



Rapport-Conseil 2019-20
Novembre 2019

Table des matières

1. Introduction	2
2. Contexte	Erreur ! Signet non défini.
3. Rappel des recommandations de 2018-19	5
<p>Durant l'exercice financier 2018-2019, Reflet Salvéo a soumis cinq recommandations aux trois RLISS. Sur les cinq recommandations soumises, deux ont été acceptées par les RLISS concernés. Cette réponse rapide et positive met en relief la qualité de la collaboration entre Reflet Salvéo et les RLISS, mais démontre également l'engagement positif des RLISS à améliorer l'accès aux services en français dans leurs régions respectives.</p>	
4. Analyse des rapports OZi et recommandations	6
4.1 Identification des clients francophones	6
4.2 Identification des fournisseurs et des ressources humaines bilingues	8
4.2.1 Les fournisseurs identifiés	8
4.2.2 Les fournisseurs identifiables	10
4.2.3 Identification des ressources humaines bilingues	12
5. Conclusion	13

1. Introduction

Le contexte actuel est profondément marqué par des changements importants au sein du système de santé, tels que la création de la méga-agence Santé Ontario pour remplacer les 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et six agences provinciales, y compris cyberSanté et Action Cancer Ontario.

Par la [Loi de 2019 pour des soins interconnectés](#), le gouvernement ontarien est en train de mettre en place un système de santé publique interconnecté, centré sur les patients, les familles et les fournisseurs de soins. Ces changements renforceront les services locaux et permettront aux patients de se retrouver plus facilement dans le système et de mieux vivre les transitions entre les fournisseurs. En mai 2019, le ministère a lancé un appel de soumissions pour les Équipes Santé Ontario (ÉSO) à travers la province et a invité 31 des projets soumis à faire une demande complète pour le mois d'octobre. Parmi ces 31 soumissions, 6 se situent dans les régions que dessert Reflet Salvéo.

Dans la foulée de la transformation du secteur de la santé en Ontario, Reflet Salvéo a présenté un nouveau plan stratégique triennal (2019-22). Ce plan s'aligne avec les changements inhérents au système de santé annoncés en février 2019 et a pour objectif de donner accès à un système de santé intégré et optimal en mettant l'accent sur la diversité de la communauté francophone du Grand-Toronto.

Au cours de l'exercice financier 2018-19, Reflet Salvéo a signé une nouvelle entente de financement et de responsabilisation avec les trois Réseaux Locaux Intégrés des Services de Santé (RLISS). Un plan triennal de travail a été développé pour les trois prochaines années et un plan opérationnel a été finalisé. Cette année, Reflet Salvéo a lancé une série d'initiatives d'engagement communautaire qui ont permis de confirmer les besoins de navigation et de coordination des francophones en termes de services en français (SEF) dans les trois RLISS qu'il conseille et auprès des ÉSO.

Avec le Regroupement des Entités de planification des services de santé de l'Ontario, Reflet Salvéo a participé aux rencontres avec la nouvelle direction de Santé Ontario pour discuter du rôle ainsi que des responsabilités des Entités dans le système de santé.

Ce rapport présente une mise à jour de l'analyse minutieuse des rapports soumis par les fournisseurs de services de santé (FSS) à travers la plateforme OZi afin d'évaluer le potentiel de ces fournisseurs quant à l'offre de SEF, ainsi que le travail effectué avec la communauté et les ÉSO.

Reflet Salvéo remercie les FSS qui ont soumis leur rapport sur la plateforme OZi et les coordonnateurs des services en français des RLISS pour leur collaboration. Cette plateforme nous a permis d'identifier le potentiel des FSS en 2018-19 et de comparer les résultats collectés en 2017-18. Ceci nous permettra d'assurer un soutien ciblé de leurs efforts dans l'offre de SEF.

De ce rapport, trois défis majeurs ressortent :

- 1) Les fournisseurs identifiés dans les trois RLISS continuent d'avoir un nombre inadéquat de ressources humaines bilingues pour répondre aux besoins des francophones. En effet, sur un total de 11 764 francophones desservis par les fournisseurs financés par les RLISS, seuls 763 (6,5 %) ont été desservis par les fournisseurs identifiés tandis que les fournisseurs non identifiés en ont desservis 2 655 (22,6 %). 8 346 (70,9 %) francophones ont été desservis par le Centre francophone du Grand Toronto (CFGT) et Les Centres d'Accueil Héritage (CAH).
- 2) Les fournisseurs n'ont pas toujours le réflexe d'identifier automatiquement leurs clients francophones : sur un total de 1 737 270 clients desservis en 2018, les rapports OZi montrent que seuls 11 764 (0,68 %) ont été identifiés comme Francophones par les fournisseurs des services financés par les RLISS.
- 3) Les FSS ne disposent pas d'un répertoire et d'un système de référencement des compétences linguistique de leurs ressources humaines. Ceci est d'autant plus surprenant que les fournisseurs identifiés pour offrir les services en français rapportent qu'ils n'ont pas de ressources humaines bilingues, ce qui est contraire au principe de l'identification (indiqué dans le Tableau No. 3).

Reflet Salvéo recommande dès lors aux trois RLISS ce qui suit :

Au niveau de l'identification des clients francophones :

- Reflet Salvéo recommande aux trois RLISS ainsi qu'à Santé Ontario et ses équipes d'inclure un protocole d'équité en santé, qui permettra, entre autres, d'identifier systématiquement leurs clients francophones au premier point de contact/enregistrement pour accéder aux services de santé. Nous proposons la simple question suivante :

Dans quelle langue êtes-vous le plus à l'aise pour recevoir vos services de santé ?
 Français Anglais

Reflet Salvéo choisit ainsi de laisser tomber l'approche des deux questions, incluant celle sur la langue maternelle. D'abord, une question est plus facile que deux, donc moins contraignant à mettre en œuvre par les professionnels de la santé. Ensuite, la question de la langue maternelle ne nourrit aucunement l'objectif recherché – la prestation de services en français – et crée une attente sur des services dans toutes les langues. C'est également pour cette raison que le choix *Autres (facultatif)* a été supprimé.

Au niveau de l'identification des fournisseurs :

- Collaborer, en partenariat avec les RLISS et Santé Ontario, avec un maximum de cinq fournisseurs jugés identifiables pour développer un plan de services de santé en français. Ces cinq fournisseurs devront être répartis sur le territoire des trois RLISS

2. Contexte

En 2019, le gouvernement a apporté des changements dans le système de santé. L'accès à des services de santé en français constitue pour les francophones une préoccupation majeure. Cela a été exprimé lors des différentes séances d'engagement communautaire initiées par Reflet Salvéo pour conseiller les RLISS sur les besoins et les priorités en santé de la communauté francophone de la région, notamment ceux de divers groupes multiculturels et ethniques de cette communauté. Il est vrai que sous l'angle de l'équité en matière de santé, d'énormes efforts ont déjà été fournis par les RLISS du Centre-Toronto, du Centre-Ouest et de Mississauga Halton et par les FSS pour tenter de mettre à disposition des francophones des services linguistiquement et culturellement adaptés à leurs besoins. Cependant, la population constate des écarts importants. En effet, malgré les lois existantes (*Loi sur les Services en français de 1986*, et *Loi sur les soins interconnectés, 2019*), les barrières linguistiques demeurent et freinent l'amélioration de l'accès aux services de santé en français (SEF), ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services dans le système de santé local des trois RLISS.

Des différentes études et consultations communautaires que Reflet Salvéo a menées, trois faits majeurs ressortent de manière récurrente :

1. Des difficultés à comprendre et à naviguer le système de santé ;
2. Des disparités dans l'accès à des soins de santé en général ;
3. Le manque d'un continuum de soins en français.

Ces défis ont fait l'objet de plusieurs recommandations de la part de Reflet Salvéo aux trois RLISS au cours des dernières années. Certaines ont déjà trouvé des réponses tandis que d'autres sont encore en étude.

3. Rappel des recommandations de 2018-19

Durant l'exercice financier 2018-2019, Reflet Salvéo a soumis cinq recommandations aux trois RLISS. Sur les cinq recommandations soumises, deux ont été acceptées par les RLISS concernés. Cette réponse rapide et positive met en relief la qualité de la collaboration entre Reflet Salvéo et les RLISS, et démontre l'engagement positif des RLISS à améliorer l'accès aux services en français dans leurs régions respectives.

1. Au niveau de l'identification des clients francophones :

- Inclure dans leurs contrats d'imputabilité avec les FSS une clause incitant ces derniers à mettre en place un protocole pour identifier systématiquement leurs clients francophones et ce, au premier point de contact pour accéder aux services de santé.

2. Au niveau de l'identification des fournisseurs :

- En collaboration avec les RLISS, inviter les quinze (15) fournisseurs des services jugés « identifiables » dans les trois RLISS – dont la liste est proposée en Tableau No. 4 – à participer à une formation sur l'offre active en 2019.
- Déclencher le processus d'identification auprès des quinze (15) nouveaux fournisseurs des services présentant du potentiel en termes de clients francophones desservis et de ressources humaines bilingues disponibles.

3. Au niveau de l'identification des ressources humaines bilingues :

- Inclure dans les contrats d'imputabilité des FSS l'établissement d'un répertoire de leurs ressources humaines bilingues et la mise en place d'un protocole pour orienter les clients francophones vers ces ressources.
- Inclure une section sur l'offre active dans le plan des services en français des RLISS notamment en profitant des ressources disponibles suite à la formation en Leadership sur l'offre active.

4. Analyse des rapports OZi et recommandations

Comme en 2017-18, l'équipe de Reflet Salvéo a analysé les rapports d'OZi soumis par les 297 fournisseurs de services de santé, notamment en ce qui concerne leurs capacités à identifier et offrir des services en français, ainsi qu'améliorer l'accessibilité des francophones aux services pour 2018-19. Cette année, le taux de réponse dans les trois RLISS a dépassé la moyenne provinciale. Les RLISS du Centre-Ouest, Mississauga Halton et Centre Toronto ont vu des taux de réponses de 100 %, 98.5 % et 85 % respectivement. Cependant, il existe toujours un déficit criant de données probantes sur la plateforme OZi car beaucoup de fournisseurs de services n'ont rempli que certaines sections de leur rapport.

Il est important de noter que de nombreux fournisseurs de services, identifiés et désignés notamment dans les RLISS du Centre-Toronto et de Mississauga Halton, n'ont pas complété leur rapport sur OZi et d'autres fournisseurs ont commencé le sondage mais n'ont pas soumis ou complété leur rapport correctement en raison de l'incompréhension ou de la mécompréhension du logiciel. Beaucoup d'hôpitaux dans les trois RLISS, qui ont pourtant de nombreuses ressources humaines bilingues, n'ont pas complété la section 4 relative au plan des ressources humaines. Ces facteurs influencent l'analyse des données et constituent des limites considérables à l'analyse faite dans ce document.

Les Centres d'accueil Héritage (CAH) et le Centre francophone du Grand Toronto (CFGT) sont deux organismes francophones désignés qui ont de fortes capacités en termes de nombre de clients et de ressources humaines francophones. La prise en compte des données de ces deux fournisseurs influe de manière significative les résultats et donc l'analyse suivante n'inclut pas les données de ces deux FSS.

4.1 Identification des clients francophones

Le Tableau No.1 démontre qu'en moyenne, seulement 0,20 % des francophones dans les trois RLISS -- 0,15 % au Centre-Ouest, 0,34 % au Centre-Toronto et 0,06 % à Mississauga Halton -- ont été identifiés par les fournisseurs de services à l'échelle des trois RLISS. Ceci représente 3 418 (comparé à 2 811 en 2017-18) sur 74 990 francophones. Ce qui représente 4.6 % de la population francophone identifiée par les fournisseurs dans les trois RLISS- 4.7 % au Centre-Ouest, 6,9 % au Centre-Toronto et 1,4 % à Mississauga Halton. On note que même si le pourcentage de francophones identifiés a baissé en 2018-19 comparé à 2017-18, le nombre de francophones identifiés a, quant à lui, augmenté de 21,6 % soit de 2

811 en 2017-18 à 3 418 en 2018-19. On voit aussi que le nombre de clients desservis en 2018-19 a augmenté de 48,0 % comparé à 2017-18.

Tableau No. 1 : Récapitulatif des rapports OZi soumis par les fournisseurs des trois RLISS que conseille Reflet Salvéo

RLISS	Population francophone	Nombre de FSS		Nombre de clients francophones identifiés		Nombre total de clients desservis		% des clients francophones Vs Nombre total de clients		Nombre de ressources humaines bilingues identifiées	
		2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
RLISS CO	13 630	48	48	532	636	379 473	432 035	0,14 %	0,15 %	123	241
RLISS CT	34 905	185	181	10 347	10 759	631 886	732 602	1,64 %	1,47 %	437	907
<i>RLISS CT (sans CAH et CFT)</i>	34 905	183	179	1 967	2 414	623 506	707 757	0,32 %	0,34 %	303	773
RLISS MH	26 455	70	68	312	358	154 442	572 633	0,20 %	0,06 %	136	248
Total	74 990	303	297	11 191	11 756	1 165 801	1 737 270	0,96 %	0,68 %	696	1396
Total (sans CAH et CFT)	74 990	301	295	2 811	3 418	1 157 421	1 712 425	0,24 %	0,20 %	562	1262

NB : Les données ont été extraites en décembre 2018 et septembre 2019.

D'après les données de 2018-19, ce constat confirme les deux hypothèses de 2017-18 :

1. Hypothèse 1 : 96 % de l'ensemble des francophones des trois RLISS reçoivent les services de santé auprès d'autres fournisseurs que ceux qui ont participé à OZi ;
2. Hypothèse 2 : 96 % de la population francophone utilisent les services des fournisseurs financés par les trois RLISS mais celle-ci n'est pas identifiée par les fournisseurs.
3. Hypothèse 3 : 96 % des francophones ne demandent jamais leurs services en français.

La réalité est probablement un mélange des trois hypothèses. Ce qui démontre que le manque de données probantes peut fausser les efforts de planification. L'identification systématique des clients francophones par les FSS permettrait de bâtir graduellement des bases de données indispensables au travail des différents acteurs de services de santé en français.

Recommandation

- **Reflet Salvéo recommande aux trois RLISS ainsi qu'à Santé Ontario et ses équipes d'inclure un protocole d'équité en santé, qui permettra, entre autres, d'identifier systématiquement leurs clients francophones au premier point de contact/enregistrement pour accéder aux services de santé. Nous suggérons la simple question suivante :**

Dans quelle langue êtes-vous le plus à l'aise pour recevoir vos services de santé ?

Français Anglais

4.2 Identification des fournisseurs et des ressources humaines bilingues

L'identification se définit comme une étape préliminaire vers une désignation selon laquelle les RLISS sélectionnent certains fournisseurs pour assurer l'offre de services en français (SEF) qui répondent aux besoins des francophones. La responsabilité des SEF confiée aux RLISS se fonde sur deux lois : *La Loi sur les services en français de 1986* qui précise l'obligation des fournisseurs recevant des financements du gouvernement provincial d'offrir des SEF et la *Loi sur l'intégration du système de santé local de 2006* qui définit les obligations des RLISS en tant que planificateurs du système de santé.

4.2.1 Les fournisseurs identifiés

Le fournisseur identifié dispose de ressources humaines bilingues et offre un soutien aux francophones en termes de services d'interprétation et de traduction. Il améliore graduellement l'accès des francophones à ses services et chemine vers la désignation. Cette dernière est la reconnaissance par le gouvernement provincial de la capacité du fournisseur à offrir des services en français répondant aux exigences de l'offre active telles que définies par les Ministères de la Santé et des Soins de longue durée.

Sur un total de 3 418 francophones desservis par les fournisseurs identifiés et non-identifiés financés par les RLISS, seuls 763 (22,3 % comparé à 24,5 % en 2017-18) ont été desservis par les fournisseurs identifiés, ce qui représente 0,12 % (comparé à 0,11 % en 2017-18) des clients desservis. Ces mêmes fournisseurs ont un total de 84 ressources humaines bilingues comparé à 42 en 2017-18, soit le double.

Tableau No. 2 : Ressources humaines bilingues et francophones desservis par les fournisseurs des services de santé identifiés dans les trois RLISS

	RH bilingues		Francophones desservis		Nombre total de clients desservis		% RH bilingues		% Francophones desservis	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
RLISS CO	4	45	300	318	346 008	325 041	3 %	19 %	0,09 %	0,1 %
RLISS CT	22	33	392	380	251 237	276 331	5 %	4 %	0,16 %	0,14 %
RLISS MH	16	6	24	65	54 433	17 001	12 %	2 %	0,04 %	0,14 %
Total	42	84	716	763	651 678	618 373	7 %	7 %	0,11 %	0,12 %

Les fournisseurs identifiés démontrent qu'ils ont accru leurs ressources humaines bilingues de 50 % de 2017-18 à 2018-19 et ont pu desservir 6,5 % clients francophones de plus en 2018-19.

Pour le RLISS de Mississauga Halton, seul Alzheimer Society of Peel a complété le plan des ressources humaines sur OZI. Quant au RLISS du Centre-Toronto, l'information sur les ressources humaines est incomplète et le demeurera, étant donné les barrières systémiques à leur obtention.

Le Tableau No. 3 nous montre le nombre de ressources humaines bilingues par fournisseur des services de santé et les francophones desservis par chaque fournisseur identifié dans les trois RLISS.

Tableau No. 3: Tableau récapitulatif des francophones desservis par les fournisseurs identifiés et des ressources humaines (RH) bilingues disponibles

Nom du FSS (en anglais)	Nombre de ressources humaines bilingues - OZI		Nombre de Francophones desservis	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
RLISS du Centre-Ouest				
Serving and Housing in the Province	4	13	1	12
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	0	21	34	47
William Osler Health System	0	<i>Pas d'information</i>	240	240
Canadian Mental Health Association	0	11	25	19
Total	4	24	300	318
RLISS du Centre-Toronto				
Breakaway Addiction Services	0	29	0	0
Canadian Mental Health Association – Toronto Branch	4	4	19	24
Centre for Addiction and Mental Health	0	<i>Pas d'information</i>	149	135
Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	0
Hospital for Sick Children	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>
Sinai Health System	0	<i>Pas d'information</i>	210	0
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	210
Sunnybrook Health Sciences Centre	18	<i>Pas d'information</i>	14	11
University Health Network	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>

Nom du FSS (en anglais)	Nombre de ressources humaines bilingues - OZI		Nombre de Francophones desservis	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
Women's College Hospital	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>	0
Total	22	33	392	380
RLISS de Mississauga Halton				
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	5	<i>Pas d'information</i>	22	11
March of Dimes Canada - Peel	2	<i>Pas d'information</i>	0	0
Trillium Health Partners	4	<i>Pas d'information</i>	0	0
Alzheimer Society of Peel	5	6	2	54
Total	16	6	24	65
Total des trois RLISS	42	84	716	763

4.2.2 Les fournisseurs identifiables

Le *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français (2017)* aide aussi à clarifier les attentes relatives aux rôles et responsabilités attribués respectivement aux ministères, aux RLISS, aux entités de planification des services de santé en français (« entités ») et aux FSS qui sont décrits dans les dispositions législatives et les instruments de responsabilisation reliés aux services de santé en français.

Parmi les fournisseurs qui ne sont pas identifiés pour offrir des services en français, il y en a un certain nombre qui démontrent un potentiel important en ce qui a trait aux *clients francophones desservis, aux ressources humaines bilingues disponibles et à la proportion de population francophone* résidant dans sa sous-région d'intervention. Ils sont « identifiables » sur la base d'une analyse des trois variables mentionnées ci-dessus. En 2017-18, Reflet Salvéo a sélectionné 15 fournisseurs– cinq dans chacun des trois RLISS – qui pourraient être identifiés (voir Tableau 4).

Durant l'exercice financier 2018-19, l'équipe de Reflet Salvéo a mis à jour ces informations. Les 15 fournisseurs identifiables ont reçu 655 clients francophones, soit 25,7 % de moins qu'en 2017-18. Ces même 15 fournisseurs identifiables disposent de 177 ressources humaines bilingues, soit 5,4 % de plus en 2017-18.

Tableau No. 4 : Fournisseurs identifiables

Titre anglais du FSS / English HSP Name	Ressources humaines identifiées- OZI		Clients francophones identifiés par les fournisseurs	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
RLISS Centre-Ouest				
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
WellFort Community Health Services	1	1	79	0
Rexdale Community Health Centre	3	3	113	225
Westside	10	10	2	3
Deerwood Creek Care Community	12	17	3	2
Maple Grove Care Community	19	19	1	1
Total	45	50	198	231
RLISS Centre-Toronto				
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
Gerstein Crisis Centre	20	20	14	12
Lakeshore Area Multi-Service Project	37	23	143	30
Planned Parenthood of Toronto	25	25	7	5
Regional Geriatric Program of Metropolitan Toronto	2	2	100	100
Toronto North Support Services - Toronto	3	6	222	1
Total	87	76	486	148
RLISS Mississauga Halton				
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
The Peel Addiction Assessment and Referral Centre	6	4	13	4
The Arthritis Society	9	9	82	83
East Mississauga Community Health Centre - LAMP	9	16	85	126
Sienna Senior Living - Silverthorne Care Community	10	21	4	49
S.E.N.A.C.A. Seniors Day Program	2	1	14	14
Total	36	51	198	276
Total	168	158	882	655

Cette année, l'équipe Reflet Salvéo a sélectionné deux fournisseurs additionnels qui ont le potentiel d'être identifiés basé sur les ressources humaines et les clients francophones:

Titre anglais du FSS / English HSP Name	Ressources humaines identifiées- OZI		Clients francophones identifiés par les fournisseurs	
	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
Access Alliance Multicultural Health and Community Services	26	30	33	37
Parkdale Queen West Community Health Centre	30	38	80	70

Recommandation

- Collaborer, en partenariat avec les RLISS et Santé Ontario, avec un maximum de cinq fournisseurs jugés identifiables pour développer un plan de services de santé en français. Ces cinq fournisseurs devront être répartis sur le territoire des trois RLISS.

4.2.3 Identification des ressources humaines bilingues

L'analyse des rapports OZi de cette année confirme que les fournisseurs ne disposent pas d'un répertoire et d'un système de référence de leurs compétences bilingues. C'est d'autant plus marquant/surprenant que les fournisseurs identifiés pour offrir les services en français reportent qu'ils n'ont pas de ressources humaines bilingues.

Tableau No. 5: Tableau récapitulatif des francophones desservis par les FSS et des ressources humaines (RH) bilingues disponibles

		Francophones desservis		RH bilingues		% Francophones desservis		% RH bilingues	
		2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19	2017-18	2018-19
RLISS Centre-Ouest	Fournisseurs identifiés	300	318	4	45	56 %	50 %	3 %	19 %
	Fournisseurs identifiables	198	231	45	50	37 %	36 %	37 %	21 %
	Autres	34	87	74	146	6 %	14 %	60 %	61 %
	Total	532	636	123	241	100 %	100 %	100 %	100 %
RLISS Centre-Toronto	Fournisseurs identifiés	392	380	22	33	20 %	16 %	7 %	4 %
	Fournisseurs identifiables	486	148	87	76	25 %	6 %	29 %	10 %
	Autres	1 089	1 885	194	664	55 %	78 %	64 %	86 %
	Total	1 967	2 413	303	773	100 %	100 %	100 %	100 %
RLISS Mississauga Halton	Fournisseurs identifiés	24	65	16	6	8 %	18 %	12 %	2 %
	Fournisseurs identifiables	198	276	36	51	63 %	75 %	26 %	21 %
	Autres	90	28	84	191	29 %	8 %	62 %	77 %
	Total	312	369	136	248	100 %	100 %	100 %	100 %
Total	Fournisseurs identifiés	716	763	42	84	25 %	22 %	7 %	7 %
	Fournisseurs identifiables	882	655	168	177	31 %	19 %	30 %	14 %
	Total	2 811	3 418	562	1262	100 %	100 %	100 %	100 %

5. Conclusion

Depuis sa création en 2011, Reflet Salvéo continue d'engager de façon continue la communauté francophone conformément à son mandat pour bien conseiller les RLISS relativement aux besoins des communautés francophones en matière de santé à l'échelle locale. La communauté a exprimé de manière claire et récurrente son besoin de recevoir des services de santé en français selon les mêmes normes de qualité et la même accessibilité que ceux offerts en anglais.

Au cours des années, Reflet Salvéo a formulé plusieurs recommandations aux trois RLISS afin de répondre de manière adéquate aux besoins des francophones. Nous notons d'importants progrès que nous souhaitons consolider et sur lesquels nous souhaitons bâtir en proposant trois recommandations en 2019-20 alignées aux transformations du système de santé.

Notre expérience démontre qu'il est important de formaliser la mise en place d'une démarche collaborative impliquant l'ensemble des parties prenantes, surtout au niveau des Équipes Santé Ontario :

- La communauté francophone à qui incombe la responsabilité d'exiger de façon proactive des services en français.
- Reflet Salvéo qui sert de courroie de transmission entre les différents acteurs du système de santé.
- Les fournisseurs de services membres des Équipes Santé Ontario qui ont la tâche d'offrir les services et de les promouvoir auprès de leurs clients.
- Les RLISS qui fournissent des soins à domicile et en communauté et qui doivent aussi informer les fournisseurs des services contractuels des exigences et des obligations qui les concernent et s'assurer que ces exigences sont tenues en compte dans leurs ententes respectives. Les responsabilités des RLISS seront graduellement transférées à Santé Ontario qui en deviendra redevable.