



Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario

***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

Mars 2015

Enjeu

La notion d'offre active est très utilisée dans le contexte des services gouvernementaux en français en Ontario et elle est de plus en plus évoquée dans le secteur des services de santé en français. En tant qu'entités de planification des services de santé en français de l'Ontario (Entités) et que réseaux ontariens de santé en français (Réseaux), nous reconnaissons que les services de santé ne sont pas toujours disponibles en français ni offerts activement en français. Nous sommes convaincus de la pertinence de l'offre active dans notre secteur, dans la mesure où les services sont effectivement – et préalablement – disponibles en français.

Il existe plusieurs conceptions de l'offre active et plusieurs approches afin de la mettre en œuvre. Ayant examiné systématiquement les écrits et les pratiques relatives aux fondements et aux formes de l'offre active¹ et envisagé la spécificité du contexte des soins de santé en français en Ontario, nous sommes arrivés à une compréhension commune de l'offre active, que nous énonçons ici.

Cet énoncé établit la pertinence de l'offre active, fournit une définition adaptée au secteur des services de santé pour les francophones de l'Ontario et identifie le rôle et les responsabilités de plusieurs acteurs clés dans sa mise en œuvre.

Le document interpelle en particulier les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) dans leurs responsabilités de planification et les fournisseurs de services de santé dans leurs responsabilités d'offre de services, afin qu'ils s'engagent dans une offre active des services de santé en français.

Nous sommes persuadés que cet engagement, de même que l'articulation de ces responsabilités, mènera ultimement à une amélioration de l'accès aux services de santé par les francophones de l'Ontario.

L'offre active

L'offre active des services de santé en français est une offre de services régulière et permanente auprès de la population francophone. Cette offre de services :

- respecte le principe d'équité;
- visé une qualité de services comparable à ce qui est offert en anglais;
- est linguistiquement et culturellement adaptée aux besoins et aux priorités des francophones;

¹ Socius recherche et conseils. (2014). *Offre active des services de santé en français en Ontario. Document de fond*. Préparé pour l'Alliance des réseaux ontariens de santé en français et le Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario.



Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et Alliance des Réseaux Ontariens de santé en français

est inhérente à la qualité des services fournis aux personnes (patients, résidents, bénéficiaires) et un facteur important qui contribue à leur sécurité.

Elle est le résultat d'un processus rigoureux et innovateur de planification et de prestation des services en français dans tout le continuum des soins de santé.

Elle nécessite une responsabilisation à plusieurs niveaux, et elle exige des partenaires qu'ils exercent le leadership qui leur revient à l'égard des services de santé en français.

Concrètement, elle se traduit par un ensemble de services de santé disponibles en français et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment.

Mise en œuvre

La mise en œuvre de l'offre active des services de santé en français requiert une prise de responsabilités à plusieurs niveaux :

- le système (ministère de la Santé et des Soins de longue durée, RLISS) qui conçoit les politiques et programmes, fixe les règles, attribue les ressources, retient les services des fournisseurs et leur demande des comptes;
- les organismes qui fournissent les services;
- les professionnels qui interviennent auprès des patients, résidents et bénéficiaires;
- et les individus qui utilisent les services de santé.

Une planification judicieuse de l'offre active à chacun de ces niveaux est nécessaire pour assurer une mise en œuvre efficace et des conditions optimales pour le patient francophone.

Dimension systémique

La mise en œuvre des services de santé en français et leur offre active en Ontario sont régies par plusieurs lois et règlements :

- la *Loi sur les services en français*, son Règlement 284/11 relatif à la prestation des services par les tiers et les critères de désignation en vertu de cette loi;
- la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* et son Règlement 515/09 qui crée le modèle de collaboration entre les RLISS et les entités de planification francophones;
- la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* qui fixe les critères de la qualité des services et de l'expérience positive pour les patients.



Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et Alliance des Réseaux Ontariens de santé en français

En vertu de ce cadre juridique et réglementaire, il revient au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) d'assurer l'imputabilité des RLISS en matière d'offre active des services de santé en français. À leur tour, les RLISS s'assurent que cette imputabilité soit partagée par les fournisseurs de services, en l'énonçant, entre autres, dans les ententes de financement et de responsabilisation et dans leurs principes directeurs.

Dans un système de santé qui tient compte de la personne francophone, ces responsabilités en matière d'offre active se traduisent dans les plans ministériels, les plans de services de santé intégrés et les plans d'affaires annuels des RLISS ainsi que dans les plans stratégiques et opérationnels des fournisseurs.

Dimension organisationnelle

Les fournisseurs de services sont responsables et imputables en matière d'offre active des services de santé en français. Dans un système de santé qui tient compte de la personne francophone, ils assument un leadership en ouvrant leur gouvernance à la communauté francophone, en énonçant leur politique sur l'offre active et en affichant publiquement cet engagement. Ils planifient et coordonnent leurs actions en conséquence. Ils suscitent une culture interne favorable à l'offre active et se dotent de personnel compétent professionnellement et linguistiquement. Enfin, ils évaluent et améliorent continuellement leur capacité à fournir des services de santé de qualité en français.

Dimension professionnelle

Dans un système de santé qui tient compte de la personne francophone, les professionnels de la santé utilisent leurs compétences professionnelles, linguistiques et culturelles, ainsi que leur jugement éthique afin d'accueillir proactivement en français leurs clients francophones, de comprendre leurs besoins, de leur prodiguer les soins nécessaires ou de les aiguiller vers les ressources qui sauront le faire. Ils exercent aussi un leadership dans leur environnement afin de promouvoir l'offre active. Ils veillent ainsi à la qualité des soins et à la sécurité des personnes qu'ils servent.

Dimension individuelle

Dans un système de santé qui tient compte de leur réalité, les francophones utilisent activement les services de santé en français afin d'exprimer leurs besoins et d'obtenir les soins adéquats. La langue étant un déterminant de la santé, ils participent aussi à l'amélioration des services de santé en communiquant leur point de vue sur la qualité des services reçus ou, lorsqu'ils en ont la possibilité, en participant à la planification des services et à la gouvernance des organismes qui en ont la responsabilité.

Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et Alliance des Réseaux Ontariens de santé en français

Notre engagement

En tant qu'Entités, nous jouons un rôle de conseil et de sensibilisation auprès des RLISS, et d'engagement de la communauté francophone en matière de services de santé en français.

En tant que Réseaux, nous sommes proactifs en matière de réseautage entre les partenaires clés de la santé (décideurs politiques, professionnels de la santé, communautés, gestionnaires des services de santé et institutions de formation) et dans le soutien de projets pour améliorer la santé des francophones.

Ensemble, nous collaborons dans le but d'améliorer la santé des communautés francophones de la province.

Notre contribution touche toutes les dimensions de l'offre active : systémique, organisationnelle, professionnelle et individuelle. Collectivement et individuellement, nous avons une responsabilité afin d'assurer une offre active de services de santé en français cohérente en province.

L'Énoncé de position commune sur l'offre active témoigne de notre engagement envers nos partenaires à collaborer à la planification et au développement de cette offre. Le Ministère, les RLISS, les fournisseurs de services de santé et nos communautés peuvent compter sur nous pour poursuivre les efforts de sensibilisation et d'outillage des acteurs-clés quant à l'offre active, et ce dans une approche collaborative.

Notre démarche s'inscrit dans le contexte ontarien d'amélioration de l'expérience du patient ainsi que dans l'horizon d'un meilleur accès des francophones aux soins de santé en Ontario.

Qui nous sommes :

Les Réseaux ontariens de santé en français et les Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario œuvrent à l'amélioration de la santé des communautés francophones de la province. Distincts dans leurs champs d'action, leur responsabilisation et leur financement, les Réseaux et les Entités travaillent ensemble sur les dossiers à portée provinciale d'intérêt commun.

Alliance des Réseaux Ontariens de santé en français



Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario



Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité
ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST
Planification des services de santé en français

Entité²
de planification des services de santé en français pour les régions de Waterloo-Wellesborough-Wellington-Niagara-Haldimand-Brent

Reflet | Santé
Mettre l'accent sur notre santé en français

Entité 4
Engager • Collaborer • Réaliser
PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

LE RÉSEAU DU MEUX-ÊTRE FRANCOPHONE DU NORD DE L'ONTARIO