Assemblée de la francophonie de l'Ontario



LA SANTÉ
EN FRANÇAIS EN ONTARIO

Livre blanc

SEPTEMBRE 2018

« Les recommandations faites par l'AFO et les joueurs francophones du milieu de la santé ne sont pas faites par "simple" revendication identitaire. De façon plus fondamentale, ces demandes s'attaquent à l'impact direct des "barrières linguistiques" et au "fait d'être minoritaire" qui ont une incidence sur la performance globale du système de santé. C'est avant tout une question d'équité, de qualité et de sécurité des soins pour le patient. »

- Extrait du mémoire de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario présenté dans le cadre de l'étude du projet de loi 41, *Loi modifiant diverses lois dans l'intérêt des soins axés sur les patients donnant priorité aux patients*, novembre 2016, p. 3



PGF consultants

PGF Consultants Inc.
202-291, rue Dalhousie
Ottawa (Ontario) K1N 7E5
Tél. : (613) 241-2251 poste 237
Téléc. : (613) 241-2252

Table des matières

Sommaire 6

1. Recommandations visant à renforcer la collecte de données probantes 8
2. Recommandations visant à améliorer l'accès aux soins de santé en français 8
3. Recommandations visant à consolider un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité 9
4. Recommandations visant à élargir le bassin des ressources humaines capables d'offrir des soins de santé en français 10

Mise en contexte 11

État des lieux 13

Enjeux stratégiques et recommandations 19

1. Recommandations visant à renforcer la collecte de données probantes 20
2. Recommandations visant à améliorer l'accès aux soins de santé en français 21
3. Recommandations visant à consolider un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité 23
4. Recommandations visant à élargir les ressources humaines de la santé capables d'offrir des soins de santé en français 24

Conclusion 26

Sommaire

En octobre 2014, le premier *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario* voyait le jour sous la direction de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO). Celui-ci répertoriait cinq grands enjeux stratégiques pour améliorer le système de santé et soutenir une offre de services en français de qualité et équitable pour toute la population ontarienne[1].

La présente actualisation du livre blanc vise à obtenir un engagement renouvelé du gouvernement de l'Ontario et des décisionnaires politiques et administratifs, cet engagement devant se traduire par la mise en place de conditions favorables permettant une amélioration concrète de la santé des collectivités francophones sur le territoire de l'Ontario.

Un peu plus de trois ans après la parution du premier livre blanc, l'accès à des services de santé en français et de qualité demeure une préoccupation majeure. Des progrès ont certes été réalisés, mais on ne peut que déplorer à nouveau la fragilité de ceux-ci; d'autant plus que les effets concrets des résultats escomptés tardent à se faire sentir.

Trop souvent encore, on retrouve des régions désignées au sein desquelles les fournisseurs n'offrent que peu - voire pas - de soins en français, et des collectivités francophones qui n'ont toujours pas accès aux soins dont elles ont véritablement besoin. Par ailleurs, il est à la fois préoccupant et troublant de constater que des ressources financières considérables sont investies annuellement dans diverses stratégies, études et initiatives qui ne se focalisent que sur la majorité anglophone. Elles ne s'attachent pas à acquérir une meilleure connaissance des collectivités francophones, ni se préoccupent d'étudier la façon d'adapter les programmes et services pour répondre aux besoins de celles-ci.



Pourtant, il est désormais incontestablement établi que le fait d'être « francophone en situation minoritaire » est un déterminant de la santé ayant un impact direct sur l'efficacité et l'efficience du système de santé ontarien. Il est donc impératif d'apporter des améliorations en matière de planification et d'élaboration de stratégies inclusives qui tiennent compte des obligations du gouvernement à l'égard des francophones qui habitent sur le territoire ontarien.

1. Pour obtenir plus d'information, consulter le document *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario*, Assemblée de la francophonie de l'Ontario, octobre 2014.

L'amélioration de la santé des francophones passe par un accès aux soins prioritaires dans leur langue, particulièrement en matière de santé primaire, de soins de longue durée et de santé mentale. La mise sur pied des Entités de planification de services de santé en français (Entités) a contribué à accroître la sensibilisation à l'importance de l'offre des services de santé en français dans le système et à améliorer la planification selon les besoins des francophones, mais beaucoup de chemin reste à parcourir.

Pour progresser vers l'équité en santé, il est nécessaire d'avoir accès aux données requises pour soutenir une prise de décision éclairée. Il faut également renforcer les mécanismes de régulation (législatif, réglementaire, cadre d'imputabilité, etc.) afin qu'un continuum de services et de soins de santé en français soit offert dans toutes les régions. Finalement, il est impératif d'explorer les modèles de prestation novateurs et compatibles avec la pérennisation des soins de santé en français, et de faciliter la formation, la rétention et l'intégration des professionnel.le.s de la santé pouvant s'exprimer aisément en français.

Le *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario* de 2014 a été actualisé pour tenir compte de l'évolution du système au cours des dernières années et des enjeux qui persistent afin de poursuivre l'effort de développement et de pérennisation de la santé en français partout en province. Depuis sa publication, une réforme importante du système de santé ontarien a été mise en place via l'adoption de la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* et des changements réglementaires qui en ont découlé. Le *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français*[2] précisant le rôle dans l'offre de services de santé en français du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), des Réseaux locaux d'Intégration des services de santé (RLISS), des Entités et des fournisseurs de services de santé a été publié. Par ailleurs, la communauté franco-ontarienne a salué la collaboration entre les gens impliqués dans la conception de ce guide.

Ce livre blanc actualisé propose une série de recommandations qui s'articulent autour de quatre enjeux stratégiques prioritaires, soit :

- **le renforcement de la collecte de données probantes;**
- **l'amélioration de l'accès aux soins de santé en français;**
- **la consolidation d'un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité; et**
- **l'élargissement du bassin des ressources humaines de la santé en français.**

Les gens impliqués dans la santé en français comptent continuer à exercer un leadership actif, de même qu'à inciter le gouvernement de l'Ontario à renouveler son engagement envers les communautés francophones en abolissant les obstacles systémiques de sorte que l'ensemble de la population ontarienne puisse enfin recevoir des soins de santé de qualité et sécuritaires qui sont arrimés à leurs besoins.

Les recommandations présentées dans ce document et résumées ci-dessous ont été élaborées dans cette perspective.

2. *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français*, http://rssfe.on.ca/upload-ck/Guide-20nov-2017.pdf, Novembre 2017.

1. Recommandations visant à renforcer la collecte de données probantes

Que le gouvernement de l'Ontario :

1.1 **saisisse systématiquement l'identité linguistique sur la carte Santé de l'ensemble de la population ontarienne;**

1.2 **pérennise la collecte de données systématique sur les soins de santé en français, notamment par le biais du portail OZi, et que tou.te.s les fournisseurs bénéficiant de contrats de service avec les RLISS soient tenu.e.s d'y participer afin d'évaluer leur capacité à offrir des soins de santé en français; et**

1.3 **oblige la collecte de la variable linguistique selon la définition inclusive de francophone et l'intégration d'un échantillonnage représentatif de la minorité francophone** pour toute activité de recherche financée afin que les résultats des études puissent être interprétés et utilisés.

1.4 Que les ordres professionnels œuvrant dans le domaine de la santé **saisissent et mettent régulièrement à jour les capacités linguistiques de leurs membres.**

1.5 Que les agences impliquées dans la qualité des services de santé, telles que Qualité des services de santé Ontario, **non seulement saisissent la composante linguistique par rapport aux soins offerts, mais se dotent également d'indicateurs de performance spécifiques afin d'être en mesure d'évaluer adéquatement la qualité et l'équité des soins offerts à la population.**

2. Recommandations visant à améliorer l'accès aux soins de santé en français

Que le gouvernement de l'Ontario :

2.1 **renforce les mécanismes de suivis, comme les ententes de responsabilisation et d'imputabilité, quant aux obligations des prestataires désigné.e.s et identifié.e.s** à concevoir un plan de soins en français et à le respecter;

2.2 **finance des stratégies provinciales** d'appui des francophones dans leur parcours de soins adaptés à leurs besoins, telles que des navigateurs pour les soins de santé en français. Ces stratégies doivent être adaptées au niveau local par les RLISS en collaboration avec les Entités;

2.3 **développe une stratégie et un plan d'action francophones** pour la **santé mentale**, les **soins de longue durée** et la **santé primaire**. Ces stratégies doivent être adaptées au niveau local par les RLISS en collaboration avec les Entités;

2.4 **identifie clairement les dispositions prévues pour les francophones dans les stratégies, les politiques, les plans d'action, le financement ainsi que dans toutes les autres réglementations et transformations liées au système de santé;**

2.5 **annonce un plan d'action spécifique pour la télésanté en français et accorde le financement nécessaire** afin de remédier à la pénurie de professionnel.le.s de la santé en français dans les communautés francophones à l'échelle de la province;

2.6 **aille de l'avant avec les recommandations du commissaire aux services en français** reprises dans le rapport spécial - *L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la* Loi sur les services en français *de l'Ontario*; et

2.7 **modernise la *Loi sur les services en français*** en accord avec les cinq priorités de la communauté franco-ontarienne, dont celles portant sur l'offre active et les tierces parties en santé.

2.8 Qu'un **comité provincial** composé de leaders communautaires en santé mentale chez les jeunes et de personnel représentant le MSSLD, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, des services sociaux et communautaires et le ministère de l'Éducation, ait pour mandat d'établir un plan d'action en vue d'augmenter les capacités en ressources et en formations en santé mentale chez les jeunes.

3. Recommandations visant à consolider un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité

Que le gouvernement de l'Ontario :

3.1 **élabore et mette en œuvre un plan d'action pour la prévention et la promotion de la santé, incluant le rôle et les responsabilités des bureaux de santé publique**, arrimé aux besoins et aux réalités diverses des francophones en Ontario; et

3.2 appuie et finance la **création de modèles de soins intégrés et novateurs en français** comme moyen d'assurer un continuum de soins de qualité et sécuritaires pour les francophones. Ces modèles peuvent prendre la forme de carrefours multiservices, de centres de santé communautaire ou autre. L'important est de mettre à disposition des francophones un lieu sécuritaire où ils ont la certitude de recevoir leurs soins en français.

4. Recommandations visant à élargir le bassin des ressources humaines capables d'offrir des soins de santé en français

4.1 Que les ordres professionnels **élaborent et mettent en œuvre**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario et de la communauté francophone, **un plan d'action pour faciliter l'entrée en profession des immigrant.e.s francophones qui ont une formation dans le domaine de la santé.**

Que le gouvernement de l'Ontario :

4.2 **établisse des obligations en matière d'offre active visant les fournisseurs de services de santé et soutienne la formation obligatoire sur l'offre active de tout le personnel et de la population étudiante dans le milieu de la santé; et**

4.3 **finance des initiatives novatrices de formation en santé accélérée et/ou de mise à niveau**, notamment les composantes essentielles de la promotion des programmes et du recrutement des établissements postsecondaires francophones et bilingues en Ontario pour répondre à la pénurie de ressources humaines dans le domaine de la santé en français.



Mise en contexte

En octobre 2014, le premier *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario* voyait le jour sous la direction de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) avec l'intention de mobiliser l'ensemble des partenaires de la santé autour des cinq grands enjeux stratégiques suivants :

- **pallier l'insuffisance de données probantes pour assurer une prise de décision informée à tous les niveaux;**
- **accroître la participation des intervenant.e.s francophones aux prises de décision liées aux politiques et renforcer le cadre d'imputabilité à l'échelle du système dans son ensemble afin d'assurer une meilleure prise en compte de la dimension francophone;**
- **gérer la transformation du système de santé et ses implications tangibles de façon à consolider les acquis et à bâtir sur ces derniers;**
- **renforcer la capacité à saisir les opportunités créées par la transformation du système de santé; et**
- **assurer l'adéquation des ressources humaines, tant sur le plan de la quantité que des compétences, avec les besoins de la communauté francophone de l'Ontario.**

Depuis lors, le système de santé a continué de subir de nombreuses transformations, sans pour autant que l'accès réel à des soins de santé de qualité pour la communauté francophone se soit amélioré significativement. Il est donc apparu nécessaire de faire une mise à jour du livre blanc afin d'identifier les avancées, mais également les écarts à combler dans la poursuite de l'équité en santé pour tou.te.s les Ontarien.ne.s.

Une des intentions clés de cet exercice d'actualisation est la poursuite d'un engagement renouvelé du gouvernement de l'Ontario et des décideur.euse.s, qui idéalement devrait se traduire par la mise en place de conditions favorables permettant une amélioration de la prestation de soins de santé en français partout en province.

L'analyse de la mise en œuvre des recommandations de 2014 constitue donc le point de départ de cette deuxième réflexion visant à poursuivre les efforts déployés jusqu'à maintenant.

Ainsi, l'actualisation du *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario* s'inscrit dans une continuité que l'on retrouve à la fois sur le plan :

- **de la démarche, qui a su engager et mobiliser les forces vives de la santé en français en Ontario pour procéder, collectivement, au bilan des avancées, à l'identification des défis qui perdurent et à une réflexion sur les priorités d'action à reconduire;**
- **des intentions poursuivies, qui demeurent enracinées dans une volonté de la francophonie ontarienne à contribuer positivement à l'amélioration de la qualité du système de santé de la province dans son ensemble; et**
- **des prémisses, qui soutiennent et marquent un certain nombre d'avancées. On constate, néanmoins, que plusieurs progrès observés n'ont pas su encore se traduire concrètement par un impact tangible, ni en matière d'accès équitable, ni sur le plan de la qualité des soins de santé en français pour les francophones de l'Ontario. En outre, il est encore aujourd'hui pertinent de souligner que la plupart de ces acquis demeurent fragiles. Plusieurs ne sont pas enchâssés dans une loi ou protégés par un règlement formel, mais reposent essentiellement sur une série de discussions, d'initiatives et de démarches.**



État des lieux

Au cours des trois dernières années, la santé en français a continué à gagner du terrain dans le parcours vers l'équité et la qualité des soins pour toute la population ontarienne. C'est une bonne nouvelle, mais rien n'est pour autant acquis. Les gains demeurent fragiles et partiels et les résultats sur le terrain pour le ou la francophone de l'Ontario en quête de service ne sont pas encore tangibles.

En outre, penser « santé en français » requiert une réflexion élargie à une multitude de considérations, telles que les capacités locales, les infrastructures, les ressources humaines (recrutement, formation et rétention), l'allocation des ressources financières et les niveaux de sensibilisation et de compréhension des décideur.euse.s relativement aux nombreux défis posés par le fait d'évoluer dans un contexte minoritaire.

Dans ce contexte, examinons l'état de la situation actuelle sous l'angle des cinq grands enjeux identifiés en 2014.

Progrès sur les enjeux et recommandations identifiés en 2014

Légende : vert (progresse bien); jaune (progresse moyennement); rouge (peu ou pas de progrès)

- ◊ Progresse bien
- ◊ Progrese moyennement
- ◊ Peu ou pas de progrès

Recommandations 2014	Progrès observés
Les données probantes	
◊ **Saisir systématiquement l'identité linguistique des Ontarien.ne.s, par l'entremise de la carte Santé.**	◊ L'intégration de l'identité linguistique sur la carte Santé a été adoptée dans le budget provincial 2018-2019, mais doit être encore mise en application.
◊ **Procéder à l'inclusion systématique de la capacité d'offre de services en français et à la mise à jour régulière de la variable linguistique dans les répertoires des ordres professionnels de la province.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.

◊ **Intégrer systématiquement la dimension linguistique dans les recherches en santé tout en augmentant l'utilisation et la mise en commun de recherches sur le terrain pour mieux informer les décisions de nature provinciale, régionale et locale, et, à cet égard, renforcer les partenariats avec les institutions universitaires de la province.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.
La lentille francophone	
◊ **Systématiser l'analyse d'impact sur les francophones – et donc sur l'offre de services en français – de toutes les politiques et de tous les programmes ou projets élaborés par le MSSLD et d'autres ministères pertinents dès les phases de développement.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.
◊ **Mettre sur pied une cascade d'imputabilité à tous les niveaux, notamment une révision et une clarification des rôles et des responsabilités des différents organismes et institutions intervenant dans le système, un renforcement du cadre d'ententes légales et contractuelles entre ces intervenants, ainsi qu'une consolidation des mécanismes de suivi et de contrôle, d'évaluation ainsi que d'incitatifs et de sanctions.**	◊ Un poste de sous-ministre adjoint.e - Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé et des services en français a été créé, permettant la responsabilisation en matière de performance du système de santé et des soins en français. ◊ À la suite d'une directive du MSSLD, il y a eu une augmentation de la représentation francophone dans les conseils d'administration des RLISS, bien que la mise en œuvre tarde dans certaines régions. ◊ Le *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français* a été publié par le MSSLD.
La transformation du système de santé	
◊ **Maintenir une capacité de planification des services de santé en français dans l'ensemble de la province et donc, renouveler le mandat des Entités.**	◊ Le mandat des Entités a été renouvelé. ◊ Le changement au Règlement 515/09 a permis d'amorcer un processus de clarification du rôle des Entités, bien que le budget des Entités n'ait pas été ajusté depuis leur mise en place.

◊ **Prendre en compte les besoins des francophones et la capacité d'offre de services en français existante; repérer les piliers francophones (organismes désignés) lors de stratégies d'intégration et consolider leur rôle dans l'offre de services en français.**	◊ La création de sous-régions de planification au sein des RLISS accroît la capacité de planifier des soins encore plus adaptés aux besoins des communautés. Cela dit, certaines craintes demeurent quant à la possibilité que cette nouvelle segmentation vienne diluer la taille de la population francophone et ainsi nuire au développement des soins de santé en français.
◊ **S'assurer, par la mise en place de mécanismes légaux et/ou contractuels, que les intervenant.e.s assujetti.e.s aux obligations de services en français ne se départissent pas, lors de projets d'impartition, de leurs responsabilités en la matière et que les prestataires du secteur privé soient assujetti.e.s aux mêmes obligations.**	◊ L'obligation pour les fournisseurs désignés et/ou identifié.e.s d'élaborer un plan de services en français, avec l'appui des RLISS et des entités, est une première étape pour les inciter à considérer la composante francophone dans leur planification de services.
Saisir les opportunités	
◊ **Accroître l'accès des francophones aux soins de santé primaires et communautaires à l'échelle de la province, dans l'esprit du virage amorcé par le MSSLD pour solidifier les soins primaires.**	◊ L'adoption de la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* met l'accent notamment sur l'amélioration de l'équité, de la sensibilité culturelle et linguistique ainsi que de la prestation de soins de santé aux francophones. ◊ Le *Plan d'action 2017: Vieillir en confiance* du MSSLD précise l'intention de procéder à l'ajout de 5000 lits de soins de longue durée (SLD) d'ici 2022 et prévoit également l'attribution de 500 places aux personnes âgées francophones.

◊ **Insister sur l'obligation de répondre aux besoins de la population francophone dans tous les maillons de santé.**	◊ La création des sous-régions des RLISS après l'adoption de la *Loi de 2016 donnant priorité aux patients* a pour objectif d'assurer une planification des soins de santé reposant sur des mécanismes devant tenir compte de besoins géographiques, humains et démographiques, dont ceux des francophones.
◊ **Renforcer le continuum de service en santé mentale en français, conformément au plan sur 10 ans.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.
Adéquation des ressources humaines	
◊ **Élaborer un plan intégré en matière de ressources humaines dans le domaine de la santé en utilisant des données probantes sur les besoins, l'offre et les compétences disponibles.**	◊ L'Hôpital Montfort a été désigné centre hospitalier universitaire avec comme mandat de participer à la planification et au soutien des soins de santé en français dans les communautés partout en Ontario, y compris l'appui clinique aux patient.e.s et aux professionnel.le.s. L'hôpital n'a toujours pas reçu le budget nécessaire pour mettre en œuvre le plan d'action élaboré lors du Sommet sur l'avenir des ressources humaines de la santé en français en Ontario et, ainsi, remplir son nouveau mandat. ◊ Le portail OZi a été créé et déployé dans l'ensemble de la province. Cet outil fait l'état des lieux de la capacité à offrir des services de santé en français des FSS (fournisseur.euse.s de services de santé) financés par le RLISS – une initiative du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, financée par le MSSLD.
◊ **Augmenter les occasions de perfectionnement professionnel francophone en soutenant les infrastructures existantes et en augmentant l'offre de programmes d'éducation professionnelle dans le domaine de la santé en français proposée par les diverses institutions d'enseignement supérieur francophones et bilingues de la province.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.
◊ **Favoriser de manière concrète la valorisation des ressources humaines bilingues et encourager l'auto-identification.**	◊ Plusieurs initiatives sont en cours, mais les résultats demeurent fragmentaires.

◊ **Soutenir l'intégration, voire l'accélération, du processus de reconnaissance des titres professionnels des nouvelles arrivantes et nouveaux arrivants, notamment des francophones.**	◊ Aucun progrès tangible n'a été observé à ce sujet.
◊ **Promouvoir le concept de l'offre active pour qu'il soit appliqué dans tous les centres désignés ou identifiés.**	◊ Un É*noncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario* a été rendu public et promu massivement par le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et l'Alliance des Réseaux ontariens de santé en français. Il a été repris par le commissaire aux services en français dans son rapport *L'offre active de services en français*. Le MSSLD a intégré le contenu de l'énoncé dans les lettres de mandat des RLISS avec les fournisseurs de services de santé.

L'analyse de la mise en œuvre révèle que sur les 16 recommandations proposées en 2014, 19 % d'entre elles ont bien progressé, 25 % ont moyennement progressé et 56 % ont peu ou n'ont pas progressé. Les progrès observés (intégration de l'identité linguistique, création d'un poste de sous-ministre adjoint.e, OZi, etc.), même si plusieurs n'ont pas eu encore le temps de se faire sentir sur le terrain, ont un potentiel certain. Concrètement, il s'agit seulement de quatre recommandations auxquelles sont rattachés des résultats satisfaisants. Il apparaît évident que les efforts doivent se poursuivre de manière soutenue pour la grande majorité des recommandations.

En matière de données probantes, il est nécessaire de continuer le travail pour développer les mécanismes et les outils permettant d'accéder rapidement aux informations nécessaires pour soutenir l'amélioration de la planification des soins de santé dans toutes les régions de l'Ontario et d'atteindre, ainsi, les aspirations de la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*.

De plus, avec la création des sous-régions, il importe également de maintenir une solide présence francophone afin d'assurer une vigile et de consolider le réflexe francophone qui n'est toujours pas naturel chez les décisionnaires, comme en témoigne l'absence de services de santé en français dans plusieurs régions de la province. Soutenir la refonte de la *Loi sur les services en français* apparaît d'autant plus nécessaire pour renforcer l'imputabilité des décisionnaires et des fournisseurs en matière de soins en français pour la population.

Consolider les obligations en matière d'offre active doit également demeurer sur le radar des personnes clés de la santé, un enjeu de taille soulevé d'ailleurs par le commissaire aux services en français dans un rapport spécial intitulé *L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la* Loi sur les services en français *de l'Ontario*. Le rapport souligne notamment l'absence d'offre active de soins à la population francophone et met en lumière la nécessité, pour le gouvernement de l'Ontario, de remédier à la situation par l'adoption de mesures

concrètes et d'assurer les outils nécessaires afin que les ministères, organismes, Entités et tierces parties qui fournissent des services en son nom mettent en œuvre l'offre active de services en français.[3]

L'offre active et les obligations des tierces parties sont des sujets d'actualité pour la communauté francophone qui aspire à recevoir ses soins en français. Réunis en assemblée générale annuelle à Ottawa en octobre 2017, les membres de l'AFO ont voté à l'unanimité en faveur de cinq priorités pour une éventuelle refonte de la *Loi sur les services en français*. Cette motion interpelle directement le gouvernement de l'Ontario à « enchâsser le concept de l'offre active dans la *Loi sur les services en français* » et à « clarifier que la *Loi sur les services en français* s'applique aux services de santé relevant des RLISS et intégrer la totalité du Règlement 284/11 sur la prestation de services de santé en français pour le compte d'organismes gouvernementaux dans la LSF. »

Somme toute, les avancées observées ces dernières années en matière de santé en français en Ontario sont limitées et fragiles. Le chemin vers l'équité pour les francophones demeure, pour le moins, parsemé d'embûches et requiert le maintien des efforts ciblés pour l'obtention de résultats tangibles qui se traduisent par la mobilisation des acteurs clés et par la création d'un accès facilité à un continuum de soins de santé et de mieux-être pour l'ensemble des francophones.

3. Commissariat au services en français, Rapport spécial - *L'Offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la* Loi sur les services en français *de l'Ontario,* sommaire, 2016.



Enjeux stratégiques et recommandations

La santé en français n'est pas une chose simple; elle requiert une vision d'ensemble qui invite à l'innovation, à la flexibilité et au dialogue multipartite dans l'identification de solutions durables et bénéfiques pour l'Ontario. C'est pourquoi la démarche d'actualisation du *Livre blanc sur les assises de la santé en français en Ontario* a misé sur la participation d'un large éventail d'intervenant.e.s clés pour réfléchir aux grandes priorités d'avenir en tenant compte des avancées et des écarts observés.

L'objectif est toujours de travailler en partenariat avec les gens du système de la santé en Ontario, afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et de soutenir l'optimisation de la performance générale du système. Et en ce sens, il est démontré que la prestation de services de santé en français influence positivement la qualité et la sécurité des soins aux bénéficiaires, ce qui en retour permet au système de réaliser des gains d'efficience et d'efficacité, d'où l'importance accordée au développement de la prestation de soins de santé en français, comme résultante ultime, et plus particulièrement pour les régions désignées.

Ainsi, quoique certains progrès ont été réalisés ces dernières années, les résultats en matière d'accès aux soins de santé en français se font encore attendre. Les communautés francophones de l'Ontario demeurent sur leur faim et observent avec intérêt les stratégies de mise en œuvre pour :

- **la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*, et les mesures qui seront prises pour aboutir à un véritable équilibre en matière d'accès et de qualité des soins pour les francophones;**
- **le *Plan d'action 2017 Vieillir en confiance* du MSSLD qui prévoit l'ajout de 5000 lits de soins de longue durée d'ici 2022 dont 10 %, soit 500 lits, seront pour les personnes âgées francophones. La communauté se réjouit de l'ajout des lits qui se sont confirmés dans certaines régions, et espère que l'on trouvera des lits pour les francophones dans chacune des régions de l'Ontario; et**
- **la *Stratégie ontarienne globale de santé mentale et de lutte contre les dépendances*, pour laquelle la communauté attend des détails par rapport aux actions spécifiques pour les francophones.**

Ces éléments de contexte ont nourri les réflexions sur les recommandations à reconduire et à ajouter afin de poursuivre la pérennisation de la santé en français partout dans la province. Cette aspiration est parfaitement légitime, puisqu'elle vise à abolir les obstacles qui se dressent en matière d'équité afin de veiller à ce que l'ensemble de la population ontarienne puisse recevoir des soins de santé de qualité, sécuritaires et axés sur leurs besoins.

Les quatre enjeux stratégiques proposés dans ce livre blanc actualisé visent à :

1. ***renforcer la collecte de données probantes;***
2. ***améliorer l'accès aux soins de santé en français;***
3. ***consolider un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité; et***
4. ***élargir le bassin des ressources humaines de la santé en français.***

Sous chacun de ces axes, une série de mesures ciblées, tangibles et réalisables à brève échéance est proposée.

1. Recommandations visant à renforcer la collecte de données probantes

Les personnes du domane de la santé en français continuent à se heurter depuis des années à des obstacles structurels qui limitent significativement la capacité de recueillir des données probantes rigoureuses permettant d'informer adéquatement la prise de décision sur la planification des services et sur leur performance.

Il est essentiel d'être en mesure en Ontario de saisir l'identité linguistique à la fois des usager.e.s et des professionnel.le.s dans un avenir très rapproché. D'ailleurs, il est étonnant, voire préoccupant, de constater qu'aujourd'hui encore, les agences réglementaires qui établissent les standards de qualité des soins de santé offerts dans les établissements de la province peuvent exclure, en toute impunité, la variable linguistique de leur analyse, et ce, même s'il existe dorénavant une loi – la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* – qui reconnaît formellement l'importance des soins linguistiquement adaptés.

Il faut poursuivre les efforts afin d'inciter ces agences à considérer la variable linguistique comme un déterminant de la qualité des soins offerts et un critère du respect de l'importance accordée par le gouvernement de l'Ontario aux soins linguistiquement adaptés. Il convient, en effet, de garder à l'esprit que les francophones constituent une population envers laquelle le gouvernement a des obligations légales claires et explicites.

Il est donc recommandé que les mesures prioritaires suivantes soient poursuivies.

Que le gouvernement de l'Ontario :

1.1 **saisisse systématiquement l'identité linguistique (variable linguistique) sur la carte Santé de l'ensemble de la population ontarienne;**

1.2 **pérennise la collecte de données systématique sur les soins de santé en français, notamment par le biais du portail OZi, et que tou.te.s les fournisseurs bénéficiant de contrats de service avec les RLISS soient tenu.e.s d'y participer afin d'évaluer leur capacité à offrir des soins de santé en français; et**

1.3 **oblige la collecte de la variable linguistique selon la définition inclusive de francophone et l'intégration d'un échantillonnage représentatif de la minorité francophone** pour toute activité de recherche financée afin que les résultats des études puissent être interprétés et utilisés.

1.4 Que les ordres professionnels œuvrant dans le domaine de la santé **saisissent et mettent régulièrement à jour les capacités linguistiques de leurs membres.**

1.5 Que les agences impliquées dans la qualité des services de santé, telles que Qualité des services de santé Ontario, **non seulement capturent la composante linguistique par rapport aux soins offerts, mais se dotent également d'indicateurs de performance spécifiques afin d'être en mesure d'évaluer adéquatement la qualité et l'équité des soins offerts à la population.**

2. Recommandations visant à améliorer l'accès aux soins de santé en français

L'accès aux soins de santé en français demeure largement inéquitable dans l'ensemble de la province. Certaines régions, bien qu'elles soient désignées, n'offrent que peu de soins de santé en français à leur population. C'est pourquoi il est plus que nécessaire de renforcer le concept de l'offre active de services de santé en français, comme le recommande le commissaire aux services en français, et de veiller à ce que des stratégies visant spécifiquement les francophones soient élaborées par souci d'équité. La question de l'offre et de l'accessibilité aux soins en français en Ontario ne peut, en effet, être considérée comme un enjeu isolé ou comme une problématique distincte venant se superposer au système de santé en général. Elle doit être traitée comme une dimension fondamentale de l'efficacité et de l'efficience du système dans son entièreté, et ce, au bénéfice de l'ensemble de la population ontarienne.

Améliorer l'accessibilité aux soins de santé en français passe inévitablement par le renforcement des obligations des fournisseurs à l'égard de l'offre active, par le développement d'un service de navigation pour les soins de santé en français, ainsi que par l'élaboration d'une stratégie francophone spécifique pour remédier aux iniquités qui perdurent particulièrement en matière de soins primaires, de soins de longue durée et de santé mentale.

Il est injuste de constater que plusieurs collectivités francophones, situées dans des régions désignées, avec une population aînée importante, n'ont toujours pas accès à des foyers de soins de longue durée francophones ou bilingues à même leur communauté. Il convient de prévoir des mesures pour faciliter l'accroissement des capacités locales et ainsi répondre aux besoins de soins de longue durée de la population aînée francophone qui, jusqu'à présent, n'a pas reçu toute l'attention requise de la part des décisionnaires.

De surcroît, le développement et la prestation de soins de santé doivent être effectués selon une perspective francophone afin de proposer des solutions adaptées qui répondent aux besoins et aux réalités des francophones.
Les francophones requièrent une approche de planification adaptée à leurs besoins. Après tout, il s'agit d'une communauté détenant des droits linguistiques. Un système de santé véritablement de qualité en Ontario ne pourra voir le jour si les besoins concrets d'une partie importante de sa population ne sont pas compris ou pris en compte dans l'offre globale des services.

Par conséquent, il est proposé :

Que le gouvernement de l'Ontario :

2.1 **renforce les mécanismes de suivis, comme les ententes de responsabilisation et d'imputabilité, quant aux obligations des fournisseurs désigné.e.s et identifié.e.s** à concevoir un plan de soins en français et à le respecter;

2.2 **finance des stratégies provinciales** d'appui des francophones dans leur parcours de soins adaptés à leurs besoins, telles que des navigateurs pour les soins de santé en français. Ces stratégies doivent être adaptées au niveau local par les RLISS en collaboration avec les Entités;

2.3 **développe une stratégie et un plan d'action francophones** pour :

- **la santé mentale,** d'autant plus, qu'il a été démontré dans une étude toute récente que les francophones sont plus susceptibles de vivre des défis de santé mentale, alors que, paradoxalement, plus de la moitié (53 %) n'auront jamais ou presque jamais accès à des soins de santé mentale en français. De plus, cet enjeu se complexifie lorsque ces francophones sont des jeunes de moins de 18 ans puisque trois ministères, soit le MSSLD, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de l'Éducation sont impliqués;

- **les soins de longue durée**, parce qu'il est inacceptable que, près de trente ans après l'adoption de la *Loi sur les services de santé en français*, les personnes âgées francophones ne soient pas en mesure de recevoir des services dans leur langue et dans leur communauté d'attache alors qu'ils et elles traversent un moment charnière de leur existence; et

- **la santé primaire**, parce qu'il s'agit de l'un des éléments fondamentaux pour l'épanouissement d'une communauté en santé, dans le respect des droits linguistiques reconnus par les gouvernements fédéral et provincial ainsi que les différentes cours de justice. S'il y a bien un secteur où il est important pour les francophones d'assurer un leadership renouvelé afin de concevoir proactivement des solutions de services adaptées aux besoins et aux réalités de leur communauté, c'est celui-ci, d'où l'importance d'explorer les moyens d'optimiser le leadership francophone dans le domaine de la prestation des services, que ce soit par la création de centres de santé communautaire francophones ou d'autres mécanismes pertinents dans un contexte où il est, plus que jamais, capital de remédier aux enjeux d'accès aux soins de santé en français dans la province;

Ces stratégies doivent être adaptées au niveau local par les RLISS en collaboration avec les Entités.

2.4 **identifie clairement les dispositions prévues pour les francophones dans les stratégies, les politiques, les plans d'action, le financement dédié ainsi que dans toutes les autres réglementations et transformations liées au système de santé;**

2.5 **annonce un plan d'action spécifique pour la télésanté en français et accorde le financement nécessaire** afin de remédier à la pénurie de professionnel.le.s de la santé en français dans les communautés francophones à l'échelle de la province;

2.6 **mette de l'avant les recommandations du commissaire aux services en français** reprises dans le rapport spécial - *L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la* Loi sur les services en français *de l'Ontario*; **et**

2.7 **modernise la *Loi sur les services en français*** en concordance avec les cinq priorités de la communauté franco-ontarienne, dont celles portant sur l'offre active et les tierces parties en santé.

2.8 Qu'un **comité provincial** composé de leaders communautaires en santé mentale chez les jeunes et de personnel représentant le MSSLD, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de l'Éducation, ait pour mandat d'établir un plan d'action en vue d'augmenter les capacités en ressources et en formations en santé mentale chez les jeunes.

3. Recommandations visant à consolider un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité

Ces dernières années, le système de santé a changé de paradigme avec une approche qui privilégie désormais la prévention et la promotion pour améliorer le bien-être et la sécurité des bénéficiaires. Les communautés francophones dans l'ensemble de la province tardent à bénéficier d'un soutien adéquat dans leur langue les aidant à prendre en main leur santé alors même qu'on reconnaît le bienfait des services linguistiquement adaptés dans le processus de rétablissement des bénéficiaires et la prise en charge de leur santé.

De plus, l'absence d'une approche systémique qui considère le bien-être et la sécurité de la minorité francophone en Ontario ne fait que perpétuer, voire creuser, les écarts sur le plan de l'état de santé avec la majorité anglophone de la province.

Plusieurs communautés francophones ne bénéficient toujours pas de structures francophones ou véritablement bilingues pour assurer une constance et la cohérence dans les soins offerts aux bénéficiaires francophones. Bien souvent, celles-ci et ceux-ci ne savent pas où trouver les soins dont ils ou elles ont besoin en français et plusieurs craignent de subir une consultation médicale en anglais ou avec un service de traduction qu'ils n'apprécient guère. Ceci contribue chaque année à retarder de nombreuses consultations médicales chez nos concitoyen.ne.s francophones, ce qui a parfois des conséquences néfastes sur leur santé.

Les francophones en situation minoritaire ont véritablement besoin d'avoir des lieux clairement identifiés qui offrent une prestation selon le continuum de soin. Si d'un point de vue administratif, la division santé publique, services sociaux, soins de santé et de longue durée et services communautaires est pratique, sur le terrain, il en est tout autre. Travailler pour le mieux-être des bénéficiaires requiert, bien souvent, d'avoir à naviguer parmi l'ensemble de ces secteurs pour identifier les services requis afin d'offrir un plan de soins et de rétablissement dans la communauté qui répond aux défis rencontrés.

C'est dans cette volonté d'optimiser l'impact positif des soins en français pour la clientèle, d'assurer un meilleur retour sur l'investissement pour les bailleurs de fonds et d'accroître le bassin des ressources humaines francophones en santé qu'il est nécessaire d'envisager la création d'espaces communs pour les soins en français à la population.

C'est pourquoi il est recommandé que le gouvernement de l'Ontario :

3.1 élabore et mette en œuvre un **plan d'action pour la prévention et la promotion de la santé, incluant le rôle et les responsabilités des bureaux de santé publique**, arrimé aux besoins et aux réalités diverses des francophones en Ontario; et

3.2 appuie et finance la **création de modèles de soins intégrés et novateurs francophones** comme moyen d'assurer un continuum de soins de qualité et sécuritaires pour les francophones. Ces modèles peuvent prendre la forme de carrefours multiservices, de centres de santé communautaire ou autre. L'important est de mettre à disposition des francophones un lieu sécuritaire où ils ont la certitude de recevoir leurs soins en français.

4. Recommandations visant à élargir les ressources humaines de la santé capables d'offrir des soins de santé en français

L'amélioration de la prestation de soins en français en Ontario est étroitement liée à la qualité et à la disponibilité des ressources humaines sur lesquelles les fournisseurs peuvent compter pour mener à bien leur mission. Plusieurs facteurs contribuent à alimenter le bassin de ressources humaines en santé en français, dont l'immigration francophone, les institutions d'enseignement et les mécanismes de sensibilisation à l'importance de l'offre active en français.

Chaque année, l'Ontario reçoit plusieurs immigrant.e.s francophones ayant une formation en santé et qui, en raison des obstacles d'entrée en profession, sont contraint.e.s de se réorienter vers d'autres secteurs d'activité, alors que l'Ontario fait face à une grande pénurie de professionnel.le.s francophones en santé. Il importe de remédier à la situation en travaillant avec les intervenant.e.s clés, dont le gouvernement et les ordres professionnels, afin d'explorer les pistes de solutions porteuses pour faciliter l'intégration de ces professionnel.le.s sur le marché du travail dans le respect des normes de qualité en vigueur.
L'accès à des programmes de formation en français joue un rôle clé dans l'élargissement du bassin de la main-d'œuvre qualifiée en santé en français. Conséquemment, il importe d'encourager la création de programmes de formation en santé en français. Il faut également en faciliter l'accès

partout en province. Les statistiques démontrent qu'une majorité de détenteur.trice.s de diplôme s'établissent dans la région où ils ont fait leurs études. Ce fait démontre l'importance d'avoir des pôles stratégiques de formation aux quatre coins de la province pour soutenir les besoins en ressources humaines en facilitant le recrutement et la rétention du personnel. À tout le moins, il est primordial d'avoir une composante dans les cursus académiques en santé qui sensibilise la population étudiante aux défis des communautés francophones et à l'importance de l'offre active.

Il est donc proposé :

4.1 Que les ordres professionnels **élaborent et mettent en œuvre**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario et de la communauté francophone, **un plan d'action pour faciliter l'entrée en profession des immigrant.e.s francophones qui ont une formation dans le domaine de la santé.**

Que le gouvernement de l'Ontario:

4.2 **établisse des obligations en matière d'offre active visant les fournisseurs de services de santé et soutienne la formation obligatoire sur l'offre active de tout le personnel et de la population étudiante dans le milieu de la santé; et**

4.3 **finance des initiatives novatrices de formation en santé accélérée et/ou de mise à niveau**, notamment les composantes essentielles de la promotion des programmes et du recrutement des établissements postsecondaires francophones et bilingues en Ontario pour répondre à la pénurie de ressources humaines dans le domaine de la santé en français.

Conclusion

L'actualisation du *Livre blanc sur les assises de la santé en français* vise à obtenir un engagement renouvelé du gouvernement de l'Ontario et des intervenant.e.s politiques – toutes étiquettes confondues – à l'égard de la santé en français. Un engagement se traduit par la mise en place concrète des conditions requises pour atteindre les résultats escomptés, à savoir des changements observables et mesurables en matière d'accès aux soins de santé linguistiquement adaptés pour les francophones de l'Ontario.

Les instances compétentes sont donc invitées à prendre position concrètement pour faciliter :

- ***la collecte de données probantes*** afin d'éclairer adéquatement la prise de décisions et bâtir une connaissance rigoureuse à l'échelle provinciale concernant le bassin de bénéficiaires potentiel.le.s, les professionnel.le.s bilingues et la qualité des soins offerts;

- ***l'amélioration de l'accès aux soins de santé en français,*** qui passe notamment par le renforcement des mesures de suivi auprès des fournisseurs qui dispensent des services dans les régions désignées, par l'ajout d'un service de navigation spécifique à la santé en français pour accompagner les bénéficiaires francophones et leur famille, ainsi que par l'élaboration de stratégies et d'un plan d'action provincial spécifiquement pour les francophones qui ont des besoins criants, particulièrement en matière de santé mentale, de soins de longue durée, de soins primaires et de télémédecine;

- ***la consolidation d'un système de santé axé sur le bien-être et la sécurité,*** qui considère l'importance d'avoir un plan de prévention et de promotion de la santé arrimé aux besoins et aux réalités des francophones et qui soutient le besoin de considérer la minorité francophone systématiquement lorsque des deniers publics sont dépensés; et

- ***l'élargissement des ressources humaines en santé en français***, un élément essentiel pour assurer la cohérence entre les résultats visés et le processus pour y parvenir. Ainsi, l'adéquation des ressources humaines doit inévitablement permettre de faciliter l'entrée en profession des immigrant.e.s francophones qui possèdent une formation médicale appropriée et d'offrir des programmes accélérés et de mise à niveau dans le domaine de la santé, en plus de rendre obligatoire la formation sur l'offre active de soins de santé en français pour tou.te.s les intervenant.e.s œuvrant dans le domaine de la santé.

monAssemblee.ca

L'ASSEMBLÉE DE LA FRANCOPHONIE DE L'ONTARIO

613-744-6649 / Sans frais 1-866-596-4692 / Télec: (613)-744-8861
435 rue Donald, bureau 336, Ottawa (Ontario) K1K 4X5