

# Rapport de recommandations 2013-2014

# Aligner les priorités Améliorer l'accès

Février 2014

## 1- Contexte

Créé en 2011, Reflet Salvéo, l'entité de planification des services de santé en français pour les réseaux locaux d'intégration du système de santé (RLISS) 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 francophone 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; et
- la planification et l'intégration des services de santé de la région.

Ce rapport annuel de recommandations servira de base pour guider nos activités futures de planification conjointe à la lumière des priorités définies par les trois RLISS et Reflet Salvéo ainsi que du mandat de ce dernier. Il présente également un résumé des activités d'élaboration de recommandations entreprises par Reflet Salvéo cette année et une mise à jour sur les progrès par rapport aux recommandations faites dans les années précédentes.

## 2- Notre cadre juridique

Le cadre de l'offre des services en français au sein du système de santé est établi par la *Loi sur les services en français* (LSF). En plus de valoriser l'apport de la population francophone au développement de l'Ontario et de reconnaître l'importance de sauvegarder le patrimoine culturel de cette communauté pour les générations à venir, la *Loi* prescrit les obligations des ministères et organismes gouvernementaux en matière des services en français et définit les outils à leur disposition pour y arriver. Certains de ces outils, comme la désignation d'organismes comme fournisseurs de services au public, revêtent une importance capitale pour le système de santé, où la majorité des services sont livrés par des tierces parties. Cependant, la *Loi sur les services en français* ne précise pas quels fournisseurs de services de santé sont assujettis à la *Loi*.

En 2011, le gouvernement a adopté un nouveau règlement, le règlement 284/11, afin de renforcer et de clarifier les dispositions de la *LSF* en matière des obligations des tierces parties. Ce règlement a

également mis en lumière l'importance de l'offre active des services en français par les tierces parties.

Par la création des entités de planification des services de santé en français et la définition de leur mandat, la *Loi sur l'intégration du système de santé local* a anticipé les difficultés inhérentes à la mise en œuvre du règlement 284/11. Les entités aident les RLISS à surmonter leurs contraintes systémiques et opérationnelles ainsi que les défis spécifiques à leur territoire grâce à la situation minoritaire de la collectivité francophone.

### **3- Aligner les priorités – Améliorer l'accès**

Ce rapport est le troisième rapport conseil que Reflet Salvéo présente aux RLISS. Encore une fois, Reflet Salvéo a connu une année des plus productives et a cultivé une bonne relation de travail avec les RLISS, comme en témoignent les citations suivantes tirées du rapport annuel 2012-2013 de Reflet Salvéo :

*« Le RLISS de Mississauga-Halton accueille avec plaisir l'occasion de travailler en partenariat avec Reflet Salvéo à l'amélioration de l'accès, l'accessibilité et l'intégration avec comme résultat l'offre d'une meilleure qualité des soins à notre population francophone. Nous envisageons avec enthousiasme de bâtir sur les fondations jetées l'année passée pour aborder les besoins définis dans notre collectivité francophone locale. »*

Bill MacLeod, directeur général du RLISS de Mississauga-Halton

*« Le RLISS du Centre-Ouest est satisfait du travail accompli par Reflet Salvéo en s'établissant comme partenaire pour engager la collectivité francophone locale. Nous sommes heureux de continuer à travailler ensemble pour assurer que la voix de la collectivité francophone soit entendue dans notre travail d'amélioration des services de santé pour les résidents du RLISS du Centre-Ouest. »*

Maria Britto, présidente du conseil d'administration du RLISS du Centre-Ouest

*« Le RLISS du Centre-Toronto est déterminé à augmenter et rehausser l'offre des services en français à travers sa région. En 2012-2013, en collaboration avec Reflet Salvéo, le RLISS a amélioré les données nécessaires à la planification des services en français, a augmenté la capacité des fournisseurs de services de santé d'offrir les*



*services en français et a intégré des voix francophones à la planification des services. Notre partenariat avec Reflet Salvéo se poursuivra en 2013-2014 sous le signe d'une détermination continue à améliorer l'accès aux services de grande qualité pour les francophones que nous desservons dans le RLISS du Centre-Toronto. »*

Camille Orridge, directrice générale du RLISS du Centre-Toronto

En collaboration avec les trois RLISS, nous avons entrepris un processus exhaustif de planification utilisant la méthode *Lean*. Ce travail collaboratif de planification nous a permis de clarifier nos compréhensions et actions partagées et nous a aidé à définir nos priorités communes, comme améliorer l'accès aux soins primaires et de santé mentale, tenir les gens hors d'établissement et améliorer la navigation dans le système de santé en français. Ce processus nous a également offert des possibilités d'avancer au-delà des barrières pour définir des pistes de solution, pour l'année en cours et pour les années à venir.

*« Reflet Salvéo m'a octroyé un contrat pour faciliter l'alignement de la stratégie du développement des services de soins de santé et l'élaboration d'un plan d'action avec les trois RLISS (Centre-Toronto, Mississauga-Halton et Centre-Ouest). Tout au long du processus, l'équipe a utilisé beaucoup d'exercices pour analyser, s'orienter et arriver à un alignement. Quoique les priorités ne soient pas toujours compatibles, la résilience de leur partenariat a clairement contribué à la circulation libre d'idées et de pensées, ce qui a permis aux défis de venir à la surface et de se transformer en possibilités pour la collectivité francophone. »*

Susan Pee, Consultante, Partenaire, Building Perspective Inc.

Pendant les deux dernières années, Reflet Salvéo a beaucoup travaillé avec ses collectivités à l'aide de son approche axée sur l'engagement communautaire. On voit le résultat de ces efforts gigantesques dans les 14 rapports communautaires, études exploratoires et autres rapports produits. Grâce à ces rapports, nous avons pu recueillir de l'information au sujet de la situation actuelle des services et des soins de santé à la disposition de la population francophone desservie par Reflet Salvéo. Ils nous ont en plus permis d'analyser les barrières et les avenues d'amélioration identifiées tant par les intervenants clés que par le grand public. Plus particulièrement, ils nous ont éclairés en ce qui concerne les besoins de différents groupes au sein de notre collectivité, y compris la jeunesse, les GLBTQ, les personnes vivant avec le VIH/sida, les aînés et les immigrants.

Le processus de planification *Lean* entrepris en 2012-2013 nous a aidé à intégrer et à aligner toutes les recommandations communautaires présentées dans les rapports communautaires et des priorités des RLISS et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ainsi que de la vision stratégique de Reflet Salvéo.

Voici les trois grands domaines à améliorer retenus suite à ce processus de planification :

- Améliorer l'accès aux soins de santé primaires en français;
- Augmenter la capacité des services communautaires afin de mieux servir les francophones;
- Améliorer la navigation dans le système.

Après examiné les progrès faits relatifs aux recommandations antérieures, ce rapport conseil se concentrera sur trois recommandations principales :

1. Recommandation relié au processus de planification *Lean*;
2. Recommandation par rapport à la position des entités de planification des services de santé en français au sujet de la variable linguistique;
3. Recommandation sur le renforcement des capacités et la promotion des services.

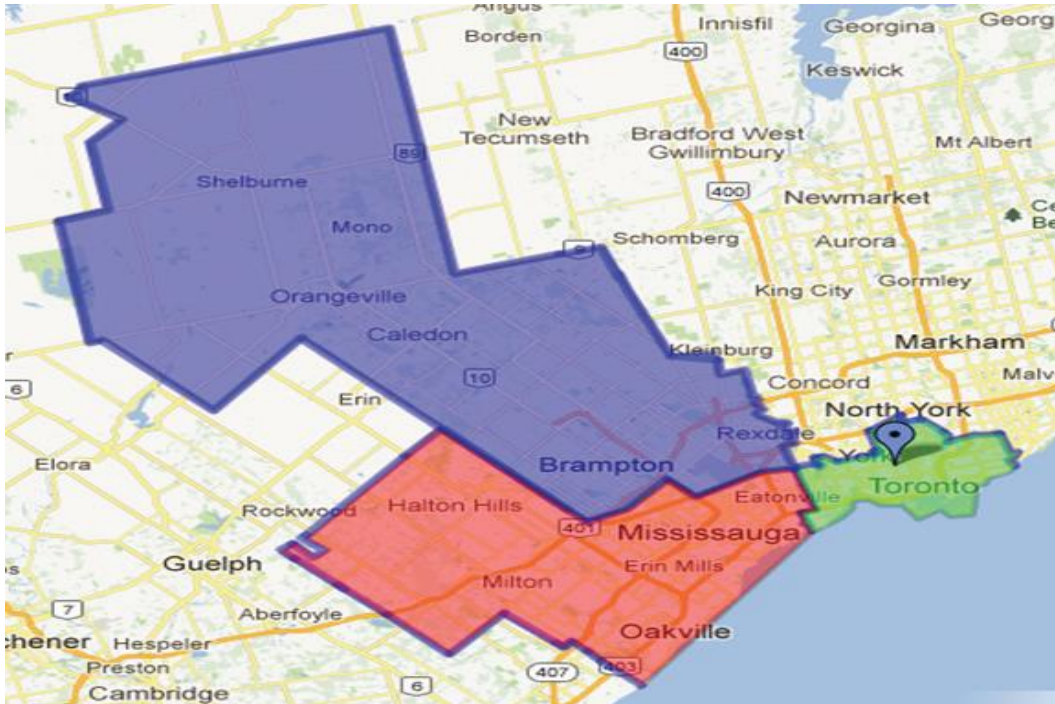
Une mise en œuvre réussie de ces recommandations augmentera notre capacité de nous attaquer aux barrières systémiques à la collecte de preuves et d'augmenter la visibilité des services offerts à notre population. Elle nous permettra d'entreprendre des actions spécifiques en matière de santé primaire et de santé mentale, d'augmenter la capacité des services communautaires à bien servir les francophones et d'améliorer la navigation du système en français.

## **4- Notre territoire**

Le territoire de nos trois RLISS est urbanisé en grande partie. Le RLISS du Centre-Toronto est le seul RLISS complètement urbanisé et couvre une grande partie de la ville de Toronto, surtout le centre-ville. Mississauga-Halton est aussi très urbain et comprend la partie Sud-Ouest de la ville de Toronto, la plus grande partie de la ville de Mississauga ainsi que les villes d'Oakville, de Milton et de Halton Hills. Dans les villes d'Oakville, de Milton et de Halton Hills, on retrouve des secteurs ruraux. Quant au RLISS du Centre-Ouest, où on retrouve à la fois des régions rurales et des communautés urbaines et suburbaines, il renferme la partie Nord-Ouest de Toronto, la section Nord de Mississauga et les villes de Brampton et Caledon dans la région de Peel ainsi que la ville de Woodbridge dans la région de York, en plus du comté rural de Dufferin avec ses petites villes et villages.



Mettre l'accent sur notre santé en français



## 5- Notre population francophone

Selon les données du recensement de 2011, la population francophone de l'Ontario est en croissance et la région du Grand Toronto ne fait pas exception.

La population de la Région du Grand Toronto (incluant Toronto, Durham, Halton, Peel et York) a grandi de 110 265 (ou 2,0 % de la population totale) en 2006 à 124 875 (2,1 %) en 2011<sup>1</sup>.

Le RLISS du Centre-Toronto compte plus de 53 375 francophones, ce qui en fait l'une des communautés francophones les plus importantes de l'Ontario<sup>2</sup>.

Selon Gratien Allaire et collaborateurs, le nombre total de francophones au RLISS du Centre-Ouest se chiffre à quelques 16 135<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Statistique Canada, Recensement de 2011.

<sup>2</sup> Fondation Trillium de l'Ontario, Profil de la communauté francophone de Toronto, 2010.

<sup>3</sup> Allaire, G. (2010). Profil sociodémographique de la population francophone du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Ouest. Données du recensement de 2006.

Le RLISS de Mississauga-Halton compte 35 730 francophones, selon la Définition inclusive de francophone<sup>4</sup>.

## 6- Suivis aux recommandations thématiques clés faites en 2012-2013

Le rapport conseil 2012-2013 a mis en relief certaines tendances recensées dans toutes les études, rapports, sessions d'engagement communautaire et consultations faits au cours de l'année. Les recommandations ont été regroupées selon sept thèmes principaux. Le tableau suivant fait état de ces recommandations thématiques et leur état d'avancement.

Recommandation	État d'avancement
<p>1. L'importance d'appliquer une perspective francophone à la planification des services afin d'assurer que les processus de planification et de mise en œuvre soient adaptés de façon proactive aux besoins spécifiques de la collectivité francophone.</p>	<p>Les RLISS ont invité Reflet Salvéo à participer à plusieurs projets pour offrir ses conseils sur la façon d'appliquer la perspective francophone; Reflet Salvéo et les RLISS reconnaissent que c'est un thème continu de notre travail. Des améliorations sont apportées en fonction des besoins. Les RLISS collaborent étroitement avec les fournisseurs de services, surtout les fournisseurs identifiés pour offrir des services en français (SEF). Par conséquent, nous comprenons mieux la capacité des fournisseurs de services de chaque RLISS de développer des SEF à l'avenir.</p>
<p>2. L'importance de doter les fournisseurs de services de santé des moyens dont ils ont besoin pour mieux servir cette collectivité. Le renforcement et le développement des capacités du système est une condition essentielle pour assurer l'efficacité et la viabilité des services en français à long terme. À vrai dire, d'une perspective plus large, le développement des capacités du système comprend des éléments</p>	<p>La réponse des RLISS a été positive. En mai 2013, Reflet Salvéo et les RLISS ont collaboré à l'organisation du premier forum de renforcement des capacités à l'intention des fournisseurs de services. Cet événement a offert la possibilité de dialoguer sur l'offre active en français, le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines en santé, la culture organisationnelle bilingue, la promotion et l'engagement communautaire au sein de la collectivité francophone, et les possibilités de réseautage et de partenariat. Reflet Salvéo et les RLISS entreprendront d'autres initiatives de renforcement des capacités avant la fin de 2013-</p>

<sup>4</sup> RLISS de Mississauga-Halton, Plan de services de santé intégrés 2013-2016.





Mettre l'accent sur notre santé en français

<b>Recommandation</b>	<b>État d'avancement</b>
comme l'offre active, la culture organisationnelle bilingue, le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines bilingues et ainsi de suite.	2014, y compris, dans chaque RLISS, un projet en collaboration visant l'amélioration de l'accès aux soins pour la collectivité francophone et le renforcement des capacités des fournisseurs des services en français.
3. Le développement proactif de relations avec la collectivité francophone est un autre des défis soulevés par les fournisseurs de services de santé. Les doter des moyens dont ils ont besoin pour approcher notre communauté et l'engager de façon réelle permettra d'augmenter la demande pour les services en français.	Nous travaillons avec les RLISS et les fournisseurs de services sur des modèles de prestation de services pour les services de soins primaires, de santé mentale et de lutte contre les dépendances et cela dans le cadre de l'initiative des Maillons-santé. La création de tels modèles nous permettra d'optimiser et d'intégrer une approche collective et systémique à la promotion des services en français dans la collectivité francophone. Nous espérons que quand les modèles de prestation de services seront en place, les RLISS seront plus en mesure de considérer nos recommandations au sujet du financement de postes comme agent de liaison communautaire, agent de relations communautaires et agent de communication.
4. Un financement suffisant des services en français est essentiel. Même avec la bonne volonté des fournisseurs de services de santé, le financement des services en français demeure un des besoins principaux identifiés pour le développement efficace et approprié des services en français. Cependant, nous sommes conscients des contraintes en matière de financement de l'amélioration et du développement des services en français.	Reflet Salvéo reconnaît la complexité inhérente à la mise en œuvre de ces recommandations. Nous sommes reconnaissants aux RLISS de leurs efforts de collaborer étroitement avec Reflet Salvéo à l'établissement d'analyses de rentabilisation plus solides à l'appui du soutien financier des initiatives en matière de services en français actuellement en développement. Les efforts des RLISS pour sensibiliser les autres partenaires dans les autres secteurs gouvernementaux aux questions touchant les francophones nous habilitent collectivement à avancer au-delà des barrières pour définir des pistes de solution.
5. Il est primordial de privilégier tout modèle de prestation de services où les francophones ont un pouvoir décisionnel, que ce soit sous forme de	Comme suite aux recommandations que nous avons faites l'année passée au sujet de la gouvernance francophone, Reflet Salvéo continuera à dialoguer avec les RLISS sur les divers modèles intégrés de





Mettre l'accent sur notre santé en français

Recommandation	État d'avancement
<p>comité de planification des services en français, d'équipes collaboratives, de postes réservés aux francophones sur un conseil d'administration, de désignation de fournisseurs de services, d'approche intégrée à la prestation de services or de partage des ressources. À vrai dire, la forte gouvernance francophone est un élément clé pour augmenter l'équité pour la collectivité francophone dans le processus de planification.</p>	<p>collaboration capables de favoriser une gouvernance francophone en matière de prestation de services. De concert avec les RLISS, nous évaluerons comment intégrer ces modèles aux Maillons-santé et aux autres initiatives en soins primaires et santé mentale. Les RLISS comprennent l'importance de renforcer la capacité de nos quelques organismes francophones afin de les habiliter à assumer le rôle de champion dans le cadre du processus d'intégration. Il s'agit d'un travail toujours en évolution qu'il faut garder à l'esprit au fur et à mesure que nous avançons avec notre programme conjoint de développement des services.</p>
<p>6. Le manqué de données linguistiques est également un défi important auquel il faut s'attaquer. La collecte de données basées sur la Définition inclusive de francophone au point d'entrée aux fournisseurs de services de santé est un impératif pour obtenir des données probantes à l'appui de la prise de décision éclairée et assurer l'efficacité du processus de planification des services en français.</p>	<p>Cette année, les six entités de planification des services de santé en français de la province ont présenté aux RLISS une position commune sur l'importance d'inclure la variable linguistique dans toutes les initiatives des RLISS. Cette variable nous permettra d'améliorer l'accès aux données, ce qui pose actuellement un grand défi.</p> <p>Plus loin dans ce rapport, nous avons formulé une recommandation spécifique quant aux questions clés pour la collecte des données linguistiques. Voir recommandation 7.2 ci-dessous.</p> <p>L'énoncé de position a été très bien reçu par les trois RLISS et nous avons déjà note des efforts pour sensibiliser davantage et appliquer la position dans le cadre des initiatives.</p>
<p>7. L'importance de tirer profit de l'initiative provincial des Maillons-santé pour développer les services en français en soins primaires et santé mentale. L'initiative des Maillons-santé est l'occasion parfaite pour planifier des modèles de prestation de services en français intégrés et appropriés dès le début du processus et ainsi assurer</p>	<p>La mise en œuvre des Maillons-santé et l'intégration du modèle des services en français se déroulent de façon différente dans chaque RLISS. Reflet Salvéo continuera à travailler en collaboration avec les RLISS sur des stratégies efficaces pour assurer que les modèles de prestation de services en français soient bien intégrés au cadre des Maillons-santé. C'est un domaine où il nous faudra faire preuve d'innovation et de flexibilité dans la conception du modèle.</p>

Recommandation	État d'avancement
un meilleur accès pour la collectivité francophone à plus long terme.	

## 7- Recommandations pour 2013-2014

Dans ce rapport conseil, nous demandons aux RLISS de prendre en considération trois recommandations principales :

### 7.1 Recommandation 1 : Matrice de déploiement des stratégies *Lean*

Comme nous l'avons déjà mentionné dans ce rapport, Reflet Salvéo et les trois RLISS ont élaboré un plan d'action pluriannuel exhaustif à l'aide de la méthodologie *Lean*. Ce processus de planification nous a aidé à définir des priorités et indique comment nous pouvons réaliser des succès rapides pour améliorer l'accès aux services en français dans nos collectivités le plus tôt possible. Tout au long de ce processus exhaustif, Reflet Salvéo et les RLISS ont travaillé pour assurer l'alignement avec les priorités du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, les Plans des services de santé intégrés 2013-2016 des trois RLISS, et la vision stratégique de Reflet Salvéo ainsi que les recommandations faites par différents secteurs dans des rapports antérieurs d'engagement communautaire.

#### Nous recommandons donc :

Que les trois RLISS approuvent le plan d'action pluriannuel sorti de ce processus exhaustif de planification, mieux connu comme la « Matrice *Lean* ».

En plus de constituer un cadre efficace pour notre travail conjoint sur une base continue, la mise en œuvre de cette recommandation nous aidera à nous concentrer sur des priorités qui nous permettront d'améliorer l'accès aux services en français dans la communauté.

### 7.2 Recommandation 2 : Variable linguistique

Le but de l'*Énoncé de position commune sur la variable linguistique* produite par les six entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et présentée au MSSLD est expliqué en détail à l'Annexe A.

#### Position adoptée

*En l'absence d'une directive provinciale, le Regroupement des Entités adopte et recommande l'utilisation des questions suivantes, dans le respect de l'esprit de la DIF, pour identifier les francophones à des fins de planification.*

Ces questions sont :

**1. Quelle est votre langue maternelle?**

**R : Français, anglais, autre**

**2. Si votre langue maternelle est autre que le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise?**

**R : Français, anglais**

*La deuxième question permettra d'inclure les nouveaux arrivants qui n'ont pas le français comme langue maternelle, mais qui ont une connaissance et une compréhension du français comme langue officielle, et ce, tel qu'avancé par la DIF.*

Compte tenu de cette position, **nous recommandons** :

- Que les RLISS appuient officiellement l'énoncé de position commune des entités sur la variable linguistique;
- Que les RLISS adoptent les questions y présentées comme moyen d'identifier les francophones;
- Que dans la mesure du possible, les RLISS exercent de l'influence sur les différents acteurs du système de santé et des autres secteurs gouvernementaux pour qu'ils utilisent la variable linguistique à des fins de planification;
- Nous recommandons par ailleurs que les RLISS appliquent cette variable dans toutes leurs initiatives et obligent les fournisseurs de services de santé qu'ils financent à utiliser ces questions pour identifier leurs clients francophones.

### **7.3 Recommandation 3 : Renforcement des capacités et promotion des services**

Reflet Salvéo et les RLISS ont entamé la conception des modèles de prestation des services et d'accès en soins primaires, en définissant des cheminements cliniques en santé mentale et lutte contre les dépendances, en initiant le développement d'équipes collaboratives, et en élaborant des stratégies pour relier les francophones sans fournisseur de soins attiré à un professionnel en soins primaires.

Au cours des prochaines années, nous nous attendons à ce que notre population cible aient de plus en plus accès aux services de santé grâce aux stratégies générales déployées pour relier les utilisateurs sans fournisseur attiré aux services appropriés. De cette façon, on assurera une

amélioration de l'accès aux soins primaires en général ainsi que de l'état de santé mentale de notre population.

Nous avons remarqué des incohérences dans les divers outils de promotion des services susceptibles d'empêcher les clients francophones d'identifier clairement les services en français offerts et de semer de la confusion. Il nous faut travailler de près avec nos trois RLISS et les autres intervenants clés pour définir les besoins des fournisseurs de services de santé et pour renforcer leur capacité d'offrir activement des services en français.

**Nous recommandons donc :**

Que les RLISS et Reflet Salvéo travaillent ensemble à la création de mécanismes pour centraliser l'information sur l'offre des services en français pour la collectivité. Ces mécanismes devront être faciles d'accès, conviviaux et mis à jour régulièrement;

Que les RLISS et Reflet Salvéo fassent une analyse plus approfondie des stratégies de promotion des services et offrent leur appui aux fournisseurs de services de santé en ce qui concerne leurs activités promotionnelles au sein de la collectivité francophone.

## **8- Conclusion**

L'exercice conjoint de planification entrepris plus tôt cette année témoigne des progrès faits jusqu'à présent relatif à l'accroissement de notre capacité de travailler ensemble. Le partenariat entre Reflet Salvéo et les RLISS en est encore à ses débuts. Nous prévoyons que cette harmonisation de nos efforts facilitera notre travail de planification et de mise en œuvre et aidera tout acteur appelé à collaborer à la mise en œuvre des services en français.

Nous avons confiance que malgré le petit nombre de recommandations dans ce rapport, leur mise en œuvre réussie permettra de régler des faiblesses systémiques de base qui jusqu'à présent ont causé des expériences difficiles tant pour les utilisateurs que pour les fournisseurs de soins de santé de notre collectivité.

Il est important de souligner que Reflet Salvéo continuera à travailler pour éliminer les barrières linguistiques entre les francophones et les services de santé afin que tout le monde, peu importe leur âge, leur race, leur origine, leur orientation sexuelle, leur éducation, leur religion, leur statut socio-économique ou leur culture, ait accès aux services de qualité auxquels ils ont droit en français.



Reflet Salvéo se fera un plaisir de poursuivre son travail en collaboration avec les trois RLISS et nous croyons que nous réussirons à atteindre notre objectif commun d'améliorer la santé de la collectivité francophone.



**Annexe A :**

**Énoncé de position commune sur la variable linguistique**

**Annexe B :**

**Matrice de déploiement des stratégies *Lean***