

# ÉTUDE SPÉCIALE

La désignation :  
[Re]vitaliser les services en français

Mars 2018

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario

Vous pouvez commander des exemplaires gratuits de ce résumé et de nos autres publications en communiquant avec le Commissariat.

Par la poste:

Commissariat aux services en français

800, rue Bay, bureau 402

Toronto (Ontario) M5S 3A9

Par courriel : [flsc-csf@csfontario.ca](mailto:flsc-csf@csfontario.ca)

Numéro sans frais : 1 866 246-5262

À Toronto : 416 847-1515

Télécopieur : 416 847-1520

ATS (téléimprimeur) : 416 640-0093

Ce document est également disponible en format accessible (HTML) et en format PDF au [csfontario.ca](http://csfontario.ca) sous la rubrique « Publications ».

NOTE : L'usage du masculin dans ce rapport vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2018

ISBN 978-1-4868-1682-8 (imprimé)

ISBN 978-1-4868-1684-2 (PDF)

ISBN 978-1-4868-1683-5 (HTML)

# TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| <b>Introduction</b> .....   | 1  |
| <b>Objet et intérêt de l'Étude sur la désignation des organismes</b> .....  | 1  |
| <b>Méthodologie de l'étude</b> .....  | 2  |
| <b>I - Approche conceptuelle : Qu'est-ce que la désignation en Ontario? Quel est son processus?</b> .....   | 4  |
| 1. Le cadre législatif et réglementaire de la désignation en Ontario.....   | 4  |
| 1.1 La <i>Loi sur les services en français</i> .....  | 4  |
| 1.2 Définitions selon la <i>Loi sur les services en français</i> .....  | 4  |
| 1.3 La désignation est-elle volontaire? .....   | 6  |
| 2. Les critères et le processus de désignation .....  | 7  |
| 2.1 Critères de désignation.....  | 7  |
| 2.2 Processus de désignation.....   | 8  |
| 2.3 Délais de la demande de désignation .....   | 10 |
| 2.4 Révocation de la désignation .....  | 10 |
| 3. Les outils et processus d'accompagnement à la désignation .....  | 12 |
| 3.1 L'outil du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.....  | 12 |
| 3.2 Le mécanisme de « clauses » ou rapport sur la conformité des ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires ..... | 13 |
| 3.3 Les attestations de conformité comme outil d'évaluation formelle de la désignation.....   | 14 |
| 4. La question de « l'identification des organismes ».....  | 14 |
| 4.1 Définition.....   | 15 |
| 4.2 Acteurs et le processus de l'identification .....   | 15 |
| 4.3 Enjeux de l'identification des organismes en santé.....   | 15 |
| 5. Le rôle des instances gouvernementales et communautaires dans le processus de désignation...16   |    |
| 5.1 Ministère des Affaires francophones .....   | 16 |
| 5.2 Autres ministères / les coordonnateurs des services en français / les superviseurs de programmes.....   | 16 |
| 5.3 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) .....  | 17 |
| 5.4 Entités de planification des services de santé en français .....  | 17 |
| 5.5 Commissariat aux services en français .....   | 18 |
| 5.6 Organismes communautaires francophones.....   | 18 |
| <b>II - Constats, enjeux, pistes de solutions et recommandations du processus de désignation</b> .....  | 19 |
| 1. Valorisation de la désignation.....  | 19 |
| 2. Critères de la désignation .....   | 20 |
| 3. Échéanciers de la désignation .....  | 24 |
| 4. Rôle des acteurs de la désignation.....  | 25 |
| 5. Accompagnement pré-désignation.....  | 26 |
| 6. Évaluation du processus de désignation.....  | 27 |
| <b>III - Proposition de solutions pour une désignation qui correspond aux enjeux de l'offre de services aux personnes</b> .....                                       | 28 |
| 1. Renouveler la désignation au moyen d'un processus amélioré.....  | 28 |
| 2. Faire de la désignation partielle, une véritable désignation partielle.....  | 28 |
| <b>IV - Conclusion</b> .....  | 33 |
| <b>V - Annexes</b> .....  | 35 |
| Annexe 1 - Rapport du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario .....  | 35 |
| Annexe 2 - Formulaire de demande de désignation du ministère des Affaires francophones .....  | 56 |
| Annexe 3 - Profils de quelques organismes.....  | 66 |



# INTRODUCTION

## Objet et intérêt de l'étude sur la désignation des organismes

La *Loi sur les services en français*<sup>1</sup> prévoit la possibilité pour un organisme de se faire désigner en vue de pérenniser la prestation de services en français. Cette procédure garantit une offre permanente de services en français tout en répondant aux besoins spécifiques de la population francophone desservie<sup>2</sup>.

Toutefois, plusieurs années après la mise en place de ce mécanisme législatif, force est de constater que l'offre de services en français n'a soit pas augmenté dans plusieurs secteurs essentiels<sup>3</sup> ou est souvent de moindre qualité. En effet, certains organismes désignés ne semblent plus satisfaire à plusieurs exigences de leur désignation ou encore ne bénéficient pas d'un soutien approprié après l'obtention de leur désignation<sup>4</sup> pour maintenir la qualité de l'offre de services en français. De plus, les organismes qui veulent se faire désigner en sont parfois dissuadés par la rigidité des critères et l'opacité du processus de traitement des demandes de désignation. Cette situation affecte nécessairement l'offre de services en français et par conséquent l'épanouissement des communautés francophones en Ontario.

Au cours des dix dernières années, le commissaire aux services en français a effectué de nombreuses recommandations sur le sujet de la désignation des organismes en Ontario. Déjà dans son premier rapport annuel, il indiquait que même si la désignation garantissait la permanence du service, elle souffrait de l'absence d'un processus d'imputabilité qui affectait la qualité du service en français offert par les organismes désignés<sup>5</sup>. Dans son rapport annuel 2011-2012, il revenait de façon extensive sur ce processus, notamment sur l'harmonisation des critères de désignation et sur la mise en place d'un mécanisme d'imputabilité plus cohérent. Il recommandait à

« la ministre déléguée aux Affaires francophones d'établir une directive obligatoire sur le processus de désignation des organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*, après avoir dûment consulté des représentants de la communauté et des organismes désignés. Cette directive devrait être mise en place pour l'année 2013-2014 et devrait inclure :

- a. Des critères de désignation harmonisés (...);
- b. Des mécanismes d'imputabilité transparents et accessibles au public;
- c. Un mécanisme de résolution de plaintes mis à la disposition des usagers des services;
- d. Une évaluation trisannuelle obligatoire et indépendante basée sur l'ensemble des critères de désignation, y compris celui de la gouvernance; cette évaluation devra aussi comprendre des mesures correctives si nécessaires<sup>6</sup> ».

---

1 *Loi sur les services en français*, L.R.O. 1990, Chap. F.32 (« *Loi sur les services en français* »).

2 Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2011-2012 : Droits devant* (« *Rapport annuel 2011-2012* »), [http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2012/06/CSF\\_rapport\\_annuel\\_2011\\_2012.pdf](http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2012/06/CSF_rapport_annuel_2011_2012.pdf), p. 14.

3 Dans le domaine de la santé par exemple, peu de fournisseurs de services de santé spécialisés ont déposé une demande de désignation dans la région du Grand Toronto.

4 Les entrevues menées dans le cadre de cette étude ont confirmé cette absence d'accompagnement après l'obtention de la désignation.

5 Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2007-2008 : Ouvrir la voie*, [http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2008/06/CSF\\_RapportAnnuel\\_0708.pdf](http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2008/06/CSF_RapportAnnuel_0708.pdf), p. 13.

6 *Rapport annuel 2011-2012*, p. 4.

Suite à ce rapport, le gouvernement répondit à ces recommandations par la mise en place en 2012 d'un groupe de travail pour réformer le processus de désignation. À la suite des travaux de ce groupe de travail, un nouveau processus de désignation avec des critères harmonisés a été adopté. Un processus d'imputabilité a également été établi par l'émission d'un certificat de conformité accordé aux organismes désignés tous les trois ans. Malgré la mise en place de toutes ces mesures gouvernementales, il n'en demeure pas moins vrai que le processus de désignation reste confronté à des difficultés qui affectent son attractivité auprès des fournisseurs de services. Il s'agit notamment de la rigidité des critères d'évaluation, de la méconnaissance du processus de révocation de la désignation, de l'absence d'accompagnement pré et post désignation et de l'imputabilité des fournisseurs de services désignés. C'est donc à juste titre que le commissaire dans son dixième rapport annuel recommandait à

« la ministre déléguée aux Affaires francophones, pour l'année financière 2017-2018, de rédiger et de mettre en œuvre une directive qui appuiera le nouveau plan de désignation d'organisme élaboré par l'Office des affaires francophones, comprenant des critères simplifiés, une évaluation triennale obligatoire et indépendante, ainsi que des mécanismes d'imputabilité transparents et des rapports d'évaluation accessibles, suite à la désignation<sup>7</sup> ».

C'est dans la perspective de cette dernière recommandation, mais également pour refléter ses nouvelles orientations stratégiques, que le Commissariat aux services en français initie cette étude spéciale sur la désignation en Ontario. Par ailleurs, il faut noter que la refonte du processus de désignation est inscrite dans la lettre de mandat de la première ministre à la ministre déléguée aux Affaires francophones<sup>8</sup>.

L'objectif général de cette étude spéciale est de faire l'état des lieux du processus de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* et du *Règlement 398/93*<sup>9</sup> dans sa formule actuelle, mais surtout de formuler des recommandations pour son amélioration à partir d'une analyse de l'expérience des acteurs impliqués, c'est-à-dire les intervenants gouvernementaux et les responsables des organismes désignés ou aspirants à une désignation. Devant les constantes mutations de l'offre de services aux personnes en Ontario, il apparaît plus que nécessaire de moderniser ce mécanisme important pour augmenter l'offre de services en français pour ainsi contribuer à l'épanouissement de la communauté francophone de l'Ontario.

## Méthodologie de l'étude

La méthodologie adoptée pour conduire cette étude spéciale comprend trois axes, le premier étant une revue de la littérature. Elle a permis de décrire le processus de désignation dans sa pratique actuelle, de connaître les critères de désignation, de définir le rôle des différents acteurs et d'identifier les outils d'accompagnement.

---

7 Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2016-2017 : Prendre notre place*, [http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2017/05/OFLSC-264973-Rapport-annuel-2016\\_17-FRE\\_4-web.pdf](http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2017/05/OFLSC-264973-Rapport-annuel-2016_17-FRE_4-web.pdf), p. 25.

8 <https://www.ontario.ca/fr/page/lettre-de-mandat-de-septembre-2016-affaires-francophones> (Page consultée en octobre 2017).

9 *Désignation d'organismes offrant des services publics*, Règl. de l'Ont. 398/93 (« *Règlement 398/93* »).

Le second axe méthodologique a consisté à 25 entrevues avec des acteurs impliqués dans le processus de désignation. Il s'agit d'intervenants qui accompagnent des organismes dans leur demande de désignation et des directions générales ou des membres de l'équipe de direction d'organismes désignés, identifiés ou en voie de désignation. Ces entrevues ont permis d'avoir la perspective d'acteurs impliqués directement dans le processus de désignation. Sur la base d'un questionnaire élaboré à cet effet, le Commissariat a obtenu leurs avis sur les défis du processus de désignation et sur les possibles améliorations à apporter pour l'adapter aux réalités actuelles.

Le troisième axe méthodologique est l'analyse de données quantitatives. En effet, le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a fourni une évaluation détaillée des performances de 149 organismes désignés et identifiés œuvrant dans le domaine de la santé sur la base des critères exigés pour obtenir une désignation<sup>10</sup>. Cette étude quantitative a permis d'identifier les critères et exigences de désignation les plus et les moins difficiles à satisfaire par les organismes désignés et identifiés et les facteurs qui contribuent à la satisfaction ou à la non-satisfaction desdits critères et exigences.

L'étude est divisée en trois grandes sections. La première présente le cadre et le processus de désignation en Ontario dans sa forme actuelle. La seconde section discute des constats, enjeux, et les pistes de solutions et recommandations dégagées au cours de l'analyse, notamment durant les entrevues avec les intervenants et les responsables des organismes désignés ou candidats à une désignation. La troisième section présente de manière précise des recommandations pour le renforcement du processus de désignation.

---

<sup>10</sup> Le ministère des Affaires francophones de l'Ontario (MAFO) a établi une directive qui précise 5 critères et 34 exigences qui doivent être satisfaites pour obtenir le statut d'organisme désigné sous la *Loi sur les services en français* (voir document en annexe 2).

# I - APPROCHE CONCEPTUELLE : QU'EST-CE QUE LA DÉSIGNATION EN ONTARIO ? QUEL EST SON PROCESSUS ?

## 1. Le cadre législatif et réglementaire de la désignation en Ontario

En Ontario, la désignation d'un organisme est un processus à la fois légal et administratif qui suit des règles et procédures prescrites par la *Loi sur les services en français* et le *Règlement 398/93* et aussi les directives du ministère des Affaires francophones.

### 1.1 La *Loi sur les services en français*

La *Loi sur les services en français* fut adoptée à l'unanimité le 18 novembre 1986 et est entrée en vigueur en 1989. Elle reconnaît l'importance historique et culturelle du français en Ontario et garantit par conséquent son utilisation dans les institutions et les structures du gouvernement de l'Ontario. Par ailleurs, une place importante lui est accordée dans l'armature juridique de l'Ontario puisqu'elle bénéficie d'une interprétation large et généreuse reconnue par la Cour d'appel de l'Ontario qui elle-même s'appuie sur le principe structurel du respect et de la protection des minorités<sup>11</sup>. C'est donc la *Loi sur les services en français* qui définit les dispositions du processus de désignation.

### 1.2 Définitions selon la *Loi sur les services en français*

Deux termes sont essentiels pour la définition du processus de désignation selon la *Loi sur les services en français* : il s'agit « d'organisme gouvernemental » et de « services ». Ainsi, selon la *Loi sur les services en français* un organisme gouvernemental est :

- (a) un ministère du gouvernement de l'Ontario, sauf que les établissements psychiatriques, les foyers et les collèges d'arts appliqués et de technologie administrés par un ministère ne sont pas inclus, à moins d'être désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics ;
- (b) un conseil, une commission ou une personne morale dont la majorité des membres ou des administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil;
- (c) une personne morale à but non lucratif ou une organisation semblable, qui fournit un service au public, reçoit des subventions qui sont prélevées en tout ou en partie sur les deniers publics, et est désignée par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;

---

<sup>11</sup> Voir *Lalonde c. Ontario (Commission de restructuration des services de santé)*, 2001 CanLII 21164 (ONCA), par. 127-187, («*Lalonde c Ontario, ONCA*»).

(d) un foyer de soins de longue durée au sens de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics, autres qu'un foyer municipal ou un foyer commun ouvert aux termes de la partie VIII de cette loi, ou un foyer de soins spéciaux au sens de la *Loi sur les foyers de soins spéciaux* qui est désigné par les règlements en tant qu'organisme offrant des services publics;

(e) un fournisseur de services au sens de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* ou un conseil d'administration au sens de la Loi sur les conseils d'administration de district des services sociaux qui sont désignés par les règlements en tant qu'organismes offrant des services publics<sup>12</sup>.

Le terme « service » est défini selon la *Loi sur les services en français* comme étant un « service ou procédure qu'un organisme gouvernemental ou une institution de la Législature fournit au public »<sup>13</sup>. Ces deux termes ainsi clarifiés, la désignation est donc le processus par lequel le lieutenant-gouverneur en conseil désigne un organisme pour offrir des services en français. En d'autres termes, il s'agit d'une reconnaissance officielle par la province de la compétence d'un organisme à offrir des services en français<sup>14</sup>. Cette reconnaissance résulte de la démonstration par l'organisme candidat qu'il satisfait les critères et exigences définis par le ministère des Affaires francophones de l'Ontario<sup>15</sup>.

Dans la décision *Lalonde c Ontario (Commission de restructuration des services de santé)*, lorsqu'elle discutait de l'importance du statut de désignation de l'hôpital Montfort, la Cour d'appel de l'Ontario reprenait les lignes de la Cour divisionnaire de l'Ontario et soulignait que :

[L]a collectivité francophone de l'Ontario avai[t] acquis un droit reconnu par la législation de recevoir des services de santé dans un milieu vraiment francophone à l'Hôpital Monfort [sic], et pouvai[t] s'attendre à recevoir ces services de qualité qui soient aussi étendus qu'ils l'étaient à Monfort [sic], y compris l'existence d'un centre de formation qui garantissait l'enseignement aux professionnels de la médecine en français<sup>16</sup>.

Selon l'article 9 de la *Loi sur les services en français*, cette désignation peut être restreinte à des services précis qu'offre l'organisme désigné ; on parle ainsi de désignation partielle. Dans ce cadre-ci, le *Règlement 398/93* précise les services spécifiques de l'organisme qui sont désignés en vertu de la loi. Il faut souligner que dans sa forme actuelle, cette désignation partielle ne réduit pas le nombre de critères (5) et exigences (34) à satisfaire pour obtenir une désignation.

La désignation repose sur les deux piliers fondamentaux que sont les piliers transactionnel et identitaire.

---

12 *Loi sur les services en français*, art.1.

13 *Loi sur les services en français*, art.1.

14 <http://www.rssfe.on.ca/nos-priorites/appuyer-la-designation/qu-est-ce-que-la-designation/> (page consultée en septembre 2017).

15 <https://www.ontario.ca/fr/page/services-gouvernementaux-en-francais> (page consultée en juillet 2017).

16 *Lalonde c. Ontario, ONCA*, par. 127.

Sur le plan transactionnel, le gouvernement, au moyen du Règlement 398/93, désigne des organismes, notamment afin de garantir la pérennité des services en français. Le public a ainsi le droit, garanti par la *Loi*, de recevoir des services en français de ces organismes. Cette prestation de services s'avère indispensable, voire critique, surtout dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la justice et des services sociaux et communautaires, ou encore pour desservir les personnes vulnérables que sont les aînés et les enfants. En d'autres mots, au moyen d'une désignation, le gouvernement annonce au public que ce service est disponible, important, nécessaire et protégé. Cet engagement gouvernemental n'est pas pris à la légère puisque les articles 7 et 10 de la *Loi* encadrent fortement la révocation du statut d'organisme désigné.

Sur le plan identitaire, en plus d'améliorer la prestation générale de services en français, la désignation contribue au développement et à l'épanouissement de la communauté francophone. En effet, les organismes désignés constituent un réseau d'institutions où le citoyen francophone peut recevoir de manière active des services en français. Que ce soit dans les institutions scolaires, les centres communautaires, ou même les hôpitaux, ce réseau appuie et accompagne les francophones dans leurs activités quotidiennes. D'ailleurs, la Cour d'appel de l'Ontario confirme dans l'arrêt Lalonde, que les organismes sont plus que des fournisseurs de services, mais qu'ils sont aussi des symboles, des reflets de la vitalité de la communauté francophone.

La *Loi sur les services en français* partage ces mêmes piliers. Ainsi, du côté transactionnel, en vertu de l'article 5, le public a le droit de recevoir des services en français des ministères et organismes gouvernementaux et de communiquer en français avec eux. Les ministères, par exemple, doivent s'assurer que la prestation de leurs services est équitable et adaptée aux besoins des francophones. Toutefois, cette offre de services ne se fait pas dans un vacuum, mais s'inscrit dans le contexte du préambule de la *Loi*. Ce dernier indique explicitement que :

« L'Assemblée législative reconnaît l'apport du patrimoine culturel de la population francophone et désire le sauvegarder pour les générations à venir ; et [...] qu'il est souhaitable de garantir l'emploi de la langue française dans les institutions de la Législature et du gouvernement de l'Ontario ».

La *Loi* a également une composante identitaire puisqu'elle est la source de la création d'un réseau d'organismes désignés qui contribuent eux-mêmes à la protection de la culture francophone en Ontario. La création, par des lois, d'institutions francophones comme l'Université de l'Ontario français ou encore le Commissariat aux services en français de l'Ontario en sont une illustration. La majorité des francophones connaissent la *Loi*, se reconnaissent dans la *Loi*, et associent la protection de leur langue et de leur culture aux diverses obligations du gouvernement contenues dans la *Loi*.

### 1.3 La désignation est-elle volontaire ?

Le gouvernement de l'Ontario reçoit depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les services en français*, des demandes de désignation de la part d'organismes seulement sur une base volontaire. Cette interprétation ne semble pas correspondre à la lettre et à l'esprit de la loi et cela pour trois raisons fondamentales. Premièrement, il est parfaitement plausible que le législateur voulait simplement permettre au gouvernement de choisir certains organismes qui reçoivent des fonds publics et qui ont

une capacité à offrir des services en français pour les désigner. D'ailleurs, il est explicitement indiqué que seules les universités ont le pouvoir de refuser une désignation en vertu de l'article 9.(2) de la *Loi sur les services en français*; elles doivent consentir à leur désignation. Cet article voulait protéger les universités de l'imposition d'une désignation ; ce qui veut dire que les autres organismes n'ont pas pareille protection et peuvent par conséquent être obligés de se désigner.

Deuxièmement, le ministère des Affaires francophones a le pouvoir de recommander la désignation d'organismes en vertu de l'article 12.(2) b) de la *Loi sur les services en français*. Ceci confirme dans une certaine mesure que la désignation n'a jamais été conçue comme étant un processus absolument volontaire.

Finalement, les organismes désignés reçoivent des fonds publics pour offrir des services au public. Leur gouvernance et leurs finances ne sont pas à l'abri de vérification et d'imputabilité réservées aux entités publiques comme les ministères et les sociétés d'État.

Dans le domaine de la santé par exemple, bien que certains fournisseurs de services de santé soient désignés partiellement ou entièrement, il y a plus de 200 fournisseurs dont les services ont été identifiés<sup>17</sup>, mais qui n'ont jamais demandé de désignation. Cette identification leur fut conférée étant donné l'importance et le caractère spécialisé des services qu'ils offrent. Maintenant, il revient aux Réseaux locaux d'intégration des services de santé (« RLISS ») en collaboration avec leurs entités de planification des services de santé en français de planifier et de financer les services offerts par ces fournisseurs pour soutenir la planification régionale et renforcer les capacités des bureaux de services de santé en français. Pour assurer une prestation de services de santé en français, les RLISS peuvent demander la désignation partielle de ces fournisseurs de services de santé pour garantir la pérennité de certains services en français.

## 2. Les critères et le processus de désignation

### 2.1 Critères de désignation

Le statut d'organisme désigné en Ontario est attribué sur la base de critères et exigences définis par le ministère des Affaires francophones de l'Ontario (Annexe 2). Selon lui, ils ont été élaborés à la suite de consultations avec les autres ministères du gouvernement de l'Ontario et les membres de la communauté francophone. Cinq (5) critères et trente-quatre (34) exigences encadrent le processus de désignation. Il s'agit :

- I. **L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant les compétences requises en français.**

L'organisme doit garantir la permanence de la prestation des services en français fournis au public. Il doit intégrer la prestation des services en français à ses règlements administratifs, à ses politiques et à ses mécanismes de contrôle de la qualité des services<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> L'identification sera traitée dans la section 4 de cette étude.

<sup>18</sup> [http://rssfe.on.ca/upload-ck/guide\\_designation\\_2013.pdf](http://rssfe.on.ca/upload-ck/guide_designation_2013.pdf), p. 10 (page consultée en septembre 2017).

- II. **L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active.**
- III. **La représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie.**
- IV. **Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction.**
- V. **Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français.**

En d'autres termes, pour être désigné conformément à la *Loi sur les services en français*, l'organisme doit assurer une représentation adéquate de la collectivité francophone à son conseil d'administration et au sein de son équipe de direction<sup>19</sup>.

La démonstration du respect de ces critères par l'organisme candidat à une désignation se fait au moyen de la satisfaction de trente-quatre (34) exigences de conformité (Annexe 2). Ces exigences de conformité sont plus spécifiques et précisent les grands thèmes que sont :

- Les services directs à la clientèle;
- La gouvernance et l'imputabilité;
- La composition du conseil d'administration;
- La présence francophone dans la haute direction;
- L'identité visuelle de l'organisme avec l'affichage et les moyens de communication;
- Les ressources humaines avec le recrutement et la formation du personnel bilingue; et
- L'appui de la communauté par le biais de lettres de soutien de leaders communautaires.

Bien qu'il existe dans le formulaire une certaine correspondance entre les critères et les exigences, il apparaît nécessaire de clairement expliciter en quoi et comment les trente-quatre (34) exigences encadrent et contribuent à la satisfaction des cinq (5) critères.

## 2.2 Processus de désignation

La demande de désignation diffère d'un ministère à un autre pour ce qui est de l'accompagnement, de l'évaluation et des délais de traitement de la demande. Cependant, de manière générale, elle comprend quatre principales étapes (Annexe 2) :

- La pré-demande de désignation;
- L'évaluation du ministère responsable et/ou qui finance l'organisme;
- L'évaluation du ministère des Affaires francophones;
- L'obtention officielle de la désignation.

---

<sup>19</sup> [http://rssfe.on.ca/upload-ck/guide\\_designation\\_2013.pdf](http://rssfe.on.ca/upload-ck/guide_designation_2013.pdf), p. 11 (page consultée en septembre 2017).

## La pré-demande de désignation

C'est l'étape au cours de laquelle l'organisme exprime son intention de faire une demande de désignation. Pour le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, cette manifestation d'intention peut s'effectuer auprès des coordonnateurs de services en français des RLISS ou du personnel des Entités de planification des services de santé en français. Pour les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires, elle s'effectue auprès des superviseurs de programmes. Pour les autres ministères, elle s'effectue auprès des coordonnateurs de services en français au sein de chaque ministère.

En règle générale, l'organisme candidat à la désignation est soit un organisme identifié pour ce qui est du domaine de la santé<sup>20</sup> ou un organisme ayant développé au fil des années une certaine capacité à offrir des services en français<sup>21</sup>. Une fois la manifestation d'intention exprimée, l'organisme candidat travaille avec les structures d'accompagnement que sont les Entités de planification des services de santé en français et le coordonnateur des services en français du RLISS pour compléter la demande et s'assurer du respect des critères et des exigences du ministère des Affaires francophones. À la fin de cette étape, elle reçoit dans certains cas l'approbation de la structure d'imputabilité, c'est-à-dire le RLISS pour ce qui est du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou du superviseur de programme pour les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires. La demande est donc transférée pour la deuxième étape. Dans le cas où il n'existe pas de structure d'imputabilité, la demande complète est transférée directement depuis l'organisme candidat au ministère responsable ou qui le finance.

## L'évaluation par le ministère responsable ou qui finance l'organisme candidat

Une fois que l'organisme candidat considère son dossier complet ou encore que sa demande a été approuvée par la structure accompagnatrice et la structure d'imputabilité<sup>22</sup>, celle-ci est transférée au ministère qui le finance pour une autre évaluation. Cette évaluation s'appuie elle aussi sur les critères et les exigences du ministère des Affaires francophones. Elle a pour objectif de s'assurer que le dossier transmis respecte les exigences et les critères de la désignation. Après l'approbation du ministère responsable, la demande est transférée au ministère des Affaires francophones.

## L'évaluation du ministère des Affaires francophones

Le ministère des Affaires francophones conclut le processus en effectuant une ultime évaluation de la demande. Lorsqu'il l'a terminée, il approuve la demande de désignation qui est transmise au bureau de la ministre pour une confirmation officielle.

---

20 La question de l'identification sera traitée dans la section 4.

21 Elle peut être à la clause 2 ou 3 dans le système du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse qui encadre la progression d'agences dans leur capacité d'offrir des services en français. Le mécanisme des clauses sera détaillé dans la section 3.

22 Plusieurs ministères (tels que ceux du Procureur général, ou de l'Éducation) n'ont pas de structure d'accompagnement ou d'imputabilité. Dans ce cas, une fois la demande complétée, elle est transmise au ministère qui finance pour évaluation et approbation.

## L'obtention de la désignation

La ministre des Affaires francophones confirme la désignation qui est soumise au conseil des ministres pour approbation puis transmise à la lieutenante-gouverneure qui l'approuve formellement. Cette confirmation est rendue officielle dans la Gazette de l'Ontario.

Comme on peut s'en rendre compte, le processus de désignation est composé de trois évaluations qui toutes s'appuient sur les mêmes critères et exigences. Cette redondance dans le processus a un impact sur les délais de traitement des demandes. Par ailleurs, il n'a pas été possible d'identifier la méthode ou les barèmes d'évaluation utilisés lors de chacune des évaluations.

## 2.3 Délais de la demande de désignation

Il n'existe pas de délai défini pour compléter une demande de désignation. Aucun délai n'a été établi pour chacune des quatre (4) étapes du processus de désignation. Les entrevues menées lors de cette étude ont révélé qu'un organisme pouvait attendre jusqu'à deux (2) ans après le dépôt de sa demande à son ministère responsable pour se voir formellement attribuer sa désignation. Cette longueur dans le traitement peut même affecter la satisfaction de certaines exigences liées aux ressources humaines par exemple. De plus, les communications sont peu fréquentes avec l'organisme candidat pour le mettre à jour sur le statut de sa demande. Cette situation augmente dans certains cas l'anxiété de l'équipe de direction et du personnel impliqué puisqu'aucune information n'est communiquée à l'organisme candidat.

## 2.4 Révocation de la désignation<sup>23</sup>

Un organisme peut demander que sa désignation soit révoquée à travers le ministère ou l'institution gouvernementale qui le finance. Pour ce faire, il doit s'assurer de respecter les articles 7 et 10 de la *Loi sur les services en français*. En effet, l'article 7 prescrit que :

« 7. Si toutes les mesures raisonnables ont été prises et que tous les projets raisonnables ont été élaborés afin de faire respecter la présente loi, les obligations qu'elle impose aux organismes gouvernementaux et aux institutions de la Législature sont assujetties aux limitations raisonnables et nécessaires qu'exigent les circonstances »<sup>24</sup>.

Ainsi, en vertu de ses obligations prévues à l'article 7, le ministère chargé de la surveillance de l'organisme désigné doit pouvoir démontrer que « toutes les mesures raisonnables ont été prises et que tous les projets raisonnables ont été élaborés afin de faire respecter » la *Loi* avant de procéder à la révocation de la désignation. Alors si le ministère doit limiter la prestation de services, il doit s'assurer

---

23 Se référer au mémoire soumis par le Commissariat aux services en français au ministre des Affaires francophones concernant la révision du Règlement 398/93 et la révocation de la désignation de l'Hôpital général de Penetanguishene présenté à la ministre des Affaires francophones. Voir Commissariat aux services en français, *Mémoire concernant la révision du Règlement 398/93 et la révocation de la désignation de l'Hôpital général de Penetanguishene*, août 2017.

24 *Loi sur les services en français*, art.7.

que cette limite est nécessaire au sens de la *Loi*, et que, le cas échéant, il a pris des mesures correctives pour éviter qu'il y ait perte de service pour la communauté francophone. Il faut souligner que le seuil à atteindre pour justifier une révocation ou une diminution des services est élevé<sup>25</sup>.

Si le ministère peut justifier une révocation, il doit s'acquitter de ses obligations prévues à l'article 10, soit la publication d'un avis pendant au moins 45 jours dans la *Gazette de l'Ontario* annonçant la modification du Règlement, ainsi que dans un journal généralement lu en Ontario.

« 10. (1) Le présent article s'applique au règlement :

(a) visant à exempter un service aux termes de l'alinéa 8 (1) c) ;

(b) visant à révoquer la désignation d'un organisme offrant des services publics ;

(c) visant à modifier un règlement qui désigne un organisme offrant des services publics de manière à exclure ou à soustraire un service de la portée de la désignation.

(2) Le règlement visé au présent article ne peut être pris qu'après l'écoulement d'un délai d'au moins quarante-cinq jours suivant la publication, dans la *Gazette de l'Ontario* et dans un journal généralement lu en Ontario, d'un avis énonçant la substance du règlement proposé et invitant le public à adresser ses observations au ministre.

(3) Après l'expiration du délai de quarante-cinq jours, le lieutenant-gouverneur en conseil peut prendre sans avis additionnel le règlement qui comporte, le cas échéant, les changements jugés souhaitables<sup>26</sup> ».

En définitive, pour révoquer une désignation, l'organisme concerné ou le ministère qui finance doit :

- Démontrer que toutes les mesures afin de faire respecter la présente loi avaient été considérées et que la révocation est absolument nécessaire ; et
- Publier une annonce dans la *Gazette de l'Ontario* et dans un journal de circulation générale annonçant la révocation et invitant des commentaires de la communauté.

Il est fondamental pour chaque organisme désigné et pour le ministère qui le finance de bien comprendre les enjeux et implications liés à la procédure de révocation de la désignation dans la mesure où cette méconnaissance pourrait avoir de graves conséquences pour le public. Le cas récent de la fermeture de l'Hôpital général de Penetanguishene est révélateur de l'importance de la bonne connaissance du processus de révocation de la désignation. En effet, depuis 2008 plusieurs fusions, transferts de services et changements de statut se sont effectués entre l'Hôpital général de Penetanguishene et celui de la baie Georgienne (« GBGH »). Le ministère des Affaires francophones et le

---

25 La Cour d'appel de l'Ontario a souligné dans l'arrêt *Lalonde c. Ontario*, ONCA que « le mot nécessaire dans ce contexte (à l'article 7) semble vouloir dire que les services existants ne peuvent être restreints que s'il s'agit de la seule et unique ligne de conduite possible », (souligné par le rédacteur) et que « Bien que les expressions « raisonnables et nécessaires » et « toutes les mesures raisonnables » ne puissent pas être définies avec une précision absolue, elles exigent à tout le moins la justification ou l'explication des directives restreignant le droit des francophones de bénéficier des services de Montfort comme hôpital communautaire. Voir *Lalonde c Ontario*, ONCA, au par. 164.

26 *Loi sur les services en français*, art.10

ministère de Santé et des Soins de longue durée auraient dû à ce moment-là enclencher le processus de révocation de la désignation de l'Hôpital général de Penetanguishene. Cette procédure n'a pas été suivie, ce qui a engendré de sérieuses conséquences sur la prestation de services de santé en français dans la région.

Le ministère des Affaires francophones a la responsabilité de conseiller les ministères et autres organismes gouvernementaux durant le processus de révocation de la désignation, d'approuver la demande et de s'occuper des démarches appropriées pour modifier le Règlement 398/93.

Par ailleurs, un transfert de services entre un organisme désigné à un organisme non désigné est possible. Dans ce cas, deux amendements au règlement sont nécessaires :

1. Un amendement pour désigner l'organisme non désigné comme organisme gouvernemental en vertu du Règlement 398/93 (avec la satisfaction de tous les prérequis que cela comprend); et
2. Un amendement au Règlement 398/93 pour révoquer la désignation de l'organisme désigné, amendement à effectuer conformément à la procédure de révocation prévue aux articles 7 et 10 de la *Loi*<sup>27</sup>. Enfin, l'offre des services désignés ne peut subir une diminution de fréquence ou de qualité durant le processus de transfert d'un organisme désigné à un autre non désigné.

### 3. Les outils et processus d'accompagnement à la désignation

Cette étude a identifié deux outils ou processus utilisés pour l'accompagnement à la désignation d'un organisme. Il s'agit pour le secteur de la santé de l'outil d'accompagnement du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario et pour le secteur des services à l'enfance et à la jeunesse et des services sociaux et communautaires, du mécanisme des « clauses ».

#### 3.1 L'outil du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario a développé un outil<sup>28</sup> sous la forme d'un document Excel pour accompagner les organismes dans leur demande de désignation (Annexe 1). Il comprend quatre (4) sections :

- Les informations sur le profil de l'organisme;
- Le type de désignation sollicité par l'organisme;
- Les informations sur la communauté francophone desservie par l'organisme;
- Les performances sur la base des critères et exigences du ministère des Affaires francophones.

---

27 La Cour d'appel a souligné dans *Lalonde c. Ontario, ONCA*, que le simple fait d'ordonner à l'institution qui accueillera les services de demander sa désignation ne constitue pas une « mesure raisonnable » au sens de l'article 7. Le gouvernement ne peut se limiter à faire des amendements réglementaires à son gré. En effet, elle insiste pour dire que la discrétion du lieutenant-gouverneur en matière de réglementation n'est pas absolue lorsqu'il est question de droits linguistiques. Aussi, la limitation de services désignés « ne peut pas reposer sur de simples arguments de commodité administrative et de vagues préoccupations de financement ». Toute révision « à la baisse » des droits linguistiques pourrait être assujettie à une révision fondée non seulement sur le respect de la Loi, mais aussi sur le principe constitutionnel non écrit de protection des minorités (aux par. 167-168).

28 <http://www.rssf.on.ca/ressources/boites-a-outils-designation/> (page consultée en juillet 2017).

Cet outil présente trois avantages :

1. Il permet d'abord à l'organisme candidat de s'autoévaluer sur les critères de la désignation selon quatre (4) niveaux ou statuts dans le but de connaître sa performance;
2. Il permet ensuite d'identifier les critères et exigences de la désignation à améliorer dans une perspective d'amélioration continue;
3. Enfin, à l'aide d'un plan d'action détaillé il permet d'offrir un soutien spécifique sur la base des résultats de l'évaluation antérieure.

En outre, il assure une bonne préparation du plan de désignation, ce qui dans une certaine mesure facilite les évaluations ultérieures de la demande.

### 3.2 Le mécanisme de « clauses » ou rapport sur la conformité des ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires

Dans le cadre de la mise en œuvre du *Règlement 284/11* de la *Loi sur les services en français*<sup>29</sup>, les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires ont implanté une approche évolutive et graduelle de développement des services en français auprès de l'ensemble de leurs fournisseurs de services qui bénéficient de transferts de paiements. Elle permet d'accompagner un fournisseur de services dans quatre niveaux de progression sur la base d'une évaluation annuelle de sa capacité à offrir des services en français. Les niveaux de progression ou clauses sont :

1. La clause « aiguillage »;
2. La clause I (planification);
3. La clause II; et
4. La clause III.

La clause « aiguillage » est utilisée pour les organismes qui n'ont pas de capacité à offrir des services en français ou qui initient leur processus de développement des services en français. La clause 1 est applicable aux organismes ayant une capacité limitée à offrir des services en français. La clause 2 s'applique aux organismes qui ont une bonne capacité à offrir des services en français. La clause 3 concerne les organismes qui ont développé des outils et ont du personnel qualifié pour offrir des services en français.

Sous la forme d'un document Excel, chaque agence effectue une auto-évaluation annuelle de chaque service ou programme financé puis définit un plan d'action pour améliorer sa capacité sur la base des résultats obtenus. Les thèmes couverts par l'évaluation au sein de chaque clause ou niveau sont :

- L'offre active;
- Les mécanismes de responsabilisation et pratiques de gestion;
- La promotion active de la collaboration avec la collectivité et la planification stratégique.

---

<sup>29</sup> *Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux*, Règl. de l'Ont. 284/11, (« *Règlement 281/11* »).

Les superviseurs de programmes dans chaque région sont chargés d'accompagner et de vérifier les progrès effectués par les organismes pour chacune des clauses. La décision d'effectuer une demande de désignation est prise de manière volontaire par les organismes de la clause II ou III puisqu'à cette étape, ils doivent avoir développé une bonne capacité à offrir des services en français de qualité. Ce mécanisme est l'outil d'accompagnement à la désignation privilégié desdits ministères. L'avantage d'une telle approche est qu'elle permet à chaque organisme de développer graduellement sa capacité à offrir des services en français avec le soutien annuel des superviseurs de programmes.

### 3.3 Les attestations de conformité comme outil d'évaluation formelle de la désignation

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, le ministère des Affaires francophones a établi un cadre d'évaluation<sup>30</sup> des organismes désignés au moyen de l'attribution des attestations de conformité. Ainsi, tous les trois ans, les organismes désignés doivent fournir le plan de désignation et l'outil d'évaluation du ministère des Affaires francophones soutenue d'une résolution de leur conseil d'administration sur l'état des services en français. La directive prévoit que « tout changement effectué aux services en français offerts à leurs clientèles doit être accompagné des pièces justificatives pertinentes ». Toutefois, les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle entièrement francophone ne sont pas tenus de compléter l'outil d'évaluation, mais doivent soumettre un formulaire d'attestation de désignation. Le ministère des Affaires francophones a développé le cadre qui est mis en œuvre par le ministère responsable pour chacun des organismes désignés. L'année 2017 marque la date de la remise des premiers rapports de conformité pour les différents organismes désignés.

## 4. La question de « l'identification des organismes »

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a adopté une procédure administrative qui consiste en l'identification des fournisseurs de services de santé pour offrir des services en français. Elle n'est pas inscrite dans la *Loi sur les services en français*, mais elle est considérée par les intervenants gouvernementaux comme une étape transitoire ou préparatoire vers la désignation. Cependant, depuis les trente dernières années plusieurs organismes, dont plusieurs hôpitaux spécialisés de la région du Grand Toronto, sont restés à cette étape sans effectuer une demande de désignation complète ou même partielle pour les programmes ou services pour lesquels ils sont identifiés.

### 4.1 Définition

L'identification est le processus par lequel le RLISS ou avant lui le ministère de la Santé et des Soins de longue durée choisit un fournisseur de services de santé pour offrir des services spécifiques en français. Ce choix s'effectue en tenant compte non seulement de l'emplacement de la population francophone, de leurs besoins en soins de santé, des lacunes dans les services existants, mais aussi, de la capacité du fournisseur de services de santé identifié à offrir des services en français de qualité. Le RLISS consulte le ou les organismes concernés, l'Entité de planification des services de santé en français, mais la décision ultime d'identification lui appartient.

---

<sup>30</sup> Disponible à l'annexe 2.

## 4.2 Acteurs et le processus de l'identification

Trois acteurs sont impliqués dans le processus d'identification. Il s'agit du fournisseur de services de santé, du RLISS du même territoire et de l'Entité de planification des services de santé en français. Il n'existe pas de processus uniforme à l'échelle de la province pour l'identification d'un organisme. En règle générale, le RLISS se réfère au Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français qui a été développé en août 2015. Ce document a également été partagé avec les Entités de planification des services de santé en français. Ainsi à l'issue d'une recommandation de l'Entités de planification des services de santé en français; il, identifie un fournisseur pour offrir des services spécifiques en français. Une fois cette identification officialisée, le RLISS l'inscrit dans l'entente d'imputabilité qui le lie à ce fournisseur et informe le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère des Affaires francophones de l'identification de l'organisme concerné. La réussite de la procédure d'identification passe par une bonne connaissance des organismes capables d'offrir des services en français. Cette identification de la capacité est une responsabilité des Entités de planification des services de santé en français qui doivent l'accomplir pour l'ensemble des fournisseurs de services de santé de leurs territoires respectifs.

## 4.3 Enjeux de l'identification des organismes en santé

Le processus d'identification des organismes dans le domaine de la santé pose un véritable enjeu qui est celui de l'imputabilité des fournisseurs de services en français identifiés. En effet, bien que les organismes identifiés soient censés produire un rapport annuel sur le respect des engagements liés à leur identification, force est de constater que peu d'entre eux se conforment à cette exigence. Plusieurs organismes identifiés ne se rappellent plus du service pour lequel ils ont été identifiés. Cette situation a de graves conséquences sur l'offre de services en français. De plus, l'organisme identifié n'a aucune obligation juridique prévue à la *Loi sur les services en français*, ce qui empêche le public de recourir au Commissariat aux services en français au moyen du mécanisme de plaintes. Il est plus que jamais nécessaire de combler cette lacune dans l'offre de services en français par un contrôle rigoureux des engagements pris par les organismes identifiés dans leur entente d'imputabilité avec leur RLISS.

## 5. Le rôle des instances gouvernementales et communautaires dans le processus de désignation

Plusieurs acteurs gouvernementaux et communautaires interviennent dans le processus de désignation. De manière générale, ils participent à l'évaluation et à l'accompagnement des organismes qui demandent une désignation.

## 5.1 Ministère des Affaires francophones

Le ministère des Affaires francophones est le garant du processus de désignation en Ontario. C'est lui qui définit le cadre du processus de désignation prévu par la *Loi sur les services en français*. Ainsi, il fixe les critères et les exigences de désignation, fournit la documentation nécessaire aux différents ministères en rapport avec la désignation, effectue l'ultime évaluation de la demande et enfin recommande la désignation de manière officielle d'un organisme à la lieutenant-gouverneure<sup>31</sup>. De plus, c'est le ministère des Affaires francophones qui développe le cadre d'évaluation des organismes désignés en vue de s'assurer du respect des exigences de leur désignation. La directive du ministère des Affaires francophones à cet égard exige la présentation de pièces justificatives pour soutenir la demande de désignation.

## 5.2 Autres ministères / les coordonnateurs des services en français / les superviseurs de programmes

L'article 13 de la *Loi sur les services en français* est très bref quant aux rôles et aux fonctions des coordonnateurs des services en français. Il prévoit qu'un coordonnateur des services en français soit nommé au sein de chaque ministère. Il stipule également que le ministère des Affaires francophones doit jouer un rôle de coordination d'un comité constitué de tous les coordonnateurs. Puis, il autorise que chaque coordonnateur des services en français puisse communiquer directement avec son sous-ministre. Il apparaît dès lors logique et conséquent que ces coordonnateurs soient au premier rang lorsqu'il est question de désignation d'organismes en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Les ministères sont ainsi des partenaires dans le processus de désignation. Ils accompagnent dans certains cas par le biais de leurs coordonnateurs de services en français ou leurs superviseurs de programmes, les différents organismes candidats à une désignation. Ils offrent de l'information et précisent aux organismes candidats les critères et exigences. Parfois, ils sont amenés à faire des visites sur place et à réviser les plans de ressources humaines des organismes candidats. Dans le cadre du processus de désignation, ils effectuent une évaluation de la demande avant son transfert au ministère des Affaires francophones.

## 5.3 Réseaux locaux d'intégration des services de santé

Depuis l'adoption de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*<sup>32</sup>, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a créé 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé en vue d'assurer la coordination, le financement et l'imputabilité du système de santé à l'échelle locale. Avec

---

<sup>31</sup> Les paragraphes 12 (1) b) et c) sont particulièrement éclairants :

- b) recommander la désignation des organismes offrant des services publics et l'ajout à l'annexe de régions désignées ;
- c) exiger que des personnes morales à but non lucratif et des organisations semblables ainsi que des établissements, des foyers, des maisons et des collèges visés à la définition du terme « organisme gouvernemental » lui fournissent des renseignements qui peuvent être pertinents en ce qui concerne la formulation de recommandations au sujet de leur désignation en tant qu'organismes offrant des services publics ;

<sup>32</sup> *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, L.O. 2006, chap. 4.

la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients* adoptée, qui a modifié en profondeur la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local, ils se sont vus confier la responsabilité de la planification des soins primaires ainsi que de la gestion et de la coordination des services communautaires et à domicile, autrefois dévolus aux centres d'accès aux soins communautaires.

À titre de responsables locaux du système de santé, les RLISS ont la responsabilité d'assurer le respect des engagements de chaque fournisseur de services qu'ils financent et de la coordination des initiatives locales et provinciales d'amélioration du système de santé. Dans le processus de désignation, ils évaluent et approuvent en collaboration avec l'Entité de planification des services de santé en français, la demande de désignation du fournisseur de services de santé avant que celle-ci ne soit transférée auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

## 5.4 Entités de planification des services de santé en français

En 2010, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi six (6) Entités de planification des services de santé en français avec pour mandat principal de faire des recommandations aux RLISS sur toutes les questions de santé qui touchent les francophones d'une région donnée. Tel que prévu par le *Règlement 515/09*, elles conseillent les RLISS sur :

3. (1) [...] a) les façons d'engager la collectivité francophone de la zone;
- b) les besoins et priorités de la collectivité francophone de la zone en matière de santé, notamment ceux des divers groupes qui la composent;
- c) les services de santé dont dispose la collectivité francophone de la zone ;
- d) l'identification et la désignation de fournisseurs de services de santé en vue de la prestation de services de santé en français dans la zone;
- e) les stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, leur accessibilité et leur intégration au sein du système de santé local;
- f) la planification et l'intégration des services de santé dans la zone<sup>33</sup>.

À ce titre, elles appuient le processus d'identification des organismes en collaborant avec les partenaires du système de santé pour conseiller les RLISS sur l'état de préparation des fournisseurs de services de santé identifiés qui font une demande de désignation.

---

<sup>33</sup> *Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la loi*, Règlement de l'Ont. 515/09 (« *Règlement 515/09* »), art. 3 (1).

## 5.5 Commissariat aux services en français

Le Commissariat aux services en français veille au respect des engagements des organismes désignés au moyen du mécanisme de plaintes du public et de son processus de vérification des services. Par ailleurs, il conseille de manière proactive les ministères et les organismes désignés dans la mise en place de plan de contingences pour éviter une rupture du service désigné. Ce type d'intervention est particulièrement pertinent en considération des nombreuses fusions d'organismes et de la mobilité des ressources humaines francophones.

Le citoyen doit garder à l'esprit qu'il peut déposer une plainte au Commissariat aux services en français en tout temps. Ce dernier jouit du pouvoir d'enquête en vertu de la *Loi sur les services en français* et est là pour traiter la plainte, promouvoir la qualité des services et s'assurer du respect des droits des citoyens en matière de services en français. Il fera appel au service de plaintes du fournisseur de services ou de l'ordre professionnel concerné et assurera le suivi de la plainte qu'il a reçue. Les organismes désignés au sens de la *Loi sur les services en français* font partie des organisations sur lesquelles le commissaire peut faire enquête. Il en est de même pour les RLISS qui répondent à la définition d'un « organisme gouvernemental » aux termes de la *Loi*.

Il s'agit surtout pour le Commissariat de s'assurer que l'ensemble des intervenants du système assument leurs responsabilités dans l'offre de services au citoyen afin que ce dernier puisse obtenir un service intégré et adapté à ses besoins.

## 5.6 Organismes communautaires francophones

Les organismes francophones jouent un rôle important dans le processus de désignation puisqu'ils sont les premiers bénéficiaires de la désignation d'un organisme. Ils soutiennent les fournisseurs de services qui demandent une désignation au moyen de leur collaboration dans les différentes activités d'engagement communautaire. Ils participent de manière active au processus de demande de désignation puisque chaque organisme demandant une désignation doit fournir des lettres de soutien des membres d'organismes communautaires.

## II - CONSTATS, ENJEUX, PISTES DE SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS DU PROCESSUS DE DÉSIGNATION

Cette deuxième section discute des enjeux identifiés dans l'analyse du processus de désignation dans sa formulation actuelle. Elle s'est essentiellement appuyée sur les entrevues effectuées auprès des intervenants et des organismes et sur l'analyse des données quantitatives produites par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario. Il fut possible de préciser six enjeux qui affectent le processus de désignation et qui méritent des actions concertées.

### 1. Valorisation de la désignation

La valorisation de la désignation est le premier enjeu identifié par les intervenants et les fournisseurs de services interrogés dans le cadre de cette étude. Cette valorisation est essentielle pour garantir son attractivité auprès des organismes (fournisseurs de services). En effet, la désignation d'un organisme donne une notoriété à celui-ci et souligne son engagement quant à la réduction des barrières linguistiques dans l'offre de services. Elle lui permet d'officialiser un accès pour le public à des services en français de qualité.

Plusieurs études ont démontré, dans le domaine de la santé notamment, l'impact de la réduction des barrières linguistiques dans l'établissement d'une relation thérapeutique de qualité et dans la satisfaction de la clientèle<sup>34</sup>. Aussi, loin d'être un facteur de risque pour l'organisme qui s'y engage, la désignation est un label de qualité qui doit être promu par le gouvernement de l'Ontario puisqu'il démontre la volonté de l'organisme d'améliorer la qualité des services en français qu'il offre. De plus, comme l'a démontré Raymond Breton dans son analyse de l'importance symbolique de la désignation dans l'affaire SOS Montfort, une désignation contribue à la complétude institutionnelle de la communauté francophone de l'Ontario puisqu'elle participe à son épanouissement et à sa survie<sup>35</sup>. Enfin, la désignation par la sécurité institutionnelle qu'elle offre est un gage de pérennité et de soutien de la part du gouvernement. Cependant, les différentes entrevues ont démontré que peu de fournisseurs de services perçoivent la demande de désignation sous cet angle ou sont sensibilisés par leurs ministères respectifs aux bénéfices d'une telle démarche. Par ailleurs, les lacunes du processus actuel en ce qui a trait au délai dans l'évaluation et à la pertinence de certains critères affectent cette attractivité.

---

34 Green, A. (2007), « The impact of Language Barriers on Health Care », 3e Rendez-vous Santé en français, Faire la différence ; Woloshin et al. (1997), « Is Language a barrier to the use of preventive services », *Journal of General Internal medicine*, volume 12, pp. 472-477; Bauer, A. M., & Alegria, M. (2010), « Impact of patient language proficiency and interpreter service use on the quality of psychiatric care: A systematic review », *Psychiatric Services (Washington, D.C.)*, 61(8), 765-773, <http://rssfe.on.ca/upload-ck/Les-services-de-sant%C3%A9-en-français-un-facteur-de-qualité-29oct2012.pdf> (page consultée en septembre 2017).

35 Raymond Breton, « Institutional Completeness of Ethnic Communities and the Personal Relations of Immigrants », *American Journal of Sociology*, 70, 2, 1964, p. 193-205.

### **Piste de solution :**

Pour pallier cette lacune, le gouvernement de l'Ontario pourrait ériger la désignation en « label de qualité de service » pour l'ensemble des ministères et des fournisseurs de services qu'il finance. Cette implication gouvernementale favoriserait une réelle attractivité du processus de désignation auprès des fournisseurs de services et organismes qu'elle finance. Moins envisageable il y a 30 ans, cette approche est maintenant requise.

Par ailleurs, certains intervenants et organismes interrogés ont mis en évidence et même déploré la discrétion avec laquelle s'effectue souvent la remise du certificat de désignation ; ce qui dans une certaine mesure ne permet pas de reconnaître les efforts consentis par un organisme à l'obtention de sa désignation. À cet égard, il serait souhaitable que le ministère des Affaires francophones organise une cérémonie publique de remise des certificats de désignation. Il reconnaîtrait de manière officielle la volonté des acteurs clés et les efforts consentis par ceux-ci pour obtenir leur désignation et renforcerait la valorisation de ce processus. D'autres organismes partenaires du processus de désignation, tels les Entités de planification ou encore les coordonnateurs de services en français, devraient redoubler d'efforts dans la promotion et la valorisation des bénéfices de la désignation pour l'organisme et pour la communauté francophone.

« Mon organisme est désigné depuis juillet 2015. La désignation a été perçue par moi et mon conseil d'administration comme un facteur d'amélioration de la qualité des services que nous offrons. Nous nous sommes entièrement dévoués à satisfaire tous les critères et toutes les exigences de notre désignation. Aujourd'hui nous sommes un centre accessible qui offre des services de qualité à l'ensemble des enfants et familles francophones et anglophones de Cochrane et du Témiscamingue ».

Marie Rouleau, Directrice générale du Centre de traitement pour enfants Cochrane Temiskaming.

### **Recommandation 1 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones de prendre des mesures précises afin que la désignation d'un organisme en vertu de la *Loi sur les services en français* soit valorisée, célébrée et reconnue comme un engagement de qualité de services envers les citoyens de la province.**

## 2. Les critères de la désignation

Les critères de désignation sont le deuxième enjeu soulevé par les différents intervenants et organismes interrogés dans le cadre de cette étude. La plupart des interventions font référence aux difficultés de satisfaire certains critères ou encore au décalage systémique entre certains critères de fonctionnement des organismes et les réalités locales. Pour bien comprendre les enjeux soulevés, il fut possible de solliciter l'aide du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario qui a mis à la disposition du Commissariat aux services en français, les résultats de l'évaluation du taux de conformité des organismes désignés ou identifiés des territoires de cinq RLISS. Ces données correspondent aux résultats de l'outil d'évaluation du Réseau déployé depuis 2014-2015. L'argumentaire du Commissariat aux services en français s'appuie grandement sur cette analyse du Réseau.

## Échantillon d'analyse

L'échantillon utilisé est composé de 76 organismes désignés et 73 organismes identifiés qui œuvrent dans le domaine de la santé. Il s'agit d'organismes ayant soumis leur rapport sur leurs services en français au RLISS avec lequel ils ont conclu une entente durant l'une des trois dernières années. Il faut noter que les 76 organismes désignés constituent par ailleurs 71% des organismes présentement désignés en santé dans la province. Il s'agit donc d'un échantillon représentatif.

|        | Identifié | Désigné | Total |
|--------|-----------|---------|-------|
| Nombre | 73        | 76      | 149   |

Données fournies par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.

## Méthode de calcul du taux de conformité aux critères de désignation.

L'utilisation de l'outil se fonde sur l'auto-évaluation des organismes concernés. Quatre niveaux ou statuts permettent aux organismes de préciser leur offre de services en français :

- « Terminé », ce qui signifie que le fournisseur de services de santé considère avoir rempli les conditions requises pour une exigence donnée. Dans ce rapport ceci correspond à la satisfaction de l'exigence de désignation;
- « En cours », ce qui signifie que des actions ou activités sont en cours pour satisfaire à l'exigence, mais que celles-ci ne sont pas complétées;
- « Différé », ce qui signifie que le fournisseur de services de santé reporte volontairement à un moment ultérieur le travail à accomplir pour se conformer à une exigence;
- « Non-débuté », ce qui signifie que le fournisseur de services de santé n'a pas accompli d'action ou de travail pour se conformer à l'exigence.

Le taux de conformité est déterminé à partir de la proportion des exigences considérées comme « terminées » par rapport à la totalité des trente-quatre (34) exigences de la désignation. Ainsi, un fournisseur de services de santé qui a indiqué le statut terminé pour dix-sept (17) exigences sur les trente-quatre (34) a donc un taux de conformité de 50%.

Par ailleurs, le taux de conformité pour un groupe (par exemple, les organismes identifiés) est la moyenne des taux de conformité de chacun des organismes de ce groupe ou d'une région donnée. Le taux de conformité globale est la moyenne des taux de conformité de tous les organismes étudiés (identifiés et désignés).

## Résultats

Le tableau ci-dessous présente les taux de conformité pour les organismes identifiés, désignés ainsi que le taux de conformité globale dans les cinq régions de l'échantillon.

| Régions  | Taux de conformité des organismes identifiés | Taux de conformité des organismes désignés | Taux de conformité globale |
|----------|--|--|----------------------------|
| Région 1 | 35,29 %                                      | N/A  |                            |
| Région 2 | 28,68 %                                      | 91,18 %                                    | 35,62 %                    |
| Région 3 | 36,03 %                                      | N/A  | 36,03 %                    |
| Région 4 | 29,64 %                                      | 50,50 %                                    | 44,85 %                    |
| Région 5 | 22,68 %                                      | 71,84 %                                    | 47,89 %                    |
| Total    | 27,12 %                                      | 62,27 %                                    | 45,05 %                    |

Données fournies par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.

Sur la base des données fournies, le constat est donc que le taux de conformité des organismes identifiés varie entre 22 et 35 % avec une moyenne de 27 %, ce qui s'explique dans la mesure où il s'agit d'organismes qui n'ont officiellement pas fait de demande de désignation. Ils ne sont pas tenus de satisfaire la totalité des exigences de la désignation.

Le taux de conformité des organismes désignés varie quant à lui entre 51 et 91 % avec une moyenne de 62 %. Ce score peut paraître surprenant dans la mesure où un organisme désigné devrait avoir en principe un taux de conformité constant de 100 %. Le Réseau suggère que cette variation s'expliquerait par les changements divers effectués au moment de l'évaluation et à la mouvance du système de santé. En d'autres termes, les défis quotidiens auxquels doit faire face un organisme expliqueraient cette variation. Ces données montrent que même les organismes désignés éprouvent des difficultés à satisfaire et maintenir toutes les 34 exigences de leur désignation.

Analysons maintenant les critères/exigences qui sont les moins ou les plus satisfaits par les organismes désignés ou identifiés.

### Les exigences les plus satisfaites ou les moins satisfaites par l'ensemble des organismes de l'échantillon

Sur la base des résultats fournis, de manière globale, les exigences liées à l'affichage, à l'identité visuelle, aux réponses à la correspondance et à la réception active des services en français sont les plus satisfaites. En revanche, celles liées aux ressources humaines, c'est-à-dire à l'évaluation linguistique des employés, à la représentation francophone au conseil d'administration et aux contrats signés avec les tiers, sont les moins satisfaites par l'ensemble des organismes qu'ils soient désignés ou identifiés. Les enjeux spécifiques liés aux ressources humaines rendent la satisfaction des critères et exigences qui leur sont liés difficile à atteindre. Pourtant, ils constituent un élément central dans l'offre de services en français.

| Exigences   | Taux de conformité (%) |
|---|------------------------|
| 4.2.3 Un mécanisme en place pour déterminer l'identité linguistique                                     | 68                     |
| 4.3.9 Réponse à la correspondance en français   | 67                     |
| 4.4.3 Un cadre supérieur responsable des services en français   | 66                     |
| 4.3.2 Affichage extérieur est disponible dans les deux langues  | 65                     |
| 4.2.2 La réception et les services à chaque étape offerts activement en français                        | 61                     |
| 4.3.5 Employés maîtrisant le français portent des insignes  | 41                     |
| 4.5.5 L'évaluation des compétences linguistiques par une firme accréditée                               | 40                     |
| 4.4.1 Un rapport sur l'état des SEF soumis au conseil d'administration annuellement                     | 35                     |
| 4.1.3 Représentation francophone au conseil d'administration et aux comités du conseil d'administration | 31                     |
| 4.2.6 Contrats signés avec des tiers  | 30                     |

Données fournies par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

### Exigences pour lesquelles les taux de conformité sont les plus et les moins élevés chez les organismes désignés

| Exigences   | Taux de conformité (%) |
|---|------------------------|
| 4.2.02 Réception et services offerts activement en français                           | 91                     |
| 4.3.02 Affichage extérieur  | 91                     |
| 4.3.03 Affichage intérieur  | 91                     |
| 4.3.09 L'organisme répond en français à la correspondance reçue en français           | 91                     |
| 4.2.03 Mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle | 89                     |
| 4.3.01 Site Web   | 59                     |
| 4.3.05 Employés maîtrisant le français portent des insignes                           | 59                     |
| 4.4.1 Un rapport sur l'état des SEF soumis au CA annuellement                         | 54                     |
| 4.1.3 Représentation francophone au CA et aux comités du CA                           | 51                     |
| 4.2.6 Contrats signés avec des tiers  | 49                     |

Données fournies par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario.

L'analyse détaillée des résultats des organismes désignés confirme encore que de manière globale, les exigences liées à l'affichage et à l'identité visuelle de l'organisme sont les plus satisfaites et celles liées aux ressources humaines sont les moins satisfaites. Il faut souligner que ces données concordent avec les témoignages recueillis dans le cadre de cette étude. En effet, tous les intervenants et les organismes interrogés ont confirmé que les exigences liées aux ressources humaines, à la représentation francophone au conseil d'administration et à l'équipe de direction sont les plus difficiles à satisfaire dans un contexte de mobilité permanente du personnel spécialisé et de la difficulté du recrutement francophone.

### **Piste de solution :**

Le ministère des Affaires francophones devrait mener, en collaboration avec les intervenants sur le terrain, une réflexion approfondie sur l'ensemble des critères et des exigences de la désignation en vue de les adapter aux réalités de l'offre de services. À titre d'exemple, une réévaluation des critères et des exigences, particulièrement ceux reliés aux ressources humaines, est souhaitable pour les ajuster à la dure réalité du recrutement du personnel francophone. Y inclure l'élaboration de plans de contingence, en vue d'atténuer les effets pour le public en cas d'absence du personnel, serait aussi souhaitable.

En outre, le certificat d'attestation de conformité que doivent obtenir les organismes à gouvernance francophone devrait être accompagné par un rapport décrivant les exigences satisfaites (les critères sont traités ci-dessous à la partie III, section 2).

### **Recommandation 2 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones d'entreprendre une révision complète des critères et exigences de désignation en vue de les adapter à la réalité de l'offre de services dans toutes les régions de l'Ontario afin d'accroître les services en français.**

## 3. Les échéanciers de la désignation

La demande de désignation d'un organisme, comme il a été démontré dans la précédente section, est constituée d'une succession d'évaluations. Cependant, aucun échéancier n'a été établi pour chacune de ces évaluations. En d'autres termes, un organisme qui fait une demande de désignation n'a aucune idée du temps nécessaire pour obtenir sa désignation. Les entrevues menées ont démontré qu'aucun des organismes désignés n'avait idée du temps nécessaire pour obtenir sa désignation avant le début du processus. Certaines demandes de désignation se sont d'ailleurs étalées sur plus de deux ans.

Cette absence d'échéanciers affecte l'attractivité du processus puisqu'elle n'offre aucune possibilité de planification à l'organisme candidat à une désignation. Par ailleurs, les organismes désignés interrogés ont déploré l'absence de communication ou de mise à jour sur l'état d'avancement de la demande de désignation. Les organismes sont laissés dans un trou noir.

### **Piste de solution :**

Considérant les ressources et la planification nécessaires pour effectuer une demande de désignation, il serait souhaitable qu'un échéancier plus précis soit offert aux organismes qui demandent une désignation. Cet échéancier développé par le ministère des Affaires francophones, en collaboration avec les autres ministères, pourrait offrir une estimation des différentes étapes d'évaluation de la demande.

De plus, les ministères responsables et le ministère des Affaires francophones devraient convenir d'un mécanisme de communication continu avec les organismes candidats quant au statut de leur demande. Cette modification renforcerait l'attractivité du processus et affirmerait une plus grande transparence de ses délais de traitement. De fait, pourquoi ne pas prévoir, en ces temps de technologie avancée et de transparence, un portail internet où les organismes candidats pourraient consulter en temps réel l'état de l'avancement de leur dossier.

### **Recommandation 3 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones de mettre en place un cadre transparent et précis, contenant des étapes et des échéanciers clairs, afin de guider et accompagner les organismes recherchant la désignation tout au long du processus.**

## 4. Le rôle des acteurs de la désignation

La demande de désignation fait intervenir plusieurs acteurs. Il s'agit notamment des structures d'imputabilité et d'accompagnement, des ministères responsables et du ministère des Affaires francophones. Tous ces acteurs participent dans une certaine mesure à l'évaluation de la demande de désignation. Cette multiplicité des acteurs et aussi des évaluations peut être une source de confusion pour les organismes qui demandent leur désignation. Les entrevues ont révélé que plusieurs organismes ne connaissaient pas le rôle et les responsabilités des différents acteurs dans la désignation. Cette méconnaissance des rôles et responsabilités retardait certaines demandes puisqu'ils ne savaient pas clairement vers qui s'orienter pour avoir du soutien dans leur demande de désignation ou même dans leurs efforts de développement des services en français.

Dans son rapport annuel de 2008-2009, le commissaire recommandait que :

« L'Office des affaires francophones ainsi que les coordonnateurs des services en français peuvent et doivent jouer un rôle crucial dans la préparation des programmes et de services adaptés et dispensés aux communautés francophones de toute la province. Ce sont des ressources gouvernementales déterminantes dans la recherche et l'établissement de méthodes de prestation de services novatrices et utiles au maintien et à l'épanouissement de la population francophone de l'Ontario<sup>36</sup> ».

Il est évident que le processus de désignation est un élément essentiel de ce rôle de planification des services en français qui doit être réellement dévolu aux coordonnateurs des services en français.

### **Piste de solution :**

Le ministère des Affaires francophones devrait élaborer, en collaboration avec les acteurs pertinents du processus de désignation, dont les coordonnateurs des services en français des ministères, un guide destiné à tous les organismes demandant une désignation. Il pourrait inclure une présentation des critères, des délais de traitement d'une demande et une description claire du rôle et des responsabilités de chaque acteur au processus de demande de désignation. Ce guide pourrait clarifier certains questionnements des organismes candidats à une désignation. Enfin, ce guide servirait aussi tous les ministères et autres organismes gouvernementaux, comme les RLISS, quant aux démarches à suivre concernant la désignation.

### **Recommandation 4 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones d'élaborer un guide complet sur la désignation.**

---

<sup>36</sup> Commissariat aux services en français, *Rapport annuel 2008-2009 : Une voix, des changements*, p. 18.

## 5. L'accompagnement pré-désignation

La désignation est un processus qui exige une importante mobilisation de ressources de la part des organismes qui s'y engagent. Il faut mobiliser les ressources financières et humaines qui doivent être dans certains cas exclusivement consacrées à la préparation de la demande, à la satisfaction des critères et exigences et au suivi de l'ensemble du processus. De plus, la satisfaction des critères de désignation exige plusieurs transformations au sein de l'organisme candidat. Aussi, les entrevues ont démontré que peu d'organismes pouvaient s'offrir un tel « luxe ». La conjoncture financière dans laquelle se trouve une grande majorité d'organismes rendait difficile, voire impossible, un tel effort financier et humain pour préparer et suivre une demande de désignation, même partielle.

D'ailleurs, la large majorité des organismes désignés ont bénéficié d'un certain niveau d'accompagnement dans la préparation de leur demande. Les données fournies par le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario confirment que les organismes qui satisfont complètement aux exigences et critères de la désignation sont ceux qui ont bénéficié et continuent de bénéficier d'accompagnement dans le développement de leur capacité à offrir des services en français et dans leur demande de désignation. Le cas de l'hôpital Hôtel Dieu de Kingston est remarquable puisque grâce à un financement non récurrent du RLISS il a pu rapidement se conformer à plusieurs exigences de la désignation notamment ce qui a trait à l'affichage et à l'évaluation linguistique de son personnel.

« Grâce à un financement non récurrent du RLISS du Sud-Est nous avons été en mesure d'effectuer des avancées significatives dans le développement des services en français à l'hôpital Hôtel Dieu de Kingston. De telles enveloppes budgétaires, même de tailles limitées, pourraient bénéficier toutes les régions de la province pour faire face aux défis de l'offre de service en français en Ontario, »

Elizabeth Bardon, Vice-Présidente, Missions, Stratégie & Communications, Hôpital Hôtel Dieu, Kingston

### **Piste de solution :**

Il serait donc nécessaire que les ministères responsables des organismes candidats ainsi que le ministère des Affaires francophones définissent un cadre d'accompagnement à la désignation en collaboration avec les organismes partenaires comme les Entités de planification de services de santé en français et les RLISS. Considérant l'importance du financement dans la demande de désignation, le ministère des Affaires francophones et les RLISS, dans le domaine de la santé, pourraient mettre à la disposition des organismes qui demandent une désignation un financement non récurrent qui leur permettrait de faire face à certains coûts reliés à la désignation, notamment en ce qui a trait à l'affichage ou encore à l'évaluation linguistique du personnel.

### **Recommandation 5 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones de s'assurer que les ministères et autres organismes gouvernementaux appuyant une demande de désignation dans leur secteur respectif se dotent de moyens d'accompagner financièrement les organismes candidats à la désignation.**

## 6. L'évaluation du processus de désignation

À l'issue d'une recommandation du rapport 2011-2012 du commissaire au sujet du processus d'imputabilité des organismes désignés, le ministère des Affaires francophones a mis en place un cadre d'évaluation exigeant aux ministères de vérifier la conformité des organismes désignés aux trois ans. Il n'a pas été possible, dans le cadre de cette étude, d'accéder aux barèmes d'évaluation qui ont été utilisés pour établir ce cadre. De plus, il faut relever que les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle seulement francophone ne sont pas soumis à la même rigueur dans leur évaluation que les autres organismes désignés. Les différents intervenants interrogés ont affirmé l'importance d'une évaluation formelle de tous les organismes désignés. Ils ont cependant déploré que l'évaluation trisannuelle, dans sa forme actuelle, soit, dans les faits, une reprise du processus de désignation, dans la mesure où ils doivent produire tous les documents présentés lors de leur demande de désignation. Ils ont également indiqué qu'il était souhaitable que tous les organismes désignés soient soumis à la même forme d'évaluation. Par ailleurs, le caractère trisannuel de l'évaluation actuelle a été relevé comme un possible enjeu pour la prestation des services désignés. Certains intervenants ont trouvé qu'il était trop long et qu'il serait souhaitable d'envisager plutôt une évaluation annuelle.

### **Piste de solution :**

L'évaluation des organismes désignés devrait se faire annuellement. Il faudrait aussi que le ministère des Affaires francophones la décentralise. En d'autres termes, les autres ministères et les organismes d'imputabilité comme les RLIS par l'entremise de leurs coordonnateurs des services en français auraient la responsabilité de veiller au respect des engagements des organismes désignés. Cette évaluation pourrait être combinée à l'évaluation annuelle de la performance de tous les organismes qu'ils financent. Elle aurait pour avantage d'éviter la duplication puisqu'elle serait inscrite dans l'évaluation annuelle. Tous les trois ans, les rapports d'évaluations annuels pourraient être transmis au ministère des Affaires francophones pour qu'il puisse émettre le certificat de conformité à l'organisme désigné.

L'évaluation des organismes désignés est un facteur déterminant du bon fonctionnement du mécanisme de désignation; il est plus que jamais nécessaire que le ministère des Affaires francophones et les autres ministères veillent rigoureusement à la mise en place d'un cadre d'évaluation qui garantit la qualité de l'offre de services en français dans le respect des ententes des fournisseurs de services désignés.

### **Recommandation 6 :**

**Le commissaire recommande à la ministre des Affaires francophones de s'assurer que les ministères et organismes gouvernementaux évaluent, annuellement, la performance des organismes désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*. Il recommande également que tous les trois ans, les rapports d'évaluation annuels soient transmis au ministère des Affaires francophones pour l'émission du certificat de conformité.**

### III - PROPOSITION DE SOLUTIONS POUR UNE DÉSIGNATION QUI CORRESPOND AUX ENJEUX DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PERSONNES

Cette section articule les deux changements qu'il faudrait apporter à la demande de désignation dans sa forme actuelle pour l'adapter aux enjeux du moment. Les recommandations formulées sont aussi en réponse aux défis et pistes de solutions énumérés dans la précédente section.

#### 1. Renouveler la désignation au moyen d'un processus amélioré

La désignation d'organismes est un mécanisme important pour l'augmentation et l'amélioration de l'offre de services en français en Ontario. Le ministère des Affaires francophones qui en est le garant a mis en place un groupe de travail qui devait réviser ces critères et exigences et définir un nouveau cadre d'évaluation. Cependant, malgré cette bonne volonté du ministère quant à la révision des critères et l'adoption d'un nouveau cadre d'évaluation, la persistance de certaines lacunes affecte le bon fonctionnement de tout le processus.

Les entrevues réalisées dans le cadre de cette étude ont démontré la pertinence de la désignation, mais aussi la nécessité de sa modernisation pour l'adapter aux défis de l'offre de services en français en Ontario. Il apparaît donc nécessaire d'engager un processus de modernisation qui devrait viser :

- La valorisation de la désignation.
- La révision et l'adoption des critères et des exigences de la désignation.
- La définition des délais de demande de désignation et l'établissement d'un mécanisme de mise à jour sur les délais de traitement des demandes.
- La formalisation du processus d'accompagnement à la désignation.
- La clarification du mécanisme d'évaluation post désignation.

Ce processus devrait débuter par la mise en place d'un groupe de travail composé d'intervenants et de fournisseurs de services dont le mandat serait de définir la mise œuvre rapide d'un nouveau processus de désignation en tenant compte des enjeux et pistes de solutions soulevés dans la présente étude. Il est essentiel d'effectuer ces ajustements au processus de désignation pour qu'il puisse correspondre et surtout répondre aux défis de l'offre de service aux citoyens en Ontario.

#### 2. Faire de la désignation partielle, une véritable désignation partielle

La *Loi sur les services en français* prévoit dans son article 9 (1) que : « Le règlement qui désigne un organisme offrant des services publics peut restreindre le champ d'application de la désignation de sorte que celle-ci ne porte que sur des services précis que fournit l'organisme, ou préciser les services qui sont exclus de la désignation ». En d'autres termes, la désignation d'un organisme peut être restreinte à un service ou programme précis. Il est donc question de désignation partielle, puisqu'une telle désignation ne couvre pas tous les services offerts par l'organisme en question.

Toutefois, dans la pratique, la désignation partielle n'est partielle que de nom puisqu'un organisme qui désire désigner un de ses programmes ou services doit satisfaire les mêmes 5 critères et 34 exigences qu'un organisme qui demande une désignation complète. Cette inadéquation dans le processus a été relevée par plusieurs des intervenants et fournisseurs de services interrogés.

Cette incohérence dans l'application des 34 exigences pour une désignation partielle est particulièrement incompatible avec la structure et l'environnement des organismes dans la région du centre et du sud-ouest de l'Ontario. En effet, dans cette région qui comprend la majorité des fournisseurs de services de la santé et des services sociaux communautaires de la province, une désignation complète de ceux-ci semblerait difficile, voire impossible, à mettre en œuvre compte tenu de leur complexité organisationnelle et des lacunes du processus actuel telles qu'énumérées au cours de cette étude. Par exemple, ce serait très difficile pour l'hôpital Princess Margaret à Toronto qui a 26 sites et 3000 employés de désigner, même partiellement, un de ses programmes de traitement du cancer, devant l'exigence de devoir se conformer aux 34 exigences et aux 5 critères.

En revanche, il serait souhaitable de rechercher une désignation véritablement partielle pour lesquels l'organisme devrait se conformer à des critères revus et améliorés, établis en fonction de l'offre de services pour les citoyens. Elle aurait l'avantage de pérenniser le service ou le programme spécifique pour lequel l'organisme détient une véritable capacité, c'est-à-dire les ressources matérielles et humaines, à offrir des services en français, sans pour autant que l'organisme ait à totalement changer sa structure organisationnelle. D'ailleurs, plusieurs des directions générales d'organismes qui ont été interrogées dans le cadre de cette étude ont démontré un intérêt à procéder à une demande de désignation partielle d'un programme au service spécifique pour lequel ils ont soit la capacité de l'offrir en français, soit la volonté de le développer.

« La possibilité d'obtenir une désignation partielle, en fonction de critères visant l'amélioration des services aux patients, serait une occasion pour le Women's College Hospital de considérer les programmes qu'il peut offrir en français. Il serait clairement plus facile de désigner des programmes spécifiques plutôt que l'ensemble de l'hôpital. Cela a le potentiel d'étendre la prestation de services de santé en français »

Dr. Danielle Martin, Vice-Présidente Medical Affairs and Health System Solutions, Women's College, à Toronto.

### **Piste de solution :**

- **La désignation partielle**

Il serait nécessaire pour le ministère des Affaires francophones de faire de la désignation partielle prévue dans la *Loi sur les services en français* une véritable désignation partielle en ajustant les critères et exigences de la désignation au caractère partiel de la demande effectuée.

Il y aurait ainsi deux types de désignation :

- Une désignation complète ou totale
- Une désignation partielle

Un organisme demandant une désignation totale ou complète devrait satisfaire l'ensemble des critères de la désignation c'est-à-dire les cinq (5) critères et les trente-quatre (34) exigences dans la forme actuelle du processus. En revanche, un organisme demandant une désignation partielle devrait satisfaire un nombre réduit de critères et exigences en fonction de sa capacité à offrir réellement des services en français aux citoyens.

Une réflexion devrait être menée par le ministère des Affaires francophones en vue de déterminer les critères et exigences qui seraient applicables pour une désignation partielle et une désignation complète. Dans la sélection de ces critères et exigences à retenir pour une désignation partielle ou une désignation complète, il faudrait évaluer les exigences et les critères les plus pertinents pour la pérennité et la qualité de l'offre de service en français. Selon l'Étude du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, les cinq exigences ayant un taux de conformité le plus élevé devraient être considérées, couplées aux exigences 4.1.4 et 4.4.1 sur la gouvernance et au critère 1 (exigences 4.5.1 à 4.5.8) pour le programme spécifique désigné. Ces exigences constituent un bon début de réflexion<sup>37</sup>.

Options à considérer pour les critères et exigences d'une désignation partielle.

| CRITÈRES  | STATUT   |
|---|--|
| L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant les compétences requises en français (voir exigences 4.5.1 à 4.5.8). | Obligatoire pour le service ou programme désigné |
| Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français  | Obligatoire pour le service ou programme désigné |

<sup>37</sup> Les critères et exigences de conformité se retrouvent en annexe 2.

| EXIGENCES  | STATUT   |
|--|--|
| L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active (voir exigences 4.2 à 4.3)                        | Obligatoire pour le service ou programme désigné                             |
| 4.1.4 : Un énoncé signalant la responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction pour les services en français | Obligatoire pour le service ou programme désigné                             |
| 4.2.2. Réception et services offerts activement en français.   | Obligatoire à l'accueil/<br>Obligatoire pour le service ou programme désigné |
| 4.2.3. Mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle.   | Obligatoire à l'accueil/<br>Obligatoire pour le service ou programme désigné |
| 4.3. Identité visuelle et communications. (Toutes les exigences)   | Obligatoire à l'accueil/<br>Obligatoire pour le service ou programme désigné |
| 4.4.1 : Un rapport sur l'état des services en français est soumis annuellement au conseil d'administration pour son approbation  | Obligatoire pour le service ou programme désigné                             |
| 4.5. La politique de ressources humaines incorpore des mesures et des mécanismes spécifiques. (Toutes les exigences)             | Obligatoire pour le service ou programme désigné                             |

Une des conséquences de cette modification serait que plusieurs organismes identifiés depuis de nombreuses années pourraient procéder à la désignation partielle d'un ou plusieurs de leurs programmes ou services. Des plans de conformité à ces nouvelles exigences et critères pourraient permettre la pérennité des services en français. Par ailleurs, dans le domaine de la santé, un service d'aiguillage/navigation de ces services identifiés pourrait être mis en place par les Entités de planification de services de santé en français en collaboration avec les RLISS pour les rendre accessibles à la population francophone de la région concernée.

Dans un contexte organisationnel de plus en plus complexe, il s'avère essentiel de faciliter les désignations partielles pour accélérer un accès efficace à des services en français nécessaires pour la communauté francophone.

### **Une désignation partielle recommandée dans le domaine de la santé**

Pour faciliter une mise en œuvre efficace de la nouvelle désignation partielle dans le domaine de la santé, le commissaire recommande une obligation administrative entre la procédure d'identification et la nouvelle désignation partielle. En d'autres termes, l'identification d'un organisme exigerait à l'obtention future de la désignation partielle.

En fonction du *Règlement 515/09*, les Entités de planification des services de santé en français devraient travailler avec les RLISS pour déterminer la capacité des fournisseurs de services de santé à offrir des services en français dans chacun de leur territoire. En outre, chaque fournisseur devrait bénéficier de l'accompagnement de son Entité de planification des services de santé en français dans le développement ou l'amélioration de sa capacité à offrir des services en français. Les fournisseurs accompagnés pourront faire l'objet d'une identification formelle de la part de leur RLISS sur la base d'une recommandation de l'Entité de planification des services de santé en français..

Cette identification formelle du fournisseur de service devrait mener à une demande de désignation partielle dans un délai défini par l'ensemble des acteurs au processus, mais ne pouvant dépasser 3 années. Cette obligation de procéder à la désignation partielle devrait être inscrite dans l'entente d'imputabilité avec le RLISS.

Dans le cas où un RLISS déciderait de ne pas suivre la recommandation d'une Entité de planification des services de santé en français quant à l'identification formelle d'un organisme menant à sa désignation partielle, une justification claire devrait être offerte, par écrit, en appui à sa décision.

L'Entité de planification des services de santé en français, le RLISS et le fournisseur de service de santé travailleront de concert dans la préparation du dossier de désignation partielle qui serait soumis au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, puis au ministère des Affaires francophones pour évaluation et approbation. En attendant l'obtention de leur désignation partielle, les fournisseurs de services de santé demeurent des organismes identifiés qui doivent se conformer aux clauses relatives à l'offre de services en français présentes dans leur entente d'imputabilité avec leur RLISS. Aucune modification à la *Loi sur les services en français* n'est ici nécessaire.

« Offrir des soins de longue durée en français aux aînés francophones et aux autres personnes vulnérables qui vivent au Pavillon Omer Deslauriers exige un engagement continu à maintenir notre effectif bilingue et à faire en sorte que nos services en français soient bien connus dans la communauté ». Margaret Aerola, directrice générale, Maison de Soins de Longue durée, Bendale Acres, Toronto.

### **Recommandation 7 :**

**Le commissaire recommande à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée de permettre aux RLISS, avec la collaboration de leur Entités de planification de services de santé en français, d'identifier des fournisseurs de services de santé qui deviendront, dans un délai maximum de trois années, des organismes désignés partiellement en vertu de la *Loi sur les services en français*.**

## IV - CONCLUSION

Le processus de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français* contribue à l'augmentation de l'offre de service de qualité en français. Cependant, plus de 30 ans après sa mise en place, ce mécanisme important semble s'essouffler. Il apparaissait essentiel à la suite des recommandations du commissaire dans son dixième rapport annuel, de mener une analyse approfondie sur les raisons de cet essoufflement tout en formulant des pistes de solution pour sa modernisation. Il en ressort que plusieurs lacunes dans le processus actuel affectent son attractivité auprès des fournisseurs de services et par voie de conséquence, l'offre de service en français. Il s'agit notamment, de l'absence de valorisation de la part du gouvernement, de l'absence de délai dans le traitement des demandes, de la disparité de l'accompagnement offert aux organismes qui veulent se faire désigner et de la faiblesse du mécanisme d'imputabilité des organismes désignés. Il est également apparu nécessaire d'analyser les enjeux et défis posés par le statut des organismes « identifiés » dans le domaine de la santé.

Cette étude offre des solutions pragmatiques à chacune des lacunes identifiées dans le processus de désignation en vue non seulement d'une augmentation du nombre d'organismes désignés dans la province, mais aussi pour une amélioration significative de l'offre de service en français dans plusieurs secteurs d'activités.

Dans la perspective des profondes mutations de l'offre de service aux personnes en Ontario, il apparaît plus que nécessaire que le gouvernement s'assure de la modernisation du mécanisme de désignation en vue de le faire correspondre aux attentes et aux besoins des populations francophones de l'Ontario.



## V - ANNEXES

### ANNEXE 1 - RAPPORT DU RÉSEAU DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE L'EST DE L'ONTARIO

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

## **Portrait préliminaire de la conformité aux exigences de la désignation en santé**

**Rapport au Commissariat aux services  
en français de l'Ontario**

**Préparé par Jean-François Pagé et Ghislain Sangwa-Lugoma**

**Le 15 septembre 2017**

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| <b>A. Mise en contexte</b>  | 3  |
| <b>B. Méthodologie</b>  | 3  |
| 1. Collecte de données sur les services en français   | 3  |
| 2. Données utilisées  | 4  |
| 3. Échantillon utilisé  | 4  |
| 4. Taux de conformité: méthode de calcul  | 5  |
| <b>C. Résultats</b>   |    |
| 1. Conformité aux exigences de la désignation   | 6  |
| 2. Pourcentage de FSS désignés qui respectent les critères  | 8  |
| 3. Taux de conformité les plus élevés et taux de conformité les moins élevés                          | 9  |
| 4. Progression annuelle de la conformité  | 11 |
| 5. Facteurs ayant une influence sur la progression du taux de conformité                              | 13 |
| 6. Cas spécifique: Hôpital Hôtel-Dieu Kingston  | 15 |
| <b>D. Commentaire final</b>   | 16 |
| <b>E. Annexes</b>   |    |
| Annexe I: Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation pour l'ensemble des FSS  | 17 |
| Annexe II: Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation chez les FSS identifiés | 18 |
| Annexe III: Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation chez les FSS désignés  | 19 |
| Annexe IV: Statut de chaque exigence de la désignation de l'Hôpital Hôtel-Dieu en juillet 2017        | 20 |

## **A- Mise en contexte**

Le Commissariat aux services en français de l'Ontario prépare un rapport spécial sur la désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Pour ce faire, il a sollicité la collaboration du Réseau afin d'obtenir des données sur le taux de conformité aux exigences de la désignation, l'état d'avancement de la désignation, les exigences les plus respectées et les moins respectées, ainsi que les facteurs qui ont le plus contribué à l'avancement du processus de désignation chez les fournisseurs des services de santé en français (FSS) au cours des dernières années.

Le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario (Réseau) est un organisme francophone à but non lucratif qui engage la communauté dans toute sa diversité et le système de santé, afin d'améliorer l'offre et l'accès à un continuum de services de santé de qualité en français. Au cours des dernières années, le Réseau a développé un outil de collecte et d'analyse d'information (connu sous le nom d'OZi). Cet outil permet notamment d'appuyer les organisations impliquées dans le développement et le maintien de la désignation, en plus de colliger des informations sur celles-ci. L'outil, destiné aux FSS identifiés et désignés, s'inspire du plan de désignation et de ses 34 exigences de conformité.

## **B- Méthodologie**

### **1. Collecte de données sur les services en français**

Les données ont été récoltées auprès des FSS identifiés et désignés à l'aide du gabarit du rapport des services en français développé par le Réseau. Ce rapport comprend des informations sur l'état d'avancement des exigences de la désignation, sur les moyens utilisés par les FSS pour répondre aux besoins de leur clientèle francophone, ainsi que sur le personnel ayant des compétences linguistiques en français.

Le rapport des services en français (SEF) est une exigence comprise dans les ententes de responsabilisation conclues entre les RLISS et les FSS. Au cours du processus de collecte des données, les FSS qui le désiraient ont reçu l'appui de l'Entité de planification. Les données collectées dans ces rapports sont des informations auto-déclarées par le FSS sur l'état de la mise en œuvre de leurs SEF. Ces données sont par la suite révisées par les accompagnateurs de l'Entité.

## **2. Données utilisées**

Les données ont été récoltées à l'aide du gabarit développé par le Réseau. Ce gabarit a fait l'objet d'un déploiement graduel dans 5 régions. Ce déploiement a été entamé en 2014-2015 et s'échelonne jusqu'en 2016-2017 dans le présent rapport. Le tableau 1 résume le nombre de FSS identifiés ou désignés qui ont soumis leur rapport de services en français au cours des trois dernières années. 12 FSS ont utilisé le gabarit en 2014-2015; ce nombre est passé à 149 en 2016-2017. Parmi ces 149 FSS, il y avait presque autant de FSS désignés que de FSS identifiés.

**Tableau 1: FSS identifiés ou désignés qui ont déposé leur rapport de services en français en utilisant le gabarit du Réseau.**

| Année     | Nombre de FSS identifiés | Nombre de FSS désignés | Total |
|-----------|--------------------------|------------------------|-------|
| 2014-2015 | 12                       | 0                      | 12    |
| 2015-2016 | 35                       | 35                     | 70    |
| 2016-2017 | 73                       | 76                     | 149   |

Le taux de conformité se fonde sur les données les plus récentes. Ces données proviennent des rapports de services en français soumis au printemps 2016 ou 2017, dépendamment des régions. Dans le cas des analyses de la progression annuelle de la conformité, les données utilisées sont celles des rapports soumis au printemps 2016 et au printemps 2017.

## **3. Échantillon utilisé**

Le nombre total de FSS identifiés ou désignés dans les 5 régions sondées est de 170. Le tableau ci-dessous résume la distribution totale de ces FSS selon leur statut de désignation.

**Tableau 2: Distribution et échantillon des FSS selon le statut de désignation dans les 5 régions sondées.**

|                             | FSS identifiés | FSS désignés | Total |
|-----------------------------|----------------|--------------|-------|
| FSS éligibles               | 92             | 78           | 170   |
| Échantillon des FSS étudiés | 73             | 76           | 149   |

L'échantillon étudié représente 88% (149/170) des FSS impliqués dans le processus de désignation dans les 5 régions. De plus, selon l'annexe de la *Loi sur les services en français*, sur les 243 organismes présentement désignés en province (tous ministères confondus), 107 sont désignés pour le compte du Ministère de la santé et des soins de longue durée. L'échantillon des organismes faisant partie du présent rapport est constitué des FSS ayant soumis leur rapport des SEF au RLISS durant les années étudiées. Il s'agit de 73 FSS identifiés et 76 désignés pour le compte du Ministère de la santé. Les 76 organismes désignés faisant partie de ce rapport représentent donc 71% (76/107) des organismes présentement désignés en santé dans la province.

#### **4. Taux de conformité: méthode de calcul**

Lors de la complétion de leur rapport, les FSS doivent définir au meilleur de leurs connaissances l'état d'avancement de chacune des 34 exigences de la désignation (section 4 du plan de désignation). Afin d'assurer une compréhension commune des attentes relatives aux exigences, celles-ci étaient accompagnées de fiches techniques.

Au moment de remplir leur rapport, les FSS pouvaient définir l'état d'avancement de chacune des exigences à l'aide des choix de réponse suivants :

1. « Terminé », lorsque le FSS considère avoir rempli les conditions requises pour une exigence donnée. Dans ce rapport, nous avons considéré une telle exigence comme étant conforme ;
2. « En cours », lorsque le FSS a entrepris des actions ou activités pour satisfaire à l'exigence, mais que celles-ci ne sont pas encore complétées ;
3. « Différé », lorsque le FSS a reporté, à un moment ultérieur, le travail à accomplir pour se conformer à une exigence ;
4. « Non-débuté », lorsque le FSS n'a pas accompli d'action ou de travail pour se conformer à l'exigence.

Par conséquent, nous avons retenu comme taux de conformité aux exigences de la désignation d'un FSS la proportion des exigences dites « terminées » par rapport à la totalité des 34 exigences de la désignation. Par exemple, un FSS qui a indiqué le statut « terminé » pour 17 exigences sur les 34 a donc un taux de conformité de 50%. Ainsi, le taux de conformité pour un groupe (par exemple, les FSS identifiés) correspond à la moyenne des taux de conformité des FSS de ce groupe ou d'une région donnée. Le taux de conformité global est la moyenne des taux de conformité de tous les FSS étudiés (identifiés et désignés).

## C- Résultats

### 1. Conformité aux exigences de la désignation

Le tableau ci-dessous présente les taux de conformité par FSS identifiés, par FSS désignés, ainsi que par le taux global de conformité pour les 149 FSS dans les 5 régions sondées.

**Tableau 3: Taux de conformité des FSS selon le statut de désignation et selon les régions.**

| Régions      | Taux de conformité des FSS identifiés | Taux de conformité des FSS désignés | Taux global de conformité |
|--------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Région 1     | 35%                                   | N/A                                 | 35%                       |
| Région 2     | 29%                                   | 91%                                 | 36%                       |
| Région 3     | 36%                                   | N/A                                 | 36%                       |
| Région 4     | 30%                                   | 51%                                 | 45%                       |
| Région 5     | 23%                                   | 72%                                 | 48%                       |
| <b>Total</b> | <b>27%</b>                            | <b>62%</b>                          | <b>45%</b>                |

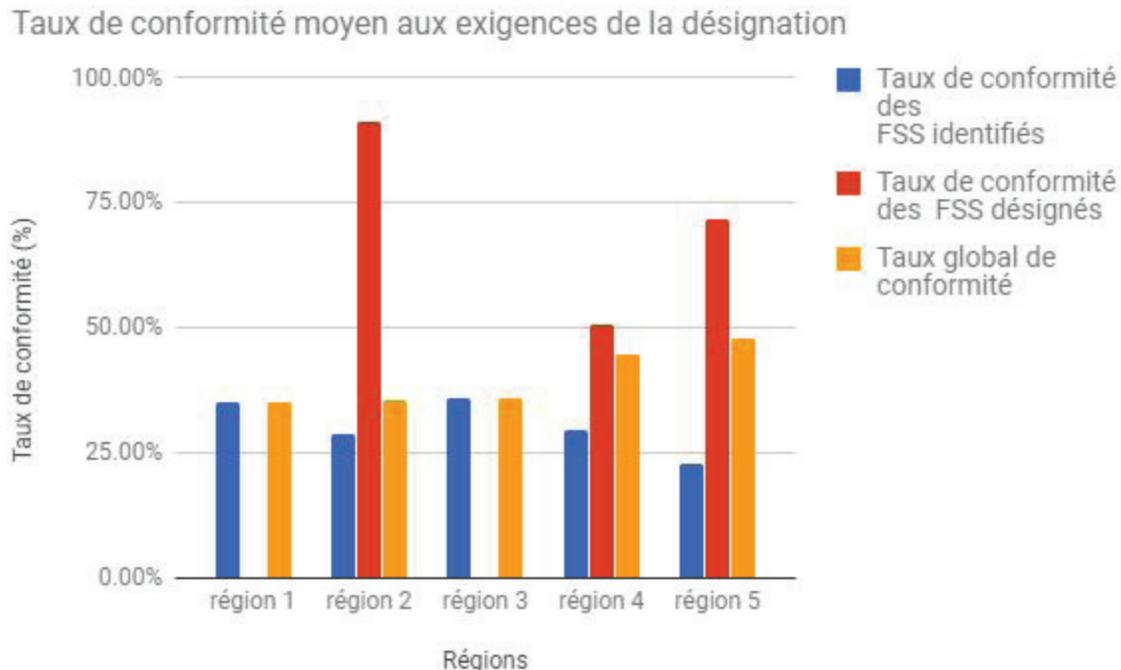
Pour les FSS identifiés, le taux de conformité a varié entre 22 et 35% (moyenne : 27%). La mesure de ce taux dans le temps peut nous informer de la progression d'un FSS identifié vers l'atteinte de la désignation.

Le taux de conformité des FSS désignés a varié entre 51 et 91% (moyenne 62%). Dans le cas des FSS désignés, le taux de conformité peut nous informer de la capacité des FSS à maintenir la conformité aux exigences au fil du temps, ainsi qu'en fonction des pressions et changements au sein du système de santé. La mesure continue de ce taux permettrait d'identifier une marge de variabilité raisonnable pour les FSS désignés. Idéalement, le taux de conformité des FSS désignés devrait toujours être de 100%.

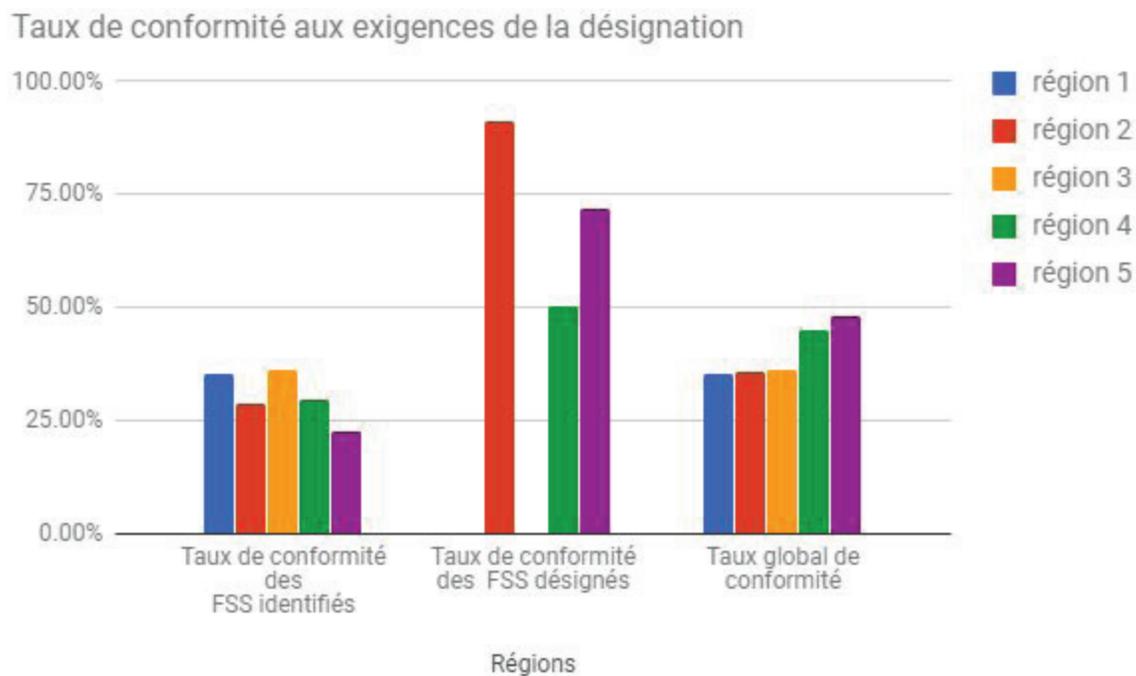
Le taux de conformité global varie entre 35 et 48% (moyenne: 45%). Ce taux donne un aperçu de la conformité de l'ensemble des fournisseurs impliqués dans la démarche de désignation (identifiés et désignés). La mesure du taux global de conformité au fil du temps peut informer un RLISS de l'état d'avancement global de cet objectif pour sa région.

Les graphiques 1 et 2 permettent de visualiser les taux de conformité selon les régions, et selon le statut de désignation des FSS.

**Graphique 1 : Distribution régionale du taux de conformité**



**Graphique 2 : Distribution du taux de conformité par statut de la désignation**



## 2. Pourcentage de FSS désignés qui respectent les critères

Le graphique 3 présente la répartition des FSS désignés selon leur taux de conformité (distribution des taux de conformité des 76 FSS désignés, en fonction de 4 échelons). Dans 66% des cas, le taux de conformité de ces FSS se situe dans l'échelon de 75 à 100%. Dans 7%, 8% et 20% des cas, le taux de conformité rapporté est situé respectivement entre 0-25%, 25-50% et 50 à 75%.

**Graphique 3: Taux de conformité des 76 FSS désignés**



En examinant davantage le groupe des FSS dont le taux de conformité est situé dans l'échelon de 75% à 100%, nous constatons, au tableau 4, que 52% d'entre eux ont un taux de conformité situé entre 75% et 90%, contre 48% dont le taux est situé au-delà de 90%.

**Tableau 4: Distribution des taux de conformité des FSS désignés dont le taux est supérieur à 75%.**

| Taux de conformité | Échelons     | Nombre de FSS | % par rapport aux FSS ayant un taux de conformité de 75-100% (N=50) | % par rapport à tous les FSS (N=76) |
|--------------------|--------------|---------------|---|-------------------------------------|
| 75% à 100%         | 75% à 89,9%  | 26            | 52%   | 34%(26/76)                          |
|                    | 90 % à 99,9% | 12            | 24%   | 16%(12/76)                          |
|                    | 100%         | 12            | 24%   | 16% (12/76)                         |
|                    | <b>Total</b> | <b>50</b>     | <b>100%</b>   | <b>66% (50/76)</b>                  |

### 3. Taux de conformité les plus élevés et taux de conformité les moins élevés

Le tableau 5 présente les 5 exigences pour lesquelles les taux de conformité rapportés sont les plus élevés (en vert) et les moins élevés (en rouge) chez l'ensemble des FSS. La distribution détaillée des taux de conformité des 34 exigences peut être consultée à l'Annexe I.

**Tableau 5 : Exigences pour lesquelles les taux de conformité sont les plus élevés et exigences pour lesquelles les taux de conformité sont les moins élevés chez l'ensemble des FSS.**

| Exigences  | Taux de conformité (%) |
|--|------------------------|
| 4.2.3 Un mécanisme en place pour déterminer l'identité linguistique                      | 68                     |
| 4.3.9 Réponse à la correspondance en français  | 67                     |
| 4.4.3 Un cadre supérieur responsable des SEF (services en français)                      | 66                     |
| 4.3.2 Affichage extérieur est disponible dans les deux langues                           | 65                     |
| 4.2.2 La réception et les services à chaque étape offerts activement en français         | 61                     |
| 4.3.5 Employés maîtrisant le français portent des insignes                               | 41                     |
| 4.5.5 L'évaluation des compétences linguistiques par une firme accréditée                | 40                     |
| 4.4.1 Un rapport sur l'état des SEF soumis au CA (Conseil d'administration) annuellement | 35                     |
| 4.1.3 Représentation francophone au CA et aux comités du CA                              | 31                     |
| 4.2.6 Contrats signés avec des tiers   | 30                     |

Le tableau 6 présente les 5 exigences pour lesquelles les taux de conformité rapportés sont les plus élevés (en vert) et les moins élevés (en rouge) chez les FSS identifiés. La distribution complète du taux de conformité des 34 exigences est présentée à l'annexe II.

**Tableau 6 : Exigences pour lesquelles les taux de conformité sont les plus et les moins élevés chez les FSS identifiés.**

| Exigences   | Taux de conformité (%) |
|---|------------------------|
| 4.4.03 Un cadre supérieur responsable des SEF   | 49                     |
| 4.2.03 Un mécanisme en place pour déterminer l'identité linguistique  | 47                     |
| 4.3.09 Réponse à la correspondance en français  | 44                     |
| 4.3.02 Affichage extérieur  | 38                     |
| 4.3.07 En-têtes sur la correspondance   | 36                     |
| 4.2.07 Mécanisme (ex: sondage, plainte) disponible en français et annoncé à la clientèle afin qu'elle soit en mesure d'évaluer la qualité des SEF offerts | 12                     |
| 4.5.02 Identification du nombre de postes désignés  | 12                     |
| 4.5.05 L'évaluation des compétences linguistiques par une firme accréditée  | 12                     |
| 4.1.03 Représentation francophone au CA et aux comités du CA  | 11                     |
| 4.2.06 Contrats signés avec des tiers   | 10                     |

Le tableau 7 présente les 5 exigences pour lesquelles les taux de conformité rapportés sont les plus élevés (en vert) et les moins élevés (en rouge) chez les FSS désignés. La distribution complète du taux de conformité des 34 exigences est présentée à l'annexe III.

**Tableau 7 : Exigences pour lesquelles les taux de conformité sont les plus et les moins élevés chez les FSS désignés.**

| Exigences   | Taux de conformité (%) |
|---|------------------------|
| 4.2.02-Réception et services offerts activement en français                           | 91                     |
| 4.3.02-Affichage extérieur  | 91                     |
| 4.3.03-Affichage intérieur  | 91                     |
| 4.3.09 - L'organisme répond en français à la correspondance reçue en français         | 91                     |
| 4.2.03-Mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle | 89                     |
| 4.3.01-Site Web   | 59                     |
| 4.3.05-Employés maîtrisant le français portent des insignes                           | 59                     |
| 4.4.1 Un rapport sur l'état des SEF soumis au CA annuellement                         | 54                     |
| 4.1.3 Représentation francophone au CA et aux comités du CA                           | 51                     |
| 4.2.6 Contrats signés avec des tiers  | 49                     |

#### 4. Progression annuelle de la conformité

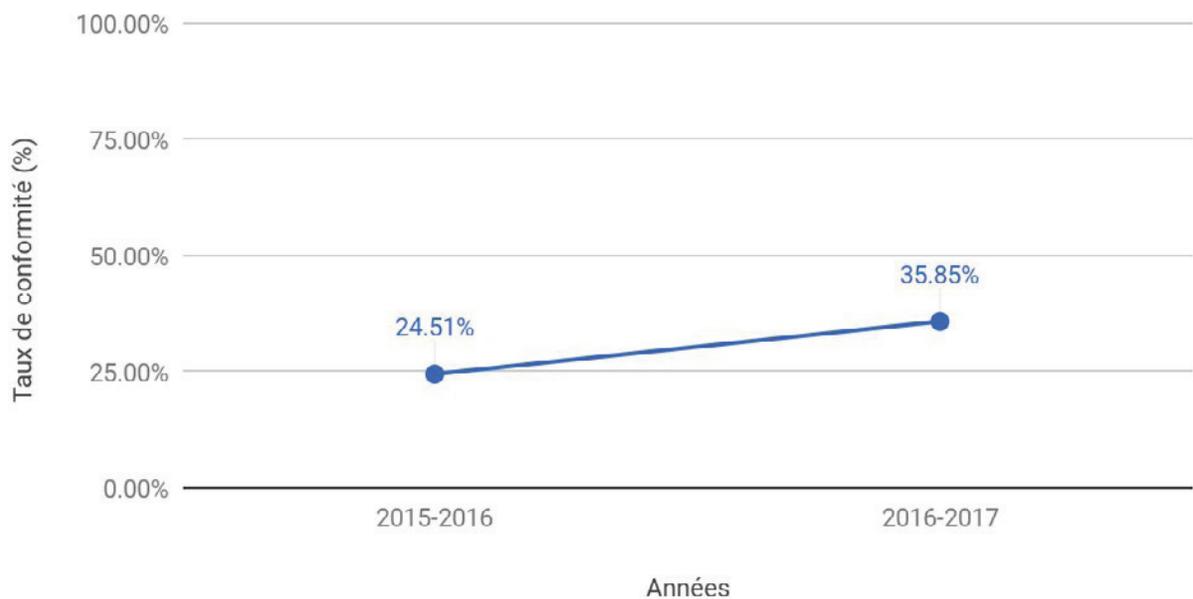
Au cours des dernières années, l'outil du Réseau pour les FSS identifiés ou désignés a été déployé à différents moments dans différentes régions. Cela limite donc la capacité de faire des analyses sur plusieurs années. Toutefois, il nous est possible de faire une analyse de la progression annuelle du taux de conformité ainsi que de la variation de ce taux par FSS sur un échantillon de 21 FSS. Ces 21 FSS sont situés dans des régions où la population francophone constitue moins de 5% de la population générale, et où 20 des 21 FSS sont des FSS identifiés.

Le graphique 4 présente la progression annuelle du taux de conformité des 21 FSS entre 2015-2016 et 2016-2017.

#### Graphique 4 : Taux de conformité des 21 FSS en 2015-2016 et 2016-2017

##### Progression annuelle du taux de conformité

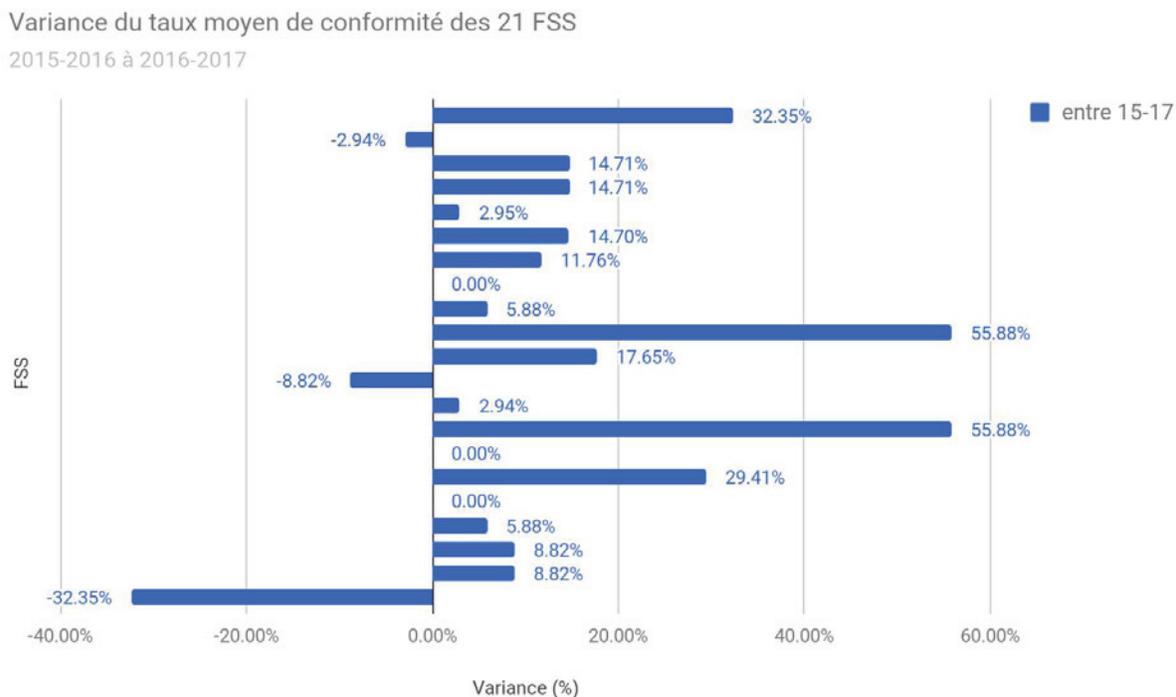
Échantillon de 21 FSS



Nous constatons qu'au cours d'une période d'un an, le taux de conformité a augmenté de 11,34%. Nous avons aussi observé qu'un FSS identifié dans une région très minoritaire aura tendance à progresser plus lentement qu'un FSS qui se trouve dans une région à plus forte présence francophone. Il serait donc intéressant de comparer la progression du taux de conformité d'une région à l'autre afin de mieux déceler ce qui pourrait être considéré comme un taux raisonnable de progression annuelle dans une région donnée. Nous reconnaissons également que plusieurs facteurs peuvent influencer cette progression et nous avons fourni quelques exemples de ceux-ci dans la prochaine section.

Le graphique 5 présente la variance du taux de conformité de chacun des 21 FSS.

### Graphique 5 : Variation du taux de conformité par FSS (N=21)



## 5. Facteurs ayant une influence sur la progression du taux de conformité

La présente section rassemble les observations du Réseau concernant les facteurs qui pourraient influencer la progression du taux de conformité d'un FSS impliqué dans la démarche de désignation. Ces observations prennent racine dans l'expérience du Réseau en matière d'accompagnement et d'évaluation de la conformité des FSS identifiés et désignés, des échanges du Réseau avec les FSS, des échanges du Réseau avec les accompagnateurs d'autres régions lors de la mise en œuvre d'OZi, et de l'analyse des données récoltées au cours des dernières années. Ces observations convergent vers 5 facteurs principaux.

### Utilisation des outils du Réseau

L'outil du Réseau destiné aux FSS identifiés ou désignés a été développé pour encadrer la démarche de développement, de mise à jour et de maintien du plan de désignation. Selon nos observations, cet outil a permis aux FSS de mieux comprendre les attentes et les objectifs relatifs à la désignation, de planifier plus facilement les tâches à accomplir et de réduire l'ambiguïté et la complexité du travail à accomplir. De plus, les FSS disent avoir grandement apprécié la rétroaction immédiate concernant leur état d'avancement.

### **Implication de la haute direction et de la gouvernance**

Nous avons constaté que l'implication de la haute direction et de la gouvernance semble déterminante dans l'avancement et même dans la complétion du plan de désignation. Lorsque celles-ci entérinent le développement du plan de désignation et surveillent le progrès et le maintien de la conformité, la progression est plus rapide.

### **Accompagnement de la part de l'Entité**

L'accompagnement des FSS permet de fournir un appui et une expertise lors de la démarche de désignation. Cet accompagnement peut prendre diverses formes, selon les besoins du FSS. D'ailleurs, les FSS disent apprécier cet accompagnement. Du point de vue de l'accompagnateur, cet appui permet d'améliorer l'efficacité de la démarche puisque l'accompagnateur guide le FSS vers des solutions ou des options de mise en œuvre adaptées à ses besoins. Cette adaptation permet de mettre en place des mesures plus efficaces et durables pour le FSS.

### **Resserrement de la responsabilisation**

Lorsque les RLISS reconnaissent la pertinence de la désignation et incluent celle-ci dans les conditions locales des ententes de responsabilisation des FSS, cette responsabilisation semble avoir un impact positif sur la vitesse et la constance avec laquelle progresse la désignation.

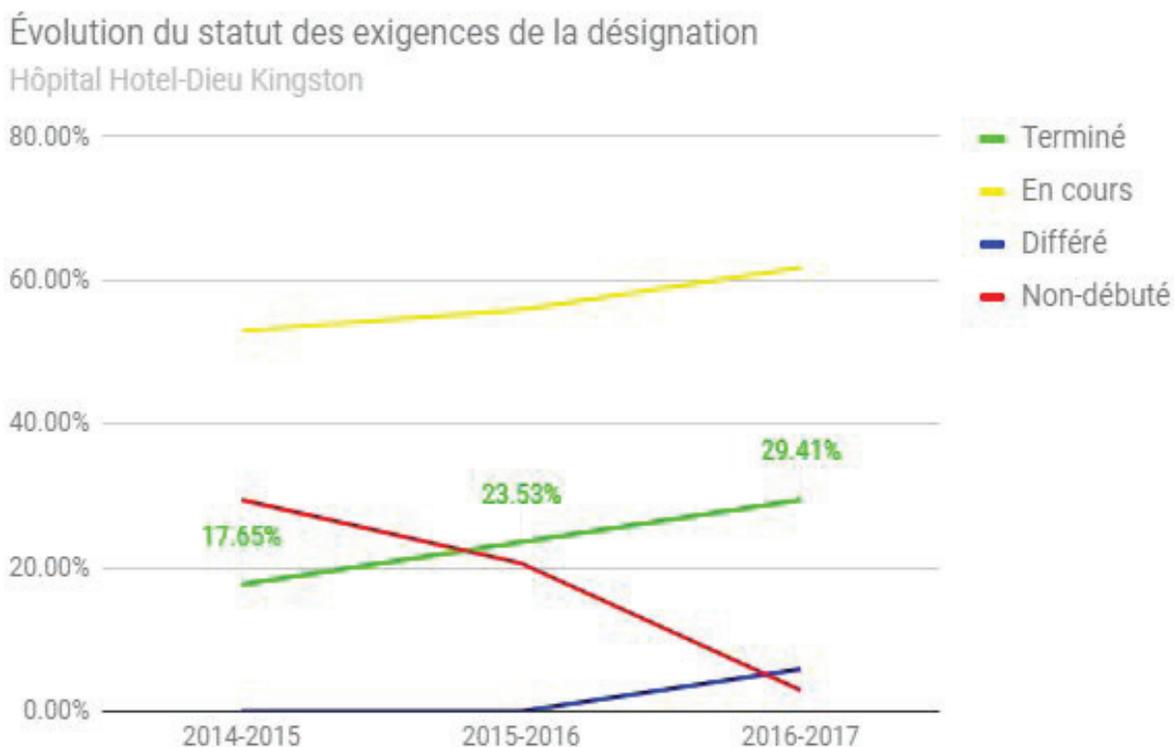
### **De la sensibilisation à l'action**

Pour un FSS qui entame le développement d'un plan de désignation (FSS identifié), il y a une période de temps durant laquelle celui-ci apprivoise la notion de services en français ainsi que la nature de la désignation. Au cours de cette période d'appropriation, le FSS identifié accomplit peu de travail concret pour répondre aux exigences de la désignation et sa progression stagne. De même, lorsque les 4 facteurs énoncés précédemment sont réunis, les FSS semblent maîtriser plus rapidement les notions qui lui permettent de cadrer la désignation comme projet. Dans de tels cas, nous avons généralement observé une progression.

## Cas spécifique: Hôpital Hôtel-Dieu Kingston

Le graphique 6 présente l'évolution du statut des 34 exigences de la désignation de l'Hôpital Hôtel-Dieu au cours des 3 dernières années.

**Graphique 6: Évolution du statut des exigences de la désignation de l'Hôpital Hôtel-Dieu**



En regardant ce graphique, nous pouvons constater un progrès. D'abord, nous pouvons constater que le taux de conformité (indiqué en vert par les exigences « terminées ») augmente annuellement. De plus, nous constatons une baisse assez considérable des exigences « non-débutées », ainsi qu'une augmentation du nombre d'exigences en cours.

Finalement, le nombre d'exigences ayant le statut « différé » est demeuré faible. Nous en retenons que l'Hôtel-Dieu a structuré sa démarche pour répondre aux exigences de la désignation et qu'il progresse à plusieurs niveaux, comme l'illustre l'annexe IV (cette annexe présente la liste des exigences, ainsi que leur niveau respectif de progression).

## Commentaire final

La mise en œuvre de la désignation à l'échelle régionale cherche à cibler, développer et maintenir une gamme de services offerts en français afin d'offrir à la population francophone un accès équitable aux services de santé.

Les taux de conformité observés dans ce rapport donnent un aperçu sur la capacité des FSS à réaliser les exigences de la désignation. La variation de ces taux illustre l'impact que peuvent avoir les facteurs énoncés à la page 14.

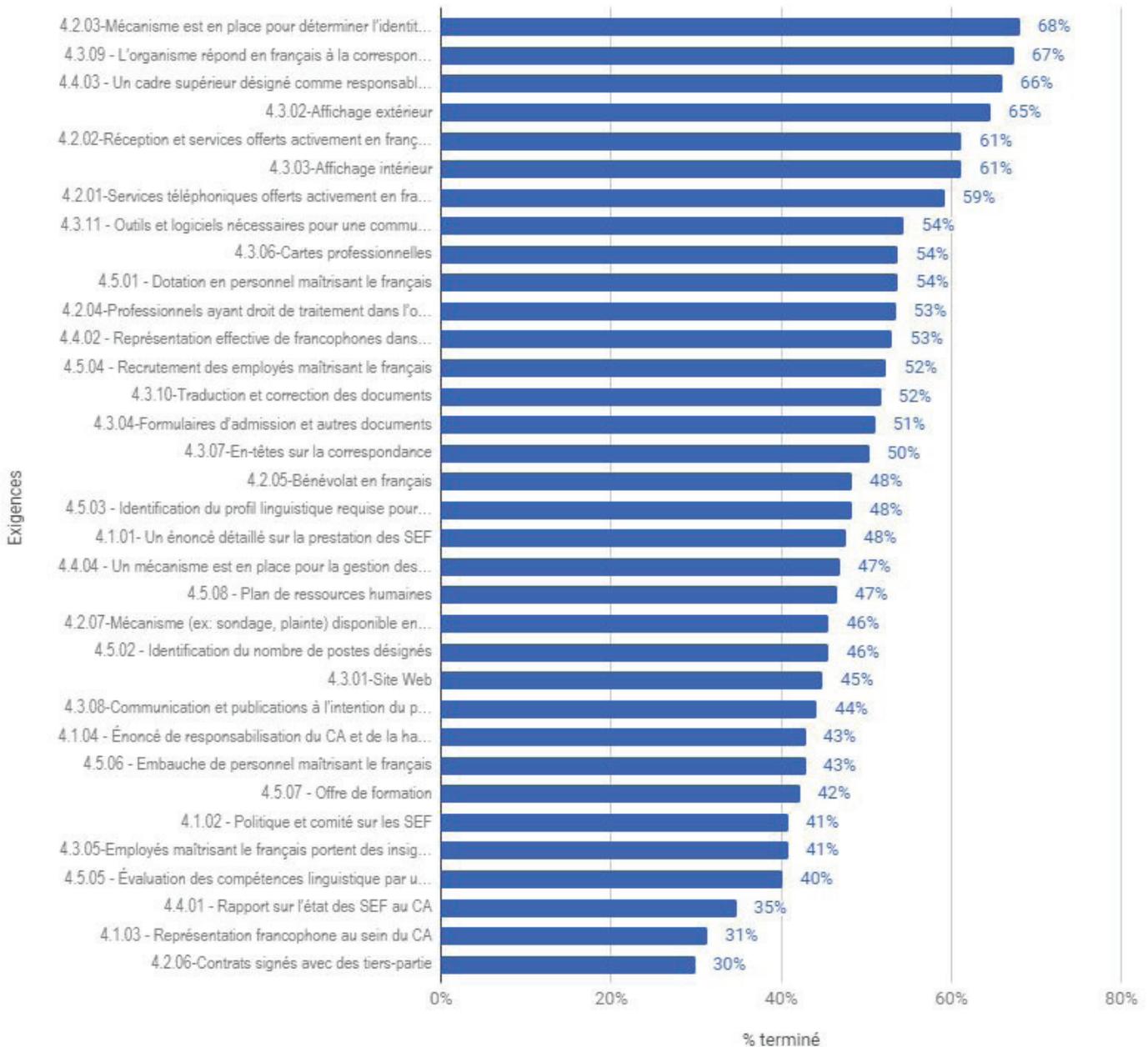
Bien que préliminaires, nous croyons que les résultats de ce rapport donnent un aperçu représentatif de la réalité du processus de la désignation en santé dans la province, ainsi que des facteurs susceptibles d'influencer sa progression.

L'implantation d'OZi nous offre ainsi les moyens d'appuyer la réflexion et la prise de décision visant à améliorer la désignation, l'offre active et l'accès aux SEF pour la communauté francophone en Ontario.

## E- Annexes

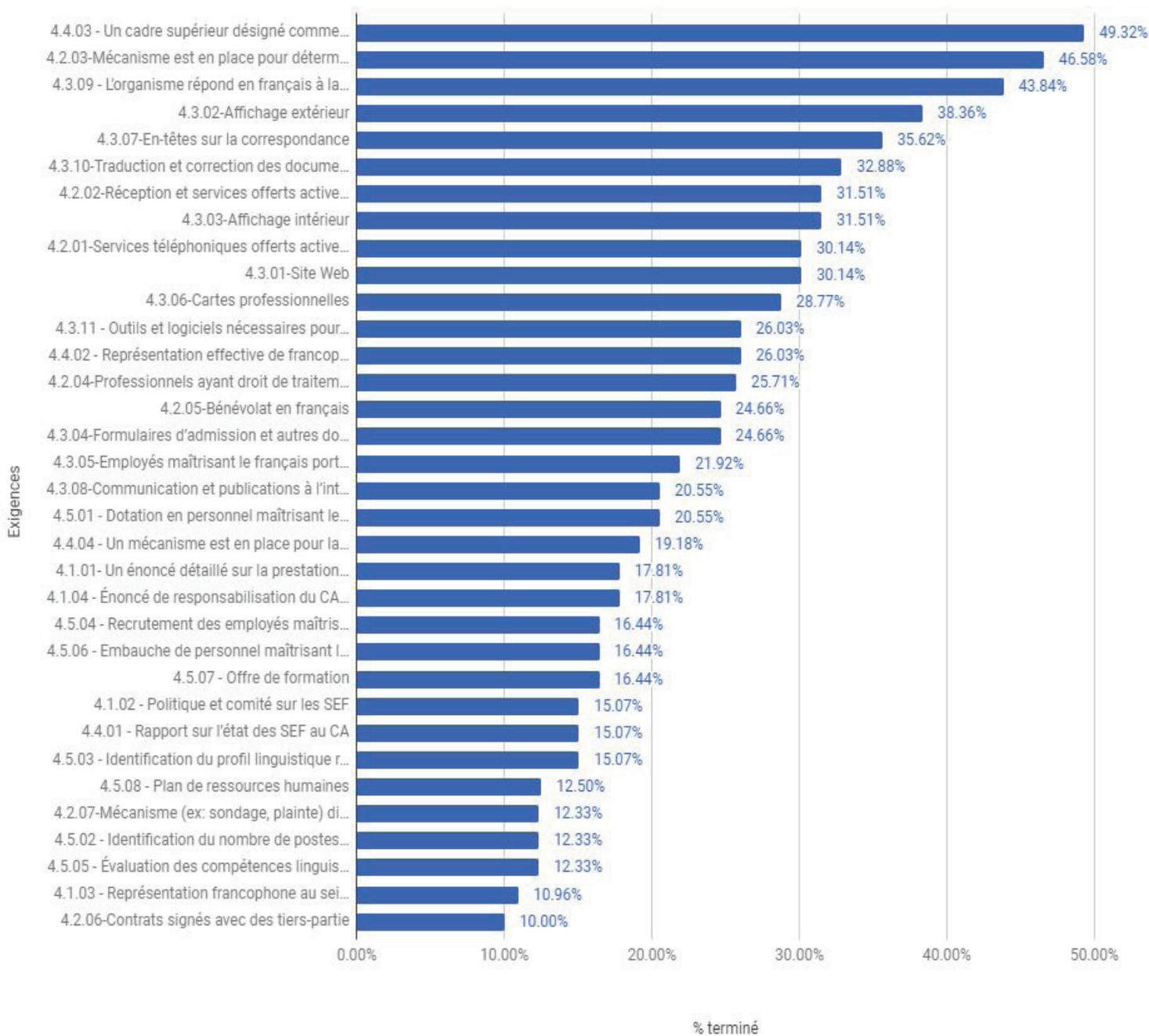
### Annexe I : Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation pour l'ensemble des FSS

Pourcentage des exigences terminées pour l'ensemble des FSS (identifiés et désignés)



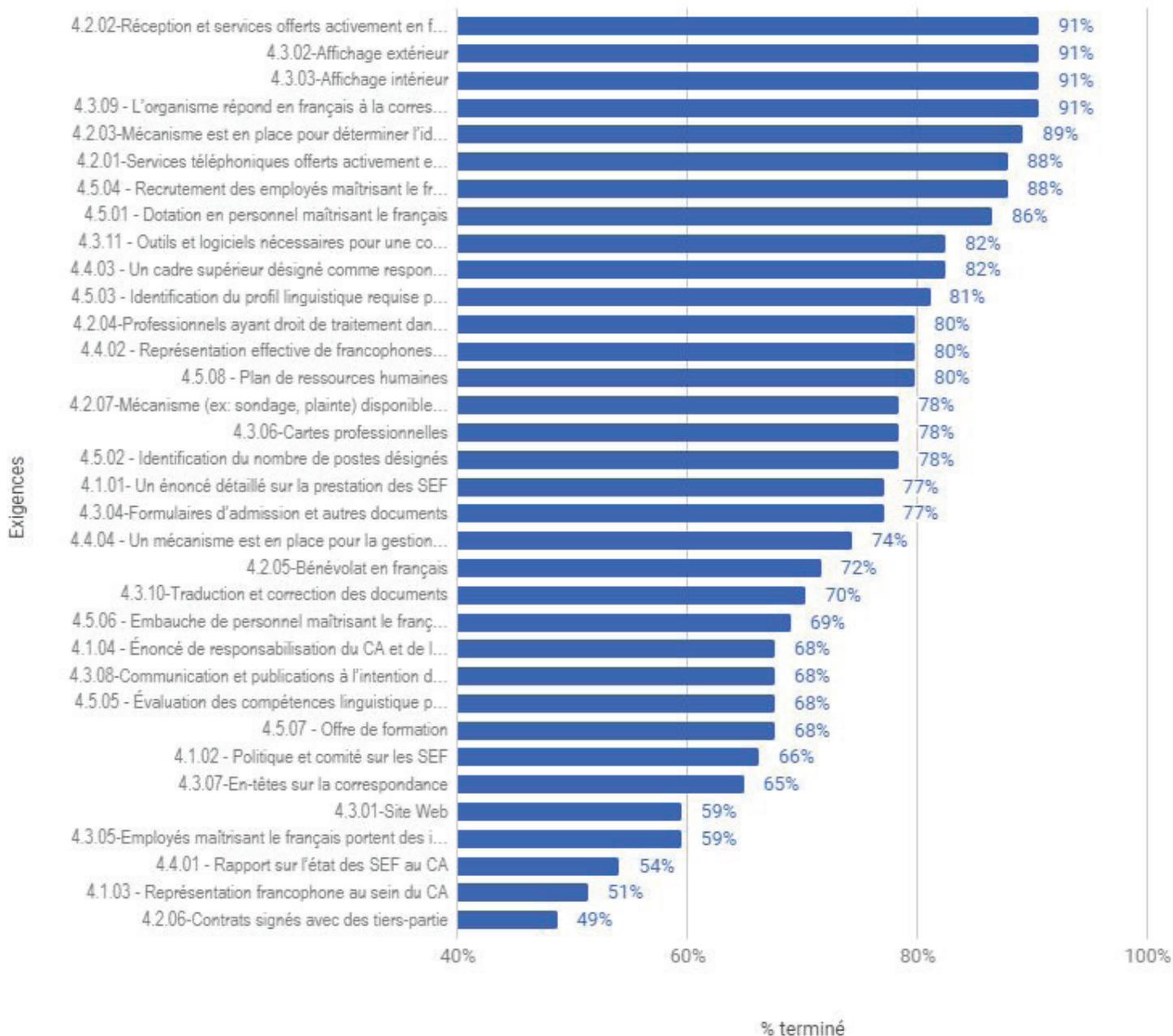
## Annexe II : Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation chez les FSS identifiés

Pourcentage des exigences terminées pour les FSS Identifiés



## Annexe III : Distribution du taux de conformité aux exigences de la désignation chez les FSS désignés

### Pourcentage des exigences terminées pour les FSS Désignés



**Annexe IV : Statut de chaque exigence de la désignation de l'Hôpital Hôtel-Dieu en juillet 2017**

| Exigences de conformité  | Statut     |
|--|------------|
| 4.1 Services en français dans les règlements administratifs  |            |
| 4.1.1 Un énoncé détaillé sur la prestation des SEF   | En cours   |
| 4.1.2 Politique et comité sur les SEF  | En cours   |
| 4.1.3 Représentation francophone au sein du CA   | En cours   |
| 4.1.4 Énoncé de responsabilisation du CA et de la haute direction  | Terminé    |
| <b>4.2 Services directs à la clientèle</b>   |            |
| 4.2.1 Services téléphoniques offerts activement en français  | En cours   |
| 4.2.2 Réception et services offerts activement en français   | En cours   |
| 4.2.3 Mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle   | Terminé    |
| 4.2.4 Professionnels ayant droit de traitement dans l'organisme maîtrisent le français   | Non-débuté |
| 4.2.5 Bénévolat en français  | En cours   |
| 4.2.6 Contrats signés avec des tierces parties   | En cours   |
| 4.2.7 Un mécanisme, tel que sondage ou plainte, est disponible en français et clairement annoncé à la clientèle afin qu'elle soit en mesure d'évaluer la qualité des SEF offerts | En cours   |
| <b>4.3 Identité visuelle et communications</b>   |            |
| 4.3.1 Site Web   | Terminé    |
| 4.3.2 Affichage extérieur  | Terminé    |
| 4.3.3 Affichage intérieur  | En cours   |
| 4.3.4 Formulaires d'admission et autres documents  | Non-débuté |
| 4.3.5 Employés maîtrisant le français portent des insignes   | Terminé    |
| 4.3.6 Cartes professionnelles  | Terminé    |

|  |          |
|--|----------|
| 4.3.7 En-têtes sur la correspondance   | Différé  |
| 4.3.8 Communications et publications à l'intention du public                         | En cours |
| 4.3.9 L'organisme répond en français à la correspondance reçue en français           | Terminé  |
| 4.3.10 Traduction et correction des documents  | Terminé  |
| 4.3.11 Outils et logiciels nécessaires pour une communication en français de qualité | Terminé  |
| <b>4.4 Gouvernance et imputabilité</b>   |          |
| 4.4.1 Rapport sur l'état des SEF au CA   | En cours |
| 4.4.2 Représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction      | Différé  |
| 4.4.3 Un cadre supérieur désigné comme responsable pour la prestation des SEF        | Terminé  |
| 4.4.4 Un mécanisme est en place pour la gestion des plaintes sur les SEF             | Terminé  |
| <b>4.5 Politique des ressources humaines</b>   |          |
| 4.5.1 Dotation en personnel maîtrisant le français                                   | En cours |
| 4.5.2 Identification du nombre de postes désignés                                    | En cours |
| 4.5.3 Identification du profil linguistique requis pour chaque poste                 | En cours |
| 4.5.4 Recrutement des employés maîtrisant le français                                | En cours |
| 4.5.5 Évaluations des compétences linguistiques                                      | En cours |
| 4.5.6 Embauche de personnel maîtrisant le français                                   | En cours |
| 4.5.7 Offre de formation   | En cours |
| 4.5.8 Plan de ressources humaines  | En cours |

| Plan de désignation et outil d'évaluation   |  |
|---|--|
| Introduction et mise en œuvre   |  |
| Nouvelles demandes de désignation   | Évaluation d'organismes désignés existants   |
| <p>Le plan de désignation est un outil mis à la disposition des organismes recevant des paiements de transfert de la part du gouvernement de l'Ontario qui désirent se faire désigner officiellement en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> ou désirent l'expansion de leur désignation existante afin de couvrir des services ou ministères additionnels. La désignation est la reconnaissance légale par laquelle le gouvernement provincial confirme la compétence d'un organisme, en totalité ou en partie, pour offrir des services publics en français selon les critères établis par l'Office des affaires francophones (OAF).</p> <p>Veillez remplir le formulaire en y insérant l'information demandée, <b>sauf</b> dans la section marquée avec « <b><u>évaluation seulement</u></b> ». La proposition, approuvée par votre conseil d'administration, doit être accompagnée d'une lettre confirmant l'intention de l'organisme à se faire désigner et indiquant que tous les services et communications s'y rapportant pour lesquels l'organisme désire se faire désigner sont disponibles sur une base permanente. Le plan des ressources humaines et documents requis ont pour but d'appuyer la demande de désignation.</p> <p>Ce plan doit être soumis au(x) ministère(s) qui finance(nt) l'organisme, où il sera examiné et puis transmis à l'Office des affaires francophones, qui entreprendra le processus de modification législative reflétant la désignation deux fois par année, au printemps et à l'automne. Avant de commencer à remplir le formulaire, veuillez communiquer avec un représentant de votre ministère pour plus de détails.</p> | <p>Les organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français doivent compléter et soumettre cet outil d'évaluation, y compris le plan des ressources humaines et autres documents d'appui, tous les trois ans, selon les échéances établies par le(s) ministère(s) parrain(s), afin de confirmer leur conformité avec les exigences de la désignation. Tout changement effectué aux services en français offerts à leur clientèle doit être accompagné des pièces justificatives pertinentes.</p> <p>Veillez remplir le formulaire en y insérant l'information demandée, <b>sauf</b> dans les sections marquées avec « <b><u>nouvelle désignation seulement</u></b> ». Le formulaire devra également être accompagné d'une résolution de votre conseil d'administration attestant que l'organisme continue à se conformer aux critères de désignation et que le conseil d'administration et la haute direction sont conscients des conséquences légales d'une fausse attestation, y compris d'éventuelles plaintes auprès du commissaire aux services en français.</p> <p>L'outil d'évaluation doit être soumis au(x) ministère(s) qui finance(nt) l'organisme. Avant de commencer à remplir le formulaire, veuillez communiquer avec un représentant de votre ministère pour plus de détails.</p> |
| Exemption partielle des exigences   |  |
| Nouvelles demandes de désignation   | Évaluation d'organismes désignés existants   |
| <p>Les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle entièrement francophone, peuvent demander à être exemptés de remplir la totalité des sections du formulaire, tant pour leur demande de désignation, comme pour le processus d'évaluation subséquent. Si c'est le cas, veuillez soumettre à la considération du ministère une pièce justificative signalant la raison pour laquelle vous n'avez pas répondu à toutes les questions.</p>   | <p>Les organismes qui opèrent seulement en français pour une clientèle entièrement francophone sont exemptés de soumettre cet outil d'évaluation et doivent demander un <b><u>formulaire d'attestation de désignation</u></b>. Veuillez communiquer avec le représentant de votre ministère.</p>   |

**Ministère(s) parrain(s) :**

**Section 1 Renseignements sur l'organisme :**

**1.1** Nom selon les lettres patentes :

**1.2** Adresse :

**1.3** Nom, titre et numéro de téléphone du représentant de l'organisme :

**1.4** Nom, titre et numéro de téléphone de la personne ressource, s'il ne s'agit pas de celles susnommées :

**Section 1.5 à 1.7 : nouvelle désignation seulement**

**1.5** Type ou catégorie d'organisme (sans but lucratif, communautaire) :

**1.6** Les services objet de la désignation sont offerts à une clientèle (choisir une des quatre options ci-dessous) :

- |           |                                 |                          |
|-----------|---------------------------------|--------------------------|
| <b>a)</b> | Entièrement francophone         | <input type="checkbox"/> |
| <b>b)</b> | Majoritairement francophone     | <input type="checkbox"/> |
| <b>c)</b> | Tant anglophone que francophone | <input type="checkbox"/> |
| <b>d)</b> | Minoritairement francophone     | <input type="checkbox"/> |

**1.7** Brève description de l'historique de l'organisme :

**Section 2 Renseignements sur la désignation :**

**2.1** Préciser le type de demande ou de désignation existante :

|                                |                          |                                   |                          |
|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| <b>a)</b> Désignation totale : | <input type="checkbox"/> | <b>b)</b> Désignation partielle : | <input type="checkbox"/> |
| <b>c)</b> Expansion à totale : | <input type="checkbox"/> | <b>d)</b> Expansion à partielle : | <input type="checkbox"/> |

**2.2** Liste de tous les programmes-services offerts par l'organisme (s'il s'agit de plus d'un ministère parrain, notez son sigle entre parenthèses à côté de chacun des programmes-services) :

- |   |   |
|---|---|
| • | • |
| • | • |
| • | • |
| • | • |

**2.3** Si la désignation est partielle, préciser quels programmes-services font l'objet de la demande (s'il s'agit de plus d'un ministère parrain, notez son sigle entre parenthèses à côté de chacun des programmes-services) :

- |   |   |
|---|---|
| • | • |
| • | • |
| • | • |
| • | • |



|     |   |
|-----|---|
| 2.4 | Indiquer si l'organisme offre des services - ne faisant pas objet de cette demande - pour le compte d'un autre ministère (nouvelle désignation seulement) : |
| 2.5 | Indiquer si l'organisme offre des services pour le compte d'un autre ministère en vertu de sa désignation (évaluation seulement) :                          |
| 2.6 | Décrire brièvement tout domaine spécialisé ou service unique offert par l'organisme (nouvelle désignation seulement) :                                      |

| Section 3   |   | Renseignements sur la communauté : |              |              |
|---|---|------------------------------------|--------------|--------------|
| 3.1   | Nom de la ville(s)-région(s) desservie(s) : |                                    |              |              |
|   | •   |                                    |              |              |
|   | •   |                                    |              |              |
| 3.2   | Circonscriptions électorales :              |                                    |              |              |
|   | •   |                                    |              |              |
|   | •   |                                    |              |              |
| 3.3   | Population* :                               | Totale                             | Francophones | %            |
|   |   |                                    |              |              |
| *Inclure uniquement des données de Statistique Canada basées sur la Définition inclusive de francophone (DIF) en précisant l'année du recensement |   |                                    |              |              |
| 3.4   | Clientèle :                                 | Année                              | Totale       | Francophones |
|   |   |                                    |              | %            |
|   |   |                                    |              |              |

| Suite à un processus de consultations avec les ministères et les membres de la communauté francophone, l'Office des affaires francophones a établi comme suit les critères auxquels doivent se conformer les organismes désirant être désignés où désirant garder leur désignation : |   |
|--|---|
| 1  | L'offre de services en français doit être permanente et de qualité supérieure assurée par des employés ayant les compétences requises en français.  |
| 2  | L'accès aux services doit être garanti et suivre le principe de l'offre active*.  |
| 3  | La représentation effective de francophones au conseil d'administration et à ses comités est incluse dans les règlements administratifs et doit refléter la proportion de la communauté francophone au sein de la population desservie. |
| 4  | Il doit y avoir une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction.  |
| 5  | Le conseil d'administration et la haute direction doivent être imputables à l'égard de la qualité des services en français.   |

(\*) L'offre active s'entend d'un ensemble de mesures prises afin de s'assurer que les SEF sont clairement annoncés, visibles, disponibles à tout moment, facilement accessibles, et d'une qualité équivalente aux services offerts en anglais. Cela comprend les mesures visant les communications – affichage, avis, médias sociaux et toute autre information sur les services – ainsi que le premier contact avec les clients d'expression française.

| Section 4 Exigences de conformité avec les critères (C) de désignation   |   |  |     |  |
|--|---|--|-----|--|
| 4.1  | Les éléments suivants sont incorporés dans les règlements administratifs de l'organisme (fournir une copie des documents pertinents dans l'annexe 5) :  | Oui  | C   |  |
| 4.1.1  | Un énoncé détaillé sur la prestation des services en français (SEF).  |  | 1   |  |
| 4.1.2  | L'existence d'une politique et un comité sur les SEF.   |  | 1-2 |  |
| 4.1.3  | Choisir <b>une</b> des trois options ci-dessous :   |  | 3   |  |
|  | Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone supérieure à 10% :   |  |     |  |
|  | a)  | Le nombre de francophones au conseil d'administration et les comités du conseil d'administration reflète la proportion de la communauté desservie. |     |  |
|  | Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone inférieure à 10 % et le conseil d'administration a moins de 10 membres :   |  |     |  |
|  | b)  | Le conseil d'administration et les comités du conseil d'administration ont au moins un membre francophone.   |     |  |
|  | Si la communauté desservie par l'organisme représente une population francophone inférieure à 10 % et le conseil d'administration a 10 membres ou plus :  |  |     |  |
| c)   | Le conseil d'administration et les comités du conseil d'administration ont au moins deux membres francophones.  |  |     |  |
| En conformité avec les proportions identifiées dans la section 3.3 et ci-dessus, précisez la composition actuelle du conseil d'administration de l'organisme : |   |  |     |  |
| Nombre total de membres  |   | Nombre de membres francophones   | %   |  |
|  |   |  |     |  |
| 4.1.4  | Un énoncé signalant la responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction pour les SEF.  |  | 5   |  |
| 4.2  | Services directs à la clientèle (indiquer les horaires et une description détaillée de la façon dont ces services sont offerts en français et accompagnez une copie des documents pertinents dans l'annexe 6) :   | Oui  | C   |  |
| 4.2.1  | L'ensemble des services téléphoniques, y compris la messagerie vocale et les systèmes interactifs de réponse, sont offerts activement* en français.   |  | 1-2 |  |
| 4.2.2  | La réception et les services, soit d'accueil, soit à chacune des étapes subséquentes, sont offerts activement* en français.   |  | 1-2 |  |
| 4.2.3  | Un mécanisme est en place pour déterminer l'identité linguistique de la clientèle dès le premier contact.   |  | 1-2 |  |
| 4.2.4  | Les professionnels ayant les droits de traitement dans l'organisme maîtrisent le français.  |  | 1-2 |  |
| 4.2.5  | Les services de bénévolat dans l'organisme sont offerts activement* en français.  |  | 1-2 |  |
| 4.2.6  | Les contrats signés avec des tiers offrant des services au nom de l'organisme, contiennent une clause signalant leur obligation d'assurer l'offre de SEF. (si aucun contrat n'a été signé avec des tiers, précisez « sans objet » (SO) dans la case à droite) → |  | 1-2 |  |
| 4.2.7  | Un mécanisme, tel que sondage ou plainte, est disponible en français et clairement annoncé à la clientèle afin qu'elle soit en mesure d'évaluer la qualité des SEF offerts  |  | 1-2 |  |

|            |  |            |          |
|------------|--|------------|----------|
| <b>4.3</b> | <b>Identité visuelle et communications</b> (fournir des échantillons ou photographies et identifier les mécanismes utilisés dans l'annexe 7) :   | <b>Oui</b> | <b>C</b> |
| 4.3.1      | Le site web de l'organisme est disponible en français.   |            | 1-2      |
| 4.3.2      | L'affichage extérieur est disponible en français. Si le nom de l'organisme est en anglais, l'affichage doit signaler que des SEF sont disponibles.   |            | 1-2      |
| 4.3.3      | L'affichage intérieur est disponible en français, ou en pictogrammes. Si l'offre de SEF est partielle, des panneaux indicateurs en français doivent guider le public vers les endroits où les SEF sont offerts.  |            | 1-2      |
| 4.3.4      | Les formulaires d'admission et autres documents destinés à la clientèle sont disponibles en français et offerts activement à la clientèle francophone.   |            | 1-2      |
| 4.3.5      | Les employés maîtrisant le français portent des insignes permettant clairement au public de les identifier.  |            | 1-2      |
| 4.3.6      | Les cartes professionnelles des employés maîtrisant le français sont disponibles en français ou imprimées recto verso en français et en anglais.   |            | 1-2      |
| 4.3.7      | Les en-têtes sur la correspondance de l'organisme sont disponibles en français ou en français et en anglais.   |            | 1-2      |
| 4.3.8      | Les communications et publications à l'intention du public concernant les services objet de la désignation, telles que dépliants, brochures, avis publics et communiqués de presse sont disponibles en français. |            | 1-2      |
| 4.3.9      | L'organisme répond en français à la correspondance reçue en français.  |            | 1-2      |
| 4.3.10     | Un mécanisme est en place pour la traduction et correction des documents en français à l'intention du public.  |            | 1-2      |
| 4.3.11     | L'organisme met en place des outils et logiciels nécessaires pour une communication en français de qualité.  |            | 1-2      |
| <b>4.4</b> | <b>Gouvernance et imputabilité</b>   | <b>Oui</b> | <b>C</b> |
| 4.4.1      | Un rapport sur l'état des SEF est soumis annuellement au conseil d'administration pour son approbation. (fournir une copie de la politique ou règlement pertinents dans l'annexe 8)                              |            | 5        |
| 4.4.2      | Il ya une représentation effective de francophones dans l'équipe de haute direction. (identifier les postes dans l'annexe 8) :   |            | 4        |
| 4.4.3      | Un des cadres supérieurs a été désigné comme responsable pour la prestation des SEF :  |            | 5        |
|            | Nom : <input type="text"/> Poste : <input type="text"/>  |            |          |
| 4.4.4      | Un mécanisme est en place pour la gestion des plaintes sur les SEF. (fournir une copie dans l'annexe 8)  |            | 2-5      |
| <b>4.5</b> | <b>La politique de ressources humaines incorpore des mesures et des mécanismes spécifiques pour :</b> (fournir une copie des documents pertinents dans l'annexe 9.1)   | <b>Oui</b> | <b>C</b> |
| 4.5.1      | La dotation en personnel maîtrisant le français pour garantir de manière permanente des SEF à toutes les étapes pendant les heures d'ouverture.  |            | 1-2      |
| 4.5.2      | L'identification du nombre de postes désignés bilingues et le nombre d'employés nécessaires pour la prestation des SEF.  |            | 1-2      |

|       |  |  |     |
|-------|--|--|-----|
| 4.5.3 | L'identification du profil linguistique requis pour chaque poste   |  | 1-2 |
| 4.5.4 | Le recrutement des employés maîtrisant le français   |  | 1-2 |
| 4.5.5 | L'évaluation des compétences orales et écrites en français des candidats par des services d'évaluations linguistiques accrédités   |  | 1-2 |
| 4.5.6 | L'embauche de personnel maîtrisant le français   |  | 1-2 |
| 4.5.7 | L'offre de formation pour les employés qui ne répondent pas aux exigences linguistiques fixées pour le poste   |  | 1-2 |
| 4.5.8 | Identifier dans le plan des ressources humaines chacun des postes désignés bilingues et indiquer le profil linguistique requis et le nombre d'employés maîtrisant le français au niveau requis (veuillez consulter avec votre ministère parrain si vous devez remplir l'annexe 9.2.1 ou l'annexe 9.2.2, compte tenu de la taille de votre organisme et la proportion de la communauté francophone desservie) |  | 1-2 |

|                  |  |  |            |
|------------------|--|--|------------|
| <b>Section 5</b> |  | <b>Appui de la communauté (nouvelle désignation seulement)</b> | <b>Oui</b> |
| 5.1              | Veuillez soumettre des lettres de personnes ou institutions francophones reconnues dans la région desservie appuyant votre demande de désignation. (annexe 10) |  |            |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>Liste de contrôle des documents</b> |   | <b>Oui</b> |
| <b>Annexe 1</b>                        | Copie du certificat de constitution en corporation de l'organisme ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )   |            |
| <b>Annexe 2</b>                        | Copie des lettres patentes ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )  |            |
| <b>Annexe 3</b>                        | Lettre de l'organisme au(x) ministère(s)* demandant la désignation ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )  |            |
|  | * Les fournisseurs de services de santé doivent consulter le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour savoir si la demande doit être soumise à l'entité de planification ou au réseau local d'intégration responsable. |            |
| <b>Annexe 4</b>                        | Résolution du Conseil d'administration approuvant la demande de désignation ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )   |            |
| <b>Annexe 5</b>                        | Documents requis dans la section 4.1  |            |
| <b>Annexe 6</b>                        | Documents requis dans la section 4.2  |            |
| <b>Annexe 7</b>                        | Documents requis dans la section 4.3  |            |
| <b>Annexe 8</b>                        | Documents requis dans la section 4.4  |            |
| <b>Annexe 9.1</b>                      | Documents requis dans la section 4.5  |            |
| <b>Annexe 9.2</b>                      | Plan des ressources humaines  |            |
| <b>Annexe 10</b>                       | Lettres d'appui de la communauté ( <u>nouvelle désignation seulement</u> )  |            |







**Niveaux de compétences en français**

| Orales  | Écrites  |
|---|--|
| <b>1 Niveau avancé moins</b><br>À ce niveau, la personne peut assumer diverses tâches de communication. Elle peut fournir des descriptions et des explications dans tous les cadres temporels, dans la plupart des situations informelles et dans certaines situations formelles, sur divers sujets connus. Son vocabulaire manque souvent de précision. Néanmoins, elle peut reformuler ses phrases et paraphraser. Même si ses erreurs de grammaire, de vocabulaire et de prononciation sont évidentes, elle peut parler avec suffisamment d'exactitude pour se faire comprendre.   | <b>1 Niveau avancé moins</b><br>À ce niveau, la personne peut répondre aux besoins rédactionnels de base de son travail. Elle peut rédiger une narration et une description en utilisant les formes et les temps verbaux principaux et composer des résumés simples sur des sujets connus. Elle peut combiner et relier des phrases dans des paragraphes afin de former des textes complets. Elle écrit de manière compréhensible, mais certains efforts supplémentaires peuvent être exigés.  |
| <b>2 Niveau avancé</b><br>À ce niveau, la personne peut participer à des conversations et satisfaire à de nombreuses obligations de travail. Elle peut discuter de questions professionnelles avec une certaine aisance et une certaine facilité, exprimer des opinions et offrir ses points de vue. Elle peut participer à divers échanges verbaux et à des réunions et à des groupes de discussion. Cependant, elle a encore besoin d'aide pour faire face aux questions ou aux situations complexes. Généralement, elle possède soit une bonne grammaire, soit un bon vocabulaire, mais pas les deux.  | <b>2 Niveau avancé</b><br>À ce niveau, la personne peut utiliser des phrases variées pour exprimer des idées et des avis d'ordre général sur des sujets non spécialisés. Elle peut rédiger des lettres et des rapports simples qui entrent dans le cadre de ses fonctions. Elle ne commet pas beaucoup d'erreurs en grammaire ou en orthographe. Toutefois, sa rédaction peut comporter des traductions littérales. Néanmoins, elle commence à manifester un sens de l'organisation et à sentir la différence entre ce qui convient et ce qui ne convient pas sur les plans du style et de la grammaire en français. |
| <b>3 Niveau avancé plus</b><br>À ce niveau, la personne peut faire des présentations orales dans des contextes formels et informels. Elle peut présenter un résumé assez détaillé de son raisonnement relativement à des sujets généraux ou liés au travail dans des contextes formels et informels, lors de réunions ou de discussions en groupe. Elle a manifestement une certaine maîtrise des idiomes et du vocabulaire particulier convenant à divers contextes. Sa grammaire est généralement appropriée. Ses lacunes en vocabulaire sont compensées par des synonymes et des paraphrases. Elle peut encore éprouver de la difficulté lorsqu'il s'agit de discuter de sujets plus spécialisés, mais à ce niveau, elle éprouve très peu de difficulté à se faire comprendre. | <b>3 Niveau avancé plus</b><br>À ce niveau, la personne peut rédiger sur divers sujets de manière très précise et détaillée. Elle peut traiter de la correspondance informelle et formelle selon les conventions appropriées et rédiger des résumés et des rapports de nature factuelle. Elle peut aussi rédiger des textes approfondis sur des sujets liés à des intérêts particuliers et à des domaines de compétence spécialisés, bien que son style d'écriture ait tendance à se concentrer sur les aspects concrets de ces sujets.  |
| <b>4 Niveau supérieur</b><br>À ce niveau, la personne peut s'exprimer couramment avec une précision structurale et un vocabulaire suffisants pour participer efficacement à la plupart des conversations formelles et informelles portant sur des sujets pratiques, sociaux et professionnels. Elle peut utiliser des idiomes et un vocabulaire particulier dans divers contextes et présenter des exposés dans des contextes formels et informels.   | <b>4 Niveau supérieur</b><br>À ce niveau, la personne peut s'exprimer efficacement et précisément dans la plupart des tâches ou des travaux de rédaction formels et informels portant sur des sujets pratiques, sociaux et professionnels. Elle peut reconnaître une maladresse dans la structure des phrases et des paragraphes. Ses erreurs en grammaire et en orthographe sont rares et d'ordre secondaire.   |

# ANNEXE 3 – PROFILS DE QUELQUES ORGANISMES

## CENTRE DE TRAITEMENT POUR ENFANTS DE COCHRANE – TÉMISKAMING

### Profil de l'organisme

Financé par le ministère des Services à l'Enfance et à la Jeunesse (MSEJ), le centre offre des services aux enfants en orthophonie, ergothérapie, réadaptation récréative, physiothérapie et travail social. Il emploie une trentaine d'employés principalement à Timmins avec certains employés qui habitent les communautés avec des points de services soit à Kapuskasing, Kirkland Lake, Moose Factory et New Liskeard, lui permettant ainsi de desservir un très grand territoire. Il est l'un des 22 centres de traitement financés par MSEJ.

Le conseil d'administration est composé de membres dont certains sont unilingues anglophones, mais la plupart sont bilingues. Cependant, presque tout le personnel est bilingue et les opérations internes se déroulent essentiellement en français. Tous les services sont offerts en français et en anglais.

Le budget annuel pour 2017-2018 était de 2,7 M\$.

### Défis et meilleures pratiques sur la désignation ou l'offre de services en français.

L'organisme a obtenu sa désignation sous la *Loi sur les services en français* en juillet 2015.

La progression vers la désignation a été menée par la directrice générale, Marie Rouleau, en poste depuis 2011. Ainsi, de statut « organisme clause 1 » en 2012, le centre a progressé à la « clause 3 » en 2014-15, notamment en mettant en œuvre le principe de l'offre active. C'est cette progression dans le système des « clauses » qui a facilité sa désignation.

La demande de désignation a été déposée au ministère en novembre 2013 et l'annonce n'a été faite qu'en juillet 2015. Une première demande avait été présentée en 1993 au Conseil régional de santé, mais un premier échec avait découragé les dirigeants du centre qui avaient alors déterminé que « c'était trop de travail ».

La demande de désignation a été motivée par la conviction de la directrice générale qu'il fallait démontrer plus de respect envers la clientèle francophone en offrant un service accessible et de qualité. Originaire du Nord de l'Ontario elle-même, un élément non-négligeable de fierté est associé à ce statut.

---

1 Le ministère des Services à l'Enfance et à la Jeunesse a mis en œuvre une approche avec ses tierces parties qui fait en sorte qu'il précise annuellement le niveau de services en français offerts dans le cadre de chaque programme financé par le ministère. Il y a quatre niveaux : clause aiguillage, clause 1, 2 et clause 3. Une fois rendu à la clause 3, une agence est essentiellement prête à demander la désignation. Des rapports annuels sont exigés, ce qui permet de suivre et d'encourager la progression d'un niveau à l'autre.

Pour que l'approche ne soit pas perçue comme une menace par les employés du centre, et devant les réticences de membres anglophones du conseil d'administration, la directrice générale a présenté le projet comme faisant partie d'une démarche globale de qualité organisationnelle; elle a dû « vendre la salade », et démystifier les craintes non justifiées. Il a donc fallu valoriser la désignation.

Le centre a bien été appuyé par la direction régionale du MSEJ, dont les superviseurs qui ont pris le temps pour discuter des démarches à entreprendre et des exigences liées à la demande de la désignation.

La démarche a exigé une évaluation des capacités linguistiques du personnel pour identifier les besoins de formation du personnel anglophone qui détenait un niveau intermédiaire en français.

La désignation constitue maintenant une marque de qualité pour le centre, qui se démarque des autres organismes lors du déploiement de nouveaux programmes par le ministère.

Bien que le centre soit un organisme bilingue, la démarche n'a pas été de tout repos. Les défis les plus importants à relever furent le recrutement de professionnels bilingues, mais il a fallu également convaincre le conseil d'administration et les membres du personnel qu'il ne s'agissait pas d'offrir un traitement préférentiel aux clients francophones.

La directrice générale note toutefois qu'un appui financier pour, entre autres, traduire les formulaires et les enseignes serait utile pour les agences disposant d'un budget restreint.

Finalement, elle regrette que l'obtention de la désignation n'a pas été annoncée publiquement et célébrée comme l'obtention d'une accréditation peut l'être.

# CLINIQUE JURIDIQUE COMMUNAUTAIRE DE HAMILTON

## Profil organisationnel

La clinique juridique est un organisme sans but lucratif gouverné par un conseil d'administration communautaire. Elle offre des conseils juridiques en français et en anglais aux individus à faible revenu de la région de Hamilton.

Elle est financée par Aide juridique Ontario et offre des conseils juridiques en droit du logement, des handicapés, des accidents du travail, du travail, de l'immigration, et d'indemnisation des victimes.

Elle emploie 34 personnes dont trois postes sont désignés : une avocate, un travailleur juridique et une adjointe administrative. Un stagiaire bilingue est présent également. Les employés qui offrent des services en français sont répartis entre le bureau principal situé au centre-ville de Hamilton et le bureau satellite situé au Centre de santé communautaire de Hamilton-Niagara à Hamilton.

## Défis et meilleures pratiques sur la désignation ou l'offre de services en français.

La clinique est désignée depuis 2012.

Suite à une résolution du conseil d'administration, Mélissa Loizou, avocate bilingue et responsable des services en français, avec l'aide de son équipe et du comité des services en français de la clinique, a piloté le projet et complété la demande de désignation.

Pour la clinique de Hamilton, ce statut est important, car il démontre un engagement de la direction et de l'équipe envers la communauté francophone.

L'équipe des services en français de la clinique a appris que la clinique pouvait être désignée sous la *Loi sur les services en français* suite à des conversations avec les responsables du centre de santé communautaire de leur bureau satellite; ceux-ci ont été des partenaires très utiles pour compléter le processus de désignation.

La clinique a également reçu l'appui et les conseils du bureau de Sabine Derbier, chef des services en français au ministère du Procureur général, et de Chantal Gagnon, coordonnatrice des services en français à Aide juridique Ontario. La trousse préparée par le ministère du Procureur général s'est avérée très utile.

Le rôle du directeur général de la clinique juridique a été crucial puisqu'il a persuadé les employés et les membres du conseil d'administration à s'impliquer dans le processus de désignation. Il est francophile et apprécie l'usage du français. Il a également fait des présentations à des organismes anglophones de la région sur la valeur ajoutée pour l'organisme d'obtenir le statut de désignation.

Les défis les plus significatifs ont été associés au recrutement du personnel ayant des capacités linguistiques supérieures dans les deux langues, tant à l'oral qu'à l'écrit, et au recrutement des membres francophones pour le conseil d'administration.

Au niveau du processus, la demande a été déposée un an après une résolution du conseil à cet effet, afin d'accorder suffisamment de temps à la clinique pour se conformer aux exigences. Par la suite, il a fallu plusieurs mois pour obtenir la publication officielle dans la Gazette de l'Ontario à cause d'élections provinciales. La clinique n'a jamais reçu d'avis officiel sur sa désignation. La nouvelle a été apprise suite à une recherche aléatoire sur Google.

La clinique a présenté son premier rapport de conformité au ministère du Procureur général en octobre 2017. La clinique ne prévoit pas de difficultés à se conformer aux 34 exigences. L'équipe des services en français offre une orientation à tous les nouveaux employés de la clinique et fait régulièrement des rappels, notamment sur l'offre active.

Selon la direction de la clinique, plusieurs des agences communautaires contactées hésitent à demander la désignation car elles craignent d'éventuelles conséquences si elles n'arrivent pas à maintenir une conformité totale aux 34 exigences en tout temps. Une désignation partielle, moins exigeante, serait plus appropriée et permettrait à un nombre plus important d'agences d'offrir des programmes spécifiques en français.

# KINGSTON HEALTH SCIENCES CENTRE (CENTRE DES SCIENCES ET DE LA SANTÉ DE KINGSTON)

## Profil organisationnel

L'hôpital Hôtel-Dieu se trouve à Kingston, où vit une population de 5 235 francophones<sup>1</sup>. Avec un personnel de 800 individus, les services d'urgence et de soins ambulatoires de l'Hôtel-Dieu sont identifiés en vertu de la *Loi sur les services en français*.

En avril 2017, l'hôpital a fusionné avec le Cancer Centre of Southeastern Ontario (centre de cancérologie du Sud-Est de l'Ontario), deux autres instituts de recherche, et le Kingston General Hospital (Hôpital général de Kingston), une autre institution identifiée. La nouvelle installation, maintenant connue sous le nom Kingston Health Sciences Centre (KHSC), est maintenant le plus grand hôpital universitaire en soins de courte durée du Sud-Est de l'Ontario. Le Centre emploie 5 000 personnes et compte plus de 500 000 patients.

M<sup>me</sup> Elizabeth Bardon, vice-présidente, Mission, stratégie et communications à KHSC, était vice-présidente de l'hôpital Hôtel-Dieu avant la fusion. Elle explique que l'Hôtel-Dieu comprenait alors du personnel infirmier, des médecins et des physiothérapeutes pouvant prodiguer des soins en français dans les services identifiés.

Le Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Est (RLISS du Sud-Est) finance l'Hôtel-Dieu par l'entremise du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

## Meilleures pratiques pour la prestation de services en français

L'année dernière, le RLISS du Sud-Est a bénéficié d'une enveloppe de 150 000 dollars pour améliorer les services en français. Cette somme a été utilisée pour encourager les organismes identifiés à progresser vers leur désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. M<sup>me</sup> Elizabeth Bardon souligne que l'Hôtel-Dieu a reçu trois subventions distinctes (entre 40 000\$ et 50 000\$ chacune) pour améliorer ses services en français. L'hôpital, identifié en vertu de la *Loi sur les services en français*, a donc pu installer des affiches bilingues, travailler sur ses politiques en matière de services en français, et élaborer des règlements spécifiques qui ont été approuvés par le conseil d'administration de l'Hôtel-Dieu.

Elle ajoute que l'hôpital a également utilisé ces fonds de manière créative. La direction a envoyé un courriel à ses 800 employés, pour les inviter à tester gratuitement leurs compétences orales en français. Environ 80 employés ont répondu à cette invitation. Le recensement de ressources humaines bilingues au sein de l'organisme était auparavant considéré comme un fardeau, mais cela n'est plus un problème.

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails, consulter l'Office des affaires francophones et Statistique Canada, Recensement de la population, 2011.

« Si nous n'avions pas reçu ce financement supplémentaire (du RLISS), nous n'aurions pas pu accomplir tout ce que nous avons fait », précise aujourd'hui M<sup>me</sup> Elizabeth Bardon, en revenant sur le travail qui a été accompli jusqu'à présent. Elle estime que les progrès réalisés en matière de désignation ont déjà bien avancé, et ajoute que 60 % des critères ont été satisfaits.

## Défis dans la prestation de services en français

Selon M<sup>me</sup> Elizabeth Bardon, la fusion n'a pas été sans obstacles. Même si l'Hôpital Hôtel-Dieu a consacré beaucoup d'efforts à l'élaboration et à l'adoption de ses règlements sur les services en français, le KHSC ne les a pas adoptés. Cela laisse maintenant un vide juridique potentiel. Dans des situations antérieures semblables, le Commissariat aux services en français avait partagé ses préoccupations concernant les conséquences d'une fermeture ou d'une fusion pour les institutions identifiées ou partiellement désignées ne respectant pas les procédures.<sup>2</sup>

De plus, étant donné que plus de 5 000 employés travaillent au KHSC, le nombre de postes désignés représente une proportion beaucoup plus faible d'individus. Cela rend la poursuite de la désignation clairement plus compliquée.

M<sup>me</sup> Bardon estime qu'il est nécessaire de sensibiliser les parties aux aspects juridiques liés aux services en français. Elle explique qu'il n'y a actuellement aucune mention des services en français dans le *Guide to Good Governance*<sup>3</sup> (guide de la bonne gouvernance) de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, qui, de son côté, dicte les obligations pour les hôpitaux et les conseils d'administration des hôpitaux de la province. Les cabinets juridiques embauchés pour soutenir les membres de l'Association des hôpitaux de l'Ontario lors d'une fusion ne sont pas informés des exigences liées aux services en français et de leurs répercussions, et ne fournissent donc pas les bons conseils aux hôpitaux membres.

« Il y a un réel besoin de changement de culture afin d'intégrer les notions d'identification, de désignation et plus largement, de services en français dès le début et tout au long du processus de fusion. Cela doit être intégré dans les politiques d'affichage, dans la gouvernance, dans les règlements, plus précisément dans le *Guide to Good Governance* (en anglais seulement). Les membres de la direction doivent comprendre que c'est la bonne chose à faire », conclut-elle.

---

2 Pour plus de détails, consulter le *Brief concerning the revision of Ontario Regulation 398/93 and revocation of the designation of Penetanguishene General Hospital* (mémoire concernant la révision du Règlement 398/93 et la révocation de la désignation de l'Hôpital général de Penetanguishene) – Page consultée en octobre 2017 – En anglais seulement.

3 Pour plus de détails, consulter le lien <https://www.thegece.ca/RESOURCES/Goodgovernance/Documents/Table%20of%20Contents.pdf> – Page consultée en octobre 2017 – En anglais seulement.

# SOCIÉTÉ CATHOLIQUE D'AIDE À L'ENFANCE DE HAMILTON

## Profil organisationnel

La Société catholique d'aide à l'enfance de Hamilton (la Société) est mandatée et régie par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (1984)*. La Société est mandatée pour enquêter sur toutes les plaintes pour abus ou négligence présumés, ou situations de risque pour les enfants. La Société offre un certain nombre de programmes pour soutenir les familles. 98 % des enfants qui font l'objet d'une enquête sont pris en charge dans leur foyer familial. Lorsque cela n'est pas possible, la Société place les enfants avec d'autres membres de la famille ou dans une famille d'accueil. Un faible pourcentage d'enfants sont placés de façon permanente par l'adoption.

Guidée par les valeurs et les enseignements catholiques, la Société s'occupe des enfants et des jeunes au sein de la communauté de Hamilton en assurant leur sécurité et leur bien-être, en renforçant leurs familles et en entretenant des relations durables. La Société est financée par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Elle oeuvre au service des familles catholiques dans la ville de Hamilton. Actuellement, la Société fournit des services continus à 425 familles pour résoudre des problèmes de protection, à 260 enfants pris en charge et à plus de 100 familles d'accueil. Elle poursuit 168 enquêtes.

Avec un effectif de 171 employés, la Société dispose désormais d'une équipe francophone composée de deux gestionnaires de cas, d'un préposé à l'accueil, d'un réceptionniste et d'un adjoint administratif. De plus, deux des superviseurs sont bilingues et les autres membres du personnel suivent une mise à niveau pour améliorer leur capacité en français.

## Défis et pratiques porteuses dans la provision des services en français

La Société catholique d'aide à l'enfance de Hamilton n'est pas désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cependant, avec l'adoption du Règlement 284/11, elle se classe maintenant dans la catégorie d'organisme recevant des paiements de transfert et doit donc se soumettre à une nouvelle exigence pour la mise en œuvre d'une offre active de services en français.

À l'époque, M. Rocco Gizzarelli, qui est maintenant le directeur général de la Société, était le directeur des services responsable de la mise en œuvre de cette exigence. Il a approché la Société d'aide à l'enfance de Hamilton et les Services à la famille et à l'enfance de Niagara, les deux conseils scolaires de langue française locaux et le centre de Santé afin de coordonner l'offre de services en français pour les enfants à risque de la région.

Ensemble, ils ont reçu trois subventions par le biais de l'Accord Canada-Ontario et de la Fondation Trillium pour effectuer une analyse de la capacité linguistique en français dans la région, afin d'élaborer un plan de services en français et de progresser dans la traduction de documents et d'affiches

publiques, ainsi que dans le développement d'accords de services entre les organismes. Les doutes à l'interne quant à l'existence d'une demande suffisante pour les services en français ont été rapidement dissipés.

Aujourd'hui, elle offre des services en français dans les écoles et répond aux exigences de la clause 3<sup>1</sup> du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Son personnel francophone a formé un groupe de ressources en français pour soutenir la mise en œuvre continue de l'offre active.

La Société, sous la direction de M. Gizzarelli, a récemment envisagé de présenter une demande de désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Cependant, après une présentation par le directeur régional du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse au Conseil d'administration sur les 34 exigences relatives à la désignation, la Société a décidé, avec l'approbation du Conseil d'administration, de reporter sa demande de désignation partielle.

Le directeur administratif, qui siège au sein du sous-groupe de langue française de l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance envisage maintenant la désignation éventuelle de la Société. Il souligne que c'est « la meilleure chose à faire », mais insiste sur le fait que les exigences organisationnelles constituent un obstacle important. Bien que le fait d'être une Société désignée soit clairement perçu comme un signe d'excellence, il souligne les risques accrus pour l'organisation et sa réputation lorsque des problèmes de conformité mènent à des plaintes auprès du Commissariat aux services en français. Il soulève également les possibles réactions négatives de la part des médias.

À ce jour, les défis les plus pressants dans la mise en œuvre des services en français sont liés à l'embauche et au maintien d'un personnel francophone qualifié. Pour cette raison, il est essentiel de souligner l'importance de la mise en œuvre de plans d'actions pour remédier à la pénurie de personnel, par opposition à la mise en œuvre d'un strict processus de plaintes plus axé sur la mise en évidence de lacunes souvent ponctuelles.

---

1 Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a mis en place une approche avec ses organismes de paiement de transfert dans le cadre de laquelle les organismes évaluent chaque année le niveau de services en français disponibles pour chacun de ses programmes financés par le ministère. Il y a quatre niveaux : organisme de référence, article 1, article 2 et article 3. L'article 3 stipule qu'un organisme est essentiellement prêt à demander sa désignation en vertu de la *Loi sur les services en français*. Grâce à ce processus de rapport, les organismes sont encouragés à passer d'un niveau à l'autre.