

Document d'information RISE 25 : Les entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et le soutien qu'elles peuvent apporter aux équipes Santé Ontario en tant que partenaires du système de santé (dernière mise à jour le 21 décembre 2020)

Aperçu

Les équipes Santé Ontario (ÉSO) approuvées doivent relever les défis suivants :

- 1) Réaliser des progrès quant aux mesures du quadruple objectif pour leurs populations prioritaires, ce qui en retour est une étape importante pour l'expansion par les ÉSO d'une approche axée sur la gestion de la santé de la population pour l'ensemble de leur population attribuée; et
- 2) mettre en place les huit éléments constitutifs des ÉSO.

En vertu de l'élément constitutif #3 (collaboration avec les patients et mobilisation communautaire) et dans le cadre du processus d'approbation, les ÉSO devaient décrire ce qu'elles ont fait et feront pour mobiliser les communautés francophones et les faire

participer à la planification, à la conception, à la prestation et à l'évaluation de leurs services, et les mesures qu'elles prendront pour améliorer les soins fournis aux communautés francophones. Pour réaliser ces objectifs, les ÉSO peuvent tirer parti des ressources élaborées par les partenaires du système de santé. Cela comprend les [entités de planification des services de santé en français](#) (EPSSF), que l'on appelle souvent « entités ». La mission des entités consiste à améliorer les services de santé en français (SSEF) en Ontario conformément au [Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français](#) (2017 – en cours de révision).



Encadré 1 : Couverture des éléments constitutifs des ÉSO

Le présent document d'information de RISE s'applique aux populations prioritaires pour l'année 1 et porte principalement sur les **éléments constitutifs 1 et 4**, et, dans une moindre mesure, sur les **éléments constitutifs 3, 6 et 8** :

- 1) **population de patients déterminée**
- 2) services pris en charge
- 3) **collaboration avec les patients et mobilisation communautaire**
- 4) **soins aux patients et expérience**
- 5) santé numérique
- 6) **leadership, responsabilisation et gouvernance**
- 7) structure de financement et d'encouragement
- 8) **mesure du rendement, amélioration de la qualité et apprentissage continu**

Chaque entité mène ses activités dans une région géographique différente, qui englobe dans bien des cas plusieurs ÉSO, et collabore avec des partenaires provinciaux, régionaux et municipaux dans le but de mettre en place et de maintenir des services de santé pour les francophones de l'Ontario, comme on peut le voir sur la carte ci-contre. Les entités collaborent aussi avec les ÉSO afin d'intégrer le point de vue des patients francophones, de déterminer la capacité d'offrir des services en français afin d'offrir des soins mieux interconnectés et d'imaginer des solutions adaptées aux besoins des communautés.

Les actifs et les ressources suivants fournissent de l'orientation pour aider toutes les ÉSO à améliorer les services de santé en français et garantir le respect de la [Loi sur les services en français](#) (1990) par les ÉSO qui offrent leurs services dans une [région désignée](#) comme francophone. Cependant, toutes les ÉSO sont tenues de répondre aux besoins de leur population francophone.

Elles doivent notamment disposer d'un mécanisme pour identifier systématiquement les patients francophones et offrir des services de coordination et de navigation pour aiguiller ces patients vers des services offerts en français par les ÉSO et d'autres partenaires.

Ressources pour mettre en place les éléments constitutifs des équipes Santé Ontario

Les entités ont préparé des [lignes directrices](#) pour les services en français pour les demandes des ÉSO afin d'aider les ÉSO qui sont engagées dans le processus de demande, ce qui demeure utile une fois les ÉSO approuvées.

En ce qui concerne les ÉSO approuvées, l'intégration réussie des services en français pour servir les francophones est l'élément clé de tous les éléments constitutifs. Les recommandations des entités pour encourager le respect de la *Loi sur les services en français* par les ÉSO qui offrent leurs services à une région désignée sont résumées dans le tableau 1. On y indique aussi les actifs et les ressources disponibles pour aider les ÉSO à s'acquitter de leurs obligations en vertu des huit éléments constitutifs. Ces ressources peuvent également aider les ÉSO qui n'offrent pas de services à une région désignée, puisque ces dernières sont quand même tenues de disposer d'un mécanisme pour identifier systématiquement les patients francophones et d'offrir des services de coordination et de navigation pour aiguiller ces patients vers des services en français fournis par l'ÉSO concernée ou par une autre organisation.

Tableau 1 : Recommandations, actifs et ressources provinciaux relatifs aux services dans les huit éléments constitutifs

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
<p>Élément constitutif 1 : Population de patients déterminée (qui est couvert, et que signifie « couvert »?) : Population et géographie déterminées à maturité et population cible pour l'année 1. Mise en place du processus visant à établir des relations de soins continus avec les patients. Objectif de prestation d'un volume élevé de services pour l'année.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1 :</i> Atteinte de l'objectif en matière d'accès des patients et de prestation des services. Nombre de patients ayant déclaré une relation de soins continus. Mise en place d'un plan pour accroître la population cible.</p> <p><i>À maturité :</i> Les équipes seront responsables des résultats de santé de la population dans une région géographique déterminée selon les facteurs locaux et la façon dont les patients ont généralement accès aux soins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dresser le profil sociodémographique de la population francophone selon la définition inclusive de « francophone » (en 2009, le gouvernement de l'Ontario a adopté une nouvelle définition inclusive de « francophone », selon laquelle les francophones sont les « personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison »). • Utiliser les données des entités et/ou effectuer des recherches plus approfondies avec les entités afin de déterminer les besoins propres aux francophones, de dresser les profils régionaux et infrarégionaux, de comparer ces derniers à l'ensemble de la population et de relever d'éventuelles différences. • S'engager clairement et conjointement à servir les populations francophones en s'associant aux entités et aux fournisseurs locaux de services de 	<ul style="list-style-type: none"> • Le ministère de la Santé a produit un rapport qui comprend des profils infrarégionaux et dans lequel on décrit la population francophone de l'Ontario selon la définition inclusive de « francophone ». • Le ministère des Affaires francophones a publié un document dans lequel sont présentées les questions les plus souvent posées à propos de l'emploi de la définition inclusive de « francophone ». • Les entités ont préparé un guide provincial dans lequel on explique pourquoi il est important d'identifier les patients francophones. On y trouve aussi des outils normalisés et adaptés pour recueillir des données afin de déterminer si les patients doivent avoir accès à des services en français en fonction de leur identité linguistique.

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
	santé en français dans des documents fondamentaux.	
<p>Élément constitutif 2 : Services pris en charge (qu'est-ce qui est couvert?) : Capacité existante pour la prestation de services coordonnés dans au moins trois secteurs de soins (en particulier les soins en milieu hospitalier, les soins à domicile, les soins communautaires et les soins primaires). Mise en place du plan de lancement de l'ensemble du continuum de soins et de l'inclusion ou de l'expansion des services de soins primaires.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1</i> : Détermination de partenaires supplémentaires à inclure. Mise en place d'un plan d'expansion de l'éventail et du volume des services fournis. Couverture des soins primaires pour une partie importante de la population.</p> <p><i>À maturité</i> : Les équipes fourniront un continuum de soins complets et coordonnés pour toutes les affections à l'exception de celles qui sont très particulières afin d'obtenir de meilleurs résultats de santé pour les patients et la population.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que les services de navigation, de gestion de dossier et de coordination des soins soient offerts en français. • En collaboration avec l'entité locale, effectuer une analyse des ressources capables d'offrir des soins à domicile et des soins communautaires en français, et s'assurer que les postes désignés sont maintenus lorsqu'ils sont transférés du Réseau local d'intégration des services de santé à une ÉSO ou à un autre fournisseur de soins de santé. • En collaboration avec l'entité locale, effectuer une analyse des ressources des fournisseurs de services de santé capables d'offrir des services en français au moyen du système de gestion de données sur les services de santé en français (OZi) • Déterminer les lacunes dans les services en français et établir des partenariats pour l'élaboration de plans d'intervention pour toute la gamme de services harmonisés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis 2017, le ministère de la Santé a financé le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario afin que celui-ci recueille des données sur les services de santé offerts en français dans la province et présente ses constatations de façon à établir les priorités en matière de planification, de renforcement des capacités et d'amélioration de l'accès aux services en français. • En collaboration avec le ministère de la Santé, les entités produisent des rapports provinciaux et régionaux sur les capacités des services francophones des différents secteurs (veuillez communiquer avec l'entité concernée pour obtenir les rapports régionaux voulus).
<p>Élément constitutif 3 : collaboration avec les patients et mobilisation communautaire (comment les patients sont-ils mobilisés?) Démonstration d'un historique de mobilisation significative du patient, de la famille et de la personne soignante, et soutien des communautés des Premières Nations, le cas échéant. Mise en place d'un plan visant à inclure les patients, les familles et les personnes soignantes dans une structure de gouvernance et à mettre en place le leadership des patients. Engagement envers l'élaboration d'un cadre intégré de mobilisation des patients et d'un processus de relations avec les patients. Respect de la <i>Loi sur les services en français</i>, le cas échéant.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1</i> : Mise en place de la déclaration des valeurs des</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan de mobilisation communautaire en collaboration avec l'entité locale. Le plan doit prévoir la nomination de francophones au sein des comités, ainsi que des consultations. • Faire participer des francophones à la conception des programmes et des services. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les entités ont donné un webinaire sur la mobilisation des communautés francophones et l'amélioration des soins qui leur sont offerts. (en anglais seulement)

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
<p>patients. Les patients, les familles et les personnes soignantes sont incluses dans une structure de gouvernance et le leadership des patients est établi. Le cadre de mobilisation des patients, le processus de relations avec les patients et le plan de mobilisation communautaire sont en place.</p> <p><i>À maturité</i> : Les équipes respecteront les principes de partenariat avec les patients, de mobilisation communautaire et de co-conception du système. Elles mobiliseront significativement les patients, les familles, les personnes soignantes et les communautés qu'elles desservent, feront équipe avec eux et seront axées sur leurs besoins.</p>		
<p>Élément constitutif 4 : Soins aux patients et expérience (de quelle façon les expériences et résultats des patients sont-ils évalués et appuyés?) : Mise en place de plans visant à améliorer l'accès, les transitions et la coordination, les principales mesures d'intégration, l'auto-prise en charge des patients et les connaissances en santé, ainsi que l'accès numérique aux renseignements en matière de santé. Capacité existante en matière de soins coordonnés. Engagement envers l'évaluation et l'amélioration de l'expérience des patients afin d'offrir des services de coordination et de navigation en tout temps ainsi que des soins virtuels.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1</i> : Nouvelle conception des soins. Amélioration de l'accès, des transitions, de la coordination et de l'intégration. Aucun transfert froid. Des services de coordination et de navigation en tout temps, des plans d'auto-prise en charge, du soutien aux connaissances en santé et de l'information publique sur les services de l'équipe sont en place. Expansion des offres de soins virtuels et de l'accessibilité numérique aux renseignements en matière de santé.</p> <p><i>À maturité</i> : Les équipes offriront aux patients, aux familles et aux personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournir une offre active de services en français qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ une réception bilingue 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; ○ des mécanismes permettant d'identifier de manière proactive les patients francophones; ○ la possibilité d'avoir des services de coordination et de planification des soins en français; ○ l'aiguillage vers des services de santé en français en fonction des besoins des patients; ○ tous les outils numériques (y compris les sites Web), y compris les formulaires d'admission et les documents destinés aux clients, doivent être accessibles en français et offerts activement aux clients francophones; ○ l'identification visible des employés qui parlent couramment français. ● Élaborer une politique de ressources humaines en français en appui à l'offre active de services en français qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'établissement du profil linguistique requis pour chaque poste; ○ le recrutement d'employés qui parlent couramment français. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Les entités se sont associées pour publier une déclaration conjointe sur l'offre active de services de santé en français en Ontario. ● Le Réseau du mieux-être francophone du nord et d'autres entités ont monté un cours en ligne gratuit sur l'offre active de services de santé en français.

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
soignantes des soins de la plus haute qualité et la meilleure expérience possible. Des services de coordination et de navigation dans le système seront offerts en tout temps aux patients qui en ont besoin. Les patients seront en mesure d'accéder à leurs propres renseignements en matière de santé au moment et à l'endroit où ils en ont besoin, y compris numériquement, et les transitions seront harmonieuses.		
<p>Élément constitutif 5 : Santé numérique (comment exploite-t-on les solutions numériques et celles liées aux données?) : Démonstration de la capacité à saisir et diffuser numériquement les renseignements entre les intervenants ainsi qu'à adopter et à offrir des options numériques d'aide à la décision, aux connaissances opérationnelles, à la prise en charge de la santé de la population et au suivi et à la déclaration des indicateurs clés. Point de contact unique pour les activités liées à la santé numérique. Détermination des lacunes en matière de santé numérique et mise en place de plans visant à combler les lacunes et à diffuser les renseignements entre les partenaires. <i>Attentes pour l'année 1 :</i> Un plan harmonisé de gestion des renseignements est en place. Adoption accrue des outils de santé numérique. Des plans visant à harmoniser et à intégrer les systèmes de points de service et à utiliser les données pour soutenir les soins aux patients et la prise en charge de la santé de la population sont en place. <i>À maturité :</i> Les équipes utiliseront les solutions de santé numérique pour soutenir efficacement la prestation de soins de santé, l'amélioration continue de la qualité et du rendement et l'amélioration de l'expérience des patients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que tous les outils numériques soient accessibles en français. • Veiller à ce que le site Web de l'ÉSO soit accessible en français. • Recourir à la technologie pour fournir des services de santé en français aux francophones. • Faire participer les entités à la conception des services de santé numériques afin de s'assurer que les francophones aient accès à des services en français et appliquer les principes d'offre active et d'identification des préférences linguistiques dès le début. • Déterminer la capacité interne et/ou externe (pendant qu'on développe la capacité interne) d'offrir des services en français afin d'offrir des services de santé numériques à la communauté francophone. • S'engager à définir des indicateurs clés et à recueillir des données sur les soins fournis aux patients hospitalisés, l'expérience des patients et les résultats. • Veiller à ce que les patients aient accès à du soutien technique bilingue pour la technologie de services de santé numériques. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'Ontario Telemedicine Network a préparé des napperons sur les soins virtuels afin de promouvoir : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'accès à des services de santé mentale et de réadaptation à la suite d'une dépendance durant la pandémie de COVID-19 (anglais et français); ○ l'accès local à des soins d'urgence virtuels (anglais et français). • Les entités sont en train de rédiger un exposé de position qui complètera le Guide de santé numérique (qui sera mis à jour lorsqu'il sera disponible).
<p>Élément constitutif 6 : Leadership, responsabilisation et gouvernance (comment les ententes de gouvernance et de prestation sont-elles harmonisées, et comment les</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les documents fondamentaux comportent une déclaration dans laquelle on 	<ul style="list-style-type: none"> • Le Réseau du mieux-être francophone du nord de l'Ontario et les entités ont monté un cours en ligne gratuit sur l'offre active de services de santé en

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
<p>prestataires sont-ils mobilisés?) : Les membres de l'équipe sont déterminés et certains peuvent démontrer un historique de collaboration en vue d'offrir des soins intégrés. Mise en place d'un plan visant la mobilisation des médecins et la mobilisation clinique ainsi que l'inclusion dans une structure de leadership ou de gouvernance. Engagement envers la vision et les objectifs de l'équipe Santé Ontario, en ce qui concerne l'élaboration d'un plan stratégique pour l'équipe qui représente une marque centrale et, le cas échéant, la mise en place d'ententes officielles entre les membres de l'équipe.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1 :</i> Des ententes avec le ministère et entre les membres de l'équipe (le cas échéant) sont en place. Les responsabilités existantes sont toujours respectées. Un plan stratégique pour l'équipe et la marque centrale est en place. Le plan de mobilisation des médecins et de mobilisation clinique a été mis en œuvre.</p> <p><i>À maturité :</i> Les équipes détermineront leur propre structure de gouvernance. Chaque équipe fonctionnera selon un cadre unique de responsabilité clinique et fiscal, qui comprendra la gestion financière et les contrôles appropriés.</p>	<p>s'engage à fournir des services aux populations francophones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer un représentant des entités au processus décisionnel afin d'avoir une incidence tangible sur les services de santé offerts en français. • Désigner un cadre comme responsable des services en français. • S'engager à communiquer dans les deux langues officielles quand les communications sont destinées au public. • Veiller à ce que les produits liés à l'image de marque centrale, y compris le logo, soient bilingues. 	<p><u>français</u> qui comprend un module sur le leadership.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs ÉSO (Niagara Ontario Health Team-Équipe Santé Ontario Niagara, ÉSO Ottawa-Est/Ottawa East OHT et Ottawa Health Team/Équipe Santé Ottawa) se sont assurées que leur image de marque et leurs documents publics sont présentés en français et en anglais.
<p>Élément constitutif 7 : Structure de financement et d'encouragement (comment les ententes financières sont-elles harmonisées?) : Démonstration du suivi des dossiers de gestion financière responsable et compréhension des coûts pour la population et des inducteurs de coût. Engagement envers une enveloppe budgétaire intégrée, la détermination d'une enveloppe budgétaire unique, et réinvestissement des économies afin d'améliorer les soins aux patients.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1 :</i> Les enveloppes budgétaires individuelles demeurent en place. Détermination de l'enveloppe budgétaire unique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les contrats conclus avec des tiers qui offrent des services au nom des ÉSO comportent une clause stipulant que les tiers en question doivent offrir des services en français. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les fonds de mise en œuvre pour les ÉSO approuvées servent notamment à assumer les coûts associés à la prestation de services en français, ce qui comprend la reconnaissance et le respect de la diversité des communautés ontariennes, en se conformant, le cas échéant, aux exigences de la <i>Loi sur les services en français</i>, et en travaillant avec les entités concernées pour s'assurer que leur population de patients a un accès équitable aux soins.

Élément constitutif (comme il est formulé dans le document d'orientation original du Ministère)	Recommandations par les entités pour encourager le respect de la <i>Loi sur les services en français</i>	Ressources
<p>Amélioration de la compréhension des données en matière de coûts.</p> <p><i>À maturité</i> : Les équipes seront financées de façon prospective au moyen d'une enveloppe budgétaire intégrée fondée sur les besoins en matière de soins des populations de patients qui leur sont attribuées.</p>		
<p>Élément constitutif 8 : Mesure du rendement, amélioration de la qualité et apprentissage continu (comment soutient-on l'amélioration et l'apprentissage rapides?) : Démonstration de la compréhension du rendement de départ des principales mesures d'intégration et de l'historique de l'amélioration de la qualité et du rendement. Détermination d'occasions de réduction des variations inappropriées et de mise en œuvre de normes cliniques et des meilleures données probantes. Engagement envers la collecte de donnée, la poursuite d'activités communes d'amélioration de la qualité, la participation à l'apprentissage continu et la défense des soins intégrés.</p> <p><i>Attentes pour l'année 1</i> : Mise en place du plan intégré d'amélioration de la qualité pour le prochain exercice financier. Progrès réalisés en matière de réduction des variations inappropriées et de mise en œuvre de normes cliniques et des meilleures données probantes. Rapport exhaustif et exact sur les indicateurs requis. Participation à la collaboration pour un apprentissage centralisé.</p> <p><i>À maturité</i> : Les équipes fourniront des soins conformément aux meilleures données probantes accessibles et aux normes cliniques, en se concentrant continuellement sur l'amélioration de la qualité. Un ensemble normalisé d'indicateurs harmonisés aux quatre objectifs permettra de mesurer le rendement et d'évaluer la mesure dans laquelle les ÉSO fournissent des soins intégrés, et un rapport sur le rendement sera produit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le rendement dans la réalisation des quatre objectifs est calculé et fait l'objet de rapports distincts pour les différentes identités linguistiques. • Produire un rapport annuel sur les services offerts en français. • Veiller à ce qu'un mécanisme soit mis en place pour l'évaluation de la satisfaction relative aux services offerts en français (c.-à-d. un sondage sur la satisfaction). • Veiller à ce qu'un mécanisme soit mis en place pour les plaintes relatives aux services offerts en français. • Adopter les pratiques exemplaires en matière de service en français en s'appuyant sur les ressources publiées et recommandées par les entités. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les entités ont préparé un guide provincial sur l'évaluation de la prestation de services en français qui comprend des questions types.

Ressources régionales

Les entités sont les mieux placées pour aider les ÉSO de leur région à élaborer et à mettre en œuvre des stratégies pour l'établissement et la satisfaction des besoins des populations francophones de l'Ontario. On encourage les membres des ÉSO à communiquer avec les entités de leur région pour profiter de leurs ressources et de leur expertise. Dans le tableau 2, vous trouverez la description des ressources utiles pour les ÉSO dans chaque région, ainsi que les coordonnées des six entités.

Tableau 2 : Ressources régionales pour les ÉSO

Entité et région	Ressources régionales pour les ÉSO
<p>Entité 1 (Érié St. Clair, Sud-Ouest)</p> <p>Courriel : info@entite1.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport commandé sur les besoins des francophones de London, de Sarnia et des environs en matière de santé de mieux-être (2018) • Rapport commandé sur les services à domicile pour maintenir l'autonomie des aînés francophones : mise en correspondance et sociogramme (2015) • Rapport commandé sur les besoins en matière de logement des adultes francophones âgés d'Érié-St. Clair et du sud-ouest de l'Ontario (2014)
<p>Entité 2 (Hamilton, Niagara, Haldimand et Brant, Waterloo-Wellington)</p> <p>Courriel : entite2@entitesante2.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport sur les leçons apprises sur la navigation du système de santé en français (2019) • Rapport sur les entrevues individuelles sur le cheminement des francophones dans le système de santé à Hamilton, Niagara, Haldimand et Brant, et à Waterloo-Wellington (2018) • Immigration francophone et accès aux services de santé des RLISS de Waterloo-Wellington et d'Hamilton, Niagara, Haldimand et Brant (2017)
<p>Entité 3 (Centre-Toronto, Mississauga-Halton et Centre-Ouest)</p> <p>Courriel : info@entite3.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport sur le point de vue des francophones en ce qui concerne les soins primaires à Rexdale et Etobicoke (2020) • Rapport sur l'établissement de partenariats pour des solutions à long terme novatrices et collaboratives pour les francophones de la région du Grand Toronto (2019) (en anglais seulement)
<p>Entité 4 (Centre-Est, Centre, Simcoe nord-Muskoka)</p> <p>Courriel : info@entite4.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Résumés de données sur les communautés francophones de 15 ÉSO dans la région géographique de l'entité 4 (2020) • Boîte à outils pour les services de santé en français dans laquelle sont décrits les rôles et les responsabilités, et où sont proposées des ressources supplémentaires pour l'identification des francophones, ainsi que sur l'offre active, les ressources humaines et le cadre législatif. • Stratégies administratives et axées sur les patients : solutions rapides pour fournir des services de santé en français (en anglais seulement) • Survol de la refonte des services en offerts en français par les ÉSO de la région du Grand Toronto (2020)
<p>Réseau du mieux-être francophone du nord de l'Ontario (Nord-Est et Nord-Ouest)</p> <p>Courriel : info@rmefno.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de renseignements pour les ÉSO du nord de l'Ontario (2019-2020) • Ressources et outils pour la planification des services en français et la mise en œuvre d'une offre active, y compris une formation interactive en ligne sur l'offre active
<p>Réseau des services de santé en français de l'est de l'Ontario (Champlain et Sud-Est)</p> <p>Courriel : reseau@rssfe.on.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fiches de renseignements sur les francophones et les services offerts en français pour aider les ÉSO dans leurs demandes dans l'est de l'Ontario (Vallée supérieure de l'Outaouais et Kids Come First) [2019-2020] • Guide à l'intention des employeurs pour les aider à pourvoir les postes bilingues dans les secteurs des soins de santé et des services sociaux (2019)

Législation pertinente

De nombreux documents juridiques traitent de la vie des francophones en Ontario. Dans le tableau 3, vous trouverez ce qui concerne plus particulièrement la mise sur pied de services en français. Vous trouverez de l'information sur la législation qui s'applique au secteur de la santé de manière générale dans le chapitre 2 du livre « Le système de santé de l'Ontario : Principaux conseils pour les citoyens, les professionnels et les décideurs mobilisés », [qui est accessible gratuitement en ligne](#).

Tableau 3 : Législation relative au développement des services en français

Législation	Description
<i>Loi sur les services en français</i> (1990; dernière mise à jour en mai 2019)	<ul style="list-style-type: none">• Énonce les obligations en matière de services offerts aux populations francophones, y compris les services offerts au nom des organismes gouvernementaux.• Prévoit la nomination d'un ombudsman pour les services en français chargé de donner suite aux plaintes et de veiller au respect de la <i>Loi sur les services en français</i>.

Dion A et Lavis JN., Duchon E., Desaulniers J., Quintas D., Skrobos S. Document d'information RISE 25 : Les entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et le soutien qu'elles peuvent apporter aux équipes Santé Ontario en tant que partenaires du système de santé Hamilton : McMaster Health Forum, 2020.

RISE rédige ses propres ressources (comme le présent document d'information RISE) à l'appui de l'amélioration et de l'apprentissage rapides, et il offre également un accès structuré à des ressources rédigées par d'autres partenaires et par le ministère. RISE est soutenu grâce à une subvention du ministère de la Santé de l'Ontario au McMaster Health Forum. Les opinions, conclusions et résultats sont ceux de RISE et sont indépendants du ministère. Aucun endossement par le ministère n'est visé ou ne devrait être inféré.

ISSN : 2562-7759 (en ligne)