

## **Plan d'action conjoint sur les services en français 2016-2019**

**Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est  
Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Ouest  
Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (RMEFNO) (FLHPE)**

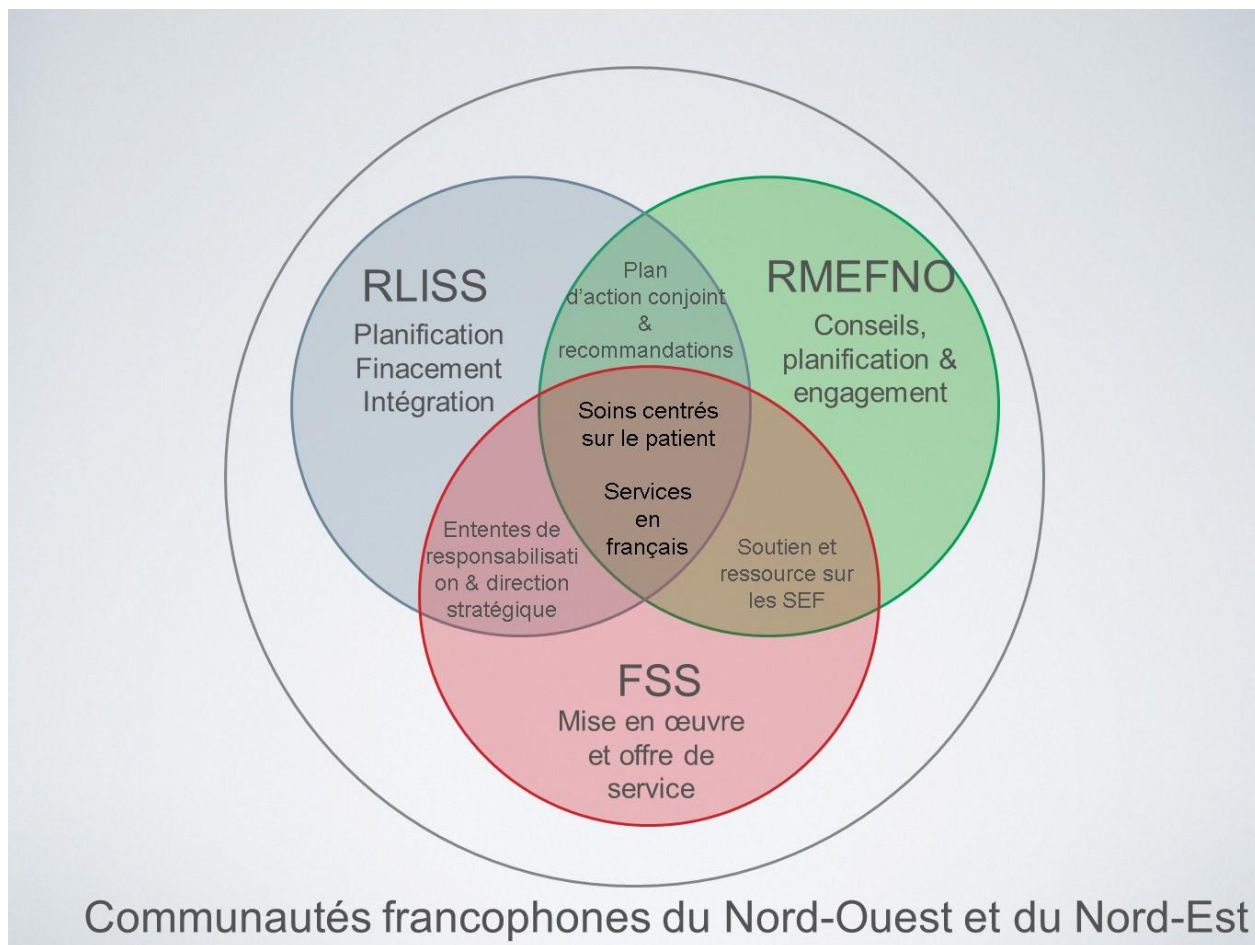
### **INTRODUCTION**

Conformément aux discussions tenues entre le RLISS du Nord-Est, le RLISS du Nord-Ouest et le RMEFNO, toutes les parties ont convenu d'aller de l'avant avec un plan d'action conjoint triennal sur les services en français (2016-2019), qui s'harmonise avec le Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2016-2019 des RLISS.

Le présent document expose les fondements du travail collaboratif continu actuellement en cours entre le RLISS du Nord-Est, le RLISS du Nord-Ouest et le RMEFNO. Le nouveau plan d'action conjoint sur les services en français intègre ce travail et dresse un plan triennal visant à améliorer l'accès à des services de santé en français équitables et de qualité pour les francophones du Nord de l'Ontario, ainsi que la coordination et la durabilité de ces services.

Le plan triennal permet l'harmonisation claire et ciblée des priorités et des objectifs déterminés par les RLISS du Nord-Est et du Nord-Ouest et le RMEFNO. Il est harmonisé avec le PSSI des RLISS ainsi qu'avec les actions décrites dans le plan d'activités annuel (PAA) de chaque RLISS. Le plan intègre aussi les activités continues du plan de travail du rapport de recommandations. Le plan d'action conjoint sur les services en français comprend également les résultats et les mesures qui permettront aux RLISS et au RMEFNO d'éclairer les divers intervenants sur les progrès réalisés en matière de services de santé en français dans l'ensemble du Nord de l'Ontario.

Comme le montre le diagramme suivant, la relation de travail entre les RLISS, le RMEFNO et les fournisseurs de services de santé (FSS) est cruciale pour améliorer l'accès de la population francophone aux services de santé en français dans l'ensemble du Nord de l'Ontario. Les RLISS ont la responsabilité de planifier, de financer et d'intégrer le système. Pour sa part, le RMEFNO est responsable de fournir des conseils sur la planification et la participation des fournisseurs de services de santé et de la communauté. Il est important d'inclure le rôle des fournisseurs de services de santé, car ils sont responsables de la mise en œuvre et de la prestation des services. Le patient demeure au centre des soins pour l'ensemble des parties.



Reconnaissant que le système de santé doit être orienté par un engagement à l'égard de l'équité et du respect de la diversité des communautés, mais aussi que la langue et la culture jouent un rôle essentiel dans la prestation de services de soins de santé de qualité, les RLISS et le RMEFNO ont élaboré des *principes directeurs*. Ces *principes directeurs* contribueront à orienter les décisions et les actions lors de la mise en œuvre des objectifs communs établis dans le Plan d'action conjoint sur les services en français 2016-2019 (annexe A).

Nous reconnaissons également qu'il existe une lacune sur le plan des données probantes sur les francophones, ce qui limite notre capacité à planifier adéquatement en fonction des besoins en matière de soins de santé de ce groupe. Les RLISS et le RMEFNO admettent qu'il est important de cerner l'identité linguistique du patient. L'inclusion de la variable linguistique recommandée par les entités de planification des services de santé en français aux fins d'identification des patients francophones permettrait d'identifier les francophones et serait utile dans le cadre de la planification (annexe B).

## **Plan d'action conjoint 2016-2019**

Pour élaborer le Plan d'action conjoint sur les services en français 2016-2019, le RLISS du Nord-Est, le RLISS du Nord-Ouest et le RMEFNO ont tenu compte de l'importance d'harmoniser les priorités et les objectifs de ce plan avec les PSSI et les plans d'activités annuels respectifs, le plan directeur du RLISS du Nord-Ouest, le plan stratégique du RMEFNO et le rapport de recommandations 2015-2016.

Le RLISS du Nord-Ouest a élaboré un plan directeur, qui est un plan décennal pour créer et bâtir un système intégré qui offrira des soins fondés sur la valeur. Ce plan global sera réalisé au moyen des priorités du PSSI IV pour 2016-2019. Ces priorités sont les suivantes : améliorer l'expérience du patient en matière de soins; améliorer l'accès aux soins et réduire les iniquités; créer un cadre de cybersanté intégré; et veiller à la responsabilisation et à la durabilité du système de santé. L'avancement des priorités se fera grâce au modèle du plan directeur à l'échelle des centres locaux de soins de santé, des réseaux de district intégrés et des programmes régionaux.

Le RLISS du Nord-Est a adopté trois principales priorités dans son PSSI 2016-2019 : améliorer l'accès aux soins et réduire les temps d'attente pour obtenir des soins de qualité; renforcer la coordination des soins; et accroître la viabilité du système de soins de santé. Le RLISS du Nord-Est travaillera avec ses partenaires dans les domaines suivants afin d'améliorer l'expérience des patients : soins primaires et soins spécialisés, soins actifs, soins à domicile et en milieu communautaire, programmes de réadaptation, services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, soins de longue durée et soins palliatifs. L'objectif est de renforcer le continuum des soins en tirant profit des principaux catalyseurs et en collaborant avec des partenaires pour mettre l'accent sur la qualité et la valeur du système, améliorer l'expérience des patients et la santé de la population tout en tenant compte de la diversité culturelle.

Le RMEFNO a ciblé trois principales priorités au cours des cinq dernières années. Celles-ci comprennent : la promotion et la prévention, l'accès et les données probantes. Le recours aux principaux catalyseurs comme la responsabilisation, la participation et une approche collaborative a permis au RMEFNO de travailler avec ses partenaires pour améliorer l'accès aux services en français. Il convient de noter que le RMEFNO est en train de terminer son plan stratégique et que les principales priorités seront confirmées en septembre 2016. Les principaux secteurs ciblés, énoncés dans le rapport de recommandations 2015-2016, demeureront les mêmes. Le RMEFNO continue de travailler avec ses partenaires en vue de l'approbation de la définition d'offre active; l'application des principes directeurs comme lentille francophone; l'utilisation du Réseau Télémédecine Ontario (RTO) pour améliorer l'accès; l'accès équitable à des services de santé en français; la mise en œuvre d'un processus de suivi des données pour la planification des services de santé en français grâce à la collecte de la variable linguistique; la détermination des services et des programmes disponibles en français; la mise en œuvre d'un modèle de services professionnels d'interprétation médicale lorsque les services ne sont pas accessibles; et l'identification et la désignation des organismes afin d'offrir des services en français ainsi que le processus d'évaluation pour les organismes désignés.

Les trois principales priorités du plan d'action conjoint sur les services en français tiennent compte des directives provinciales et des priorités du RLISS du Nord-Est, du RLISS du Nord-Ouest et du

RMEFNO. Elles reflètent la nature collaborative du travail continu entre les RLISS et le RMEFNO au cours des cinq dernières années. Il est reconnu que les défis, les réalités du système de santé local et les pratiques individuelles sont uniques. Par conséquent, les initiatives locales tiendront compte de ces facteurs afin de répondre aux réalités de la population francophone qui vit dans les communautés de l'ensemble du Nord.

### **Priorités du Plan d'action conjoint sur les services en français 2016-2019 :**

#### **Priorité 1 – Améliorer la coordination des soins/l'expérience de soins des patients**

Améliorer le parcours des patients francophones au sein du système de santé en coordonnant mieux les soins :

- Meilleure collecte de données sur la santé de la population francophone.
- Accès accru à des services de soins de santé de qualité en français pour la population francophone dans l'ensemble du continuum de soins.
- Orientation dans le système et coordination des services améliorées.
- Collaboration améliorée pour optimiser l'accès aux ressources en français parmi les fournisseurs de soins de santé et les autres intervenants.

#### **Priorité 2 – Accroître l'accès et réduire les iniquités**

Des soins de santé accessibles signifient recevoir des soins de qualité équitables et efficaces qui sont adaptés sur les plans linguistique et culturel et accessibles rapidement pour la population francophone. Cela comprend :

- L'accès à des services de soins de santé de qualité par l'offre active de services en français pour la communauté francophone.
- Les francophones ont un accès équitable à un continuum de services de soins de santé grâce à l'identification et à la désignation des fournisseurs de services de santé.

#### **Priorité 3 – Renforcer la durabilité du système/mettre à profit la technologie**

Un système de soins de santé durable pour les francophones est un système qui reflète un engagement à divers niveaux à l'égard de soins centrés sur le patient, qui est responsable et qui produit de meilleurs résultats pour le patient et sa famille. Cela comprend :

- Les fournisseurs de services de santé désignés continuent de satisfaire aux critères des services en français.
- Les fournisseurs de services de santé identifiés continuent de travailler dans le but d'améliorer l'offre active de services en français et d'accroître leur capacité en matière de services en français.
- L'accès aux services de soins de santé est amélioré grâce à l'utilisation de solutions technologiques novatrices.

## Directives provinciales

### Accès

Améliorer l'intégration et l'accessibilité du système

### Contact

Moderniser les soins à domicile et en milieu communautaire

### Information

Améliorer la santé et le bien-être des Ontariens

### Protection

Assurer la viabilité et la qualité

#### Priorités du RLISS du Nord-Est

Améliorer l'accès et les temps d'attente

Renforcer la coordination des soins

Accroître la viabilité du système

#### Priorités du RLISS du Nord-Ouest

Bâtir un système intégré

- Améliorer l'expérience du patient en matière de soins
- Améliorer l'accès aux soins et réduire les iniquités
- Créer un cadre de cybersanté intégré
- Veiller à la responsabilisation et à la durabilité du système de santé

#### Priorités du RMEFNO

Accès

Prévention et promotion

Données probantes

Responsabilisation et participation

Approche collaborative

#### Priorités du plan d'action conjoint du RLISS du Nord-Est, du RLISS du Nord-Ouest et du RMEFNO

Améliorer la coordination des soins/l'expérience de soins des patients

Accroître l'accès et réduire les iniquités

Renforcer la durabilité du système/mettre à profit la technologie

## Priorités et objectifs du Plan d'action conjoint sur les services en français 2016-2019

<b>Priorité 1 – Améliorer la coordination des soins/l'expérience de soins des patients</b>
<b>Objectifs</b>
<b>Nord-Est</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cerner les lacunes dans le parcours des patients et améliorer la transition entre les soins pour les francophones.</li><li>• Appuyer l'application des principes directeurs en tant que lentille francophone par les RLISS et les fournisseurs de services de santé.</li><li>• Promouvoir l'utilisation de la variable linguistique par les fournisseurs de services de santé.</li><li>• Travailler avec des partenaires pour améliorer l'expérience des patients.</li></ul>
<b>Nord-Ouest</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer l'expérience des clients et les résultats pour les patients par un meilleur accès à des services de santé en français dans l'ensemble de la région du RLISS du Nord-Ouest.</li><li>• Appuyer l'application des principes directeurs en tant que lentille francophone par le RLISS et les fournisseurs de services de santé.</li><li>• Promouvoir l'utilisation de la variable linguistique par les fournisseurs de services de santé.</li><li>• Intégrer les soins par l'amélioration de la communication entre les fournisseurs de soins de santé, de façon à optimiser l'accès aux ressources en français à l'échelle des réseaux de district intégrés (RDI).</li></ul>
<b>Résultats prévus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Meilleure collecte de données sur la santé de la population francophone.</li><li>• Accès accru à des services de soins de santé de qualité en français pour la population francophone dans l'ensemble du continuum de soins.</li><li>• Orientation dans le système et coordination des services améliorées.</li><li>• Collaboration améliorée pour optimiser l'accès aux ressources en français parmi les fournisseurs de soins de santé et les autres intervenants.</li></ul>
<b>Indicateurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Liste d'activités cernées pour améliorer l'accès et l'expérience des patients dans la population francophone (groupes de discussion, sondages, activités de conception fondées sur l'expérience, exercices de cartographie du parcours des patients) à l'échelle des centres locaux de soins de santé, des réseaux de district intégrés (RDI) et des programmes régionaux dans le RLISS du Nord-Ouest.</li><li>• Nombre de fournisseurs de services de santé consignnant les données linguistiques pour cerner le patient francophone.</li><li>• Nombre de fournisseurs de services de santé ayant adopté la variable linguistique comme moyen d'identification du patient francophone (N.-E.).</li></ul>



<b>Priorité 2 – Accroître l'accès et réduire les iniquités</b>
<b>Objectifs</b>
<p><b>Nord-Est</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre le processus d'identification et de désignation des fournisseurs de services de santé.</li> <li>• Entreprendre l'examen annuel des progrès réalisés concernant les plans de mise en œuvre des services en français et les rapports présentés par les fournisseurs de services de santé identifiés.</li> <li>• Appuyer et mettre en œuvre des activités liées à l'offre active de services en français.</li> <li>• Cerner les besoins des francophones et en faciliter l'intégration dans la planification du système de santé.</li> </ul>
<p><b>Nord-Ouest</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre un processus d'identification des fournisseurs de services de santé au sein des RDI.</li> <li>• Recourir aux soins fondés sur des données probantes et en élargir l'utilisation pour améliorer l'adéquation des soins aux besoins de la population francophone.</li> <li>• Appuyer et mettre en œuvre des activités liées à l'offre active de services en français.</li> <li>• Cerner les besoins des francophones et en faciliter l'intégration dans la planification du système de santé.</li> </ul>
<p><b>Résultats prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accès à des services de soins de santé de qualité par l'offre active de services en français pour la communauté francophone.</li> <li>• Les francophones ont un accès équitable à un continuum de services de soins de santé grâce à l'identification et à la désignation des fournisseurs de services de santé.</li> </ul>
<p><b>Indicateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de désignation des services en français de fournisseurs de services de santé appuyées par les RLISS et le RMEFNO (N.-E.).</li> <li>• Nombre de fournisseurs de services de santé supplémentaires appuyés par les RLISS et le RMEFNO aux fins d'identification en tant que fournisseurs de services en français.</li> <li>• Nombre d'activités des RLISS et (ou) du RMEFNO visant à promouvoir l'offre active (présentations, ateliers, formation, ressources documentaires).</li> <li>• Nombre de fournisseurs de services de santé identifiés et désignés intégrant une approche d'offre active.</li> </ul>
<b>Priorité 3 – Renforcer la durabilité du système/mettre à profit la technologie</b>
<b>Objectifs</b>
<p><b>Nord-Est</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser la technologie pour améliorer l'accès à des soins durables de qualité.</li> <li>• Procéder, tous les trois ans, à une évaluation de tous les fournisseurs de services de santé désignés pour vérifier qu'ils satisfont toujours aux critères de désignation.</li> <li>• Surveiller la mise en œuvre des recommandations découlant de l'évaluation des fournisseurs de services de santé désignés.</li> </ul>

**Nord-Ouest**

- Soutenir et appuyer les fournisseurs de services de santé au moyen de la formation, de données et d'outils pour améliorer l'accès aux services en français.
- Mettre à profit des technologies novatrices améliorant l'accès aux soins et les résultats en matière de santé.
- Procéder, tous les trois ans, à une évaluation de tous les fournisseurs de services de santé identifiés à l'échelle des RDI en vue de mesurer l'amélioration dans l'accès aux services en français.

**Résultats prévus**

- Les fournisseurs de services de santé désignés continuent de satisfaire aux critères des services en français (N.-E.).
- Les fournisseurs de services de santé identifiés continuent de travailler dans le but d'améliorer l'offre active de services en français et d'accroître leur capacité en matière de services en français.
- L'accès aux services de soins de santé est amélioré grâce à l'utilisation de solutions technologiques novatrices.

**Indicateurs**

- Nombre d'examens et d'évaluations de plans de désignation existants effectués (N.-E.).
- Nombre d'évaluations de fournisseurs de services de santé identifiés à l'échelle des RDI (tous les trois ans) (N.-O.).
- Nombre de fournisseurs de services de santé participant au processus de collecte de données pour identifier les employés qui parlent le français.
- Nombre de solutions technologiques cernées pour améliorer l'accès aux services en français, et liste de ces solutions.



## MESURER LES PROGRÈS

Le plan d'action conjoint sur les services en français est conçu pour informer les différents intervenants au sein du système de santé des progrès réalisés dans l'amélioration de l'accès aux services en français. Les progrès seront mesurés au moyen d'indicateurs de rendement liés à chacune des priorités et à chacun des objectifs.

Le tableau suivant sera utilisé pour faire état des progrès des RLISS et du RMEFNO relativement aux trois principales priorités.

Indicateurs de rendement	Niveau de référence en date du 1 <sup>er</sup> avril 2016		1 <sup>er</sup> trimestre Du 1 <sup>er</sup> avril au 30 juin 2016		2 <sup>e</sup> trimestre Du 1 <sup>er</sup> juillet au 30 septembre 2016		3 <sup>e</sup> trimestre Du 1 <sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2016		4 <sup>e</sup> trimestre Du 1 <sup>er</sup> janvier 2017 au 31 mars 2017	
	N.-E.	N.-O.	N.-E.	N.-O.	N.-E.	N.-O.	N.-E.	N.-O.	N.-E.	N.-O.
<b>Priorité 1 – Améliorer la coordination des soins/l'expérience de soins des patients</b>										
Liste d'activités cernées pour améliorer l'accès et l'expérience des patients dans la population francophone (groupes de discussion, sondages, activités de conception fondées sur l'expérience, exercices de cartographie du parcours des patients) à l'échelle des centres locaux de soins de santé, des réseaux de district intégrés (RDI) et des programmes régionaux dans le RLISS du Nord-Ouest.										
Nombre de fournisseurs de services de santé consignnant les données linguistiques pour cerner le patient francophone.										
Nombre de fournisseurs de services de santé ayant adopté la variable linguistique comme moyen d'identification du patient francophone (N.-E.).										
<b>Priorité 2 – Accroître l'accès et réduire les iniquités</b>										
Nombre de demandes de désignation de fournisseurs de services de santé appuyées par les RLISS et le RMEFNO (N.-E.).										

Nombre de fournisseurs de services de santé supplémentaires appuyés par les RLISS et le RMEFNO aux fins d'identification en tant que fournisseurs de services en français.										
Nombre d'activités des RLISS et (ou) du RMEFNO visant à promouvoir l'offre active (présentations, ateliers, formation, ressources documentaires).										
Nombre de fournisseurs de services de santé identifiés et désignés intégrant une approche d'offre active.										
<b>Priorité 3 – Renforcer la durabilité du système/mettre à profit la technologie</b>										
Nombre d'examens et d'évaluations de plans de désignation existants effectués (N.-E.).										
Nombre d'évaluations de fournisseurs de services de santé identifiés à l'échelle des RDI (tous les trois ans) (N.-O.).										
Nombre de fournisseurs de services de santé participant au processus de collecte de données pour cerner les employés qui parlent le français.										
Nombre de solutions technologiques cernées pour améliorer l'accès aux services en français, et liste de ces solutions.										

## CONCLUSION

Il est clair que le système de soins de santé comme nous le connaissons continue de se transformer de façon à mieux répondre aux besoins des particuliers et des communautés en matière de soins de santé. Le RLISS du Nord-Est, le RLISS du Nord-Ouest et le RMEFNO sont résolus à travailler ensemble, en collaboration avec les fournisseurs de services de santé et les partenaires communautaires, pour assurer un plus solide continuum de soins coordonnés centré sur des soins accessibles aux francophones.

Nous reconnaissons le besoin de remettre en question le statu quo et de chercher des approches novatrices permettant d'offrir des services de soins de santé équitables de qualité aux communautés francophones, de sorte que les gens puissent prendre en main leur santé.

Nous reconnaissons également la nécessité de mettre l'accent sur l'équité et le respect dans la prestation des services de santé et d'appuyer l'application des *principes directeurs* pour contribuer au processus de prise de décisions et à la détermination de la ligne de conduite à adopter.

Nous convenons qu'il est important de recueillir de l'information sur la population francophone pour effectuer une planification en fonction des besoins des francophones en matière de soins de santé.

Nous croyons qu'un plan d'action conjoint triennal sur les services en français permettra une meilleure harmonisation avec les priorités du ministère, des RLISS et du RMEFNO. Il donnera aussi davantage l'occasion de mettre en œuvre des mesures et de recueillir des données liées à l'amélioration de l'accès de la population francophone aux services de santé.

Le présent plan d'action conjoint sur les services en français reflète la nature collaborative des travaux menés par le RLISS du Nord-Est, le RLISS du Nord-Ouest et le RMEFNO. Il montre les progrès réalisés dans la poursuite d'un objectif commun, celui d'améliorer la qualité et l'équité des services de soins de santé offerts aux francophones.

## **Annexe A**

### **Le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario – le RLISS du Nord-Est – le RLISS du Nord-Ouest**

#### **Principes directeurs pour l'application de la lentille francophone**

Les principes directeurs suivants reposent sur la reconnaissance que l'engagement envers l'équité et le respect de la diversité dans les communautés doivent guider le système de santé et que la langue et la culture jouent un rôle essentiel dans la prestation de services de santé. Notre objectif est de promouvoir l'amélioration de la santé et du bien-être de la population francophone en assurant l'accès équitable à des services de santé de qualité en français.

1. Reconnaître le rôle essentiel de la communauté franco-ontarienne dans le Nord de l'Ontario et encourager la population francophone à prendre les mesures et à faire les efforts qui s'imposent pour préserver leur langue et leur culture.
2. Sensibiliser les fournisseurs de services de santé à l'importance de reconnaître les besoins ainsi que les différences culturelles et linguistiques de la communauté francophone qu'ils desservent. L'utilisation de la variable linguistique auprès des clients et des patients francophones est un moyen d'atteindre cet objectif.
3. Garantir que l'accès aux services en français soit communiqué clairement, visible et disponible en tout temps, et que les services soient de qualité équivalente à ceux offerts en anglais.
4. S'assurer que l'évaluation de l'état des services en français des fournisseurs de services de santé, y compris la culture francophone et le climat de travail chez certains fournisseurs, fasse partie du processus de planification du système de santé, et ce, afin de préserver ou d'améliorer la prestation de services en français et d'atténuer toute conséquence négative inattendue découlant de changements du système.
5. Reconnaître que certains des besoins en matière de soins de santé des membres de la minorité linguistique sont différents de ceux de la majorité. Il faut tenir compte de cette réalité en favorisant, dans tous les secteurs de la santé, le développement de services de santé en français adaptés aux différences culturelles.
6. Promouvoir la vitalité linguistique et culturelle des professionnels de la santé et des autres employés francophones qui offrent des services de santé ou des soins en français.
7. Encourager la collaboration entre les intervenants du système de soins de santé et les partenaires de la communauté francophone afin d'identifier les besoins de la population francophone et de fixer les priorités en matière de planification.

## Annexe B

Les entités de planification des services de santé en français reconnaissent :

- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> le besoin d'une approche provinciale pour identifier les francophones à des fins de planification;
- <sup>35</sup>/<sub>17</sub> le besoin urgent de congruence dans les questions, compte tenu des initiatives d'identification des francophones en cours d'élaboration dans plusieurs régions de la province.

### *Position adoptée*

En l'absence d'une directive provinciale, les entités adoptent et recommandent l'utilisation des questions qui suivent, dans le respect de l'esprit de la Définition inclusive de francophone (DIF), pour identifier les francophones à des fins de planification.

Les questions sont les suivantes :

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

***R. : Français, anglais, autre***

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

***R. : Français, anglais***

La deuxième question permet l'inclusion des nouveaux arrivants dont la langue maternelle n'est pas le français, mais qui ont une connaissance et une compréhension du français comme langue officielle, et ce, tel qu'avancé par la DIF.