

ACTIONS DANS UN CONTEXTE DE TRANSFORMATION : RECOMMANDATIONS ANNUELLES DESTINÉES AUX RLISS



2015-2016

RAPPORT-CONSEIL

Rapport-conseil de 2015-2016, préparé par Reflet Salvéo, contenant des recommandations d'actions soumises aux RLISS du Centre-Ouest, de Centre-Toronto et de Mississauga Halton pour l'exercice 2016-2017.

Table des matières

INTRODUCTION	3
ÉVOLUTION DE NOTRE CONTEXTE DE TRAVAIL.....	3
SUIVI DES RECOMMANDATIONS SOUMISES EN 2014-2015	4
PRINCIPAUX AXES D'INTERVENTION POUR 2015-2016.....	7
1. L'offre active	7
2. La santé mentale.....	8
3. L'équité	9
4. L'intégration de la lentille francophone	10
TABLEAU SYNTHÈSE.....	10
CONCLUSION	15

Introduction

Reflét Salvéo constitue l'une des six entités de planification des services de santé en français de l'Ontario. Créée en 2011 en vertu de la Loi sur les services en français, Reflét Salvéo a pour mandat de conseiller les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest, de Centre-Toronto et de Mississauga Halton sur :

- les moyens de favoriser l'engagement de la communauté francophone;
- les besoins et les priorités de la communauté francophone, dans toute sa diversité, en matière de santé;
- les soins de santé qu'offrent les trois RLISS aux francophones sur leurs territoires respectifs;
- l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé (FSS) capables d'offrir des services en français (SF) dans leurs secteurs respectifs;
- les stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français au sein du système de santé local;
- la planification et l'intégration de services de santé en français.

Le présent rapport décrit l'évolution du contexte de travail de l'entité (Reflét Salvéo), présente des actions qu'ont entreprises les différents RLISS à la suite des recommandations soumises en 2014-2015 par Reflét Salvéo et, enfin, propose de nouvelles recommandations en vue d'atteindre un objectif commun : répondre aux besoins des francophones en améliorant l'accès aux services de santé en français sur le territoire des trois RLISS.

Évolution de notre contexte de travail

Le système de santé de l'Ontario fait face à de nombreux défis, sur les plans démographique, budgétaire et systémique. Pour parvenir à relever ces défis, le gouvernement devra réformer le système. Par exemple, un document de consultation intitulé *Priorité aux patients*, publié en décembre 2015, énonce une série de mesures qui pourraient entraîner des changements en profondeur dans un proche avenir. En le parcourant, on constate qu'on peut s'attendre à des modifications importantes en matière de gestion des soins et des services communautaires.

Les RLISS ont récemment soumis leurs plans de services de santé intégrés (PSSI) au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) pour la période 2016-2019. Les priorités qui y sont établies aideront substantiellement Reflét Salvéo à déterminer les champs d'intervention les plus judicieux pour l'organisme et à assurer une adéquation optimale.

En décembre 2015, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a reconduit les mandats des six entités de planification des services de santé en français, dont Reflét Salvéo. D'ici à ce que des pourparlers, prévus au cours des prochains mois, mènent à la conclusion de nouvelles ententes, nous poursuivons nos activités selon les dispositions en vigueur dans les ententes précédentes.

Suivi des recommandations soumises en 2014-2015

Recommandations 2014-2015	Suivi
<p>1. Que les RLISS du Centre-Ouest et du Centre-Toronto, en partenariat avec Reflet Salvéo, continuent à entreprendre des activités de sensibilisation auprès des employés des fournisseurs de services identifiés pour offrir des services en français sur leurs territoires. Ces activités de sensibilisation pourraient s'étendre à tout autre organisme qui manifesterait un intérêt à l'offre de services en français. Ces activités pourront se modeler sur le format utilisé dans le cadre de la collaboration du RLISS de Mississauga Halton et de Reflet Salvéo, ou tout autre format approprié.</p>	<p>Le RLISS de Centre-Toronto et Reflet Salvéo ont organisé une série de webinaires et d'ateliers de groupe sur l'offre active, donnés en partie à l'occasion du forum <i>French Connection</i>, en mars 2015. Conçu par Nexus Santé, l'outil a été diffusé auprès de participants et de fournisseurs de services de santé (FSS). De plus, Nexus Santé a offert un atelier semblable, axé sur l'outil d'offre active, lors de la conférence <i>Communautés en santé</i>, tenue le 12 novembre 2015.</p> <p>Reflet Salvéo a présenté sa trousse d'aide à la mise en œuvre de services en français (SF) au Groupe d'action sur les services en français (GASF) du RLISS du Centre-Ouest. De plus, Lydia Fiorini, directrice générale du Sexual Assault Crisis Centre of Essex County, a présenté au GASF un modèle novateur de partenariat en matière de prestation de SF. Enfin, une présentation du Bureau des services en français du MSSLD portant sur la désignation aura lieu en mars 2016.</p> <p>Le RLISS de Mississauga Halton s'est concentré sur l'évaluation de la capacité de prestation de SF dans le domaine des soins primaires. Grâce à la collaboration des conseillers en soins primaires des RLISS, les médecins spécialisés en soins primaires sont invités à confirmer qu'ils peuvent offrir des SF. Ces renseignements sont conservés dans une base de données, qui est en cours de création. Les FSS ont aussi répondu à des questions de même nature et les informations sont compilées.</p>
<p>2. Que les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton, en partenariat avec Reflet Salvéo, explorent davantage le développement du partenariat entre l'Équipe de Santé Familiale Credit Valley (ESFCV) et le Centre de Santé Communautaire Bramalea pour permettre à davantage de francophones d'accéder aux services de santé primaire offerts en français.</p>	<p>Les RLISS du Centre-Ouest RLISS et de Mississauga Halton ainsi que Reflet Salvéo ont, de concert avec la Credit Valley Family Health Team et WellFort Health Services, organisé une session de mobilisation portant sur l'accès accru aux soins primaires en français, là où celui-ci a été jugé conjointement prioritaire, lorsqu'ils élaboraient leurs plans de services de santé intégrés respectifs. La discussion devra se poursuivre afin de permettre aux organismes d'explorer des possibilités de partenariat durable.</p>
<p>3. Que le RLISS travaille en collaboration avec Reflet Salvéo afin de s'assurer que le programme TeleCheck soit connu et utilisé par les aînés francophones de la région de Peel-Halton.</p>	<p>Des échanges ont eu lieu avec Spectra au sujet de la création et du renforcement des capacités du programme TeleCheck et des autres services qu'offre Spectra. Des bénévoles assurent le fonctionnement de ce service. Dans ce contexte, faire appel à l'engagement bénévole de la communauté francophone constitue</p>

RECOMMANDATIONS

	<p>une composante clé de l'amélioration des capacités. Lorsque ces dernières auront été renforcées, il sera opportun de sensibiliser davantage la communauté.</p>
<p>4. Que le RLISS, en collaboration avec Reflet Salvéo, travaille avec TeleCheck à identifier ou désigner un poste pour assurer la disponibilité continue d'un service d'assistance téléphonique en français.</p>	<p>Ce scénario est toujours envisageable et continuera de faire l'objet de discussions avec les organismes concernés. On pourrait aussi évaluer la possibilité de faire appel à des bénévoles francophones.</p>
<p>5. Que le RLISS continue d'appuyer Reflet Salvéo et le GTFMVT dans l'exploration de la pertinence et la faisabilité d'une trajectoire de soins par la participation continue du coordonnateur des services en français et toutes autres expertises nécessaires.</p>	<p>Le coordonnateur des services en français du RLISS de Centre-Toronto a continué de participer activement aux rencontres régulières du GTFMVT, groupe de travail chargé d'évaluer divers scénarios de prestation de soins que coordonne Reflet Salvéo. Il a aussi mis à la disposition du groupe une salle de réunion du RLISS et lui a offert son expertise. De plus, le RLISS de Centre-Toronto RLISS a consacré 50 000 \$ à un projet de renforcement des capacités visant à mieux faire connaître les services offerts aux personnes vivant avec le VIH/SIDA et les personnes à risque.</p>
<p>6. Que le RLISS, en partenariat avec Reflet Salvéo, favorise l'offre de services additionnels en français pour les francophones vivant avec le VIH/SIDA sur le territoire du RLISS du Toronto-Centre. Dans ce but, le RLISS devrait déterminer, avec le GTFMVT, les besoins et priorités en matière de ressources humaines francophones ou bilingues au niveau des soins cliniques, spécialisés et communautaires.</p>	<p>Cette recommandation continue de faire l'objet d'une réflexion afin de déterminer la façon optimale de travailler avec les FSS en respectant leur autonomie en matière de gestion des ressources humaines, tout en s'assurant qu'ils se montrent sensibles aux besoins de la communauté, notamment en matière de soins cliniques, spécialisés et communautaires destinés aux personnes vivant avec le VIH/SIDA.</p>
<p>7. Que le RLISS du Toronto Centre encourage des initiatives de recherche communautaire entreprises par les organismes francophones dédiés au VIH/SIDA et/ou les organismes ayant un/des programme(s) ciblant une ou plusieurs population(s) cible(s).</p>	<p>Bien que le RLISS de Centre-Toronto RLISS ne finance pas directement la recherche, il continue de soutenir des projets afin d'assurer aux organismes de la communauté francophone un accès optimal aux renseignements dont ceux-ci ont besoin. En mars 2015, une activité qui passait en revue l'éventail de formations offertes en français dans la collectivité a bénéficié d'un tel appui. Le GTFMVT en examine actuellement les résultats et travaille à établir des priorités pour l'exercice 2016-17 et pour la suite. De plus, l'aide accordée au portail web (voir Recommandation 5) permettra de rendre ces résultats accessibles au plus grand nombre.</p>
<p>8. Que le RLISS explore, avec l'appui de Reflet Salvéo, les moyens d'accroître les services et les programmes de soutien en français en termes d'accès aux logements sociaux abordables. Qu'il continue à soutenir, d'une part, la capacité des Centres d'Accueil Héritage (CAH) à répondre aux besoins de cette population et d'autre part, qu'il favorise l'amorce d'un dialogue entre les CAH et Fife</p>	<p>Le RLISS de Centre-Toronto a encouragé la collaboration entre les Centres d'Accueil Héritage et Fife House, qui a favorisé la mise en commun de ressources et d'installations afin de répondre encore mieux aux besoins des francophones vivant avec le VIH/SIDA. Cette collaboration s'est concrétisée sous forme de protocole d'entente formelle.</p>

RECOMMANDATIONS

<p>House afin d’explorer les possibilités d’un partenariat qui permettrait à Fife House d’offrir des services de soutien à domicile en français à ses résidents.</p>	
<p>9. Que les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton prennent les mesures nécessaires pour évaluer la capacité actuelle de l’ensemble de leurs fournisseurs à offrir des services de santé en français et que le RLISS du Centre-Toronto fasse une mise à jour de la capacité des fournisseurs de son territoire à offrir des services en français.</p>	<p>Le RLISS de Centre-Ouest a inclus un sondage comportant cinq questions dans son rapport sur l’équité en matière de santé, qui a été envoyé à tous les fournisseurs de soins de santé (FSS). Le sondage, qui permettait notamment de déterminer leur capacité d’offrir des SF, a révélé que 13 FSS étaient en mesure de le faire.</p>
<p>10. Que les trois RLISS continuent à siéger au sein du comité consultatif sur la santé mentale des immigrants francophones établi par Reflet Salvéo en y apportant leur soutien aux travaux du comité qui refléterait leur vision stratégique en santé mentale et leurs priorités.</p>	<p>Les trois RLISS ont été invités à répertorier les ressources existantes mises à la disposition des francophones aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.</p> <p>De plus, le RLISS de Centre-Toronto a financé une campagne de sensibilisation à la santé mentale, qui a été lancée le 20 février 2016. Des experts, membres d’un comité consultatif constitué de représentants de conseils scolaires, de CAMH, d’établissements postsecondaires et d’organismes de la collectivité, ont créé des outils en ligne ainsi qu’un manuel d’instruction imprimé.</p>
<p>11. Que des ententes de services soient clairement établies avec des équipes de fournisseurs francophones au sein du RLISS ou même au-delà du territoire du RLISS pour faciliter les références et les contre références en français</p>	<p>Le RLISS de Centre-Toronto a pris part à un projet inter-RLISS (Centre, Centre-Est, Centre-Toronto), piloté par deux entités (Reflet Salvéo et Entité 4) et destiné à rationaliser les services de santé mentale et de toxicomanie offerts aux francophones du Grand Toronto. Dans son rapport annuel déposé à l’Assemblée législative, le Commissariat aux services en français de l’Ontario a salué cette initiative et l’a citée en exemple.</p>
<p>12. Qu’Access Point, dont le volet francophone est « Passages », adopte les 2 questions de la variable linguistique pour identifier de façon proactive les francophones dans son formulaire d’application et que l’on produise des informations en français (matériel imprimé, site web, etc.) ne serait-ce que pour référer les francophones vers le programme « Passages ».</p>	<p>Access Point et Streamline ont reçu des demandes, les invitant à inclure la variable linguistique dans leur formulaire d’admission. Les changements proposés ont reçu un accueil favorable de leur part et le formulaire est en cours de modification. Lorsque le stock de formulaires actuels sera épuisé, la nouvelle version sera produite et utilisée.</p>
<p>13. Que dans le cadre de la mise en œuvre du System Access Model (SAM), les 2 questions de la variable linguistique soient prises en compte pour identifier les francophones et de plus, qu’un nom équivalent en français de ce modèle soit proposé afin d’attirer les francophones sur la base du principe de l’offre active.</p>	<p>À la suite d’une présentation faite au GASF, une série de recommandations relatives à l’offre active et à l’identification des francophones ont été incorporées aux plans prévoyant la mise en place graduelle d’un modèle d’accès au système (MAS), en avril 2016.</p>
<p>14. Que les 2 questions de la variable</p>	<p>Une composante permettant d’identifier la variable linguistique a</p>

<p>linguistique permettant d'identifier de façon proactive les francophones soient intégrées au System Access Model (SAM). De plus, que tous les fournisseurs de service utilisent ces mêmes 2 questions de manière à ce que les francophones identifiés ne souffrent pas d'interruption de service en français tout au long du continuum des services.</p>	<p>été incorporée au MAS. Avant de mettre en place un processus d'identification linguistique uniforme dans l'ensemble du système, le RLISS du Centre-Ouest attend les résultats d'un projet pilote, réalisé par les RLISS du Champlain et du Centre-Est, portant sur le processus d'identification à l'aide des deux questions relatives à la variable linguistique. Il attend aussi les résultats d'autres projets pilotes, ainsi que des précisions de la province en la matière.</p>
---	--

Principaux axes d'intervention pour 2015-2016

Ces quatre axes d'intervention ont guidé nos actions cette année :

1. l'offre active;
2. la santé mentale;
3. l'équité;
4. l'intégration de la lentille francophone.

1. L'offre active

L'offre active constitue une composante essentielle pour assurer la mise en œuvre efficace de SF au sein du système de santé et pour réduire les obstacles auxquels se butent les patients francophones en l'utilisant. Cet objectif vise à assurer, de la part des FSS, un renforcement des capacités en matière d'offre active en proposant de la formation, en appuyant le processus de désignation et en intensifiant les échanges entre la communauté francophone et les FSS.

Une mise en place fructueuse de l'offre active repose sur un équilibre délicat entre, d'une part, l'offre active provenant des FSS et, d'autre part, la demande provenant de patients. Une demande trop grande de services inadaptés risquerait d'éloigner les francophones, tout en les dissuadant de demander par la suite des SF. En revanche, une offre trop abondante dépourvue de demande suffisante pourrait inciter certains FSS à réduire leur offre au-delà de ce qui est nécessaire. C'est le principe de l'équilibre entre l'offre et la demande, développé dans les sciences économiques. C'est pourquoi nous préconisons une approche sur deux fronts, destinée, d'un côté, à inciter les FSS à offrir activement des SF en renforçant leurs capacités et, de l'autre, à promouvoir ces services auprès de la communauté francophone et à encourager celle-ci à demander des SF, surtout là où les capacités existent.

Si l'offre active s'est trouvée au cœur du travail accompli par les trois RLISS et par Reflet Salvéo au cours des dernières années, elle ne continue pas moins de constituer un des fondements de notre mission commune et de représenter un défi prioritaire afin d'atteindre des résultats concrets qui contribueront à améliorer la santé des francophones. Par conséquent, nous soumettons aux RLISS quelques recommandations afin de poursuivre le travail déjà entamé.

Nous recommandons aux RLISS :

1.1 d'appuyer la déclaration conjointe commune des entités sur l'offre active et faire connaître publiquement cet appui;

1.2 de convoquer des rencontres de consultation préliminaire réunissant les RLISS, Reflet Salvéo et les FSS afin d'aider ces derniers à élaborer un plan stratégique et un plan de mise en œuvre de l'offre active.

Nous recommandons au RLISS de Centre-Toronto :

1.3 d'appuyer le projet de formation sur l'offre active réalisé par Reflet Salvéo, en collaboration avec le Collège Boréal, en :

- allouant au projet les ressources financières nécessaires;
- identifiant des FSS qui pourraient bénéficier de la formation;
- soutenant la promotion du projet parmi les FSS identifiés;
- prenant les mesures appropriées pour en faire un projet pluriannuel et en accroître la portée;
- assurant un suivi post-formation auprès des FSS qui en ont bénéficié pour déterminer ce qu'ils mettent en place en matière d'offre active au sein de leurs institutions.

Nous recommandons aux RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton :

1.4 d'entamer une discussion sur le moyen d'offrir la formation sur leurs territoires respectifs.

Nous recommandons à tous les RLISS :

1.5 d'inciter les FSS identifiés à tenir particulièrement compte de la réalité francophone dans leur travail de proximité et d'en faire une priorité dans leur planification stratégique;

1.6 d'appuyer des projets visant à faire connaître à la communauté francophone les SF qu'offrent déjà les FSS identifiés.

2. La santé mentale

La santé mentale constitue l'une des priorités du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. La communauté francophone se préoccupe également de cette problématique, qui l'affecte de diverses façons. Le statut d'immigré, le processus d'immigration, les préjugés liés à l'origine ethnoculturelle, le sentiment d'isolement ou le manque de connaissance des services offerts en français peuvent être source des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Reflet Salvéo souhaite poursuivre son travail entamé l'an dernier dans ces domaines.

Nous recommandons aux RLISS :

2.1 d'élaborer une stratégie ayant pour but de répertorier, diffuser et mettre en place les meilleures pratiques en matière de services spécialisés de santé mentale et de toxicomanie destinés aux nouveaux arrivants. Trouver des exemples de meilleures pratiques dans le milieu communautaire et déterminer un moyen de soutenir celles-ci;

2.2 de contribuer plus activement à améliorer l'accès aux ressources et aux services déjà offerts, de même qu'à bonifier ceux-ci, à l'aide d'outils qui existent déjà. (Lignesanté.ca, 211, 311, brochure de Reflet Salvéo).

3. L'équité

Le principe de l'équité en matière de prestation de soins de santé est primordial et constitue la condition sine qua non pour garantir l'accès à une gamme complète de services appropriés, offerts en tout temps, et ce, sans discrimination fondée sur l'âge, l'origine, l'orientation sexuelle, etc. À cet égard, la communauté LGBTQIA et les aînés, qui constituent des segments de population particulièrement vulnérables, devraient avoir accès à des services professionnels adaptés à leurs besoins et à leurs réalités. Afin d'améliorer l'offre de services en français, Reflet Salvéo formule les recommandations suivantes :

En ce qui concerne la population LGBTQIA francophone, nous recommandons aux RLISS :

3.1 d'aider les FSS à créer des espaces positifs destinés à la population LGBTQIA;

3.2 d'appuyer la formation d'un comité consultatif inter-RLISS qui s'intéresserait aux questions propres aux LGBTQIA francophones du Grand Toronto et qui veillerait à offrir aux FSS dispensant des SF, en particulier les professionnels de la santé sexuelle et mentale, de la formation sur les espaces positifs.

En ce qui concerne L'INTÉGRATION DES PAIRS, nous recommandons aux RLISS :

3.3 de soutenir la mise en place d'un projet d'intégration des pairs créé par CAMH et présenté en octobre 2015, de concert avec Reflet Salvéo, aux organismes francophones, et que certains d'entre eux se sont déjà engagés à implanter.

En ce qui concerne les AÎNÉS francophones, nous recommandons aux RLISS :

3.4 d'appuyer les projets que recommandent les organismes et regroupements d'aînés francophones;

3.5 de soutenir le projet inter-RLISS visant à mettre au point des outils de détection précoce de troubles cognitifs chez les aînés du Grand Toronto;

3.6 d'incorporer la « lentille francophone » à tous les échelons du système pour s'assurer de répondre aux besoins des aînés francophones.

4. L'intégration de la lentille francophone

Le processus de transformation du système de santé de l'Ontario est appelé à se poursuivre, voire à s'accélérer. Dans ce contexte, il s'avère très important d'incorporer la lentille francophone à toutes les étapes du processus de mise en place des changements. Il ne faut cependant pas oublier que, pour assurer la mise en place de services en français efficaces, il est nécessaire d'identifier les francophones qui utilisent le système. Pour y parvenir, Reflet Salvéo énonce les recommandations suivantes.

Nous recommandons aux RLISS :

4.1 d'encourager l'intégration de la lentille francophone :

- dans toute nouvelle structure de soins communautaires;
- au sein des maillons santé;
- dans les carrefours communautaires;
- au sein de toute autre initiative issue de la transformation du système de santé.

4.2 de s'assurer que les FSS posent les deux questions relatives à la variable linguistique afin d'identifier les francophones.

Tableau synthèse

Le tableau suivant regroupe nos recommandations 2016-2017 en fonction des quatre axes d'intervention susmentionnés. Il permet en outre de présenter l'analyse qui sous-tend chacune d'elle.

RECOMMANDATIONS

1. OFFRE ACTIVE

Enjeux	Sources	Conséquences	Solutions ou stratégies proposées	Recommandations destinées aux RLISS	Résultats escomptés
<p>Faible taux d'implantation d'une offre active de services en français</p>	<p>Les structures juridiques actuelles ne sont pas suffisamment mises à contribution pour aider les FSS à implanter une offre active.</p>	<p>Les francophones ne reçoivent pas les soins de santé appropriés dans leur langue.</p>	<p>Mettre à contribution les structures juridiques et financières des RLISS afin de former les FSS et inciter ceux-ci à mettre le plus possible en place une offre active.</p>	<p>1.1 Appuyer la déclaration conjointe commune des entités sur l'offre active et faire connaître publiquement cet appui.</p>	<p>* En 2016-2017 : hausse graduelle d'une offre active et d'une demande active correspondante, afin de maintenir le meilleur équilibre entre les deux.</p>
	<p>La vision stratégique des FSS en matière de SF n'est pas suffisamment diffusée et comprise : il n'existe pratiquement pas de plans stratégiques et de plans d'action clairs en matière de SF.</p>	<p>Le personnel de première ligne n'est pas en mesure d'aller de l'avant avec l'offre active en raison de l'absence de règles claires de mise en œuvre de celle-ci.</p>	<p>* Aider les FSS à définir un plan stratégique et un plan d'action clair au point de vue opérationnel.</p>	<p>1.2 Convoquer des rencontres de consultation préliminaire réunissant les RLISS, Reflet Salvéo et les FSS afin d'aider ces derniers à élaborer un plan stratégique et un plan de mise en œuvre de l'offre active.</p>	<p>* Stimuler la croissance par l'entremise : * des quatre FSS identifiés parmi les 16 que comptent les trois RLISS (25 %) engagés dans le processus de désignation visant à offrir des SF : – RLISS du C.-O. : 1 sur 4; – RLISS de M. H. : 1 sur 5; – RLISS de C.-T. : 2 sur 7.</p>
	<p>Le manque d'engagement, de connaissances et de savoir-faire en matière d'offre active décelé chez les FSS.</p>	<p>Nombre insuffisant d'initiatives d'offre active provenant des FSS.</p>	<p>* Offrir un appui continu aux FSS (pour mettre en place une offre active) et à la collectivité (pour stimuler la demande active). * Proposer aux FSS des programmes de renforcement des capacités.</p>	<p>1.3 Le RLISS de C.-T. devrait appuyer le projet de formation sur l'offre active réalisé par Reflet Salvéo, en collaboration avec le Collège Boréal en : – lui allouant les ressources financières nécessaires; – identifiant des FSS qui pourraient bénéficier de la formation; – participant à la promotion du projet auprès des FSS identifiés; – prenant les mesures appropriées pour en faire un projet pluriannuel et en accroître la portée. – assurant un suivi post-formation auprès des FSS qui en ont bénéficié pour déterminer ce qu'ils mettent en place en matière d'offre active au sein de leurs institutions.</p> <p>1.4 Les RLISS du C.-O. et de M. H. entament une discussion sur la façon d'offrir la formation sur leurs territoires.</p>	<p>* En ce qui concerne la formation relative à l'offre active -70 % de tous les FSS identifiés au sein du RLISS de Centre-Toronto sont en mesure d'offrir des SF. * Cinq agences de services communautaires participent à une campagne de sensibilisation à la demande active.</p>
	<p>Manque d'échange entre la communauté francophone et le FSS concernant l'offre active.</p>	<p>Demande faible de SF.</p>	<p>* Favoriser le dialogue entre la communauté francophone et les FSS. * Mettre en œuvre des programmes de sensibilisation destinés à la communauté. * Promouvoir une approche novatrice alliant ces deux éléments stratégiques que sont l'offre active et la demande active.</p>	<p>1.5 Inciter les FSS identifiés à tenir particulièrement compte de la réalité francophone dans leur travail de proximité et d'en faire une priorité dans leur planification stratégique. 1.6 Appuyer des projets visant à faire connaître à la communauté francophone les SF qu'offrent déjà les FSS identifiés.</p>	

RECOMMANDATIONS

2. SANTÉ MENTALE

Enjeux	Sources	Conséquences	Solutions ou stratégies proposées	Recommandations destinées aux RLISS	Résultats escomptés
<p>Une population francophone aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie importants, en particulier les nouveaux arrivants et les aînés.</p>	<p>* Défis relatifs à l'exil ainsi qu'au processus d'immigration, d'établissement et d'intégration.</p> <p>* Le manque d'outils de prévention et de détection précoce des problèmes de santé mentale, en raison de la complexité de ceux-ci et des préjugés qui y sont associés.</p>	<p>Exclusion de la population immigrante francophone, ce qui freine la croissance économique du Canada, alors que ce groupe pourrait largement y contribuer.</p>	<p>Mettre en place des outils de prévention et de détection destinés aux immigrants francophones aux prises avec des enjeux de santé mentale.</p>	<p>2.1 Élaborer une stratégie ayant pour but de répertorier, diffuser et mettre en place les meilleures pratiques en matière de services spécialisés de santé mentale et de toxicomanie destinés aux nouveaux arrivants. Trouver des exemples de meilleures pratiques dans le milieu communautaire et déterminer un moyen de soutenir celles-ci.</p>	<p>* Les organismes communautaires francophones deviennent des sources d'information relativement à la prévention, l'orientation, le traitement et le suivi en matière de santé mentale et de toxicomanie.</p> <p>* Les RLISS déterminent et appuient les meilleures pratiques, et diffusent celles-ci dans la collectivité.</p> <p>* Des francophones bénéficiant d'une meilleure santé mentale.</p> <p>* Les francophones peuvent se renseigner plus aisément sur les ressources et les services qui leur sont déjà offerts.</p>
	<p>* Faible connaissance des ressources et des services offerts (patients francophones et professionnels).</p> <p>* Nombreuses barrières (notamment linguistique) empêchant les francophones d'accéder aux ressources et aux services actuels.</p>		<p>Promouvoir davantage l'existence et l'utilisation des services de santé mentale déjà offerts en français.</p>	<p>2.2 Contribuer plus activement à améliorer l'accès aux ressources et aux services déjà offerts, de même qu'à bonifier ceux-ci, à l'aide d'outils qui existent déjà (Lignesante.ca, 211, 311, brochure de Reflet Salvéo).</p>	

RECOMMANDATIONS

3. ÉQUITÉ

Enjeux	Sources	Conséquences	Solutions ou stratégies proposées	Recommandations destinées aux RLISS	Résultats escomptés
<p><u>LGBTQIA</u></p> <p>L'accès restreint des immigrants LGBTQIA à des ressources et à des services de santé adaptés à leur réalité et à leurs besoins.</p>	<p>L'existence de l'homophobie, de la transphobie et de la biphobie, qui a incité le gouvernement de l'Ontario à faire de la lutte contre ces formes de discrimination une priorité.</p> <p>Le manque de connaissance, de la part de nombreux professionnels de la santé, des enjeux propres aux LGBTQIA.</p>	<p>Une augmentation des problèmes de santé mentale au sein d'une population immigrante LGBTQIA en pleine croissance en Ontario.</p>	<p>* Identifier les personnes LGBTQIA nécessitant des services de santé et orienter celles-ci vers les ressources et les services appropriés.</p> <p>* Mettre en place des mécanismes institutionnels de promotion de l'équité ayant pour but d'assurer aux personnes LGBTQIA un meilleur accès aux ressources et aux services de santé offerts.</p> <p>* Offrir aux professionnels de la santé des programmes de renforcement des capacités sur les enjeux propres aux LGBTQIA.</p>	<p>3.1 Aider les FSS à créer des espaces positifs destinés à la population LGBTQIA.</p> <p>3.2 Appuyer la formation d'un comité consultatif inter-RLISS qui s'intéresserait aux questions propres aux LGBTQIA francophones du Grand Toronto et qui veillerait à offrir aux FSS dispensant des SF, en particulier les professionnels de la santé sexuelle et mentale, de la formation sur les espaces positifs.</p>	<p>* Des immigrants LGBTQIA en meilleure santé, à la faveur de services plus accessibles.</p> <p>* La création du comité consultatif favorise la mise en place de meilleurs services destinés à la communauté LGBTQIA.</p>
<p><u>INTÉGRATION DES PAIRS</u></p> <p>Les plans d'action stratégiques ne tiennent pas compte de l'expertise et de l'expérience des pairs.</p>	<p>Les francophones ne connaissent pas et n'utilisent pas suffisamment le concept d'intégration des pairs et les avantages qui y sont associés.</p> <p>Le manque de méthodes d'identification et d'intégration des pairs.</p>	<p>Les services de santé ne répondent pas toujours aux besoins des pairs, car ils ne tiennent pas totalement compte de l'expérience et des préoccupations de ceux-ci.</p>	<p>Organiser des activités destinées à promouvoir le concept et ses avantages.</p> <p>Trouver des approches favorisant l'identification et l'intégration de pairs.</p>	<p>3.3 Soutenir la mise en place d'un projet d'intégration des pairs, créé par CAMH et présenté en octobre 2015, de concert avec Reflet Salvéo, aux organismes francophones, et que certains d'entre eux se sont déjà engagés à implanter.</p>	<p>* Identification de pairs et intégration de ceux-ci à toutes les étapes du processus de prise de décision en matière de planification des services de santé.</p> <p>* Prestation de services plus efficace grâce à l'apport de l'expérience des pairs.</p>
<p><u>AÎNÉS</u></p> <p>* Dégradation de l'état de santé physique et mentale des aînés francophones.</p> <p>* S'il n'est pas endigué, ce phénomène peut engendrer des problèmes complexes et des surcoûts pour le système de santé.</p>	<p>* Les aînés francophones doivent affronter de nombreux défis : sociaux (dont l'isolement), psychologiques (dont la dépression), linguistiques (perte graduelle de la maîtrise de l'anglais, langue seconde), économiques et financiers, entre autres.</p> <p>* Le processus de transformation du système de soins de santé en cours ne tient pas suffisamment compte des besoins des aînés francophones.</p>	<p>Les aînés francophones perdent leur autonomie et nécessitent une aide permanente, engendrant des coûts qui pourraient être évités si des mesures préventives étaient adoptées.</p>	<p>* Répondre aux besoins exprimés par les aînés francophones, comme l'offre de logements sociaux et de repas en commun.</p> <p>* Mettre au point une méthode de détection précoce des problèmes cognitifs chez les aînés.</p> <p>* S'assurer que le processus de transformation du système de soins de santé tient compte de leurs besoins.</p>	<p>3.4 Appuyer les projets que recommandent les organismes et regroupements d'aînés francophones.</p> <p>3.5 Soutenir le projet inter-RLISS visant à mettre au point des outils de détection précoce de troubles cognitifs chez les aînés du Grand Toronto.</p> <p>3.6 Incorporer la « lentille francophone » à tous les échelons du système afin de répondre aux besoins des aînés francophones.</p>	<p>* Les aînés francophones sont davantage en mesure de prendre en main leur santé physique et mentale et conservent leur autonomie le plus longtemps possible.</p> <p>* Les aînés francophones reçoivent des services adaptés à leur langue et à leur culture.</p>

4. INTÉGRATION DE LA LENTILLE FRANCOPHONE

Enjeux	Sources	Conséquences	Solutions ou stratégies proposées	Recommandations destinées aux RLISS	Résultats escomptés
Le processus de transformation du système de santé ne tient pas toujours compte des préoccupations des francophones en matière de santé (intégration des CASC aux RLISS, maillons santé, carrefours communautaires).	Le système de santé, en cours de transformation majeure sur plusieurs plans (dont linguistique), n'a pas encore incorporé la lentille francophone dans son processus décisionnel, entravant ainsi l'accès des francophones aux ressources et aux services existants.	La santé et la sécurité des francophones sont en jeu, ce qui peut entraîner des dépenses de santé supplémentaires (qui auraient pu être évitées).	<p>* Veiller à ce que la nouvelle structure des RLISS accueille le personnel francophone bilingue, à mesure que ceux-ci intègrent les CASC.</p> <p>* Prendre contact avec chaque maillon santé afin de définir un mode d'identification et d'inscription des patients francophones et de s'assurer qu'ils soient bien orientés.</p> <p>* S'assurer de la participation de francophones à toutes les étapes de la création du modèle des carrefours communautaires.</p> <p>Identifier les francophones et leurs besoins.</p>	<p>4.1 Encourager l'intégration de la lentille francophone :</p> <ul style="list-style-type: none"> * dans toute nouvelle structure de soins communautaires; * au sein des maillons santé; * dans les carrefours communautaires; * au sein de toute autre initiative issue de la transformation du système de santé. <p>4.2 S'assurer que les FSS posent les deux questions relatives à la variable linguistique afin d'identifier les francophones.</p>	Les francophones prennent part aux processus de décision liés à la gestion de leur santé.

Conclusion

En cinq ans de collaboration, Reflet Salvéo et les RLISS du Centre-Ouest, du Centre-Toronto et de Mississauga Halton sont parvenus à établir une relation de travail solide. Cela constitue un atout indéniable pour contribuer et faire face à l'évolution du système de santé de l'Ontario, au moment où celui-ci affronte d'importants défis et est en pleine transformation.

Il est plus facile de relever des défis lorsqu'existe une compréhension commune de leurs causes fondamentales. Voilà pourquoi Reflet Salvéo a conçu un cadre d'analyse, qui est inclus dans le présent rapport. Nous espérons que cet outil favorisera la poursuite de notre collaboration avec les RLISS et qu'il contribuera à trouver des solutions adéquates.

Force est de constater que l'accès aux services de santé en français constitue toujours un défi pour les francophones, en particulier celles et ceux qui font partie de groupes vulnérables. Divers facteurs expliquent cette réalité. Certains découlent de l'organisation du système; d'autres sont davantage d'ordre culturel et historique. Grâce à leur collaboration fructueuse, Reflet Salvéo et les RLISS sont en mesure d'aborder ce défi en tenant compte de tous ces facteurs.