

### **Introduction**

Au sein du système de santé local, le *Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario* (le Réseau) et les *Réseaux locaux d'intégration des services de santé* (RLISS) de Champlain et du Sud-Est oeuvrent de façon conjointe à l'amélioration des services de santé en français depuis 2010. Dans le processus de planification des services de santé, les RLISS engagent et sollicitent les conseils du Réseau sur les questions de santé touchant les francophones de leur région. Ces conseils portent notamment sur les besoins, priorités, initiatives et services offerts aux francophones. La collaboration est définie par les responsabilités spécifiées au *Règlement sur l'Engagement de la collectivité francophone*<sup>1</sup>, par une entente de responsabilisation entre les partenaires, et par un Plan d'action conjoint annuel.

Le rapport de recommandations du Réseau est un outil de mesure dynamique et évolutif, qui permet de revoir ensemble les domaines de collaboration, d'identifier les succès et les pistes d'amélioration, et d'ajuster les interventions. Il constitue l'une des plus importantes formes de collaboration du Réseau et des RLISS. Les recommandations elles-mêmes sont une façon d'atteindre l'objectif commun que nous nous sommes fixé, celui de promouvoir l'amélioration continue de la qualité et la prestation efficiente de services de santé en français. Plusieurs de ces recommandations conduisent à des actions conjointes qui ont une portée structurante sur le système de santé local à l'égard des services en français. Par exemple : le dossier des données probantes en santé sur les francophones et la systématisation du processus de désignation à l'échelon local, dont l'appui aux fournisseurs de service, l'analyse régionale de la capacité d'offre de services en français et les recommandations de désignation au ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario.

### **Structure du rapport**

Le présent rapport recense les conseils et recommandations écrits émis par le Réseau aux RLISS de Champlain et du Sud-Est pour l'année 2013. Les recommandations sont regroupées par objectifs figurant au Plan d'action conjoint 2013-2014. Notre rapport fait aussi état des recommandations à d'autres groupes qui ont des responsabilités envers le RLISS à l'égard des priorités régionales de santé, ou à des groupes en lien avec l'activité du Réseau.

Le rapport ne fait pas état des avis et conseils transmis aux RLISS et aux groupes de façon verbale lors de rencontres ou en individuel. Pour un portrait plus complet des activités du Réseau et de celles des RLISS à l'égard des services de santé en français, veuillez consulter les rapports annuels de ces organisations.

### **En résumé**

Au total, 39 recommandations ont été émises par écrit cette année. Vingt-deux (22) recommandations ont été émises aux RLISS (57 %). Dix-sept (17) recommandations étaient destinées à d'autres groupes (43 %).

Des 22 recommandations fournies aux RLISS :

- **91 % des recommandations du Réseau ont fait l'objet d'une action du RLISS, qui est en partie ou complètement conforme à la recommandation du Réseau.**
  - 14 ont fait l'objet d'une action ou mesure du RLISS conformément à la recommandation, c'est-à-dire, 64 % des recommandations.
  - 6 ont fait l'objet d'une action partiellement en conformité à la recommandation, ce qui représente 27 % des recommandations.
  - 2 n'ont pas fait l'objet d'une action par les RLISS, soit 9 %. L'une était adressée au RLISS de Champlain et recommandait des candidatures pour un nouveau comité des services en français. L'autre était adressée au RLISS du Sud-Est et portait sur l'exercice de réorganisation en santé mentale.

---

<sup>1</sup> Règlement 515/09 en application de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local

**Recommandations aux RLISS**

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION CONJOINT 2013-2014	ACTION INSCRITE AU PLAN D'ACTION CONJOINT	RECOMMANDATION	DESTINATAIRE	ACTION OU MESURE PRISE PAR LE RLISS	EN CONFORMITÉ AVEC LA RECOMMANDATION	RÉSULTATS
<b>Recueillir des données de meilleure qualité afin d'améliorer la planification des services de santé en français</b>	Poursuivre la mise en œuvre du projet pilote de collecte de la variable linguistique.	Création d'un comité encadreur pour guider la démarche en lien avec l'objectif des données de qualité	RLISS DE CHAMPLAIN RLISS DU SUD- EST	Le comité a été créé, le mandat a été accepté et des rencontres régulières ont été organisées.	Oui	Nous avons une structure de leadership pour faire progresser l'objectif des données de meilleure qualité.
<b>Accroître la participation communautaire des francophones à la planification des services de santé en français par l'engagement communautaire</b>	Participer au plan d'engagement communautaire 2013-2014 du RLISS de Champlain	Inclusion d'éléments au rapport des résultats de haut niveau pour 2012-2013 et proposition d'objectifs stratégiques d'engagement communautaire pour 2013-2014	RLISS DE CHAMPLAIN	Rétroaction intégrée par le RLISS de Champlain dans le rapport de résultats 2012-2013 ainsi que dans le Plan d'engagement communautaire 2013-2014.	Oui	Le plan d'engagement communautaire intègre le cadre de départage des responsabilités discuté avec le RLISS.
	Contribuer au développement du Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2013-2016 de Champlain	Mieux refléter l'engagement du RLISS envers les francophones dans le Plan	RLISS DE CHAMPLAIN	Le RLISS a fait mention du Réseau et de l'importance de services qui reflètent les besoins linguistiques et culturels des francophones dans son énoncé de vision. Le manque de données au sujet des francophones a aussi été souligné. Les francophones sont inclus dans les mesures de performance pour 4 des 6 résultats-clés du PSSI.	Partiellement	Le PSSI 2013-2016 du RLISS de Champlain fait mention des francophones.
	Contribuer au développement du Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2013-2016 du Sud-Est	Bien refléter l'engagement envers les francophones par une priorité distincte ainsi qu'à même chacune des priorités de planification du RLISS	RLISS DU SUD- EST	Le RLISS a identifié la nécessité de prendre en considération les besoins des Francophones comme l'une des priorités du PSSI. La recommandation du Réseau est présentée en annexe au PSSI.	Oui	L'une des 3 priorités du PSSI du Sud-Est est de « mettre l'accent sur les besoins particuliers en matière de santé des populations autochtone et francophone ». Les besoins des francophones sont aussi soulignés en lien avec d'autres priorités.
	Contribuer au développement du Plan de travail du RLISS de Champlain 2013-2014	Mieux refléter le travail de collaboration avec le Réseau et les engagements du RLISS envers les francophones.	RLISS DE CHAMPLAIN	Le RLISS a consulté et tenu compte des recommandations du Réseau dans le développement de son plan d'affaires.	Oui	Le plan de travail 2013-2014 démontre les obligations et l'engagement du RLISS en matière de services en français et le travail de collaboration avec le Réseau.
	Engager la population francophone	Revoir le mandat du comité des services en français du RLISS de Champlain	RLISS DE CHAMPLAIN	Le mandat du comité sera revu au bout d'un an lors d'une évaluation de son fonctionnement. Les commentaires du Réseau seront considérés à ce moment.	Partiellement	
		Candidatures de la communauté pour le comité des services en français du RLISS de Champlain	RLISS DE CHAMPLAIN	Le candidat a été choisi. Les recommandations de candidatures du Réseau n'ont pas été retenues. Le RLISS a cru important de choisir un candidat qui offrirait une perspective nouvelle aux délibérations du comité des services en français.	Non	

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION CONJOINT 2013-2014	ACTION INSCRITE AU PLAN D'ACTION CONJOINT	RECOMMANDATION	DESTINATAIRE	ACTION OU MESURE PRISE PAR LE RLISS	EN CONFORMITÉ AVEC LA RECOMMANDATION	RÉSULTATS	
		Perspectives francophones dans le cadre de la réorganisation des services en santé mentale et de dépendances dans le Sud-Est	RLISS DU SUD- EST	Le comité encadreur ( <i>Redesign Task Force</i> ) n'a pas retenu les considérations. Cependant, le Réseau a été impliqué lors des étapes suivantes, en particulier pour des sessions d'engagement communautaire, et pour sensibiliser le comité encadreur à la nécessité d'inclure la perspective francophone dans leur réflexion sur les options du système de santé mentale.	Non	Le document de plan d'action n'a pas été amendé pour faire mention des besoins de la communauté francophone.	
			RLISS DU SUD- EST	Témoignage d'une francophone inclus à la journée de visualisation. Invitations de francophones à la Journée de visualisation (juin 2013) selon la liste suggérée.	Oui	Des francophones participent à la Journée de visualisation dans le cadre de la réorganisation des services en santé mentale.	
<b>Assurer une planification des services de santé en français qui répond aux besoins de la communauté francophone</b>	Sensibiliser les acteurs à l'importance d'inclure la perspective francophone dans leurs initiatives de planification	Inclusion de la perspective francophone dans le document de responsabilisation du RLISS de Champlain concernant les personnes vivant avec un trouble de comportement ( <i>Champlain Behaviour Support System Sustainability Plan</i> )	RLISS DE CHAMPLAIN	La perspective francophone a été incluse au rapport de responsabilisation du RLISS de Champlain.	Oui	Le document de responsabilisation tient compte de la perspective francophone.	
	Accompagner les RLISS et les fournisseurs de soins dans le développement de Maillons santé	Principes directeurs dans le développement du processus de soumission et d'évaluation des documents d'évaluation de la préparation ( <i>readiness assessment form</i> ) de chaque Maillon dans Champlain	RLISS DE CHAMPLAIN	Le RLISS demande aux partenaires des Maillons santé de tenir compte des principes directeurs développés par le Réseau dans leurs documents d'évaluation de la préparation ( <i>readiness assessment form</i> .)	Oui	Les fournisseurs de services/partenaires des Maillons santé tiennent compte des principes directeurs reliés aux services en français dans le développement de leurs documents.	
		Se concentrer sur deux Maillons santé dans le Sud-Est et sur l'identification linguistique, l'identification de la capacité de desservir en français et les corridors de service	RLISS DU SUD- EST	Le responsable des soins primaires a indiqué son accord verbal avec la recommandation du Réseau. Le RLISS a facilité une rencontre avec les Maillons de Quinte et de Kingston.	Oui	Le Réseau collabore directement avec les Maillons santé du Sud-Est.	
	Sensibiliser les acteurs à l'importance d'inclure la perspective francophone dans leurs initiatives de planification	Bonifier l'implication du Réseau dans le processus de prépropositions d'amélioration du système de santé (PASS)	Bonifier l'implication du Réseau dans le processus PASS	RLISS DE CHAMPLAIN	Le RLISS de Champlain a précisé son attente envers les fournisseurs de services quant aux services de santé en français. Le Réseau sera invité à participer aux évaluations.	Oui	La lentille francophone sera appliquée au processus de prépropositions d'amélioration du système de santé (PASS) dans Champlain.
			Présentation d'une liste contrôle pour la planification des services de santé en français	RLISS DU SUD- EST	Le RLISS du Sud-Est étudiera la recommandation sur les questions de PASS au moment opportun dans son cycle de planification.	Partiellement	
		Présentation des documents aux nouveaux employés du RLISS. Les documents serviront d'outils afin d'intégrer la perspective francophone et seront intégrés au nouveau processus ( <i>strategic investment process</i> ) du RLISS.	RLISS DU SUD- EST	Présentation des documents aux nouveaux employés du RLISS. Les documents serviront d'outils afin d'intégrer la perspective francophone et seront intégrés au nouveau processus ( <i>strategic investment process</i> ) du RLISS.	Partiellement	L'équipe du RLISS est mieux outillée pour prendre en compte la lentille francophone dans les initiatives de planification.	
<b>Améliorer l'offre active des</b>	Analyser les demandes de	Plan de désignation du Centre d'accès aux	RLISS DE	Le plan a été approuvé par le CA du RLISS et acheminé au	Oui	Le CASC a mis en place tous les éléments	

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION CONJOINT 2013-2014	ACTION INSCRITE AU PLAN D'ACTION CONJOINT	RECOMMANDATION	DESTINATAIRE	ACTION OU MESURE PRISE PAR LE RLISS	EN CONFORMITÉ AVEC LA RECOMMANDATION	RÉSULTATS
services de santé en français	désignation	soins communautaires (CASC) de Champlain	CHAMPLAIN	Ministère.		nécessaires pour respecter les critères de désignation prescrits par l'Office des Affaires francophones (OAF).
		Plan de désignation révisé du Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE)	RLISS DE CHAMPLAIN	Le plan a été acheminé au Ministère.	Oui	Suite à son expansion, le CSCE a révisé son plan de désignation et mis en place tous les éléments nécessaires pour respecter les critères de désignation de l'OAF.
	Analyser les éléments de contexte concernant des organismes identifiés depuis plus de 10 ans	Maintenir les conditions propres aux services en français dans l'entente de responsabilisation (ERS-SLD 2013-2016) du centre Marianhill	RLISS DE CHAMPLAIN	La recommandation a été prise en compte par le RLISS.	Oui	La mise à jour du statut des organismes identifiés se poursuit pour tenir compte de l'évolution du système de santé et de l'offre de services en français.
		Ne pas maintenir le statut d'organisme identifié de la maison de soins infirmiers Heartwood LTC de Cornwall (autrefois Versa Care et Bestview)	RLISS DE CHAMPLAIN	La recommandation a été prise en compte par le RLISS.	Oui	La mise à jour du statut des organismes identifiés se poursuit pour tenir compte de l'évolution du système de santé et de l'offre de services en français.
	Contribuer à l'efficacité et l'efficience du processus de désignation	Proposition d'un processus de responsabilisation pour les plans de désignation révisés qui ont été adoptés par le CA du Réseau	RLISS DE CHAMPLAIN	Après discussion, la proposition a été acceptée par le RLISS. Le RLISS de Champlain achemine les plans de désignation révisés au Ministère sous les signatures du RLISS et du Réseau.	Partiellement	Nous avons un processus qui respecte les objectifs initiaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'encourager les fournisseurs de services à s'acquitter de leur obligation à l'égard des services en français;</li> <li>▪ de reconnaître le travail significatif réalisé par les fournisseurs de services qui renvoient leur plan de désignation; et</li> <li>▪ de fournir une information à jour au Ministère et à l'Office des affaires francophones quant à l'offre de services en français dans notre région.</li> </ul>
		Éléments du Rapport de services en français 2012-2013 des fournisseurs de santé non identifiés en regard de la désignation dans Champlain	RLISS DE CHAMPLAIN	Des questions sont incluses au gabarit du rapport que remplissent les fournisseurs de services non identifiés pour la désignation.	Oui	Pour la première fois, nous avons des données probantes sur l'offre de service en français des organismes non identifiés.
		Conseils sur les conditions locales dans les ententes de responsabilisation (M-SAA 2014-2017) pour les fournisseurs de santé identifiés dans la région du Sud-Est	RLISS DU SUD- EST	Le RLISS propose les conditions locales aux organismes identifiés.	Partiellement	

**Recommandations à d'autres groupes au sein du système de santé**

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION CONJOINT	ACTION	RECOMMANDATION	DESTINATAIRES	SUIVI DE LA RECOMMANDATION / RÉSULTATS	RECOMMANDATION RETENUE
<b>Recueillir des données de meilleure qualité afin d'améliorer la planification des services de santé en français</b>	Développer un plan de sensibilisation sur les données linguistiques	Recommandation que le RLISS de Champlain sensibilise le collectif des RLISS de la province à la position commune du Regroupement des entités de planification <sup>2</sup> sur la variable linguistique, et engage un dialogue avec le Regroupement sur les prochaines étapes	Directrices générales responsables des services en français – Collectif des RLISS de la province	Par correspondance officielle, les directrices générales confirment l'importance de la démarche du Regroupement et s'engagent à sensibiliser leurs collègues des RLISS.	
	Favoriser l'inclusion de la variable linguistique dans les bases de données existantes	Recommandation au programme BORN Ontario ( <i>Better outcomes registry and network Ontario Program</i> ) pour assurer l'intégration de la variable linguistique dans leur base de données provinciale	Dirigeants du programme BORN, un projet provincial sous la gouverne du CHEO.	En attente d'une réponse	
		Recommandation à l'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA) d'adopter la position commune du Regroupement des entités sur la variable linguistique	Comité des services en français de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (OHA)	En attente d'une réponse	
		Recommandation à l'Association des centres de santé communautaire de l'Ontario d'adopter les deux questions proposées par le Réseau concernant la variable linguistique dans leur base de données provinciale	Sous-comité d'appui à la prise de décision - Association des centres de santé communautaire de l'Ontario	En attente d'une réponse	
<b>Accroître la participation communautaire des francophones à la planification des services de santé en français par l'engagement communautaire</b>	Mener des initiatives d'engagement en fonction des priorités de planification	Recommandations sur la participation francophone à la réorganisation des services en santé mentale et de dépendances dans le Sud-Est ( <i>Redesign Task Force</i> )	Consultant KPMG responsable du projet pour le RLISS du Sud- Est	Certaines recommandations ont été considérées.	
<b>Assurer une planification des services de santé en français qui répond aux besoins de la communauté francophone</b>	Sensibiliser les acteurs-clés à l'importance d'inclure la perspective francophone dans leurs initiatives de planification	Recommandation au Ministère sur les années 4 à 10 du plan de mise en œuvre de la stratégie décennale en santé mentale de l'Ontario	Sous-ministre adjointe responsable de la santé mentale	En attente d'un suivi	
		Recommandation quant à l'inclusion de la perspective francophone dans les outils cliniques provenant du provincial	Chef des enquêtes, Commissariat aux services en français	Retour par courriel du Commissariat. En attente d'un suivi provincial.	

<sup>2</sup> Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario

OBJECTIF DU PLAN D'ACTION CONJOINT	ACTION	RECOMMANDATION	DESTINATAIRES	SUIVI DE LA RECOMMANDATION / RÉSULTATS	RECOMMANDATION RETENUE
	Convenir d'actions concrètes en lien avec la mise en oeuvre de la stratégie provinciale de soins aux aînés afin de maximiser les bénéfices pour la population francophone aînée	Recommandations dans le cadre de l'élaboration d'un modèle intégré en démence pour la région de Champlain	Consultant responsable du dossier pour le compte du RLISS de Champlain	La perspective francophone a été incluse au document du RLISS de Champlain	
	Déterminer des priorités d'action en soins palliatifs alignées à la stratégie provinciale et aux orientations développées par le Réseau	Recommandations d'orientations pour les soins palliatifs en français	Directeur général du Programme de soins palliatifs de Champlain	Les recommandations du Réseau sont bien reçues. Elles sont intégrées au plan de travail du programme régional.	
	Participer au développement du programme d'autogestion des maladies chroniques en français	Recommandation au programme <i>Vivre en santé Champlain</i> pour améliorer l'intégration de la perspective francophone et l'accès aux services en français	Coordonnatrice régionale du programme <i>Vivre en santé Champlain</i>	Les discussions reprendront avec le RLISS de Champlain qui est maintenant responsable du programme régional.	
	Accompagner les RLISS et les fournisseurs de soins dans le développement de Maillons santé	Recommandation de travailler conjointement avec Qualité des services de santé Ontario (QSSO) ( <i>Health Quality Ontario</i> ) afin d'assurer que leurs interventions tiennent compte de la lentille francophone	Directeur de QSSO	QSSO nous suggère de travailler avec chacun des Maillons santé. Le Commissaire aux services en français de l'Ontario suit le dossier.	Non
<b>Améliorer l'offre active des services de santé en français</b>	Contribuer à l'efficacité et l'efficience du processus de désignation	Conseils sur l'adaptation du gabarit de rapport IPRO / SRI (Initiative de production de rapports par l'organisme) pour les fournisseurs de services identifiés	Responsable du projet IPRO au niveau provincial		
		Conseil au comité interministériel revoyant les outils de désignation, le processus de désignation et le processus de suivi post désignation	Sous-ministre adjoint de l'Office des Affaires francophones	Le nouveau processus reflète les conseils du Réseau.	Oui
		Conseil relativement à la démarche d'analyse d'un plan révisé	Agent de planification du Réseau du Mieux être francophone	Les conseils du Réseau ont été intégrés à leurs pratiques.	Oui
		Conseil concernant l'analyse des politiques dans le contexte d'un plan de désignation	Coordonnatrice des services en français du RLISS d'Érié St.Clair	Les conseils du Réseau ont été intégrés à leurs pratiques.	Oui
		Conseils concernant le processus de désignation	Coordonnatrice des services en français du RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant	Les conseils du Réseau ont été intégrés à leurs pratiques.	Oui
		Conseils concernant l'analyse d'une demande désignation d'un fournisseur de service	Coordonnatrice des services en français du RLISS d'Érié St Clair	Les conseils du Réseau ont été intégrés à leurs pratiques.	Oui