



## **NOTE DE SERVICE**

**Destinataires :** Équipes Santé Ontario (ESO) du Nord-Est de l'Ontario qui présentent une candidature complète, qui sont en cours de développement ou qui sont à l'étape d'exploration

**Expéditrices :** Monique Rocheleau, directrice générale adjointe, Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (Réseau)  
Cynthia Stables, directrice principale, Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord-Est

**Objet :** **Prise en considération des services de santé en français et accès des francophones du Nord-Est de l'Ontario à des services de santé en français dans le cadre des ESO**

---

Les services de santé en français sont essentiels à l'équité en matière de santé et à la prestation de soins de qualité. Ils constituent un aspect clé d'un système de santé efficace, sécuritaire et centré sur le patient.

La présente note de service et le document qui l'accompagne ont été mis au point pour aider les fournisseurs de services de santé du Nord-Est de l'Ontario qui préparent une candidature pour devenir une équipe Santé Ontario. Ils décrivent la façon d'inclure la perspective des francophones tout au long du processus de candidature et d'assurer que les francophones ont un accès équitable aux soins de santé.

À ce jour, le RLISS du Nord-Est et le Réseau ont collaboré pour améliorer la coordination des services et l'expérience des patients, accroître l'accès aux services en français, réduire les inégalités et renforcer la durabilité des services de santé en français dans le Nord-Est de l'Ontario. Les RLISS du Nord-Ouest et du Nord-Est ont travaillé avec le Réseau afin d'élaborer une [trousse d'outils pour les services en français](#) (cliquez pour y accéder) à l'intention des fournisseurs de services de santé pour aider à planifier l'offre de services en français.

Le Réseau a mis en place un programme de formation en ligne de six modules sur l'offre active. Ce programme facile à suivre prend moins de cinq heures et les participants reçoivent un certificat après qu'ils l'auront terminé. Les modules permettent de suivre des séances flexibles de 45 minutes au cours de plusieurs semaines. Pour accéder à la formation, cliquez [ici](#).

Faire une offre active consiste à offrir de façon proactive au patient au premier point de contact des services dans la langue officielle de son choix. Cela signifie que le patient peut s'exprimer et être servi dans la langue officielle avec laquelle il se sent le plus à l'aise – que ce soit l'anglais ou le français.

Il y a plusieurs autres moyens de démontrer l'engagement de votre équipe à répondre aux besoins en matière de santé de près du quart de la population du Nord-Est de l'Ontario (23 %) qui indique le français

comme langue de préférence. Par exemple, comment identifiez-vous les clients francophones afin d'assurer la prestation de services en français tout au long du continuum de soins?

Veillez tenir compte de ce qui suit dans le cadre du processus de candidature pour devenir une équipe Santé Ontario :

- Les ESO seront responsables de la mise en œuvre des services de santé en français dans leur zone géographique;
- Les ESO seront responsables de fournir des services de santé qui répondent aux besoins de leurs communautés, y compris les francophones;
- Les ESO doivent reconnaître la valeur des services de santé en français et la façon dont ils contribuent à un système de santé centré sur les personnes pour la proportion francophone de la population;
- L'intégration des principes relatifs aux services de santé en français dans toutes les initiatives des ESO permettra d'accroître l'accès à ces services partout dans la province.

Nous espérons que le document ci-joint vous sera utile dans votre parcours en vue de devenir une équipe Santé Ontario. N'hésitez pas à communiquer avec notre organisme si vous avez besoin d'aide.