



Continuer sur notre lancée

Ensemble pour le développement
des services de santé en français dans
le Centre-Toronto, Mississauga-Halton

et le Centre-Ouest
2012-2013



Rapport conseil 2012-2013

Reflet Salvéo



Table des matières

L'Année en action de Reflet Salvéo	2
Suivi au Rapport conseil 2011	4
Recommandations des rapports présentés aux RLISS	5
Autres recommandations importantes à prendre en considération:	6
Outiller les fournisseurs de services de santé à joindre la collectivité francophone	6
Financement des services en français	7
Intégration : quel sera son impact sur la gouvernance francophone?	8
Collaborer avec les fournisseurs de services de santé	9
Données linguistiques	10
Maillons santé et le développement des services en français	11
Conclusion	12
Annexe 1) Recommandations du Rapport conseil 2011	13
Annexe 2) Grille des recommandations	19





L'Année en action de Reflet Salvéo

Créé en 2011, Reflet Salvéo (l'entité de planification des services de santé en français pour les régions du Centre-Ouest, de Mississauga-Halton et du Centre-Toronto) a le mandat de conseiller les trois RLISS sur les sujets suivants :

- méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région;
- les besoins et les priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région (dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté);
- les services de santé offerts à la communauté de la région;
- l'identification et la désignation de fournisseurs de services de santé;
- les stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français;
- la planification et l'intégration des services de santé de la région.

Ce rapport est le deuxième rapport conseil que Reflet Salvéo présente aux RLISS. Après avoir jeté ses fondations organisationnelles en 2011, Reflet Salvéo a connu une année des plus productives et a cultivé une bonne relation de travail avec les RLISS et la communauté.

Notre stratégie d'engager simultanément les forces actives et non-actives de la collectivité francophone a eu beaucoup de succès. En tendant la main à la fois vers les francophones déjà engagés et les francophones « perdus », Reflet Salvéo a pu impliquer un groupe diversifié d'acteurs dans nos activités et le processus de planification. C'est grâce à la participation de ces membres de la communauté que nous avons pu élaborer les recommandations énoncées dans les divers rapports présentés aux RLISS.

Notre stratégie a permis à Reflet Salvéo de réussir à créer un grand réseau dans la collectivité francophone comme dans la collectivité générale du grand Toronto. Comme exemple de nos activités, citons la célébration du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes le 25 septembre, quand Reflet Salvéo s'est associé au Centre de services de santé-Peel et Halton pour organiser un forum public, « Ma langue, ma culture comme déterminant de ma santé ». Ce forum a offert à la collectivité l'occasion de dialoguer avec des fournisseurs de services et des chercheurs au sujet de la langue et la culture comme déterminant de la santé.

Reflet Salvéo a participé à plusieurs activités à l'extérieur de la collectivité francophone, comme le Home and Garden Show, Word on the Street et Fierté Toronto, où nous avons pu prendre contact avec nos francophones perdus et les relier aux services dans la collectivité. Grâce à l'ensemble de nos activités communautaires, nous sommes entrés en contact direct avec plus de 700 francophones cette année.

Le contact avec tant de francophones nous a permis d'acquérir des connaissances et une compréhension des plus précieux des besoins de la collectivité et de son contexte relativement à différentes questions. L'information recueillie a alimenté les nombreux projets que nous avons





entrepris, dont beaucoup ont été terminés avec succès tandis que le travail se poursuit sur plusieurs autres.

Ce Rapport conseil comprend une compilation des recommandations présentées aux RLISS dans les rapports et études faits pendant l'année financière 2012-2013 :

- Enjeux du développement des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les francophones de la région de Toronto – présenté le 11 octobre 2012
- Réponse à la Consultation communautaire en santé des femmes du 5 mars – RLISS du Centre-Ouest – présentée le 27 mars 2012
- Ébauche du Plan de services de santé intégrés du RLISS du Centre-Ouest – présenté le 11 octobre 2012
- Ébauche du Plan stratégique du RLISS du Centre-Toronto – présenté le 11 octobre 2012
- Ébauche du Plan de services de santé intégrés du RLISS de Mississauga-Halton – présenté le 11 octobre 2012
- Les Francophones et le VIH/sida dans le Grand Toronto : services offerts et carences à combler – présenté le 13 janvier 2012
- Year-End Report, Caregiver Framework for Seniors Pilot Project – présenté le 8 février 2012
- Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district – présenté le 8 février 2012

Reflet Salvéo et les RLISS ont poursuivi leurs efforts collectifs et productifs en vue de l'avancement des services en français (SEF) pour la collectivité. Nous espérons continuer notre travail en collaboration sur les sujets suivants dans la prochaine année :

- Analyse de la faisabilité des recommandations grâce au développement en collaboration d'un processus visant la création d'un continuum de services en santé mental et soins de santé primaires;
- Analyse des possibilités d'intégrer les recommandations émanant de la collectivité aux plans de services de santé intégrés des RLISS et aux priorités du ministère de la Santé et des Soins de longue durée comme les Maillons santé, la Stratégie pour le bien-être des personnes âgées de l'Ontario et la Stratégie ontarienne de santé mentale et de lutte contre les dépendances;
- Établissement de protocoles de communication conjoints;
- Renforcement de la capacité des fournisseurs de services à offrir des services en français;
- Création de soutiens pour les partenariats au moyen d'un dialogue ouvert et continu sur le développement des services en français.

Dans le cadre du Plan d'action annuel conjoint avec nos RLISS, Reflet Salvéo a travaillé sur la cartographie des services et le continuum des soins et a créé des liens avec les fournisseurs de services, ce qui nous a aidés à mieux comprendre comment nous pourrions créer des synergies pour renforcer la capacité du système à offrir les services en français de façon efficace.

Suivi au Rapport conseil 2011

Comme Reflet Salvéo n'était pas complètement fonctionnel pendant la première année de son existence, dans notre Rapport conseil 2011 nous avons voulu étaler :

"... une mosaïque d'éléments qui exigeront une réflexion analytique collaborative visant leur intégration aux priorités variées des RLISS, tout en gardant le cap sur la création d'une stratégie globale de développement des services"¹

Le rapport a proposé une vision commune du travail à faire conjointement par le RLISS et l'Entité, notamment :

- Mettre en place un continuum de services en français du prénatal à la mort;
- définir des indicateurs de succès qui renforcent la vitalité de la communauté (et son état de santé);
- intégrer la nouvelle Définition inclusive des francophones;
- créer un équilibre entre l'offre et la demande des services de santé en français;
- renforcer la capacité des fournisseurs et du système à offrir des services en français qui répondent :
 - aux attentes et aux besoins des francophones
 - garantissent les services à long terme;
- concerter les efforts dans le recrutement du personnel bilingue qualifié; et
- travailler ensemble pour renforcer les capacités de l'entité et la participation communautaire.

Une section du rapport conseil de l'année passée traitait de la façon de garantir le succès à long terme. Nous avons souligné la nécessité d'assurer une forte gouvernance² communautaire francophone pour atteindre ce but. L'identification des bons organismes est cruciale pour assurer le succès à long terme des services en français. Les organismes doivent être ouverts à l'intégration des francophones au processus décisionnel en ce qui a trait aux services en français. Le site bilingue de l'Équipe santé familiale Credit Valley est un excellent exemple d'une telle ouverture.

Nous approchons avec enthousiasme notre travail collectif sur le développement d'un continuum de services de santé en français; ensemble nous identifierons les fournisseurs de services en français les plus aptes à faire avancer nos buts collectifs. Cette démarche sera cruciale pour assurer que nous

¹ Reflet Salvéo, Rapport conseil 2011, Les Premières constatations, 13 janvier 2012, page 2.

² La gouvernance communautaire francophone est liée de près aux principes de la gouvernance communautaire. La gouvernance communautaire est définie par Hubbard et Paquet comme « *effective coordination when power, resources and information are widely distributed amongst many hands: it is neither top-down nor routine management* » [Traduction : coordination efficace quand le pouvoir, les ressources et l'information sont disséminés à grande échelle entre les mains de bien du monde : il ne s'agit ni d'une approche de haut en bas ni de la gestion courante.]. Le Commissariat aux langues officielles la définit comme : « *the different ways in which governments and communities (or civil society) work together to prepare public policies and program management, in this case in the area of official languages* » [Traduction: les différentes façons dont les gouvernements et les communautés (ou la société civile) travaillent ensemble à la préparation des politiques publiques et la gestion des programmes, en l'occurrence, dans le domaine des langues officielles].

réussissions à développer non seulement des services à court terme mais un système de prestation des soins fort et stable où les francophones auront voix au chapitre dans les processus décisionnels des services qui les intéressent.

Recommandations faites dans les rapports présentés aux RLISS

Au cours de l'année, nous avons préparé de nombreux rapports et études pour les RLISS. Nous avons également participé avec les RLISS à plusieurs séances de participation communautaire. Pour chaque rapport et consultation, nous avons présenté des recommandations aux RLISS. Toutes ces recommandations se trouvent à l'annexe 2, où elles sont organisées selon le titre du rapport et les six éléments de notre mandat (comme nous les avons expliqués à la section préliminaire de ce rapport).

La dernière année a été très productive en ce qui concerne l'information recueillie auprès de la collectivité. Les RLISS ont proposé plusieurs réponses et nous nous engageons à travailler en collaboration pour évaluer la faisabilité des recommandations émanant de la collectivité. Actuellement nous travaillons à la création d'un continuum de services en santé mentale et soins primaires pour les trois RLISS. Nous analysons en plus ces recommandations afin de mieux les aligner avec les nombreux besoins de la collectivité et de les intégrer aux priorités des RLISS en vue d'obtenir de meilleurs résultats.

Dans cette section nous faisons un survol de quelques tendances récurrentes qui reviennent dans tous les rapports.

L'importance d'intégrer une lentille francophone à la planification des services

- Cela veut dire reconnaître, comprendre et adapter le processus de planification et de mise en œuvre aux besoins spécifiques de la collectivité. Intégrer une lentille francophone veut dire que dans le cadre de chaque initiative, les besoins des francophones sont considérés de façon proactive. Nous avons souligné ce facteur dans notre réponse au Plan de services de santé intégrés de chaque RLISS ainsi que dans le rapport sur les enjeux en matière de santé mentale et lutte contre les dépendances.
- En retour, les RLISS ont invité Reflet Salvéo à participer à plusieurs projets où nous avons eu l'occasion d'offrir des conseils sur l'intégration de la lentille francophone dès le début de l'initiative. Nous reconnaissons cependant la nécessité de renforcer cet élément encore plus auprès des fournisseurs de services.

Renforcement des capacités

- Ici on se penche sur la nécessité de renforcer non seulement la capacité des ressources humaines francophones mais aussi la capacité des fournisseurs anglophones à créer une forte culture de travail bilingue et instaurer l'offre active.³
- Encore une fois, la réponse des RLISS à cette réalité a été positive. Les RLISS ont offert à Reflet Salvéo bien des occasions de se réunir avec les fournisseurs de services, ce qui nous a permis de mieux leurs besoins en soutien et renforcement des capacités. En 2012-2013, dans le cadre du

³ Lévesque, M. et Burlone, N. *Participation citoyenne, francophonie minoritaire et gouvernance des services de santé : les conceptions des acteurs*. Université d'Ottawa Janvier 2010. cnfs.net/fr/download.php?id=612.

Plan d'action annuel conjoint, Reflet Salvéo et les RLISS ont collaboré au premier forum de renforcement des capacités à l'intention des fournisseurs de services.

Autres recommandations importantes à prendre en considération:

Tout au long de l'année, on a porté à notre attention des enjeux reliés aux services en français. Nous ne nous sommes pas penchés sur ces enjeux dans nos rapports. Nous les examinons dans cette section du Rapport conseil.

Outiller les fournisseurs de services de santé à rejoindre la collectivité francophone

L'expérience de bien des fournisseurs de services démontre la difficulté de joindre la collectivité francophone du grand Toronto. La diversité de la communauté, son éparpillement géographique, la forte influence de l'assimilation, les familles exogames, les impacts de la violence symbolique⁴ et de l'oppression intériorisée⁵ sont autant de raisons pourquoi on devrait considérer la collectivité francophone comme une communauté difficile à rejoindre.

Le gouvernement fédéral a mis en relief le rôle important que joue la visibilité des services au sein de la collectivité par rapport à l'offre active. Comme on l'a fait remarquer dans le *Rapport de 2007 au ministre fédéral de la Santé: Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français* :

« ... pour développer l'accès aux services de santé pour les minorités francophones, on devait non seulement travailler sur l'offre de services, mais aussi rendre cette offre plus visible, voire proactive. »⁶

Quand il s'agit des services de santé en français dans le grand Toronto, la mise en place des services n'est que la première étape. Les fournisseurs de services, surtout les nouveaux, doivent être en mesure de se faire connaître dans la communauté afin de la servir comme il faut.

Nous savons aussi qu'une bonne approche à la sensibilisation peut augmenter chez les francophones le sentiment d'appartenance aux établissements prestataires de services.

Si nous nous attendons, si nous voulons que les fournisseurs de services francophones servent les francophones avec succès, nous devons les outiller en mettant à leur disposition les ressources nécessaires pour joindre la communauté et ainsi bâtir une relation étroite avec leur clientèle.

Nous recommandons donc que :

⁴ Bourdieu P., *Esquisse d'une théorie de la pratique*, Paris, Droz, 1972, p.18. www.barbier-rd.nom.fr/violencesymbolique.html.

⁵ Nexus Santé, Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses, page 13. http://www.healthnexus.ca/pdf/francophones_guide_English.pdf.

⁶ Santé Canada, Rapport au ministre fédéral de la Santé: Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français - février 2007 <http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/olcldb-bacio/cccfsm/2007-cccfsm/index-fra.php>

- Les RLISS et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée envisagent de financer, en plus de la prestation des services de santé, des postes comme ceux d'agent de liaison communautaire, agent de sensibilisation et agent de communication ainsi que la promotion des services;
- Les RLISS, en collaboration avec Reflet Salvéo et les fournisseurs de services, travaillent sur des modèles de prestation de services qui privilégient les activités de sensibilisation et incorporent une approche collective et systémique à la promotion des services en français dans les collectivités francophones des trois RLISS.

Financement des services en français

Les fournisseurs de services de santé soulèvent souvent la question du financement pendant les discussions au sujet du développement des services en français. La plupart des fournisseurs font preuve d'une grande ouverture aux services en français et comprennent l'obligation juridique y associée. Cependant, ils se rendent rapidement compte du défi posé par la nécessité de consacrer des fonds aux services en français.

Les fournisseurs des services de santé nous mettent souvent au défi parce que les francophones ne représentent qu'un petit pourcentage de la population. Il y a plusieurs autres « *minorités qui composent un petit pourcentage de la population en général. Sont-elles pour autant sans intérêt? Les francophones sont protégés par une loi qui leur assure l'accès aux services. Offrir des services à une minorité quelle qu'elle soit n'est pas une question de nombre mais bien de valeurs humanistes fondamentales telles que l'inclusion, l'équité et l'accès aux services* ». ⁷ Nous désirons l'équité pour tous.

Voilà pourquoi nous croyons que pour garantir la croissance et le succès à long terme des services en français, il faut affecter aux fournisseurs de services de santé des fonds réservés au développement des services en français. Non seulement va-t-on ainsi outiller les fournisseurs de services de santé à développer leurs services de façon appropriée mais on créera en plus un mécanisme de responsabilisation solide en ce qui concerne leur établissement.

Nous recommandons donc que les RLISS affectent des fonds aux fournisseurs de services pour le développement des services en français.

- On pourrait affecter ces fonds chaque fois qu'un fournisseur de service ou un projet est identifié ou désigné pour mettre en œuvre des services en français dans la collectivité.
- Idéalement ces fonds devraient prendre la forme d'augmentations de budget.
- S'il n'est pas possible d'augmenter le budget, les RLISS devraient spécifiquement réserver des fonds adéquats à l'intérieur du budget existant.

⁷ Nexus Santé, Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses, page 52. <http://www.hcln.ontario.ca/index.php/blog/entry/new--a-glance-resources-working-together-with-francophones-in-ontario.html>

Intégration : quel sera son impact sur la gouvernance francophone?

Reflét Salvéo remercie les RLISS d'avoir partagé l'information au sujet de l'intégration. Nous avons eu plusieurs occasions de mieux comprendre le cadre d'intégration des RLISS, où nous avons pu partager une approche collective et nos valeurs et principes respectifs.

La mise en œuvre de l'intégration demeure un travail complexe et il est clair qu'une continuation de notre dialogue s'impose pour parfaire notre compréhension des implications pour le développement des services en français. Il est évident qu'en développant les services en français, nous aurons à intégrer la lentille de l'intégration à tous les secteurs, y compris l'intégration des services en général, les programmes pour des populations spécifiques et une démarche de sensibilisation ainsi que le cadre des Maillons santé/régions géographiques locales.

Comme nous l'avons dit dans notre rapport 2011 et dans celui-ci, il faut assurer une forte gouvernance francophone dans le développement des services de santé en français.

« La communauté francophone doit profiter des investissements futurs dans le développement de leurs services. On doit travailler à bâtir sa capacité afin qu'elle puisse se prendre en main et créer des services de santé à son image. »⁸

Une étude faite par le Commissariat aux langues officielles a conclu qu'à « plus long terme, ce renforcement de la gouvernance communautaire devrait favoriser une communauté francophone englobante, visible, participative et influente ».⁹ Le Commissariat a également identifié comme l'une des conditions d'une santé équitable pour la communauté francophone la participation des francophones à la gouvernance des établissements de santé. Le rapport a souligné la contribution possible de la gouvernance communautaire francophone à la réduction des iniquités en matière de santé entre les communautés minoritaire et majoritaire.¹⁰

Dans leur étude intitulée « Participation citoyenne, francophonie minoritaire et gouvernance des services de santé : les conceptions des acteurs », Maurice Lévesque and Natalie Burlone du département de Sociologie et d'Anthropologie de l'Université d'Ottawa ont démontré que pour les francophones, la gouvernance et l'engagement sont les aspects les plus importants de la participation citoyenne à la planification et la prestation des services de santé. Les francophones veulent participer aux décisions qui les touchent. Les inclure dans le processus de planification et de consultation est une étape essentielle si nous voulons tenir compte des besoins et des priorités de la collectivité francophone.¹¹

⁸ Reflét Salvéo, Rapport conseil 2011 Les premières constatations, 13 janvier 2012, page 11.

⁹ Commissariat aux langues officielles. *Les indicateurs de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire 1: les francophones en milieu urbain.*

http://www.officiallanguages.gc.ca/html/stu_etu_sy_10_07_p5_f.php

¹⁰ Commissariat aux langues officielles, 3. *Indicateurs de vitalité de la francophonie de Winnipeg.*

http://www.officiallanguages.gc.ca/html/stu_etu_wq_10_07_p5_f.php#sect3_1

¹¹ LLévesque, M. et Burlone, N. *Participation citoyenne, francophonie minoritaire et gouvernance des services de santé : les conceptions des acteurs.* Université d'Ottawa, Janvier 2010. cnfs.net/fr/download.php?id=612.

Dans le modèle idéal de gouvernance francophone, ce seront toujours les francophones eux-mêmes qui gèrent leurs propres services au sein d'un organisme de santé de langue française comme Le Centre Francophone de Toronto ou Centres d'Accueil Héritage. Dans notre rapport conseil 2011-2012, nous avons cependant dit,

« Nous croyons fondamental l'apport de l'expertise des organisations anglophones en santé au sein de notre communauté. Il serait naïf de croire que dans un secteur aussi complexe que la santé, la francophonie de nos régions pourrait être auto-suffisante ».

« Jusqu'à maintenant, les francophones ont beaucoup contribué au développement des capacités des partenaires anglophones identifiés ou désignés pour la prestation des services en français. Des organismes et des groupes francophones tout comme des individus d'expression française ont offert du soutien à leurs collègues anglophones sous forme d'ateliers, de partenariats, d'appuis organisationnels, de consultations et de groupes de travail, pour ne citer que quelques exemples. Pourrait-on imaginer un modèle où nos organismes francophones bénéficieraient de l'expertise d'organismes de santé anglophones afin de diversifier et bâtir la capacité des institutions francophones en santé? »

Il faudrait examiner tout modèle de prestation de services où les francophones ont un pouvoir décisionnel, que ce soit par l'intermédiaire d'un comité de planification des services en français, d'un organisme de concertation, d'une présence sur un conseil d'administration réservée aux services en français, de la désignation de fournisseurs de services, d'une approche à la prestation de services axée sur l'intégration du personnel, ou du partage du travail.

Nous recommandons donc que :

- Les RLISS en collaboration avec Reffet Salvéo poursuivent le dialogue sur la façon dont l'intégration appuiera la gouvernance francophone des services en français;
- Les RLISS en collaboration avec Reffet Salvéo poursuivent le dialogue sur les différents modèles de collaboration qui ont le potentiel de soutenir la gouvernance francophone de la prestation des services;
- Les RLISS en collaboration avec Reffet Salvéo évaluent comment on peut intégrer ces modèles dans le cadre des Maillons santé et dans d'autres initiatives en matière de soins primaires et de santé mentale.

Collaborer avec les fournisseurs de services de santé

Nous avons à peine effleuré le travail à accomplir auprès des fournisseurs de services afin qu'ils comprennent et honorent mieux leurs obligations en ce qui concerne les services en français. Nous espérons travailler avec les RLISS à l'organisation du premier forum où les fournisseurs de services de santé auront l'occasion de partager leurs meilleures pratiques en matière de prestation des services en français, de création d'un milieu de travail bilingue et l'établissement de liens avec la collectivité francophone.



Pour assurer le succès à long terme du développement des services de santé francophones, Reflet Salvéo peut jouer un rôle important en appuyant les RLISS dans le développement et la mise en œuvre des plans de services en français des fournisseurs. Il faut éviter l'erreur d'identifier les fournisseurs de services de façon arbitraire et de s'attendre à ce qu'ils offrent des services d'excellente qualité sans soutien.

Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport « *Enjeux du développement des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les francophones de la région de Toronto* », il faut articuler le travail avec les fournisseurs de services de santé autour de six grands axes stratégiques :

- Bâtir les capacités
- Assurer un continuum de services
- Améliorer l'accès aux services
- Ressources humaines et partenariats
- Prise de décision fondée sur des données probantes
- Communication et promotion

En nous concentrant sur ces six axes, nous pourrions développer chaque aspect nécessaire à la création d'une relation productive avec les fournisseurs de services de santé et la mise en place des services en français.

Nous recommandons donc que :

- Les RLISS continuent de bâtir une bonne relation de travail entre eux, Reflet Salvéo et les fournisseurs de services de santé;
- Les RLISS en collaboration avec Reflet Salvéo mettent au point une évaluation des besoins des fournisseurs de services;
- Les RLISS en collaboration avec Reflet Salvéo élaborent une stratégie de renforcement des capacités qui aborde l'amélioration des capacités du système en fonction de l'information recueillie dans l'évaluation des besoins.

Données linguistiques

Il n'est pas toujours facile de trouver les données et les éléments probants pour soutenir la prise de décision éclairée dans la mise en place des services en français. Reflet Salvéo est un partenaire actif du Regroupement des Entités et d'autres organismes du secteur de la recherche afin de contribuer à combler ce vide. Cette année, Reflet Salvéo a collaboré avec les trois autres entités de planification des services de santé en français du Sud de l'Ontario ainsi qu'avec le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario et la Société Santé en français sur un projet de recherche au sujet des pratiques prometteuses en ressources humaines auprès des fournisseurs de services de santé. Nous avons beaucoup apprécié l'appui de nos trois RLISS à ce projet.

Reflet Salvéo aimerait applaudir le travail entrepris par les RLISS pour évaluer la capacité actuelle en français des fournisseurs de services de santé. L'inclusion par le RLISS du Centre-Toronto de données

linguistiques dans son initiative de collecte de données reliées à l'équité auprès des hôpitaux est un pas dans la bonne direction pour combler le déficit en matière de données sur les services en français.

Dans sa recherche, le Réseau de recherche appliquée sur la santé a identifié les défis auxquels on fait face en intégrant les données de Statistique Canada. Le plus grand défi est le fait que l'Institut de recherche en services de santé, la plus grande base de données sur la santé de l'Ontario, n'inclut pas le variable linguistique.

Par ailleurs, un rapport du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a souligné le fait que seulement 7 des 19 données administratives utilisées dans son RLISS incorporaient le variable linguistique¹².

Nous recommandons donc que :

- L'on oblige les fournisseurs de services de santé à commencer à faire la collecte des données linguistiques à l'accueil;
- Les fournisseurs de services de santé fassent la collecte des données linguistique d'une manière qui respecte la Définition inclusive des francophones.

Maillons santé et le développement des services en français

Reflét Salvéo croient que le cadre provincial des Maillons santé offrira bien des occasions d'améliorer les soins primaires en français dans notre région.

Reflét Salvéo applaudit le travail fait sur les soins primaires par le RLISS du Centre-Toronto et notre participation au projet jusqu'à présent. Les données recueillies par le RLISS dans le cadre du projet offriront des perspectives intéressantes pour la planification à l'avenir. Les réseaux locaux de soins primaires proposés représentent une approche innovatrice à la création de liens avec les fournisseurs de soins primaires qui actuellement n'ont que de faibles liens avec le système.

Nous espérons travailler avec tous les RLISS à la planification des Maillons santé. Beaucoup de questions, cependant, restent sans réponse et il faudra une réflexion collective pour assurer une mise en œuvre efficace des services en français dans ce cadre.

Comment aborder le développement des services en français dans le cadre des Maillons santé?

Comment mobiliser les champions existants et les ressources et incorporer un continuum de soins par rapport aux services en français dans le cadre des Maillons santé?

Comment mobiliser les efforts collectifs pour promouvoir la collaboration par-delà des Maillons santé pour les fournisseurs de services en français?

¹² Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, Analyse de la présence de la variable linguistique dans les bases de données administratives et populationnelles (inédit)
Reflét Salvéo
Rapport conseil 2012-2013



Comment renforcer les capacités des fournisseurs de services en français dans le cadre des Maillons santé?

Comment instaurer l'offre active des services en français et ainsi augmenter la visibilité des services en français dans le cadre des maillons santé?

Nous recommandons donc que :

- L'on continue les discussions conjointes entre Reflet Salvéo, les RLISS et d'autres acteurs clés afin d'analyser la faisabilité d'élaborer un modèle de soins primaires en français dans le cadre des Maillons santé en tenant compte des particularités de chaque RLISS.

Conclusion

Selon toutes les mesures, la première année complète d'activités de Reflet Salvéo a été un succès. Les fondations jetées l'année passée ont préparé le terrain pour la création d'un partenariat productif avec les RLISS qui, croyons-nous, apportera des améliorations concrètes pour la collectivité francophone. Nous espérons que ce deuxième rapport conseil nous permettra de continuer sur la lancée établie au fil des douze derniers mois et orientera nos actions pour les années à venir. Il nous aidera sans aucun doute à mieux planifier nos ressources et contribuera à notre Plan d'action annuel conjoint pour 2013-2014.

Annexe 1) Recommandations du Rapport conseil 2011

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
Rapport conseil 2011	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	a) Recommandation 1 : Sensibiliser le citoyen à son implication dans le développement des services.	Reflet Salvéo/ RLISS	Reflet Salvéo et les RLISS ont travaillé en collaboration sur cette question en publicisant tant les activités d'engagement communautaire de Reflet Salvéo que celles des RLISS.
		b) Recommandation 2 : Sensibiliser le citoyen à l'action d'exiger les services (la demande active).	Reflet Salvéo	Reflet Salvéo a travaillé à la promotion de la demande active dans le cadre de son travail d'engagement communautaire. Les RLISS peuvent aider en améliorant la capacité des fournisseurs à prendre contact avec la population francophone.
		c) Recommandation 3 : Travailler avec les forces vives de la communauté des différents secteurs.	Reflet Salvéo /RLISS	Reflet Salvéo a travaillé en partenariat avec bien des forces vives de la communauté comme le Centre de services de santé – Peel et Halton, La Passerelle-IDE et Oasis centre des femmes dans le cadre de ses activités de planification et d'engagement communautaire. Nous applaudissons la participation des RLISS aux groupes communautaires comme la Table de concertation francophone de Peel, Dufferin et Halton pour faire la promotion de leurs séances d'engagement communautaire et pour créer des liens avec la communauté francophone.
		d) Recommandation 4 : Faciliter le processus de dialogue sur les enjeux santé auprès des publics-cibles variés dans le but de mieux cerner les besoins, les attentes et les possibilités.	Reflet Salvéo	En organisant des événements comme le forum « Ma langue, ma culture comme déterminant de ma santé » et la Journée internationale de la jeune fille, nous avons ciblé différents publics et élargi la discussion au sujet des soins de dans la communauté.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
		e) Recommandation 5 : Travailler de façon concertée avec les RLISS, les fournisseurs de services de santé et les intervenant(e)s à la compréhension mutuelle des principes de base du développement d'une stratégie globale de services de santé.	Reflet Salvéo	Notre travail collectif sur le développement d'un continuum de soins assurera que nous continuions à bâtir une vision commune d'une stratégie globale de services de santé.
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	a) Recommandation 1 : Évaluer les besoins éventuels et vérifier les lacunes par rapport à un continuum complet de services de santé pour la population francophone.	Reflet Salvéo /RLISS	Notre travail collectif sur le développement d'un continuum de soins nous aidera à comprendre les besoins et priorités de la communauté francophone.
		b) Recommandation 2 : Entreprendre des études qui touchent à deux secteurs prioritaires : la santé mentale/toxicomanie et le VIH/sida.	Reflet Salvéo	Ces deux études ont été finies et présentées aux RLISS. Il faut poursuivre les discussions avec les RLISS. L'information cueillie sera prise en compte dans le cadre de notre travail collectif sur le développement d'un continuum de soins.
		c) Recommandation 3 : Explorer les possibilités du côté des équipes de santé familiale identifiées pour offrir les services de santé en français sur le territoire du RLISS du Centre-Toronto.	Reflet Salvéo	Projet à définir.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	a) Recommandation 1 : Que l'information sur CNAP soit affichée sur le site web du RLISS à la page « Branchez vous sur les soins » (la même information qu'en anglais).	RLISS	Le 2 novembre 2012 l'information n'avait pas encore été affichée.
		b) Recommandation 2 : Que l'on ajoute au site web de CNAP, qui est disponible seulement en anglais, à tout le moins sur la page d'accueil un avis (la même formulation qu'en anglais dans des lettres de la même grandeur) que les services sont aussi offerts en français au même numéro central (en appuyant sur le 2).	RLISS	Quoique la page d'accueil de CNAP annonce, en anglais, que ses travailleurs sociaux offrent des services en français, l'avis n'est pas affiché en français en ce moment.
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	a) Recommandation 1 : Qu'Action Positive soit identifiée comme fournisseur de services en français aux personnes vivant avec le VIH/SIDA et aux GLBTT francophones et que ses capacités soient renforcées.	RLISS	Action Positive a officiellement présenté sa demande de désignation au RLISS du Centre-Toronto et le RLISS travaille avec Action Positive pour faire avancer le processus de désignation.
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	a) Recommandation 1 : Que les trois RLISS explorent les possibilités de collaboration et de coordination entre eux en matière de services de santé en français ainsi que les possibilités à l'échelle du grand Toronto (RLISS	RLISS	Les trois RLISS et Reflet Salvéo organisent en collaboration un forum de renforcement des capacités qui permettra aux fournisseurs de services de santé de recueillir et partager leurs expériences par-delà des frontières des RLISS. Par ailleurs, les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga-Halton collaborent avec nous au

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
		Centre et Centre-Est) afin de favoriser la concertation par rapport aux priorités communes.		projet de création d'un modèle de services pour Peel-Halton.
		b) Recommandation 2 : Que Reflet Salvéo et Entité 4 explorent les possibilités de collaboration, de coordination et de soutien mutuel afin de tirer le meilleur parti des capacités, des ressources et des opportunités d'amélioration des services de santé en français du grand Toronto.	Reflet Salvéo/ Entité 4	Au cours de l'année, Reflet Salvéo et l'Entité 4 ont collaboré à plusieurs initiatives, y compris le comité Bendale Acres, le Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district, et la transition du Réseau des services de toxicomanie et de santé mentale en français de la grande région de Toronto. Nous collaborons aussi sur le développement d'un continuum de services en santé mentale pour les adultes du grand Toronto.
		c) Recommandation 3 : Que les RLISS encouragent les fournisseurs de services à mettre l'approche de l'offre active en pratique et leur offrent les soutiens nécessaires pour y arriver. Reflet Salvéo se fera un plaisir de concourir avec les RLISS à ce travail en offrant des ateliers et des services de consultation et d'accompagnement.	RLISS	Les RLISS nous ont intégrés aux réunions du groupe cadre des services en français où nous avons eu l'occasion de faire des présentations sur l'offre active et les services offerts par Reflet Salvéo. Nous espérons poursuivre cette concertation et croyons que les forums de renforcement des capacités constitueront une excellente plateforme pour cette concertation.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
	Conseils sur d'autres questions relatives à la communauté francophone que l'entité juge pertinentes et qui ont un rapport direct ou indirect avec la santé des francophones, et peut également comprendre des renseignements sur d'autres questions à la demande du RLISS	a) Recommandation 1 : En ce qui attrait au "Well-being indicators project" du RLISS du Centre-Toronto : Que nous soyons impliqués en amont dans le développement de ces initiatives afin que nous ne soyons pas à la remorque d'échéanciers irréalistes qui nous empêchent de faire un travail de qualité.	RLISS	Le RLISS a intégré Reflet Salvéo en amont au développement des projets et nous a proposé des échéanciers appropriés.
		b) Recommandation 2 : En ce qui a trait au Shared Interpretation Services initiative du RLISS du Centre-Toronto : Il faut comprendre que la situation des francophones en Ontario jouit d'une protection en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> dont les obligations dépassent largement le simple service d'interprétation. Peu importe le modèle de développement des services en français, que ce soit « la bilinguisation des institutions identifiées » ou la mise en place d'un système de santé parallèle	RLISS	Les RLISS comprennent bien que les services en français dépassent les services d'interprétation. Les actions des RLISS confirment cette compréhension et nous ferons un plaisir de travailler avec eux au développement des services en français au-delà de l'interprétation.



Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis et commentaires
		en français, les services offerts devront se faire dans le respect du statut d'un citoyen, donc en d'autres mots, les institutions à tous les niveaux ainsi que leur personnel doivent traiter les francophones comme des égaux.		



Annexe 2) Grille des recommandations

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
Enjeux du développement des services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les francophones de la région de Toronto	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	Recommandation : Que le RLISS du Centre-Toronto travaille en collaboration avec le RLISS du Centre et les partenaires du programme Passages pour étendre le programme aux personnes vivant avec des troubles concomitants.	RLISS du Centre-Toronto	La faisabilité de cette recommandation sera évaluée dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services.
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Recommandation : Qu'un inventaire soit fait de tous les répertoires et autres sources d'information sur les services en français dans le but de trouver moyen de mieux informer le public, les clients et les prestataires de services, dont les anglophones, des services disponibles en français.	Reflet Salvéo	La faisabilité de cette recommandation sera évaluée dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services.
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Recommandation 1 : Que les RLISS et Reflet Salvéo travaillent avec les fournisseurs de services de santé pour les sensibiliser au besoin de faire la promotion de l'offre active des services en français dans le domaine de la	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	La faisabilité de cette recommandation sera évaluée dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		santé mentale et la dépendance.		
		Recommandation 2 : Que les fournisseurs de services travaillent à développer des cultures organisationnelles bilingues afin de mieux servir la population francophone.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Reflet Salvéo travaille en collaboration avec les RLISS à l'organisation du premier d'une série de forums de renforcement des capacités et de soutien en matière des services en français à l'intention des fournisseurs de services de santé .
		Recommandation 3 : Accroître les efforts auprès des fournisseurs identifiés pour mettre en place plus de services de base en français en santé mentale et dépendance et pour faire l'offre active des services au fur et à mesure qu'ils deviennent fonctionnels.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	La faisabilité de cette recommandation sera évaluée dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 4 : Déterminer la capacité réelle des fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie, y compris les services de soutien, d'offrir des services en français et utiliser cette information dans l'identification des possibilités de partenariat et de cheminements cliniques en français.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Cette recommandation a été mise en œuvre partiellement avec la cartographie des services. L'évaluation de la capacité des organismes se poursuivra dans le cadre du travail collectif sur le continuum de soins.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 5 : Que le RLISS du Centre-Toronto appuie les efforts du Centre de toxicomanie et de santé mentale pour améliorer la prestation des services en français selon son plan actualisé de mise en œuvre des services en français.</p>	<p>RLISS du Centre-Toronto</p>	<p>La faisabilité de cette recommandation sera évaluée dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services.</p>
		<p>Recommandation 6 : Que l'on offre aux organismes offrant des services de santé mentale et de toxicomanie des sessions d'éducation, des ressources et des outils pour les aider à faire une offre active des services en français et à tenir compte des caractéristiques de la clientèle francophone. Commencer par les organismes identifiés et ceux ayant du personnel de langue française.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Reflet Salvéo a déjà travaillé sur quelques outils. Reflet Salvéo travaille en collaboration avec les RLISS à l'organisation du premier d'une série de forums de renforcement des capacités et de soutien en matière des services en français à l'intention des fournisseurs de services de santé .</p>
		<p>Recommandation 7 : Que l'on informe les organismes identifiés des services de traduction offerts par le réseau de traduction financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et les encourager à y faire appel.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Cette recommandation a été mise en œuvre et les RLISS continuent de surveiller les besoins en traduction des organismes identifiés et non-identifiés.</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 8 : Que l'on encourage les fournisseurs identifiés et ceux ayant du personnel de langue français à recruter des francophones pour leurs conseils d'administration (CA) et comités de travail et appuyer leur efforts dans ce sens (tuyaux, programmes de formation, programmes de mentorat).</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Reflet Salvéo maintient son engagement à bâtir la capacité des francophones à assumer des rôles de leadership dans le secteur de la santé.</p>
	<p>Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français</p>	<p>Recommandation 1 : Que l'on détermine la capacité réelle des fournisseurs de services aux enfants et aux jeunes d'offrir des services en français et utiliser cette information dans l'identification des possibilités de partenariat.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Cette recommandation a été mise en œuvre partiellement avec la cartographie des services. L'évaluation de la capacité des organismes se poursuivra dans le cadre du travail collectif sur le continuum de soins.</p>
		<p>Recommandation 2 : Commencer à formaliser les partenariats et cheminements dans le système de santé mentale créés dans le contexte de l'initiative de leadership et de soutien aux élèves (ILSE) tout en assurant que ces démarches englobent tous les aspects du continuum au fur et à mesure que le travail avance. Ce travail se poursuivrait au cours des</p>	<p>Ministère des Services à l'enfance et la jeunesse et les tables régionales d'ILSE de la région torontoise avec le soutien de Reflet Salvéo</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>prochaines années.</p> <p>Recommandation 3 : Que la possibilité de bâtir sur des partenariats comme celui entre le Centre francophone de Toronto et le Hincks-Dellcrest Centre soit explorée pour élargir la gamme de services disponibles en français.</p>	<p>Fournisseurs de services aux enfants et aux jeunes avec l'appui des tables régionales ILSE et de leurs organismes membres.</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.</p>
		<p>Recommandation 4 : Que l'on bâtisse sur les ressources identifiées, les partenariats créés dans la première année et les initiatives du gouvernement provincial pour amorcer la création d'un réseau virtuel de fournisseurs de services tout en assurant la mise en place de protocoles permettant une transition plus facile entre différentes composantes du système.</p>	<p>Tous les joueurs du secteur de la santé mentale et des dépendances pour les enfants/jeunes</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services. Il est prévu d'harmoniser nos efforts avec ceux de l'Entité 4 pour la région du grand Toronto.</p>
		<p>Recommandation 5 : Que la possibilité d'étendre le service de télépsychiatrie offert par Trellis dans Waterloo-Wellington au Centre-Ouest et à Mississauga-Halton soit explorée.</p>	<p>RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga-Halton</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services. Il est prévu d'harmoniser nos efforts avec ceux de l'Entité 4 pour la région du grand Toronto.</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 6 : Qu'une ligne de crise/soutien provinciale soit mise sur pied en mettant à contribution les fournisseurs actuels de services en français dans le domaine de la santé mentale et des dépendances.</p>	<p>Ministères, RLISS, fournisseurs de services de santé et entités</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services. Il est prévu d'harmoniser nos efforts avec ceux de toutes les entités de l'Ontario.</p>
		<p>Recommandation 7 : Que la possibilité soit explorée de mettre sur pied des équipes itinérantes qui pourraient offrir des services dans des quartiers moins bien servis, et cela en partenariat avec des fournisseurs anglophones.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services. Il est prévu d'harmoniser nos efforts avec ceux de l'Entité 4 pour la région du grand Toronto.</p>
		<p>Recommandation 8 : Que la possibilité soit explorer de créer d'autres programmes livrés en partenariat comme Passages, et cela en fonction des priorités définies dans le plan d'action de trois ans.</p>	<p>RLISS du Centre-Toronto, Centre francophone de Toronto, Association canadienne de la santé mentale et Centre de toxicomanie et de santé mentale</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.</p>
		<p>Recommandation 9 : Qu'un partenariat soit mis sur pied pour l'offre de programmes de traitement des dépendances en français.</p>	<p>Comité de travail et l'ensemble des joueurs dans les services de santé mentale et dépendances pour les adultes</p>	<p>Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		Recommandation 10 : Que l'on bâtit sur les ressources identifiées, les partenariats et liens créés dans la première année et les initiatives déjà en marche, pour amorcer la création d'un réseau virtuel de fournisseurs de services et des cheminements cliniques bien définis.	Comité de travail et l'ensemble des joueurs des services de santé mentale et dépendances pour les adultes	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 11 : Qu'une campagne bilingue soit lancée pour faire connaître les services aux intervenants francophones et anglophones de première ligne afin de faciliter la référence des clients, tout en assurant que l'information soit très précise quant aux services offerts en français.	Reflet Salvéo et RLISS	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
Planification et intégration des services de santé de la région		Recommandation 1 : Qu'un comité de travail soit mis sur pied pour piloter la mise en place/amélioration des services (planification, conseils, suivis). Les tâches de ce comité comprendraient l'élaboration d'un plan d'action de trois ans.	Reflet Salvéo et RLISS	Les RLISS ont accepté de participer avec Reflet Salvéo à une démarche pour établir un plan d'action. Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 2 : Que le plan d'action de trois ans soit validé et que le comité se	Le comité de travail avec l'appui de Reflet Salvéo, des RLISS et du	Les RLISS ont accepté de participer avec Reflet Salvéo à une démarche pour établir un plan d'action.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		penche sur le choix d'un modèle intégré à retenir pour sa mise en œuvre. Le modèle retenu pourrait aussi servir de point d'entrée régional unique aux services, ressources et information sur les services de santé mentale et de dépendances en français.	Réseau des services de toxicomanie et de santé mentale en français de la grande région de Toronto	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 3 : Que la gouvernance francophone des services soit assuré et que les capacités en gouvernance francophone des organismes servant la population francophone cible soient améliorées.	RLISS et fournisseurs de services de santé	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 4 : Que le volet francophone des Soutiens en cas de troubles du comportement en Ontario soit élaboré et mis en œuvre.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 5 : Qu'un modèle collaborateur multifournisseurs soit développé pour le recrutement, le maintien en poste, la formation professionnelle continue et l'appréciation des intervenants qui offrent des services en français.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		Recommandation 6 : Que la création d'un mécanisme de réseautage entre les intervenants travaillant dans différents organismes, régions et RLISS soit facilitée afin de promouvoir le dialogue, l'échange de connaissances et de meilleures pratiques et la solidarité parmi les intervenants.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Reflet Salvéo travaille en collaboration avec les RLISS à l'organisation du premier d'une série de forums de renforcement des capacités et de soutien en matière des services en français à l'intention des fournisseurs de services de santé .
		Recommandation 7 : Que le programme de formation en leadership en santé soit maintenu et que les finissants soient encouragés à postuler pour des postes aux CA.	RLISS	Reflet Salvéo maintient son engagement envers le programme de leadership en santé afin de soutenir les efforts de leadership de notre communauté dans le secteur de la santé. Il serait souhaitable d'accroître les efforts pour mieux identifier les postes d'administrateur ainsi que d'autres possibilités à l'avenir.
		Recommandation 8 : Que les priorités de recherche en santé mentale et dépendances des entités soient définies et que des protocoles de soutien soient développés.	Réseau provincial des directions générales des entités	Reflet Salvéo est le coordonnateur du comité de recherche du réseau provincial des entités. Nous travaillons à définir des partenariats en vue de la collaboration avec différents chercheurs de la communauté francophone.
Consultation communautaire en santé des femmes – RLISS du Centre-Ouest	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Besoins et priorités en	Aucune recommandation	N/A	

Projet

Type de recommandation

Recommandations

Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo

Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo

	matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	spécifique.		
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	Recommandation 1 : Que l'on explore les démarches et les mette en œuvre afin d'assurer une continuité appropriée des soins et des suivis pour les femmes francophones canadiennes et nouvellement arrivées.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Cette recommandation sera prise en compte et intégrée au travail collectif sur le continuum de services.
		Recommandation 2 : Que tous les documents relatifs au consentement éclairé soient traduits en français.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Reflet Salvéo continue à travailler avec les RLISS et les fournisseurs de services pour améliorer les pratiques en matière des services en français.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 3 : Que l'on entreprenne la recherche sur la meilleure façon d'intégrer l'offre active des services en français dans le but de réduire les sentiments de vulnérabilité, de culpabilité et de honte ressentis par les femmes quand elles font appel aux services.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Il existe déjà de nombreuses études et recherches au sujet de l'offre active dans un contexte francophone minoritaire. Cependant, Reflet Salvéo travaille avec un étudiant du Collège Glendon sur des stratégies pour améliorer l'expérience des francophones qui demandent des services. Nous planifions un forum à ce sujet en 2013-2014.</p>
		<p>Recommandation 4 : Que l'on examine la faisabilité de l'offre des services et des soins à domicile et Que l'on explore comment ce modèle pourrait servir la communauté francophone.</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé</p>	<p>Les RLISS et Reflet Salvéo examinent les modèles de service les plus appropriés pour la communauté.</p>
	<p>Planification et intégration des services de santé de la région</p>	<p>Recommandation : Que Reflet Salvéo, le Women and Children Core Action Group et le RLISS continuent de travailler ensemble sur les enjeux liés à la santé des femmes pour assurer l'adoption d'une stratégie coordonnée et bien alignée en matière de la santé mentale des femmes laquelle inclut les besoins des femmes francophones.</p>	<p>Reflet Salvéo, RLISS et Women and Children Core Action Group</p>	<p>Les RLISS et Reflet Salvéo se sont engagés à travailler en étroite collaboration avec tous les groupes communautaires actifs afin de définir des actions collectives.</p>
<p>Commentaires sur le PSSI du</p>	<p>Méthodes d'engagement de la</p>	<p>Recommandation : Que la collectivité francophone soit</p>	<p>RLISS, Reflet Salvéo et la collectivité</p>	<p>Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
RLISS du Centre-Ouest	communauté francophone de la région	totalément intégrée dans la définition des priorités du PSSI à travers toute la gamme des soins de santé au lieu de voir les services en français comme un thème à part, de façon à ce que les francophones puissent se reconnaître dans les orientations du PSSI.	francophone	a été prise en compte dans la préparation du PSSI.
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	Recommandation : Qu'une approche axée sur les besoins de toute la famille soit adoptée en matière des services de santé mentale et de dépendance afin d'aborder les lacunes auxquelles les jeune francophones font actuellement face (un exemple parmi bien d'autres).	RLISS, fournisseurs de services en santé mentale et dépendance, Reflet Salvéo et la collectivité francophone	Les RLISS et Reflet Salvéo ont adopté une approche holistique aux services de santé. Nous avons l'intention de maintenir une perspective holistique par rapport au développement de tous les services.
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Recommandation : Que le RLISS continue d'assurer que les francophones aient accès à une gamme complète de services de santé de qualité dans leur langue.	RLISS, Reflet Salvéo et fournisseurs de services de santé	Le développement des services prend du temps mais Reflet Salvéo, les RLISS et les fournisseurs de services travailleront en collaboration pour mettre en place un continuum de services en français.
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Stratégies visant à	Recommandation 1 : Que les	RLISS et fournisseurs	Reflet Salvéo espère aborder la question

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	patents francophones sans fournisseur de soins primaires soient jumelés avec des fournisseurs de soins primaires francophones lors de leur congé de l'hôpital afin d'aider à simplifier les transitions et la navigation dans le système.	de services de santé (surtout les hôpitaux, centres de santé communautaire, équipes de santé familiale et autres fournisseurs de soins primaires)	de l'accès aux soins primaires dans les trois RLISS dans le cadre du travail collectif sur le continuum de services. Les RLISS se préoccupent aussi des enjeux reliés aux transitions, à la navigation dans le système et à l'amélioration de l'expérience des patients et les ont identifiés comme priorités dans leur PSSI respectif.
		Recommandation 2 : Que les patients francophones qui ont déjà un fournisseur de soins primaires anglophone puissent transférer à un fournisseur francophone lorsque disponible.	RLISS et fournisseurs de services de santé	Reffet Salvéo appuie l'accès aux fournisseurs de soins primaires francophones pour tous les francophones, qu'ils parlent anglais ou non. Ce facteur sera pris en compte le cas échéant dans le développement des services.
	Planification et intégration des services de santé de la région	Recommandation 1 : Qu'une lentille « services en français » soit totalement intégrée à toutes les priorités du PSSI afin d'assurer que l'on réponde aux besoins des francophones dans chaque priorité. Cette approche mettra en évidence une culture bilingue plus forte de la part des RLISS et constituera un modèle de leadership pour les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés. De cette façon, les RLISS feront de nouveau la démonstration à la collectivité francophone de leur	RLISS et Reflet Salvéo	Reffet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		engagement envers le développement de soins de santé de qualité.		
		<p>Recommandation 2 : Qu'un modèle à six axes soit appliqué à la définition des priorités en matière des services en français :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bâtir les capacités 2. Assurer un continuum de services 3. Améliorer l'accès aux services 4. Ressources humaines et partenariats 5. Prise de décision fondée sur des données probantes 6. Communication et promotion 	RLISS	Reflet Salvéo et les RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
		<p>Recommandation 3 : Que les besoins des francophones soit intégrés dès le début dans la structure de gouvernance et à la planification des projets et des programmes en ce qui concerne les initiatives et les services dans chaque secteur prioritaire du PSSI.</p>	RLISS	Le RLISS a intégré Reflet Salvéo en amont au développement des projets et nous a proposé des échéanciers appropriés. Nous nous attendons à ce que cette pratique continue.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		Recommandation 4 : Que des normes spécifiques aux services en français (mesures de rendement) soient ajoutées au PSSI afin de garantir des services de qualité à la collectivité francophone.	RLISS	Reflet Salvéo et le RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
Commentaires sur le PSSI du RLISS du Centre-Toronto	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Recommandation : Que la collectivité francophone soit totalement intégrée dans la définition des priorités du PSSI à travers toute la gamme des soins de santé au lieu de voir les services en français comme un thème à part, de façon à ce que les francophones puissent se reconnaître dans les orientations du PSSI.	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	Recommandation : Que le RLISS appuie une approche qui permette à chaque patient francophone – vulnérable ou non – d'obtenir des services, afin d'assurer le respect du droit d'accès des francophones aux services centrés sur la prévention et le traitement des maladies et des blessures graves.	RLISS	Le développement des services prend du temps mais Reflet Salvéo, les RLISS et les fournisseurs de services travailleront ensemble pour mettre en place un continuum de services en français.
	Services de santé offerts	Recommandation : Que le RLISS	RLISS, Reflet Salvéo et	Le RLISS et Reflet Salvéo travailleront en

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	à la communauté francophone de la région	continue d'assurer que les francophones aient accès à une gamme complète de services de santé de qualité dans leur langue.	fournisseurs de services de santé	collaboration à la planification de l'accès.
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Planification et intégration des services de santé de la région	Recommandation 1 : Qu'une lentille « services en français » soit totalement intégrée à toutes les priorités du PSSI afin d'assurer Que l'on réponde aux besoins des francophones dans chaque priorité. Cette approche mettra en évidence une culture bilingue plus forte de la part des RLISS et constituera un modèle de leadership pour les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés. De cette façon, les RLISS feront de nouveau la démonstration à la	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		collectivité francophone de leur engagement envers le développement de soins de santé de qualité.		
		<p>Recommandation 2 : Qu'un modèle à six axes soit appliqué à la définition des priorités en matière des services en français :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bâtir les capacités 2. Assurer un continuum de services 3. Améliorer l'accès aux services 4. Ressources humaines et partenariats 5. Prise de décision fondée sur des données probantes 6. Communication et promotion 	RLISS	Reflet Salvéo et les RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
		<p>Recommandation 3 : Que les besoins des francophones soit intégrés dès le début dans la structure de gouvernance et à la planification des projets et des programmes en ce qui concerne les initiatives et les services dans chaque secteur prioritaire du PSSI.</p>	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI. Le RLISS a intégré Reflet Salvéo en amont au développement des projets et nous a proposé des échéanciers appropriés.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 4 : Que des normes spécifiques aux services en français (mesures de rendement) soient ajoutées au PSSI afin de garantir des services de qualité à la collectivité francophone.</p>	RLISS	Reflet Salvéo et le RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
		<p>Recommandation 5 : Que l'impact sur la collectivité francophone d'autres mesures de rendement définies dans le PSSI (non liées aux services en français) soit décrit en détail pour chacune des priorités.</p>	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.
		<p>Recommandation 6 : Que l'amélioration de l'expérience des patients et l'uniformisation des outils de mesure soient une priorité et que cette priorité soit appliqué spécifiquement à la population francophone.</p>	RLISS	Reflet Salvéo et le RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
Commentaires sur le PSSI du RLISS de Mississauga-Halton	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	<p>Recommandation : Que la collectivité francophone soit totalement intégrée dans la définition des priorités du PSSI à travers toute la gamme des soins de santé au lieu de voir les services en français comme un thème à part, de façon à ce que les francophones puissent se reconnaître dans les</p>	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.

Projet

Type de recommandation

Recommandations

Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo

Suivis faits par les RLISS/
Commentaires de Reflet Salvéo

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		orientations du PSSI.		
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Recommandation : Que le RLISS continue d'assurer que les francophones aient accès à une gamme complète de services de santé de qualité dans leur langue.	RLISS	Le développement des services prend du temps mais Reflet Salvéo, le RLISS et les fournisseurs de services travailleront en collaboration pour mettre en place un continuum de services en français.
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	Aucune recommandation spécifique.	N/A	

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	Planification et intégration des services de santé de la région	<p>Recommandation 1 : Qu'une lentille « services en français » soit totalement intégrée à toutes les priorités du PSSI afin d'assurer Que l'on réponde aux besoins des francophones dans chaque priorité. Cette approche mettra en évidence une culture bilingue plus forte de la part des RLISS et constituera un modèle de leadership pour les fournisseurs de services de santé identifiés et désignés. De cette façon, les RLISS feront de nouveau la démonstration à la collectivité francophone de leur engagement envers le développement de soins de santé de qualité.</p>	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI.
		<p>Recommandation 2 : Qu'un modèle à six axes soit appliqué à la définition des priorités en matière des services en français :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bâtir les capacités 2. Assurer un continuum de services 3. Améliorer l'accès aux services 4. Ressources humaines et partenariats 5. Prise de décision fondée 	RLISS	Reflet Salvéo et les RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		sur des données probantes 6. Communication et promotion		
		Recommandation 3 : Que les besoins des francophones soit intégrés dès le début dans la structure de gouvernance et à la planification des projets et des programmes en ce qui concerne les initiatives et les services dans chaque secteur prioritaire du PSSI.	RLISS	Reflet Salvéo est satisfait de la réponse du RLISS et croit que la voix des francophones a été prise en compte dans la préparation du PSSI. Le RLISS a intégré Reflet Salvéo en amont au développement des projets et nous a proposé des échéanciers appropriés.
		Recommandation 4 : Que des normes spécifiques aux services en français (mesures de rendement) soient ajoutées au PSSI afin de garantir des services de qualité à la collectivité francophone.	RLISS	Reflet Salvéo et le RLISS continuent de travailler en étroite collaboration sur le développement des services en français et tiennent compte de ces éléments au moment opportun.
Les Francophones et le VIH/sida dans le Grand Toronto : services offerts et carences à combler	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers	Recommandation 1 : Que des efforts soient déployés pour trouver les moyens par lesquels le service de gestion de cas puisse être mis en place pour les francophones vivant	Le RLISS a répondu par courriel le 22 août 2012	Les RLISS ont demandé à Centres d'Accueil Héritage (CAH) d'explorer comment son système de gestion de cas, élargi pour servir des personnes âgées de moins de 55 ans, peut contribuer à la résolution de certaines des enjeux soulignés dans le



Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	groupes au sein de cette communauté	avec le VIH. Il serait important qu'il s'agisse d'un professionnel qualifié et bien renseigné, ayant une bonne maîtrise du français oral et disposant d'une sensibilité culturelle appropriée (pouvant servir autant des francophones de souche canadienne que des nouveaux arrivants). Un gestionnaire de cas pourrait des services de soutien (recherche d'emploi, perfectionnement, reconnaissance des compétences, désir d'implication bénévole, besoin de tisser des liens sociaux, acquérir des connaissances en matière de nutrition et de santé/bien-être et l'adoption d'une bonne hygiène de vie).		rapport. Il faudrait faire un suivi auprès de CAH et d'autres organismes offrant des services aux francophones vivant avec le VIH/sida, y compris le Centre francophone de Toronto, Action Positive.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 2: Que l'on explore comment offrir aux personnes francophones vivant avec le VIH des services de formation et d'appui à la recherche d'emploi ainsi qu'en fait d'entrepreneuriat. Ces services devront être offerts dans un milieu rassurant (où le dévoilement ne comporte pas de risques) et par un personnel formé de façon appropriée (qui connaît les considérations par rapport aux maladies épisodiques et qui est sensible aux soucis des personnes francophones vivant avec le VIH).</p>	RLISS et fournisseurs de services de santé	Bien que ces recommandations débordent le mandat des RLISS, elles font partie intégrante d'un continuum complet de services pour les francophones vivant avec le VIH/sida.
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des	<p>Recommandation: Que l'on encourage une collaboration entre les Centres d'Accueil Héritage et Fife House pour voir s'il y aurait moyen de</p>	Centres d'Accueil Héritage et Fife House	Il faudrait faire un suivi auprès des organismes mentionnés dans le courriel du 22 août 2012.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	services de santé en français	créer davantage de logements pour les personnes vivant avec le VIH dans lesquels on offrirait des services en français, adaptés aux besoins de cette population.		
	Planification et intégration des services de santé de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
Commentaires sur le "Year-End Report, Caregiver Framework for Seniors Pilot Project" (Rapport de fin d'année, Cadre de soutien pour les fournisseurs de soins aux personnes âgées, projet pilote)	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Identification et désignation de fournisseurs de services	Aucune recommandation spécifique.	N/A	

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	de santé			
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Planification et intégration des services de santé de la région	Recommandation 1 : Qu'une lentille francophone soit clairement reflétée dans le cadre de soutien et les autres documents ainsi que dans le projet-pilote comme tel.	Fournisseurs de services de santé et coordonnateur des services en français du RLISS du Centre-Toronto	Le RLISS a intégré Reflet Salvéo en amont au développement des projets et nous a proposé des échéanciers appropriés.
		Recommandation 2 : Que les besoins des francophones soit reconnus de façon explicite et intégrés à chaque étape du processus, à partir de la conception du projet jusqu'à son évaluation sans oublier la recherche relié au projet.	Fournisseurs de services de santé et coordonnateur des services en français du RLISS du Centre-Toronto	Le RLISS a impliqué Reflet Salvéo dès la conception du projet.
Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte	Méthodes d'engagement de la communauté francophone de la région	Aucune recommandation spécifique.	N/A	
	Besoins et priorités en matière de santé de la	Aucune recommandation spécifique. Voir plus loin les	N/A	

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
contre les dépendances pour les conseils scolaires de district	communauté francophone de la région, dont les besoins et les priorités de divers groupes au sein de cette communauté	autres recommandations relevant de cette priorité.		
	Services de santé offerts à la communauté francophone de la région	<p>Recommandation : Qu'un modèle soit adopté qui maximise le nombre d'heures de soins directs aux patients, minimise le temps et les coûts du transport et maximise l'impact du programme. Le modèle proposé tient compte uniquement de la géographie dans son affectation des postes du personnel infirmier; le personnel infirmier offrirait des services aux élèves des conseils scolaires catholiques et publics de son territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un poste pour les territoires des RLISS du Centre, du Centre-Est et de Simcoe Nord -Muskoka. • Un poste pour les territoires des RLISS d'Érié-Saint-Clair et du Sud-Ouest • Un poste pour les territoires des RLISS de Waterloo-Wellington et Hamilton- 	Les 10 RLISS du Centre-Sud-Ouest et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée	Reflet Salvéo a participé à une rencontre avec ses collègues des autres entités et le CASC du Centre-Toronto. Nous avons clairement expliqué l'importance de cette recommandation.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		Niagara-Haldimand-Brant <ul style="list-style-type: none"> • Un poste pour les territoires des RLISS du Centre-Ouest, de Mississauga-Halton et du Centre-Toronto 		
	Identification et désignation de fournisseurs de services de santé	Recommandation 1 : Que l'on permette aux entités d'offrir leurs conseils quand il s'agit de déterminer si les centres d'accès aux soins communautaires sont les mieux outillés pour offrir des services aux jeunes francophones dans chaque région et, au besoin, d'identifier d'autres fournisseurs.	Entités et RLISS	Reflet Salvéo est confiant que nos RLISS travailleront en étroite collaboration avec Reflet Salvéo au bon moment.
		Recommandation 2 : Que l'obligation d'assurer que les postes du personnel infirmier au sein des conseils scolaires de langue française soient désignés bilingues fasse partie des ententes de responsabilisation des fournisseurs de services.	RLISS et fournisseurs de services de santé	La mise en œuvre du programme est actuellement en cours. Rien à signaler en ce moment au sujet de l'avancement du programme.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
	Stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français	<p>Recommandation : Que l'on procède à une collecte de données rigoureuse afin d'assurer que les services infirmiers soient répartis de façon équitable à travers les trois conseils scolaires. Au minimum, la collecte de données devrait permettre de suivre les paramètres suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'élèves vus par conseil scolaire; • Nombre d'élèves sur une liste d'attente par conseil scolaire; • Temps d'attente dans chaque conseil scolaire; • Nombre d'heures de soins directs par élève, par conseil scolaire, par année; • Nombre de clients dirigés par chaque conseil scolaire; et • Nombre de visites aux urgences faites par des jeunes inscrits à une école primaire ou secondaire pour des raisons de santé mentale ou de dépendance; • La langue parlée par le patient. 	RLISS, conseils scolaires et fournisseurs de services	La mise en œuvre du programme est actuellement en cours. Rien à signaler en ce moment au sujet de l'avancement du programme.

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 2 : Que les mêmes paramètres de collecte de données soient appliqués aux élèves inscrits aux conseils scolaires anglophones afin de permettre la comparaison des données.</p>	<p>RLISS, conseils scolaires et fournisseurs de services</p>	<p>La mise en œuvre du programme est actuellement en cours. Rien à signaler en ce moment au sujet de l'avancement du programme.</p>
		<p>Recommandation 3 : Que l'on demande au personnel infirmier affecté au programme de faire la collecte de données activement par rapport aux paramètres décrits ci-dessus.</p>	<p>Fournisseurs de services de santé et conseils scolaires</p>	
	<p>Planification et intégration des services de santé de la région</p>	<p>Recommandation 1 : Que les RLISS du Centre-Toronto, du Centre-Ouest et de Mississauga-Halton travaillent avec les sept autres RLISS du Centre-Sud-Ouest pour demander au ministère de la Santé et des Soins de longue durée de revoir le modèle d'allocation du Programme d'affectation du personnel infirmier aux services de santé mentale et de lutte contre les dépendances pour les conseils scolaires de district dans les trois conseils scolaires de langue française de la région.</p>	<p>Les 10 RLISS du Centre-Sud-Ouest et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée</p>	<p>La mise en œuvre du programme est actuellement en cours. Rien à signaler en ce moment au sujet de l'avancement du programme.</p>

Projet	Type de recommandation	Recommandations	Pour les RLISS et/ou Reflet Salvéo	Suivis faits par les RLISS/ Commentaires de Reflet Salvéo
		<p>Recommandation 2 : Que l'on exige du fournisseur de services qu'il travaille avec les conseils scolaires à la mise en œuvre du programme dans sa région et la définition des critères d'identification des cas prioritaires.</p>	Fournisseurs de services de santé et conseils scolaires	Reflet Salvéo est au courant de la réunion du CASC avec les conseils scolaires.
		<p>Recommandation 3 Que l'on exige du fournisseur de services qu'il travaille avec les conseils scolaires tout au long de la procédure d'embauche pour assurer que le personnel infirmier recruté pour gérer le programme soit au courant des enjeux linguistiques et culturels du travail auprès des élèves appartenant à la population francophone et du travail au sein du système scolaire.</p>	Fournisseurs de services de santé et conseils scolaires	<p>Reflet Salvéo sait que malgré des efforts actifs de la part du CASC pour recruter du personnel infirmier bilingue, en ce moment il y a seulement une infirmière en poste. Reflet Salvéo et les autres entités ont offert leur aide.</p> <p>La mise en œuvre du programme est actuellement en cours. Rien à signaler en ce moment au sujet de l'avancement du programme.</p>
		<p>Recommandation 4 : Que le personnel infirmier en chef responsable des équipes travaillant au sein du système scolaire de langue française soit bilingue.</p>	Fournisseurs de services de santé	