'Est de l'Ontario, puis elle présente la Loi de 1986 sur les services en français. La deuxième section traite des rôles et responsabilités des divers acteurs du domaine de la santé en matière de désignation : le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (MSSLD); les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS); les Entités de planification des services de santé en français, dont le Réseau; et les fournisseurs de services de santé.

La troisième section traite du plan d'action nécessaire pour élaborer un plan de désignation que le Réseau a conçu afin d'accompagner les organismes de santé dans le processus de désignation ou de révision de leur plan. Elle aborde aussi le plan de désignation du MSSLD, le rôle des agents de planification du Réseau et le plan des ressources humaines. La quatrième section traite de l'imputabilité en matière de services de santé en français. La cinquième et dernière section discute de l'évaluation postdésignation et elle présente deux avenues de travail à cette fin.

---

<sup>1</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. *Mission*. Consulté le 15 décembre 2012 sur le site Internet du Réseau : <http://www.rssfes.on.ca/index.php?ID=96&Lang=Fr>

<sup>2</sup> Ibid. *Désignation et offre active*. Consulté le 15 décembre 2012 sur le site Internet du Réseau : <http://www.rssfes.on.ca/section.php?ID=7&Lang=Fr&Nav=Section>

<sup>3</sup> Office des affaires francophones, *Guide de prestation de services en français dans les organismes de santé de l'Ontario, feuillet explicatif B (La désignation)*, avril 1990.



En somme, le guide décrit les différentes étapes à franchir pour obtenir la désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français dans les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario. Il présente les outils essentiels à l'élaboration des plans de désignation et il propose des références utiles.



## 1. MISE EN CONTEXTE : LA LOI DE 1986 SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS ET LA DÉSIGNATION

La mise en contexte trace d'abord un bref profil de la communauté francophone vivant dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario. Il est ensuite question de la Loi de 1986 sur les services en français et du processus de désignation à suivre pour être reconnu comme fournisseur officiel de services en français. Il est également question de l'approche de « l'offre active » qui vise à « assurer une meilleure accessibilité et une qualité optimale des services de santé aux francophones<sup>4</sup> ».

### 1.1 La population francophone dans l'Est et le Sud-Est de l'Ontario

Selon le recensement de 2006, l'Ontario compte 582 690 francophones, alors qu'il a plus de 12 millions d'habitants. Les francophones représentent ainsi 4,8 % de la population ontarienne<sup>5</sup>. La Loi de 1986 sur les services en français reconnaît l'importance de desservir en français la plus importante minorité francophone au pays<sup>6</sup>.

En 2009, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Définition inclusive de francophone (DIF), qui constitue une nouvelle approche pour identifier tous les francophones vivant dans la province<sup>7</sup>. La nouvelle définition est une variable dérivée qui est calculée en fonction de trois questions du recensement : la langue maternelle, la langue parlée à la maison et la connaissance des langues officielles. Pour les besoins du présent guide, les deux variables utilisées pour identifier les francophones à partir de deux questions sont :

- Quelle est votre langue maternelle?
- Si votre langue maternelle n'est ni le français, ni l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise?

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) de l'Ontario divise l'Est en deux régions, soit celle de Champlain et celle du Sud-Est. La région de Champlain est désignée selon la Loi de 1986 sur les services en français. Elle comprend la ville d'Ottawa, les comtés de Stormont et Glengarry ainsi que ceux de Prescott et Russell, qui sont désignés en totalité. Quant au comté de Dundas, seul le canton de Winchester est désigné et, dans le comté de Renfrew, seule la cité de Pembroke ainsi que les cantons de Stafford et de Westmeath le sont.

---

<sup>4</sup> Bouchard, Beaulieu et Desmeules, *L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité*, 2011, p. 16.

<sup>5</sup> Office des affaires francophones. *Les francophones de l'Ontario*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco.html>

<sup>6</sup> Ibid. *La Loi sur les services en français*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi.html>

<sup>7</sup> Ibid. *Définition plus inclusive des francophones de l'Ontario*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-definition.html>



Au total, la région de Champlain regroupe 242 055 francophones, soit environ 20 % de la population de cette région et 41,5 % de la population francophone de l'Ontario. Selon le recensement de 2006, la ville d'Ottawa comprend plus de 140 000 francophones, qui représentent 17,7 % de la population totale. Les comtés de Stormont, Dundas et Glengarry en comptent 25 155, ce qui équivaut à 27 % de la population totale. Les comtés de Prescott et Russell en dénombrent 53 555, soit 68 % de la population totale. Enfin, le comté de Renfrew compte plus de 5 000 francophones, qui représentent 5,6 % de la population totale.

La région du Sud-Est de l'Ontario comprend les six comtés suivants : Hastings; Prince-Edward; Frontenac; Lennox et Addington; Leeds et Grenville; et Lanark. Ensemble, ces comtés regroupent 14 000 francophones. Seule la ville (cité) de Kingston est désignée selon la Loi de 1986 sur les services en français et elle compte plus de 4 000 francophones.

La carte suivante présente la région de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario et ses principales villes.





Comme ailleurs dans la province, la population francophone de l'Est de l'Ontario est marquée par une profonde évolution. Dans son [rapport de 2012](#)<sup>8</sup>, le Commissaire aux services en français exprime ainsi la nouvelle réalité :

Et à l'instar de la population ontarienne, ces francophones sont de plus en plus métissés et nourris par l'immigration. La population des minorités visibles représente 10 % de la population franco-ontarienne. [...] En effet, les dernières données indiquent que trois francophones sur cinq sont nés en Ontario, un sur cinq au Québec, plus de 13 % à l'extérieur du Canada et 5 % dans les autres provinces. Naturellement, ces chiffres diffèrent d'une région à l'autre. Ainsi, près du tiers des francophones du Centre de l'Ontario sont nés à l'extérieur du pays alors qu'à Toronto, ce chiffre grimpe à presque 50 %.

Enfin, plus du tiers des immigrants francophones de l'Ontario sont nés en Europe. Toutefois, il importe de souligner que plus de trois immigrants francophones sur cinq proviennent des pays en voie de développement, et notamment d'Afrique avec 26 %, suivi de l'Asie avec 12 %.

Ces changements sociaux et démographiques marquent l'Ontario et ils doivent être pris en compte par les planificateurs des services de santé.

## 1.2 La [Loi de 1986 sur les services en français](#) (LSF)<sup>9</sup>.

Le préambule de la LSF reconnaît l'apport du patrimoine culturel de la population francophone en Ontario et il exprime le désir de le sauvegarder pour les générations à venir. La présence francophone dans cette province remonte à près de 400 ans. La LSF fait partie d'un ensemble de dispositions juridiques visant à garantir les droits linguistiques des francophones. Elle prescrit que **tous les services offerts au public par les ministères et organismes gouvernementaux (permis de conduire, acte de naissance, informations, etc.) soient disponibles en français dans les bureaux gouvernementaux situés dans 25 régions dites désignées ou les desservant. Une région désignée doit en principe compter au moins 10 % de francophones ou, dans les centres urbains, 5 000 francophones.**

La LSF a été modifiée en mai 2007 pour créer le [Commissariat aux services en français \(CSF\)](#)<sup>10</sup>. Le Commissaire relève du ministre responsable des Affaires francophones, mais il est indépendant de l'Office des affaires francophones (OAF). Il mène les enquêtes selon la LSF, par suite de plaintes ou de sa propre initiative, prépare des rapports sur les enquêtes

---

<sup>8</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario. *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du Gouvernement de l'Ontario :

[http://www.flsc.gov.on.ca/csf\\_report\\_fr.html#le\\_nouveau\\_visage\\_de\\_la\\_francophonie](http://www.flsc.gov.on.ca/csf_report_fr.html#le_nouveau_visage_de_la_francophonie)

<sup>9</sup> Office des affaires francophones. *La Loi sur les services en français*. Consulté sur le 12 décembre 2012 sur site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi.html>

<sup>10</sup> Ibid. *Commissariat aux services en français*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi-commissariat.html>



et surveille les progrès accomplis par les organismes gouvernementaux en ce qui concerne la prestation des services en français.

D'autres lois garantissent des droits aux francophones : au niveau provincial, il s'agit notamment de la Loi sur l'éducation, de la Loi sur les tribunaux judiciaires et de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille; au niveau fédéral, il s'agit notamment de la Loi sur les langues officielles et de la Charte canadienne des droits et libertés.

La Loi de 1986 sur les services en français a accordé au gouvernement provincial le pouvoir d'approuver la désignation des fournisseurs de services qui répondent aux exigences. Elle a aussi fait en sorte que le français devienne une langue publique et non plus une langue privée, comme le faisait remarquer le Commissaire aux langues officielles du Canada, Graham Fraser : « Les lois linguistiques de la province ont permis cette reconnaissance publique qu'il est non seulement normal de parler et de vivre en français en Ontario, mais que cela est souhaitable pour l'enrichissement de l'ensemble de la société moderne<sup>11</sup>. » Le Commissaire aux services en français de l'Ontario précisait que :

La désignation d'un organisme est synonyme d'engagement et de reconnaissance formelle de sa capacité à offrir des services en français. Ce n'est pas un but en soi, mais un moyen pour garantir une offre active et permanente des services en français sur le terrain pour répondre aux besoins spécifiques de la population desservie<sup>12</sup>.

### 1.3 L'Office des affaires francophones (OAF)

Créé en vertu de la LSF, [l'OAF travaille de concert avec les ministères](#) pour assurer l'application de la Loi<sup>13</sup>. Il joue un rôle important pour coordonner l'offre des services en français dans toute la province de l'Ontario. Il veille à ce que les francophones aient accès aux services du gouvernement provincial en français et qu'ils participent à la vie sociale, économique et politique tout en conservant leur patrimoine culturel et linguistique. Sa mission consiste à :

- aider les francophones, en tant que membres à part entière de la communauté ontarienne, à s'épanouir dans le respect de leur diversité culturelle;
- aider les ministères et les organismes gouvernementaux à comprendre la communauté francophone, à entretenir des relations avec elle ainsi qu'à développer des services en français et à en assurer la prestation.

---

<sup>11</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 13.

<sup>12</sup> Ibid, p 17.

<sup>13</sup> Office des affaires francophones. *À propos de l'OAF*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/oaf.html>



## 1.4 La désignation pour les services en français et l'identification des organismes

Les organismes désignés en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français (LSF) sont tenus d'offrir des services en français au même titre que les ministères. La Loi sur les services en français prévoit ainsi que :

Le Conseil des ministres désignera certains organismes subventionnés par le gouvernement provincial qui seront tenus de dispenser leurs services en français afin de s'assurer que les francophones reçoivent dans leur propre langue des services d'organismes à but non lucratif comme les sociétés d'aide à l'enfance, les foyers de groupe pour les personnes mentalement ou physiquement handicapées, les foyers pour jeunes contrevenants, etc. Le Conseil des ministres ne désignera de tels organismes qu'après avoir dûment consulté la communauté francophone et les organismes intéressés. Il se basera sur les besoins réels de services en français et non sur une notion abstraite d'application universelle ou de services parallèles en tous points à ceux qui sont disponibles en anglais. Il vise à s'assurer ainsi que les francophones vivant dans les régions désignées pourront bénéficier d'une gamme complète de services dans des endroits raisonnablement pratiques<sup>14</sup>.

Les organismes financés en partie par des fonds publics, tels que les hôpitaux, les sociétés d'aide à l'enfance et les foyers pour personnes âgées, ne sont pas automatiquement assujettis à la LSF. Comme le mentionne la LSF, ceci varie selon les besoins réels de services en français de la population visée par les organismes. Avant d'amorcer une démarche de désignation, le FSS est généralement identifié à offrir des services en français. Une fois qu'ils sont désignés, les organismes doivent offrir des services en français au même titre que les ministères.

Le terme « identifié » ne se retrouve pas dans la Loi. Il « se réfère plutôt au processus utilisé par un ministère ou un organisme gouvernemental pour identifier un fournisseur de services, qui devra dispenser les services en français dans une région donnée, pour assurer, par exemple, d'avoir un continuum de soins de santé en français<sup>15</sup> ».

Les organismes de santé peuvent être **identifiés** pour obtenir la désignation par une directive :

- du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD);
- des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

---

<sup>14</sup> Office des affaires francophones, *Notes explicatives de la Loi de 1986 sur les services en français*, 1986, article 1c.

<sup>15</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 24.



Conformément au [Règlement de l'Ontario 515/09 sur les Entités de planification](#), les RLISS obtiennent les conseils de leurs Entités de planification des services de santé en français pour identifier et désigner les FSS en vue de la prestation de services en français dans les zones désignées<sup>16</sup>.

Par ailleurs, même lorsqu'un organisme n'est pas identifié, il peut demander une désignation pour pouvoir un jour devenir fournisseur officiel de services en français.

Pour être désigné, un organisme doit démontrer qu'il remplit les conditions suivantes :

- offrir de manière permanente des services en français de qualité;
- garantir l'accessibilité de ses services en français;
- avoir des francophones à son conseil d'administration et au sein de sa direction;
- élaborer une politique écrite qui définit ses responsabilités en matière de services en français et qui est adoptée par son conseil d'administration.

Les **quatre critères** que les organismes doivent respecter pour obtenir leur désignation conformément à la LSF se définissent ainsi :

a) **La permanence et la qualité des services**

L'organisme doit garantir la permanence de la prestation des services en français fournis au public. Il doit intégrer la prestation des services en français à ses règlements administratifs, à ses politiques et à ses mécanismes de contrôle de la qualité des services.

b) **La garantie de l'accès aux services**

Comme la population francophone a droit à des services similaires ou comparables à ceux que reçoit la population anglophone, les politiques relatives aux ressources humaines telles que la dotation, le recrutement et l'embauche de personnel doivent aussi concorder avec cet objectif.

c) **La représentation adéquate des francophones**

Pour être désigné conformément à la LSF, un organisme qui sert une région désignée doit assurer une représentation adéquate de la collectivité francophone à son conseil d'administration et au sein de sa direction.

d) **La responsabilité face aux services en français (l'imputabilité)**

Par son énoncé de mission, ses règlements administratifs, ses politiques et l'organisation de ses services, le conseil d'administration de l'organisme reconnaît

---

<sup>16</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Entités de planification des services de santé en français*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du MSSLD : [www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/flhsf/health\\_planning\\_entitiesf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/flhsf/health_planning_entitiesf.html)



sa responsabilité de fournir des services en français. Il doit adopter un plan de services en français et en surveiller la mise en œuvre. Il doit être prêt à soumettre des rapports à la demande du Ministère.

Lorsqu'un organisme remplit tous ces critères et qu'il désire être reconnu à titre de fournisseur officiel de services en français, il peut faire une [demande de désignation](#)<sup>17</sup>.

La désignation d'un organisme indique à la population francophone d'une région donnée :

- qu'il est possible d'obtenir des services en français à cet endroit;
- que l'organisme s'engage à fournir des services en français sur une base permanente.

Lorsque tous les programmes et les services d'un organisme sont désignés, le MSSLD parle alors d'une **désignation complète**. L'organisme peut aussi faire l'objet d'une **désignation partielle** si la désignation ne s'applique qu'à certains programmes ou services. Dans de tels cas, ces organismes doivent répondre aux mêmes critères de désignation que ceux qui obtiennent une désignation complète<sup>18</sup>.

## 1.5 L'offre active pour des services de santé en français de qualité

Dans le cadre de leur demande de désignation, les FSS doivent démontrer comment ils assureront une offre active de services de santé en français. L'offre active constitue une approche accompagnée de moyens pour assurer l'amélioration continue de l'offre et de la qualité des services de santé en français. Le Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario (Université d'Ottawa) utilise la définition prônée par le Commissariat aux services en français de l'Ontario :

Essentiellement, le concept de l'offre active est une indication claire aux citoyens que, peu importe où ils se trouvent, ils peuvent recevoir des services en français puisque le nom de l'établissement ainsi que toutes les affiches, pancartes, dépliants, documents, etc., sont soit bilingues, soit offerts visuellement en anglais et en français. De plus, le personnel au comptoir ou au téléphone offre activement, dès la première interaction, un service dans ces deux langues. En somme, il s'agit de créer un environnement qui suscite la demande et anticipe les besoins spécifiques des francophones et de leur communauté<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> Office des affaires francophones. *La Loi sur les services en français : organismes désignés*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi-organismes.html>

<sup>18</sup> Pour les régions de Champlain et du Sud-Est de l'Ontario, la liste des fournisseurs de santé désignés ou identifiés est accessible sur le site Internet du Réseau : <http://www.rssfes.on.ca/index.php?ID=33&Lang=Fr>

<sup>19</sup> Bouchard, Beaulieu et Desmeules, *L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité*, 2011, p. 15.



Le gouvernement de l'Ontario fait la promotion de cette approche et il souligne ainsi l'importance, pour les francophones, d'avoir accès à des services de santé en français, en tout temps, afin d'en assurer la qualité. Dans le secteur de la santé, les FSS doivent assurer que l'offre de services en français s'effectue de façon proactive. Afin d'aider ces derniers à comprendre l'importance de cette approche, l'OAF a publié, en 2008, un guide sur l'offre active où il précise :

*High-quality modern public services also include an active offer and delivery of French-language services to Ontario's Francophone community. The OPS is effective in fulfilling its responsibilities under the FLS Act when Francophone members of the public are informed about available services in French, have access to these services and are satisfied with the quality of these services<sup>20</sup>.*

### **Sommaire**

Cette section présente la raison d'être de la Loi de 1986 sur les services en français et elle décrit le processus de désignation permettant à un organisme d'être reconnu légalement à titre de fournisseur officiel de services en français. La désignation identifie la capacité d'un organisme d'offrir des services en français qui répondent aux quatre critères du gouvernement de l'Ontario, définis dans la partie 1.4 du présent guide, notamment la permanence et la qualité des services. En plus de rappeler quelques aspects démographiques de la population francophone vivant dans les régions de l'Est et du Sud-Est, la section aborde l'approche de l'offre active qui prend en compte la nécessité d'être proactif afin d'offrir des services de santé accessibles et de qualité aux francophones vivant en Ontario. En somme, la désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français, accompagnée d'une offre active, constitue un excellent moyen d'offrir des services de santé en français de qualité et de les améliorer constamment.

---

<sup>20</sup> Annexe A, Office of Francophone Affairs. *Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government*, 2008, p. 3.

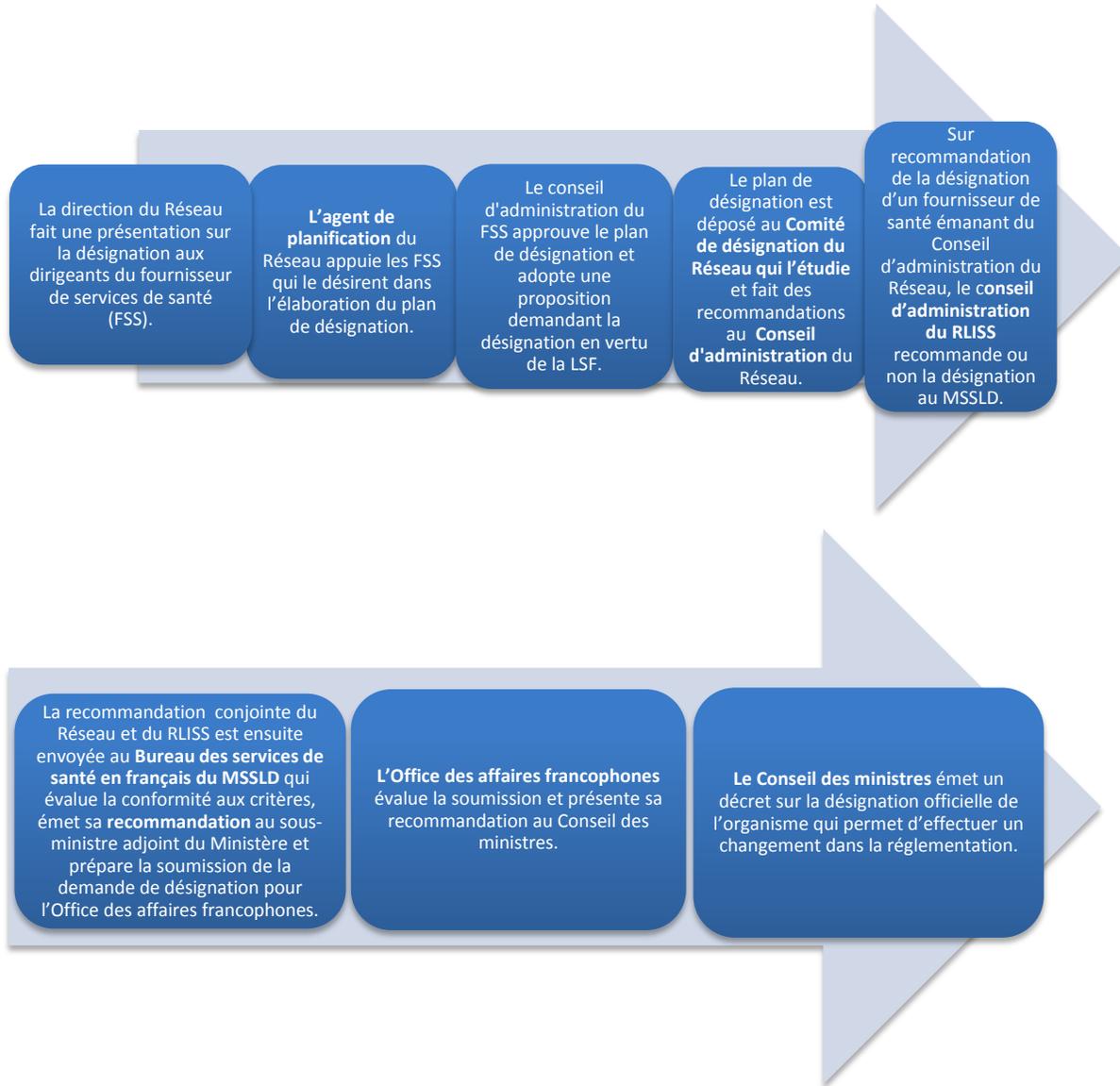


## **2. DÉSIGNATION : RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

La présente section identifie les principaux acteurs responsables de la désignation et de la prestation des services de santé en français. Elle décrit les rôles respectifs du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (MSSLD), des Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), des Entités de planification des services de santé en français, dont le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, et des fournisseurs de services de santé (FSS) en français. Plusieurs références utiles sont offertes.



Figure 1 : Étapes menant vers l'obtention de la désignation



La figure 1 montre le cheminement d'un plan de désignation et les étapes essentielles à l'obtention d'une désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français. Les étapes à suivre s'appliquent à tout FSS qui a été identifié et qui veut effectuer une demande de désignation. Il faut noter que les RLISS de Champlain et du Sud-Est ont établi, avec le Réseau, un fonctionnement différent des autres régions en Ontario. Par exemple, dans la région de Champlain, les recommandations au sujet de la désignation des fournisseurs de santé sont envoyées conjointement par le RLISS et le Réseau au MSSLD.



## 2.1 [Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée \(MSSLD\)](#)<sup>21</sup>

Le MSSLD assure la gouvernance du système de santé de l'Ontario. Il en détermine l'orientation générale surtout en planifiant et en guidant les ressources vers une optimisation du système. Il a pour rôle :

- d'établir les priorités provinciales et l'orientation stratégique globale du système de santé;
- de mettre au point les lois, la réglementation, les normes, les politiques et les directives à l'appui de ces orientations stratégiques;
- d'étudier le rendement du système de santé et l'état de santé des Ontariennes et des Ontariens, et d'en publier les résultats;
- de planifier et de créer des modèles de financement ainsi que de prévoir les niveaux de financement pour le système de soins de santé;
- de veiller à ce que les directions stratégiques et les attentes du ministère et du système soient respectées.

En matière de désignation, le **plan de désignation du MSSLD** (annexe B) constitue le document officiel qu'un organisme de santé utilise pour rendre compte des mesures qu'il a instaurées afin de répondre aux exigences de la désignation. Pour faciliter le travail d'élaboration du plan de désignation, le Réseau a préparé un outil nommé **plan d'action du plan de désignation** (annexe C) qui précède l'entrée d'informations dans le gabarit du MSSLD. Le plan d'action du plan de désignation est présenté dans la troisième section du guide. En plus du MSSLD, deux acteurs principaux ont des rôles spécifiques quant à la planification des services de santé en français : les RLISS et les Entités de planification des services de santé en français.

## 2.2 **Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)**

La Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local est venue modifier la responsabilité de formuler les recommandations relatives à la désignation pour offrir des services en français. Elle a eu pour effet de déléguer aux RLISS la responsabilité des services de santé locaux. Les principaux rôles des RLISS consistent à planifier, à financer et à intégrer les services de santé à l'échelle locale.

Le [MSSLD](#) continue d'assurer la gouvernance du système de santé de l'Ontario en établissant l'orientation, la politique stratégique et les normes applicables au système

---

<sup>21</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Présentation du ministère*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du MSSLD : <http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/default.aspx>



tout en assurant la prestation des programmes et des services provinciaux<sup>22</sup>. La Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local accorde la responsabilité juridique des services de santé en français aux RLISS qui doivent assurer l'offre de ces services dans leurs régions respectives et l'intégration des principes de la LSF dans leur Plan de services de santé intégrés. Pour assumer cette responsabilité, les RLISS reçoivent [les conseils et les recommandations des Entités de planification des services de santé en français](#) entre autres en matière d'identification et de désignation des fournisseurs de services de santé<sup>23</sup>.

Dans son rapport spécial de 2009 sur la planification des services de santé en français en Ontario, le Commissaire aux services en français a décrit ainsi les responsabilités des RLISS et du MSSLD :

Le MSSLD, maintenant avec les RLISS, a la responsabilité d'informer les fournisseurs de services de santé de leurs obligations d'offrir des services en français qui soient aussi de qualité. Il est aussi de leur responsabilité d'octroyer les ressources nécessaires à ces organisations pour qu'elles puissent remplir ces obligations. C'est le gouvernement et les RLISS qui doivent s'assurer que ces organisations sont imputables spécifiquement de ces obligations<sup>24</sup>.

Dans la région de l'Est de l'Ontario, ce sont les RLISS de Champlain et du Sud-Est qui ont reçu la sanction du MSSLD.

Pour le RLISS de Champlain, selon le statut de l'organisme, les conditions locales sont les suivantes :

- organisme identifié pour offrir des services en français : le fournisseur de services de santé doit préparer un plan de désignation en vue d'obtenir sa désignation;
- désignation partielle : le plan de désignation doit être mis à jour et le nombre de services désignés doit être augmenté;
- désignation complète : le plan de désignation doit être mis à jour;
- organisme non identifié : un rapport doit décrire comment le FSS va répondre aux besoins de la communauté francophone.

Le Réseau remet des conseils et recommandations aux RLISS concernant l'élaboration des conditions locales dans les ententes de responsabilisation des fournisseurs de services de

---

<sup>22</sup> Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Présentation du ministère*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du MSSLD :

<http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/default.aspx>

<sup>23</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. *Désignation et offre active*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du Réseau :

<http://www.rssfes.on.ca/section.php?ID=7&Lang=Fr&Nav=Section>

<sup>24</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario. *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*, 2009, p. 15.



santé. Considérant ces avis, [les responsabilités des RLISS en matière de désignation](#)<sup>25</sup> sont :

- d'identifier les fournisseurs de services de santé devant être désignés;
- d'inclure des conditions reliées aux services en français dans les ententes de responsabilisation des fournisseurs de services de santé pour veiller à ce que les exigences relatives aux services en français (SEF) soient respectées et en faire le suivi afin d'assurer une offre active en français<sup>26</sup>;
- de présenter, pour adoption, au conseil d'administration du RLISS le plan de désignation du fournisseur de services de santé lorsque le Conseil d'administration du Réseau en a fait la recommandation.

Dans les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario, les RLISS de Champlain et du Sud-Est acheminent les plans de désignation recommandés par le Réseau et le RLISS au Bureau des services de santé en français du MSSLD pour approbation et sanction<sup>27</sup>.

### 2.3 Les Entités de planification des services de santé en français

En 2010, le gouvernement de l'Ontario a adopté le Règlement 515/09 sur les Entités de planification des services de santé en français relatif à l'engagement de la collectivité francophone en vertu de la [Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local](#)<sup>28</sup>. Le Règlement a signifié la mise en place de six Entités de planification (une dans le nord de l'Ontario, une dans l'est et quatre dans le sud) afin de fournir des conseils quant aux services de santé en français dans leurs communautés respectives et de collaborer à la planification de ces services.

Le Règlement veut soutenir l'engagement efficace et concerté des collectivités francophones sur les questions relatives aux services de santé en français. Il précise comment le Ministère a sélectionné des Entités de planification des services de santé en français qui travailleront conjointement avec leurs Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS). La ministre de la Santé et des Soins de longue durée a ainsi nommé deux Entités de planification, dont le Réseau, le 30 juin 2010 et quatre autres le 15 décembre 2010.

---

<sup>25</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Plan de mise en œuvre en vue d'obtenir la désignation, Rôles et responsabilités*, Réseau/RLISS du Sud-Est/Fournisseurs de services, 2012, p. 1.

<sup>26</sup> L'offre active consiste à créer un environnement propice à la demande de services en français, que ce soit au téléphone, en personne, en ligne ou autrement. Voir à ce sujet le rapport annuel du Commissaire aux services en français : [www.csf.gouv.on.ca/files/files/CSF-rapport-annuel-2010-2011.pdf](http://www.csf.gouv.on.ca/files/files/CSF-rapport-annuel-2010-2011.pdf).

<sup>27</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Plan de mise en œuvre en vue d'obtenir la désignation, Rôles et responsabilités*, Réseau/RLISS du Sud-Est/Fournisseurs de services, 2012, p. 1.

<sup>28</sup> Gouvernement de l'Ontario. *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du gouvernement de l'Ontario : [http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws\\_regs\\_090515\\_f.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_090515_f.htm)



Les Entités de planification des services de santé en français travaillent avec deux RLISS ou plus, selon le cas. Dans l'Est de l'Ontario, les RLISS de Champlain et du Sud-Est collaborent ainsi étroitement avec le Réseau pour accomplir leur mandat en matière de planification des services de santé en français et de désignation. Plus spécifiquement, les Entités de planification, dont le Réseau, sont chargées de conseiller les RLISS sur différentes questions :

- les méthodes d'engagement de la collectivité francophone dans la région;
- les besoins et les priorités de la collectivité francophone de la région en matière de santé;
- les services de santé mis à la disposition de la collectivité francophone de la région;
- l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé relativement à la prestation des services de santé en français dans la région;
- les stratégies visant à améliorer l'accès, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français au sein du réseau de santé local;
- la planification et l'intégration des services de santé dans la région<sup>29</sup>.

Afin de concrétiser le Règlement de 2010, les RLISS et les Entités de planification doivent conclure une entente de responsabilisation relative à leurs rôles et responsabilités.

#### **2.4 Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario**

Compte tenu du Règlement de 2010, les RLISS de Champlain et du Sud-Est ont confié d'importantes responsabilités au Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. Entre autres, le Réseau doit travailler avec les FSS qui possèdent un plan de désignation, qui désirent le revoir ou le mettre à jour et avec ceux qui ont été identifiés pour en élaborer un.

Les rôles et principales responsabilités du Réseau en matière de désignation ont pour but de conseiller le RLISS sur l'identification et la désignation des FSS en vue de la prestation de services de santé en français dans sa région. À cet effet, le Réseau :

- identifie, en collaboration avec le RLISS, les fournisseurs de services de santé;
- accompagne les établissements et les organismes de santé dans l'élaboration de leur plan de désignation;
- évalue la conformité des plans de désignation et effectue des recommandations;
- recommande la désignation au RLISS;
- effectue des recommandations au RLISS quant aux conditions en lien avec la désignation dans les ententes de responsabilisation des FSS.

---

<sup>29</sup> Gouvernement de l'Ontario. *Règlement de l'Ontario 515/09 pris en application de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local, Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la Loi, 2009.*



Le **Comité de désignation est une instance permanente** qui relève du Conseil d'administration du Réseau. Les RLISS de Champlain et du Sud-Est y détiennent chacun un siège et ils participent pleinement aux délibérations au sujet des demandes de désignation. Le Comité de désignation étudie les demandes reçues des FSS selon les quatre critères du gouvernement de l'Ontario. Il fait ensuite ses recommandations au Conseil d'administration du Réseau, qui les revoit. Selon le cas, le Conseil d'administration du Réseau fait des recommandations sur la désignation au RLISS de Champlain ou du Sud-Est.

Pour accomplir son mandat, le Réseau met à la disposition des fournisseurs de services de santé **des agents de planification** qui guident et conseillent les organismes identifiés dans leur démarche pour obtenir la désignation ou pour revoir leur plan. Ces agents jouent aussi un important rôle de liaison entre le fournisseur de services de santé, les gestionnaires du Réseau et le Comité de désignation. La troisième section du guide traite du rôle spécifique des agents de planification du Réseau.

## 2.5 Les fournisseurs de services de santé (FSS)

Les RLISS élaborent des ententes de responsabilisation en matière de services de santé avec les FSS; ces ententes précisent leurs responsabilités par rapport à l'offre et à la livraison des services de santé en français.

Une entente de responsabilisation en matière de services (ERS) énonce les obligations et responsabilités du fournisseur et du RLISS pour une période déterminée. L'entente régit les obligations financières et les conditions de rendement des fournisseurs qui sont fixées pour chaque exercice. Elle comprend également un processus de surveillance et de production de rapports, y compris des mesures spécifiques aux services en français (SF)<sup>30</sup>.

Les ententes de responsabilisation des FSS indiquent **la condition locale reliée à l'offre de services en français** (désignation totale ou partielle, identification ou autre condition) et elles fixent les résultats à atteindre. Elles stipulent que des rapports sur les services offerts doivent être remis au RLISS sur une base annuelle :

Lorsque désignés ou identifiés, les organismes sont tenus d'offrir les services de santé en français, au même titre que les ministères, et se trouvent dans l'obligation de faire état de ces services dans le cadre de leur exercice annuel de planification des services de santé. Les organismes doivent rédiger ce rapport annuellement et le présenter au RLISS afin

---

<sup>30</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. *La désignation, document d'accompagnement*, Présentation, 2011 (document interne)



d'évaluer les progrès dans la mise en œuvre de services en français et en identifier les possibles lacunes<sup>31</sup>.

En matière de désignation, les responsabilités des FSS identifiés sont les suivantes :

- en premier lieu, entrer en contact avec la direction générale du Réseau pour une présentation de la désignation aux dirigeants d'un FSS;
- en deuxième lieu, entrer en contact avec le Réseau (par l'entremise de l'agent de planification) afin de se familiariser avec le but, le processus et les exigences en matière de services en français (SEF);
- former un comité ou un groupe de travail sur les services en français en vue de l'élaboration des stratégies suivantes du plan de désignation :
  - stratégies administratives
  - ressources humaines
  - communications et engagement communautaire;
- assurer la réalisation du plan d'action afin de faire progresser l'élaboration du plan de désignation;
- remplir le rapport sur les services en français selon les prescriptions de l'entente de responsabilisation avec le RLISS (Système de production de rapports sur le Web (SPRW)/*Web Enabled Reporting System* (WERS) ou l'Initiative de production de rapports par l'organisme (IPRO)/*Self-Reporting Initiative* (SRI), ou autre rapport de progrès remis par le RLISS) afin de respecter l'échéancier des ententes sur la responsabilisation en matière de services hospitaliers, de services multisectoriels et de soins de longue durée;
- faire approuver, par le conseil d'administration, le plan de désignation dûment rempli par le fournisseur de services de santé;
- adopter une résolution du conseil d'administration du FSS demandant la désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français;
- acheminer au Réseau le plan de désignation adopté accompagné de la demande de désignation du FSS pour évaluation et recommandation<sup>32</sup>.

L'adoption de la résolution du conseil d'administration d'un FSS demandant la désignation partielle ou complète implique que le plan de désignation est en vigueur.

### ***Les tierces parties***

Les FSS qui utilisent les services de tiers et qui sont situés dans les régions désignées selon la Loi de 1986 sur les services en français sont soumis aux [exigences de la LSF](#)<sup>33</sup>. Ils

---

<sup>31</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, 2009, p. 14.

<sup>32</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Plan de mise en œuvre en vue d'obtenir la désignation, Rôles et responsabilités*, Réseau/RLISS du Sud-Est/Fournisseurs de services, 2012, p. 1.



doivent fournir des services de santé en français de qualité égale à celle des services offerts en anglais et ils doivent utiliser l'approche de l'offre active. Le Règlement de l'Ontario 284/11 définit ainsi le « tiers » : personne ou entité qui a convenu avec un organisme gouvernemental de fournir un service pour le compte de celui-ci.

Vu l'importance des services offerts à la population francophone par des FSS qui utilisent de tierces parties pour assurer la prestation de leurs services et sur recommandation de l'Office des affaires francophones de l'Ontario, « la loi régissant les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) a été modifiée en 2011 de façon à exiger que ces centres prennent toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que les francophones puissent se prévaloir de leur droit de recevoir des services en français<sup>34</sup> ».

## Sommaire

Cette section met en évidence les divers acteurs qui partagent la responsabilité reliée à la désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français :

- **Le MSSLD** constitue l'instance suprême; il dirige le système de santé dans la province de l'Ontario et il détermine son orientation générale. Il doit assurer l'offre de services de santé en français aux francophones vivant dans les régions désignées conformément aux exigences de la Loi de 1986 sur les services en français.
- **Les RLISS dont ceux du Sud-Est et de Champlain** sont responsables des services de santé dans leur région, notamment ceux offerts en français. Des ententes de responsabilisation conclues entre eux et les FSS stipulent les résultats à atteindre et le financement; elles comprennent aussi des conditions locales reliées aux services à offrir en français.
- **Les Entités de planification des services de santé en français, dont le Réseau,** travaillent de près avec leurs RLISS respectifs. À ce titre et conformément au Règlement 515/09 sur les Entités de planification, le Réseau conseille les RLISS de Champlain et du Sud-Est sur plusieurs plans qui touchent l'offre de services de santé en français, notamment : l'engagement de la collectivité francophone; ses besoins et ses priorités en matière de santé; l'identification et la désignation des FSS en vue d'assurer la prestation de services de santé en français; les stratégies

---

<sup>33</sup> Office des affaires francophones. *Nouvelles*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-110624.html>

<sup>34</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport 2011-2012 Droits devant*, p. 47.



pour améliorer l'accès à ces services; la planification ou l'intégration des services de santé ou toute autre question que les RLISS jugent appropriée<sup>35</sup>.

- Conformément au Règlement 515/09, **le Réseau conseille les RLISS de Champlain et du Sud-Est** sur les éléments mentionnés ci-dessus. Il guide et conseille les FSS qui poursuivent une démarche de désignation ou qui veulent revoir leur plan de désignation. Il étudie les plans de désignation que lui soumettent les fournisseurs de services de santé afin d'en assurer la conformité aux exigences de la Loi de 1986 sur les services en français et il fait des recommandations aux RLISS de Champlain et du Sud-Est.
- **Les fournisseurs de services de santé (FSS)** qui sont désignés ou identifiés pour obtenir leur désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français assurent la prestation de services de santé en français tel qu'il est stipulé dans leur entente de responsabilisation. Ils font rapport au RLISS de leur région.

---

<sup>35</sup> RLISS du Sud-Est, RLISS de Champlain et le Réseau, *Entente de financement et de responsabilisation*, 2010, p. 7.



### 3. LE PLAN DE DÉSIGNATION

Cette section traite du plan de désignation. La première partie décrit l'outil dont se sert le Réseau pour guider le travail des organismes de santé qui veulent obtenir leur désignation, c'est-à-dire **le plan d'action du plan de désignation** qu'il a conçu pour les aider à remplir le gabarit du MSSLD. La deuxième partie présente le plan de désignation du MSSLD. La troisième partie traite de l'appui qu'offre le Réseau lors de l'élaboration ou de la révision du plan de désignation. La quatrième et dernière partie discute du plan des ressources humaines, une composante essentielle du plan de désignation.

#### 3.1 Le plan d'action du plan de désignation

**Le plan d'action du plan de désignation** (annexe C) a été conçu pour faciliter le travail des FSS qui poursuivent une démarche de désignation ou qui veulent revoir leur plan de désignation. Il permet à ces derniers de structurer la mise en œuvre des services en français. Il constitue l'outil principal du Réseau pour guider les responsables des organismes visés dans la préparation d'un plan de désignation complet qui servira ensuite à préparer la soumission au MSSLD.

Le plan d'action s'appuie sur **des mesures à démontrer et des pistes d'excellence**.

- **Les mesures à démontrer** inscrites dans le plan d'action sont des normes minimales à respecter. Elles permettent de déterminer le taux de conformité d'un plan de désignation par rapport aux critères de désignation établis par l'OAF. Les mesures à démontrer sont issues des composantes du plan de désignation, mais aussi de l'outil d'évaluation de la prestation de SEF d'un organisme désigné qu'utilise le MSSLD. Il incombe aux FSS de démontrer qu'ils respectent ces normes.

Chacune des trois sections du plan de travail est assortie d'énoncés qui identifient clairement les normes minimales (mesures à démontrer) dans un plan de désignation<sup>36</sup>. Chaque mesure à démontrer est associée à l'un des quatre critères de désignation. Le plan d'action permet au FSS d'identifier clairement les activités qu'il doit réaliser pour atteindre la mesure à démontrer; il précise aussi les responsables et l'échéancier.

- **Les pistes d'excellence** sont des bonnes pratiques ou des pratiques innovatrices qui caractérisent un service de santé en français de qualité<sup>37</sup>. Dans le plan d'action du plan de désignation, chaque mesure à démontrer est associée à une ou des pistes d'excellence indiquant une bonne façon d'y répondre adéquatement<sup>38</sup>. Le

---

<sup>36</sup> Par exemple : L'organisme se dote de politiques et de procédures sur les services en français.

<sup>37</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, Document d'information, *Caractéristiques des services de santé en français de qualité*, mai 2008.

<sup>38</sup> Par exemple : La ou les politiques sur les SEF sont communiquées au public, à la clientèle ou aux employés de manière régulière.



FSS peut aussi identifier d'autres pistes d'excellence lui permettant d'y parvenir. Chaque piste est associée à un critère de désignation.

**Le plan d'action du plan de désignation** comprend trois sections :

- La première section traite des stratégies administratives et elle identifie les mesures à démontrer dans neuf domaines : la prestation des services de santé en français; les mécanismes d'identification des clients francophones; la politique de dotation en personnel; la politique de recrutement; la politique d'embauche; la représentation des francophones au conseil d'administration et à ses comités; la représentation des francophones chez les cadres supérieurs; le comité des services en français; la responsabilité de la prestation des services en français. Cette section constitue le cœur du plan de désignation.
- La deuxième section traite des services directs aux clients francophones ou de l'élaboration du plan des ressources humaines; elle identifie des mesures à démontrer dans cinq domaines : les standardistes; la réception; les médecins; les autres services directs; et le plan des ressources humaines.
- La troisième section traite des autres services pertinents aux clients francophones; elle identifie des mesures à démontrer dans sept domaines : la stratégie de communication; l'affichage intérieur et extérieur; les insignes d'identification; les cartes professionnelles; les formulaires, les documents et les services d'information; les fournitures et les appareils; la correspondance.

**L'information contenue dans le plan d'action** est organisée en sept colonnes :

- La première colonne présente une liste d'énoncés précisant les mesures à démontrer qui constituent des normes minimales à respecter pour chaque section du plan de désignation.
- La deuxième colonne présente le critère de désignation auquel la mesure à démontrer est reliée.
- La troisième colonne identifie les pistes d'excellence illustrant les bonnes pratiques que l'organisme peut mettre en place pour dépasser la norme minimale.
- La quatrième colonne identifie la personne responsable de la coordination des activités requises par la mesure à démontrer.
- La cinquième colonne permet d'inscrire la liste d'activités qui correspond à l'atteinte de la mesure à démontrer.



- La sixième colonne identifie l'échéancier que la personne responsable établit pour réaliser les activités requises.
- La septième et dernière colonne présente l'état d'avancement des travaux.

En somme, le plan d'action du plan de désignation comprend tous les éléments qui doivent se trouver dans le plan de désignation du MSSLD présenté ci-dessous. Il permet aux organismes de structurer la mise en œuvre des services en français.

### 3.2 Le plan de désignation du MSSLD

**Le plan de désignation** (annexe B) constitue le document officiel à remplir pour faire une demande de désignation au MSSLD. Les fournisseurs de services de santé identifiés qui ont terminé le plan d'action du plan de désignation conçu par le Réseau peuvent ensuite facilement intégrer ses divers éléments dans le gabarit du MSSLD.

Le plan de désignation, qui comprend plusieurs annexes, se divise en cinq parties :

- La première partie demande de fournir des renseignements sur l'organisme demandeur (historique, description et stratégies administratives).
- La deuxième partie discute des services directs qui seront offerts aux clients francophones (standardistes, réception, médecins, autres services directs).
- La troisième partie présente les autres services pertinents aux clients francophones (stratégies de communication, affichage, identification, services d'information, formulaires et documents, correspondance).
- La quatrième partie identifie d'autres renseignements à fournir (selon le cas et les besoins).
- La cinquième et dernière partie est une liste de contrôle de la documentation nécessaire.

Les RLISS de Champlain et du Sud-Est recommandent à tout FSS qui est identifié ou qui désire revoir son plan de désignation d'utiliser d'abord le plan d'action du plan de désignation conçu par le Réseau. Cela facilitera la préparation du plan de désignation à remettre au MSSLD. De même, les FSS doivent considérer l'appui que le Réseau peut leur offrir afin de remplir toutes les démarches requises pour obtenir leur désignation.

### 3.3 L'appui du Réseau

Lorsqu'un FSS s'engage dans la démarche en vue de présenter une demande de désignation, ses dirigeants et la direction générale du Réseau se rencontrent pour



amorcer le travail de désignation ou pour revoir le plan de désignation existant. Lors de cette rencontre, la direction générale du Réseau explique aux dirigeants de l'établissement ou l'organisme le but, le processus et les exigences en matière de services en français. Le FSS met alors en place un comité ou un groupe de travail sur les services en français<sup>39</sup>. Le fournisseur peut demander au Réseau de lui affecter une personne-ressource nommée « agent de planification ». L'agent de planification guide les responsables des services en français dans leur démarche de désignation et il agit comme agent de liaison auprès du Comité de désignation du Réseau.

En général, le travail de l'agent de planification consiste à :

- rencontrer le responsable des services en français du FSS;
- agir comme personne-ressource (sans droit de vote) au sein du comité ou du groupe de travail sur les services en français du fournisseur de services de santé;
- soutenir et accompagner le fournisseur de services de santé notamment dans l'élaboration des stratégies suivantes du plan de désignation à l'aide du plan d'action du plan de désignation (annexe C) :
  - stratégies administratives
  - ressources humaines
  - communications et engagement communautaire;
- commenter le plan de désignation dans une perspective d'amélioration avant sa soumission au conseil d'administration de l'organisme;
- présenter au Comité de désignation du Réseau, pour analyse et recommandation, le plan de désignation du fournisseur de services de santé dûment terminé;
- assurer un suivi de l'état d'avancement de la demande de désignation déposée au Bureau des services de santé en français du MSSLD et de l'OAF, jusqu'à l'obtention de la désignation<sup>40</sup>.

Pour tout fournisseur de services de santé poursuivant une démarche de désignation, le plan d'action du plan de désignation peut sembler exigeant. Toutefois, ce plan d'action permet au FSS de structurer la mise en œuvre des services en français et de présenter un plan de désignation complet au MSSLD. De plus, il assure l'établissement d'un échéancier pour chaque activité reliée aux mesures à démontrer. Le parachèvement d'un plan d'action peut exiger de quelques mois à plus d'un an. La taille de l'organisme et sa capacité de prise en charge du dossier des services en français sont deux facteurs qui influencent l'échéancier de réalisation du plan de désignation.

### 3.4 Les ressources humaines

Tout plan de désignation comprend une partie nommée *le plan des ressources humaines*. Le fournisseur de services de santé qui désire obtenir sa désignation se donne

---

<sup>39</sup> Le comité ou le groupe de travail sur les services en français prépare la soumission au MSSLD.

<sup>40</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Plan de mise en œuvre en vue d'obtenir la désignation*, Rôles et responsabilités, 2012, p. 2.



ainsi un plan et une stratégie pour voir au recrutement et à l'embauche du personnel requis pour les postes à désigner. Pour chacun des services du FSS, le plan des ressources humaines indique le nombre de postes requis pour offrir des services en français. Pour remplir ce plan, le Réseau utilise les outils suivants : le gabarit générique Plan des ressources humaines (annexe D); les Notes explicatives pour remplir le Plan des ressources humaines des services en français (annexe E); et un guide visant à déterminer les postes à désigner (annexe F).

L'identification des postes désignés bilingues consiste à :

- déterminer les services devant être désignés au sein du FSS;
- établir les catégories de postes devant être désignés bilingues dans ces services;
- établir les profils linguistiques pour chacun des postes désignés bilingues;
- effectuer l'évaluation des compétences linguistiques des employés;
- effectuer une analyse de dotation en personnel en vue de déterminer le nombre d'employés bilingues requis dans les services aptes à être désignés;
- présenter aux gestionnaires, en vue de valider les postes désignés bilingues, les profils linguistiques et le nombre d'employés bilingues requis par service<sup>41</sup>.

Le plan des ressources humaines du fournisseur de services de santé doit démontrer :

- le ratio du nombre total d'employés en comparaison avec le nombre de postes désignés bilingues;
- le profil linguistique des postes désignés bilingues;
- le ratio du nombre d'employés titulaires de postes désignés bilingues qui ont les compétences linguistiques en français conformes au profil linguistique;
- les lacunes pour chaque service.

En somme, le plan des ressources humaines indique la capacité du fournisseur de services de santé d'assurer l'accès aux services de santé en français. Il permet aux gestionnaires de vérifier, de façon régulière, la capacité en matière de services de santé en français au sein de leur programme. Les plus grands fournisseurs de services de santé (les établissements hospitaliers) doivent élaborer un important plan de ressources humaines afin de répondre aux exigences de la LSF en raison de leur grand nombre d'employés et de services.

Le plan des ressources humaines identifie différentes stratégies afin de rehausser la capacité orale et écrite des employés pour qu'ils puissent répondre aux exigences des postes désignés. Les agents de planification du Réseau peuvent guider les FSS dans l'élaboration de leur plan des ressources humaines afin que celui-ci corresponde aux exigences du MSSLD en matière de services en français.

---

<sup>41</sup> Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Étapes à suivre en vue d'élaborer un plan des ressources humaines des services en français*, 2010.



## **Sommaire**

Cette section présente les principaux outils qu'utilise le Réseau pour préparer une demande de désignation soumise au MSSLD en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français. Elle discute du plan de désignation du MSSLD, le document officiel dont se sert le Ministère pour revoir et sanctionner une désignation. Elle traite du rôle des agents de planification du Réseau qui, compte tenu de leur expertise, agissent comme guides tout au long de l'élaboration du plan d'action du plan de désignation et de la demande formelle de désignation. Pour terminer, elle traite du plan des ressources humaines, qui est une composante importante de tout plan de désignation.



#### 4. L'IMPUTABILITÉ EN MATIÈRE DE SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Cette section identifie clairement le rôle des RLISS en matière d'imputabilité quant à l'offre de services de santé en français. Dans son Rapport spécial sur la planification des services de santé publié en 2009, le Commissaire aux services en français de l'Ontario décrivait ce rôle ainsi :

Avant la création des RLISS, la responsabilité face à l'application de la LSF par rapport à l'offre des services en français dans le domaine de la santé revenait au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Ainsi, lorsque le RLISS conclut un achat de services ou une entente de responsabilisation en matière de services avec un fournisseur, il doit s'assurer d'inclure une clause d'offre de services en français de la part de ces fournisseurs. Le RLISS demeure donc imputable des services en français qu'offrent ces organismes au terme d'une telle entente.

Lorsque désignés ou identifiés, les organismes sont tenus d'offrir les services de santé en français, au même titre que les ministères, et se trouvent dans l'obligation de faire état de ces services dans le cadre de leur exercice annuel de planification des services de santé. Les organismes doivent rédiger ce rapport annuellement et le présenter au RLISS afin d'évaluer les progrès dans la mise en œuvre des services en français et en identifier les possibles lacunes<sup>42</sup>.

Dans son rapport de 2012, le Commissaire signalait que :

Les organismes désignés dans le secteur de la santé doivent présenter aux RLISS un rapport sur leurs services en français afin d'évaluer les progrès dans la mise en œuvre des services en français et en identifier les possibles lacunes. Mais, idéalement, ce document devrait être partagé avec les nouvelles entités de planification des services de santé en français et mis à la disposition du public<sup>43</sup>.

Dans les régions des RLISS de Champlain et du Sud-Est, cette dernière recommandation a déjà été mise en œuvre. On a ainsi confirmé le rôle du Réseau en ce qui concerne l'analyse des rapports annuels des fournisseurs de services de santé identifiés ou désignés remis aux RLISS. L'analyse de ces rapports permet au Réseau de vérifier l'atteinte des cibles énoncées en matière de services en français et d'identifier le suivi à effectuer ou les mesures à prendre pour favoriser l'amélioration continue des services en français. Selon les résultats, le Réseau peut faire des recommandations aux RLISS de Champlain et du Sud-Est quant aux mesures d'amélioration à apporter aux ententes de responsabilisation des fournisseurs de services de santé identifiés ou désignés en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français.

---

<sup>42</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario*, 2009, p. 14.

<sup>43</sup> Ibid, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 19.



## **Sommaire**

Cette section précise le rôle des RLISS en matière d'imputabilité. Toutefois, le Réseau joue aussi un rôle important puisqu'il participe à la révision et à l'analyse des rapports des fournisseurs de services de santé identifiés ou désignés dans la région du RLISS de Champlain. Il peut ainsi suggérer aux FSS de cette région des mesures à prendre pour améliorer les services offerts en français.



## 5. L'ÉVALUATION POSTDÉSIGNATION

Cette section traite de l'évaluation postdésignation et elle identifie deux avenues de travail à cette fin : un processus d'évaluation volontaire, à titre de projet pilote mené par le Réseau, et une évaluation postdésignation des plans de désignation.

Dans les régions administratives de Champlain et du Sud-Est, le Réseau maintient une bonne relation de collaboration et de complémentarité avec les RLSS. En plus de participer à l'identification des fournisseurs de services de santé qui doivent être désignés, il aide les FSS identifiés à préparer ou à revoir leur plan de désignation. Les RLSS de Champlain et du Sud-Est appuient le Réseau pour la mise en place de mécanismes d'évaluation des plans de désignation des fournisseurs de services de santé désignés. À cet effet, le Réseau compte fournir des outils pour assurer l'amélioration continue de l'offre de services de santé en français dans les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario.

### 5.1 Le processus d'évaluation volontaire : projet pilote

Après quelques années de désignation, un **processus d'évaluation volontaire** permet présentement à un FSS d'examiner la qualité des services de santé offerts et les résultats inscrits dans le plan de désignation. Par ce processus, les fournisseurs de services de santé intéressés peuvent voir dans quelle mesure ils ont atteint leurs objectifs d'amélioration des services de santé en français et vérifier le degré de conformité de leur plan de désignation. Cette démarche permet, entre autres, de vérifier :

- la conformité de la mise en œuvre du plan de désignation selon les critères de l'Office des affaires francophones;
- le respect des engagements de l'organisme dans le cadre de la désignation;
- les pistes d'excellence (bonnes pratiques ou pratiques innovatrices) et les possibilités d'amélioration observées.

La démarche d'évaluation volontaire s'appuie sur trois outils : un questionnaire d'autoévaluation, une documentation d'appui et une visite sur les lieux. Les données provenant de ces collectes d'information sont ensuite compilées dans un rapport qui est présenté aux dirigeants du fournisseur de services de santé.

Le Réseau termine présentement une expérience pilote du processus d'évaluation volontaire. Plus d'informations seront disponibles sur le sujet au cours de l'année 2013.



## 5.2 L'évaluation postdésignation formelle

Dans son rapport de 2012, le Commissaire aux services en français de l'Ontario a souligné l'importance de mettre en place un processus d'évaluation formelle afin de s'assurer que les fournisseurs de services de santé dûment désignés respectent les obligations de leur désignation et de leurs ententes.

À cet effet, il a recommandé à la ministre déléguée aux Affaires francophones :

[...] d'établir une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*, après avoir dûment consulté des représentants de la communauté et des organismes désignés. Cette directive devrait être mise en place pour l'année 2013-2014 et devrait inclure entre autres :

Une évaluation trisannuelle obligatoire et indépendante basée sur l'ensemble des critères de désignation, y compris celui de la gouvernance; cette évaluation devra aussi comprendre des mesures correctives si nécessaires<sup>44</sup>.

Une évaluation postdésignation constitue un moyen incontournable à utiliser pour assurer l'amélioration continue des services offerts en français par les FSS désignés et pour assurer la conformité aux exigences de la LSF. À cet effet, le Réseau collaborera avec les RLISS de Champlain et du Sud-Est afin de proposer un processus de travail pour que les FSS qui ont obtenu leur plan de désignation depuis plus de cinq ans et conclu des ententes de responsabilisation avec leur RLISS puissent effectuer une évaluation postdésignation.

### **Sommaire**

Cette section présente succinctement deux avenues possibles pour procéder à l'évaluation des plans de désignation des fournisseurs de services de santé désignés en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français. Comme l'a signalé le Commissaire aux services en français de l'Ontario, un tel travail d'évaluation s'avère important pour assurer la conformité des plans de désignation et l'amélioration continue des services de santé offerts en français. Le Réseau peut jouer un rôle essentiel dans ce domaine.

---

<sup>44</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 6.



## CONCLUSION

L'obtention de la désignation en vertu de la Loi de 1986 sur les services en français (LSF) constitue un important processus pour structurer la mise en œuvre des services de santé en français qu'offrent les fournisseurs de services identifiés ou en voie de désignation. Bien que la LSF s'applique à toute la province de l'Ontario, le présent guide traite du processus de désignation dans les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario. Dans ces deux régions, les RLISS de Champlain et du Sud-Est travaillent avec le Réseau des services de santé de l'Est de l'Ontario afin d'identifier les fournisseurs de services de santé qui doivent offrir des services en français et d'appuyer ceux qui veulent obtenir leur désignation ou revoir leur plan de désignation. En Ontario, les RLISS sont imputables quant aux services offerts en santé. Dans les deux régions mentionnées, les RLISS de Champlain et du Sud-Est sont responsables d'assurer l'offre et la livraison de services de santé en français de qualité. Ils exercent leurs responsabilités en tenant compte des conseils du Réseau par rapport à la planification des services de santé en français et à l'offre de services de qualité.

Le présent guide a traité de toutes les questions reliées à la désignation des FSS pour les régions de l'Est et du Sud-Est de l'Ontario. La troisième section du guide est sans doute la plus importante, car elle présente tous les outils pertinents pour effectuer une démarche de désignation, dont le plan d'action du plan de désignation, le plan de désignation du MSSLD et le plan des ressources humaines. Elle aborde aussi le rôle du Réseau qui conseille et guide les fournisseurs de services de santé dans leur démarche en vue d'obtenir leur désignation en vertu de la LSF ou de revoir les plans de désignation existants.

Le guide a pour but de répondre à toutes les questions concernant la désignation en vertu de la LSF et veut favoriser la compréhension de cet important processus qu'est la désignation. Il a été conçu pour guider les FSS qui veulent assurer des services de santé en français de qualité.



## **ACTEURS RESPONSABLES DE LA DÉSIGNATION**

Commissariat aux services en français de l'Ontario (CSF)

Entités de planification des services de santé en français

Fournisseurs de services de santé (FSS)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD)

Office des affaires francophones (OAF)

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

Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)



## CONCEPTS CLÉS DU GUIDE

**Conditions locales :** Conditions reliées à l'offre de services en français (désignation totale ou partielle, identification ou autre condition) contenues dans les ententes de responsabilisation RLISS-FSS.

**Critères de désignation :** Critères à respecter pour que le gouvernement de l'Ontario approuve un plan de désignation : la permanence et la qualité des services; la garantie de l'accès aux services; la représentation adéquate des francophones; et la responsabilité face aux services en français.

**Désignation :** Reconnaissance juridique de la capacité d'un organisme à offrir des services en français; la désignation peut être complète ou partielle.

**FSS-Fournisseurs de services de santé :** Le terme « fournisseurs de services de santé » comprend tous les organismes de santé offrant des services, c'est-à-dire les établissements de santé, les organismes communautaires, les centres d'accès aux soins communautaires et autres organismes financés par les RLISS.

**Identification :** Le terme « identifié » ne se retrouve pas dans la Loi. Il « se réfère plutôt au processus utilisé par un ministère ou un organisme gouvernemental pour identifier un fournisseur de services, qui devra dispenser les services en français dans une région donnée, pour assurer, par exemple, d'avoir un continuum de soins de santé en français<sup>45</sup> ».

**LSF-Loi de 1986 sur les services en français :** Loi ontarienne qui fait partie d'un ensemble de dispositions juridiques visant à garantir les droits linguistiques des francophones.

**Mesures à démontrer :** Normes minimales à respecter par rapport à chacun des quatre critères reliés à la désignation d'un organisme.

**Pistes d'excellence :** Bonnes pratiques ou pratiques innovatrices qui caractérisent un service de santé en français de qualité.

**Plan de désignation du MSSLD :** Gabarit officiel à remplir pour soumettre une proposition de désignation.

**Plan d'action du plan de désignation :** Plan d'action que le Réseau utilise pour guider les fournisseurs de services de santé dans la préparation d'une demande de désignation.

---

<sup>45</sup> Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*, p. 24.



**Plan des ressources humaines** : Plan d'un fournisseur de services de santé identifiant ses stratégies pour voir au recrutement et à l'embauche du personnel requis dans les postes à désigner; élément essentiel d'un plan de désignation.

**Tierce partie** : Personne ou entité qui a convenu avec un organisme gouvernemental de fournir un service pour le compte de celui-ci.



## LISTE DES ANNEXES

### Annexe A

Office des affaires francophones, [Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government](#), 2008.

### Annexe B

Ministère de la Santé, [Services de santé en français. Plan de désignation](#), 1998.

Ministry of Health, [French Language Health Services. Designation Plan](#), 1998.

### Annexe C

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, [Plan d'action du plan de désignation](#), 2012.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, [Action Plan Designation Plan](#), 2012.

### Annexe D

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, Gabarit générique, [Plan des ressources humaines des services en français](#), 2013.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, Gabarit générique, [French Language Services Human Resources Plan](#), 2013.

### Annexe E

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, [Notes explicatives pour remplir le Plan des ressources humaines des services en français](#), 2012.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, [Explanatory Notes for Completing a French Language Services Human Resources Plan](#), 2012.

### Annexe F

Office des affaires francophones, [Staffing Designated Bilingual Positions – A practical Guide for Managers](#), 2011.



## BIBLIOGRAPHIE

Bouchard, Beaulieu et Desmeules, *L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité*, 2011.

Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport annuel 2011-2012 Droits devant*.

Commissaire aux services en français de l'Ontario, *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*, 2009.

Gouvernement de l'Ontario. *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du gouvernement de l'Ontario : [http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws\\_regs\\_090515\\_f.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_090515_f.htm)

Gouvernement de l'Ontario, *Règlement de l'Ontario 515/09 pris en application de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local, Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la Loi*, 2009.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Entités de planification des services de santé en français*.

Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du MSSLD : [http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/flhsf/health\\_planning\\_entitiesf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/flhsf/health_planning_entitiesf.html)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. *Présentation du ministère*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet du MSSLD :

<http://www.health.gov.on.ca/fr/common/ministry/default.aspx>

Office des affaires francophones. *À propos de l'OAF*.

Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/oaf.html>

Office des affaires francophones. *Commissariat aux services en français (CSF)*. Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi-commissariat.html>

Office des affaires francophones. *Définition plus inclusive des francophones de l'Ontario*.

Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-definition.html>

Office des affaires francophones. *La Loi de 1986 sur les services en français*.

Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF : <http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi.html>



Office des affaires francophones. *Nouvelles*.  
Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet :  
<http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-110624.html>

Office des affaires francophones. *Portrait de la communauté francophone de l'Ontario*.  
Consulté le 12 décembre 2012 sur le site Internet de l'OAF :  
<http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco.html>

Office des affaires francophones, *Guide de prestation de services en français dans les organismes de santé de l'Ontario*, feuillet explicatif B (La désignation), 1990.

Office des affaires francophones, *Notes explicatives de la Loi de 1986 sur les services en français*, 1986, Article 1c.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. *Désignation et offre active*.  
Consulté le 15 décembre 2012 sur le site Internet du Réseau :  
<http://www.rssfes.on.ca/section.php?ID=7&Lang=Fr&Nav=Section>

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. *Mission*.  
Consulté le 15 décembre 2012 sur le site Internet du Réseau :  
<http://www.rssfes.on.ca/index.php?ID=96&Lang=Fr>

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Plan de mise en œuvre en vue d'obtenir la désignation, Rôles et responsabilités*, Réseau/RLISS du Sud-Est/Fournisseurs de services, 2012.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *La désignation, document d'accompagnement*, Présentation, 2011.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, *Étapes à suivre en vue d'élaborer un plan des ressources humaines des services en français*, 2010.

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, Document d'information, *Caractéristiques des services de santé en français de qualité*, mai 2008.

RLISS du Sud-Est, RLISS de Champlain et le Réseau, *Entente de financement et de responsabilisation*, 2010.





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

Téléphone : 613 747-7431  
Sans frais : 1 877 528-7565

Télécopieur : 613 747-2907  
Courriel : [reseau@rssfe.on.ca](mailto:reseau@rssfe.on.ca)

#### **Bureau d'Ottawa**

1173, chemin Cyrville, bureau 300  
Ottawa (Ontario) K1J 7S6

#### **Bureau de Kingston**

711, avenue Dalton, bureau 190  
Kingston (Ontario) K7M 8N6



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