



Mettre l'accent sur notre santé en français

« Des actions ciblées »

Rapport conseil de 2013-2014 préparé par Reflet Salvéo
pour les RLISS du Centre-Ouest, du Centre-Toronto et de Mississauga Halton
avec des recommandations d'actions pour 2015-2016

I. Introduction

Reflet Salvéo est l'une des six entités de planification des services de santé en français de l'Ontario. Créée en 2011 suite à la *Loi sur les services en français*, le mandat de Reflet Salvéo est de conseiller les Réseaux Locaux d'Intégration des Services de Santé (RLISS) du Centre-Ouest, du Centre-Toronto et de Mississauga Halton sur :

- Les méthodes d'engagement de la communauté francophone ;
- Les besoins et les priorités en matière de santé de la communauté francophone dans toute sa diversité ;
- Les services de santé offerts à la communauté francophone sur ces trois territoires ;
- L'identification et la désignation de fournisseurs de services capables d'offrir des services en français sur leurs territoires respectifs ;
- Les stratégies visant à accroître la disponibilité, l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français au sein du système de santé local ;
- La planification et l'intégration des services de santé en français.

Ce rapport décrit l'évolution du contexte de travail de l'entité (Reflet Salvéo), présente des actions entreprises par les différents RLISS suite aux recommandations soumises par Reflet Salvéo en 2013-2014 et enfin, propose de nouvelles recommandations en vue d'atteindre le but commun : répondre aux besoins des francophones en améliorant l'accès aux services de santé en français sur le territoire des trois RLISS.

II. Evolution de notre contexte de travail

Dans notre précédent rapport de recommandations, *Aligner les priorités*, soumis en février 2014, on peut lire la description du cadre juridique, de notre territoire géographique et de la population francophone qui le compose¹. L'information étant sensiblement demeurée la même, elle n'est donc pas répétée ici.

Toutefois, l'année 2014-2015 a été marquée par une élection provinciale et de nouvelles lettres de mandat aux membres du Conseil des ministres notamment aux trois ministres les plus pertinents au travail de Reflet Salvéo.

Tout d'abord, l'honorable Madeleine Meilleur s'est vue renouvelée dans ses fonctions de Ministre déléguée aux affaires francophones. Dans la *Lettre de mandat 2014 : Affaires francophones*², la Première Ministre de l'Ontario, Kathleen Wynne, a confirmé son engagement à appuyer le développement et l'épanouissement de la communauté francophone. Elle demande que les plans et les stratégies du gouvernement tiennent compte des besoins de la communauté franco-ontarienne et les intègre. Le renforcement de la capacité francophone figure comme l'une des priorités du nouveau mandat accordé à la Ministre déléguée aux affaires francophones, notamment de :

- Continuer à superviser l'application de la *Loi sur les services en français* (LSF) [...] ;
- Examiner les moyens qui permettraient de renforcer la pratique de « l'offre active » de services en français dans les ministères et les organismes ; et
- Continuer à collaborer avec les collectivités de la province pour augmenter le nombre de régions désignées en vertu de la LSF.

¹ Recensement de la population, 2011, Statistique Canada

² La première Ministre de l'Ontario, Kathleen Wynne, 25 Septembre 2014, Directives de la première ministre à la ministre concernant les priorités de 2014 - Lettre de Mandat 2014 : Affaires francophones, Office des affaires francophones [<http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/lettre-de-mandat-2014-affaires-francophones>]

Ensuite, le Ministère associé à la Santé et aux Soins de longue durée (Promotion du mieux-être) se trouve désormais chapeauté par l'honorable Dipika Damerla. Une des directives données³ par la Première Ministre est d'élaborer une stratégie en matière de santé et de mieux-être, et créer une culture de santé, y compris des façons de fournir des soins mieux adaptés sur le plan culturel.

Enfin, pour assurer le partage de responsabilité à l'échelle du gouvernement, la Première Ministre encourage l'étroite collaboration entre le *Ministère associé à la Santé et aux Soins de longue durée (Promotion du mieux-être)* et celui de la *Santé et des Soins de Longue Durée*, dirigé par le Dr Eric Hoskins, afin de mettre en œuvre « un système durable et responsable qui offre des soins de qualité coordonnés aux personnes, au moment et à l'endroit où elles en ont besoin ».⁴ En effet, le mandat de l'Honorable Eric Hoskins et de son équipe se résume à *Placer les patients au centre et lui permettre de recevoir les bons soins au bon moment et au bon endroit*⁵. Les directives transmises à ce Ministère, dont relèvent nos trois RLISS, sont entre autres de :

- continuer d'élargir les soins à domicile et les soins communautaires pour que les personnes reçoivent les soins aussi près que possible de leur lieu de résidence ;
- explorer des possibilités de réduire les temps d'attente relatifs aux aiguillages vers des soins spécialisés ; et
- continuer de veiller à ce que notre système dispose des ressources humaines en santé dont il a besoin pour prodiguer des soins efficaces et de qualité.

Nous pouvons constater que les priorités et actions entreprises dans le cadre du travail de Reflet Salvéo en collaboration avec les trois RLISS s'alignent avec les directives de la Première Ministre à l'intention de ces ministères. Cela nous encourage à continuer nos efforts dans l'atteinte de nos objectifs et nous assure un contexte de travail dans un climat favorable au développement de la capacité francophone.

III. *Suivi des recommandations soumises en 2013-2014*

Les recommandations soumises dans notre précédent rapport conseil visaient à :

- renforcer et maximiser les actions entreprises par les RLISS et Reflet Salvéo grâce à l'établissement d'objectifs conjoints à moyen terme (de mars 2013 à mars 2016) et à la mise en place d'un plan d'action pluriannuel ;
- favoriser la mise en œuvre des activités de planification des services de santé et sociocommunautaires en français en améliorant la collecte de données probantes grâce à l'identification des francophones dans le système de santé, selon la définition inclusive de francophone⁶ ; et
- augmenter la visibilité de l'offre de services en français disponible à la communauté francophone.

Recommandation 2013-2014	Suivi
<p>Recommandation 1 : Matrice de déploiement des stratégies LEAN</p> <p><i>Que les trois RLISS approuvent le plan d'action pluriannuel sorti du processus exhaustif de planification, mieux connu comme la « Matrice</i></p>	<p>Le plan d'action pluriannuel a été officiellement approuvé par les trois RLISS. Le plan d'action conjoint 2014-2015⁷ signé par les RLISS et Reflet Salvéo exprime les priorités identifiées et suggérées par la Matrice LEAN, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendre l'information sur les fournisseurs de soins de santé primaires en français disponible et accessible à la communauté

³ Lettre de mandat 2014 : Soins de longue durée et Promotion du mieux-être

[<http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/lettre-de-mandat-2014-soins-de-longue-duree-et-promotion-du-mieux-etre/>]

⁴ Lettre de mandat 2014 : Santé et Soins de longue durée

[<http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/lettre-de-mandat-2014-sante-et-des-soins-de-longue-duree/>]

⁵ Cf. Note 4

⁶ Office des Affaires Francophones, Juin 2009, Définition plus inclusive des francophones de l'Ontario [<http://www.ofa.gov.on.ca/fr/franco-definition.html>]

⁷ Plan d'action conjoint 2014-2015, Mars 2014, Reflet Salvéo & RLISS du Centre-Ouest, Centre-Toronto, Mississauga Halton

[<http://www.refletsalveo.ca/sante/images/2014/SiteWeb-PAAC2014-15-20FR.pdf>]

<p>LEAN ».</p>	<p>francophone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser la communauté francophone, d'une part, à l'importance d'utiliser les services de soins primaires en français et d'autre part, augmenter la sensibilité culturelle des fournisseurs de soins primaires. • Améliorer le processus de coordination des soins pour les francophones aux besoins complexes. • Sensibiliser la communauté francophone à l'utilisation des programmes d'autogestion de la santé des aînés, des maladies chroniques et de la santé mentale. <p>La majorité des actions entreprises par les trois RLISS à l'égard des populations francophones, conjointement ou non, tendent à l'atteinte des objectifs de ce plan d'action⁸ (voir la section IV. Principaux axes d'intervention pour l'année 2014-2015).</p>
<p>Recommandation 2 (2013-2014) : Variable linguistique</p> <p><i>Que les RLISS appuient officiellement l'énoncé de position commune des entités sur la variable linguistique;</i></p> <p><i>Que les RLISS adoptent les questions présentées comme moyen d'identifier les francophones;</i> <i>Que dans la mesure du possible, les RLISS exercent de l'influence sur les différents acteurs du système de santé et des autres secteurs gouvernementaux pour qu'ils utilisent la variable linguistique à des fins de planification.</i></p> <p><i>Nous recommandons par ailleurs que les RLISS appliquent cette variable dans toutes leurs initiatives et obligent les fournisseurs de services de santé qu'ils financent à utiliser ces questions pour identifier leurs clients francophones.</i></p>	<p>Les trois RLISS se sont officiellement engagés à favoriser l'utilisation de la variable linguistique dans toutes les initiatives développées dans le plan d'action conjoint 2014-2015.</p> <p>Nous sommes particulièrement satisfaits de la réponse positive des trois RLISS face à cette recommandation. Les actions prises en vue d'encourager l'intégration de la variable linguistique auprès de leurs fournisseurs de services respectifs ont été rapides et effectives.</p> <p>Nous tenons à souligner l'initiative du RLISS du Centre-Ouest dans l'intégration de la variable linguistique pour identifier les francophones dans le cadre des Maillons santé.</p> <p>Le RLISS de Mississauga Halton travaille également à intégrer la variable linguistique pour identifier les francophones dans le cadre de la mise en place du nouveau point d'accès unique aux services de santé mentale appelé « One Link ».</p> <p>Nous souhaitons également mettre en lumière l'initiative du RLISS du Toronto-Centre qui a encouragé, dans une communication officielle envoyée par la directrice générale, tous ses fournisseurs de services à intégrer les questions de la variable linguistique dans leurs processus d'enregistrement respectifs.</p>
<p>Recommandations 3 (2013-2014) :</p>	<p>Nous avons pu constater les difficultés à mettre en place de tels</p>

⁸ Cf. Plan d'action LEAN soumis aux trois RLISS en Décembre 2013

<p>Renforcement des capacités et promotion des services</p> <p><i>Que les RLISS et Reflet Salvéo travaillent à la création de mécanismes pour centraliser l'information sur l'offre de services en français pour la collectivité francophone. Ces mécanismes devront être faciles d'accès, conviviaux et mis à jour régulièrement.</i></p> <p><i>Que les RLISS et Reflet Salvéo fassent une analyse plus approfondie des stratégies de promotion de services et offre leur appui aux fournisseurs de services de santé en ce qui concerne leurs activités promotionnelles au sein de la collectivité francophone.</i></p>	<p>mécanismes de centralisation à plusieurs niveaux. En effet, il existe déjà une multitude d'outils de recherche d'information. Dans un premier temps, un travail d'analyse est nécessaire afin de s'assurer de bâtir sur la capacité existante et de la maximiser. Ensuite, nous devons nous assurer que les mécanismes développés seront viables et efficaces sur le long terme pour éviter de rencontrer les problèmes manifestés par les outils actuels, particulièrement au niveau de la mise à jour et de la pertinence de l'information.</p> <p>En collaboration avec nos trois RLISS, nous conduisons chaque année des activités pour aider les fournisseurs de services à bâtir leur capacité à desservir la communauté francophone, notamment aux forums « French Connection ». Lors de ces activités, des outils sont présentés aux fournisseurs de services afin de les soutenir dans leurs activités de promotion à l'égard de la communauté francophone. En mars 2013, le forum « French Connection » a rassemblé une soixantaine de professionnels de la santé et des services sociocommunautaires. Les trois RLISS ont une nouvelle fois démontré leur capacité à mobiliser les fournisseurs de services présents sur leurs territoires respectifs. À la suite de cet événement, les RLISS ont veillé à ce que les outils développés continuent à être diffusés auprès des fournisseurs de services et ont profité de chaque occasion pour les promouvoir.</p> <p>Nous continuons à travailler étroitement avec nos trois RLISS afin de trouver les meilleurs moyens pour exploiter les résultats de la cartographie des réseaux, effectuée il y a deux ans pour faire la promotion de l'offre de services en français.</p>
--	--

IV. Principaux axes d'intervention pour l'année 2014-2015

Chaque année, Reflet Salvéo s'engage dans un processus de réflexion en collaboration avec les trois RLISS dans le but de définir des objectifs annuels conjoints et d'établir un plan d'action. Nous avons décidé de concentrer nos efforts sur **trois axes d'intervention** qui tiennent compte de l'exercice de priorisation des besoins effectué en 2012-2013⁹, de l'évolution de notre contexte de travail, des besoins criants de la communauté ainsi que des défis rencontrés par les fournisseurs de services et divers groupes communautaires.

1. Améliorer l'accès aux services de santé primaire en français

Les soins de santé primaire constituent le premier point de contact du patient avec le système de santé et permettent donc l'accès à des soins de première ligne généralement offerts par les médecins de famille, les infirmières praticiennes, les services d'info-santé, les travailleurs en santé mentale ou encore les pharmaciens. Ce personnel permet également la coordination des services de soins de santé afin d'en assurer la continuité et faciliter le cheminement du patient au sein du système de santé lorsque des soins plus spécialisés sont nécessaires. Il est donc essentiel de faciliter l'accès aux soins de santé primaire en français à la population francophone sur notre territoire. En 2014-2015, les RLISS et Reflet Salvéo se sont engagés à mettre au point une stratégie pour jumeler les francophones sans fournisseur de soins primaires attiré à des médecins de famille pouvant offrir un service en français puis à encourager les francophones à faire appel aux soins primaires en français.

⁹ Processus LEAN – Cf. Plan d'action LEAN soumis en Décembre 2013

2. Augmenter la capacité des services communautaires à servir la communauté francophones

Dans un premier temps, cet objectif consiste à soutenir les groupes francophones les plus vulnérables et ayant des besoins élevés à rester en santé et, si possible, hors des établissements de santé. Ces personnes vulnérables comprennent les aînés frêles, les personnes souffrant de multiples conditions chroniques ou ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie. Augmenter la capacité des services de soutien communautaire en français pourrait permettre à ces populations vulnérables qui évoluent en contexte minoritaire de recevoir des soins appropriés, au bon moment et au bon endroit. Cet objectif est également liée à l'intégration d'un procédé de soins coordonnés au sein des Maillons Santé afin d'améliorer le suivi, les transitions et la navigation dans le système de santé pour les patients francophones aux besoins complexes.

3. Améliorer le processus de Navigation du système de santé pour les patients francophones

Pour renforcer les efforts déployés dans l'atteinte des deux objectifs précédents, il est essentiel d'établir des liens clairs entre les fournisseurs de services de santé en français et les fournisseurs de soins primaires. Pour cela, nous nous sommes engagés à accompagner les fournisseurs de services de santé et de services sociocommunautaires dans l'identification des trajectoires de soins pour améliorer l'accès à une gamme complète de services en français pour la collectivité francophone.

Toutes les actions et activités des RLISS et de Reflet Salvéo, conjointes ou non, s'inscrivent dans l'atteinte de ces trois objectifs.

Les recommandations suivantes visent l'aboutissement des actions entreprises et projets en cours des RLISS et de Reflet Salvéo. Elles sont organisées en trois thématiques principales, qui représentent également les trois axes d'intervention principaux du plan d'action conjoint 2014-2015 de Reflet Salvéo et des trois RLISS (présentés dans la section IV du présent rapport). Les enjeux étant différents sur chacun des territoires de nos trois RLISS, certaines des recommandations sont plus ciblées et s'adressent seulement à l'un ou deux des trois RLISS.

1. Santé Primaire

1.1. Sensibilisation des fournisseurs de services identifiés

RLISS du Centre-Toronto et RLISS du Centre-Ouest

Une des premières actions entreprises par le RLISS de Mississauga Halton en collaboration avec Reflet Salvéo en 2014-2015 a été de sensibiliser le personnel des fournisseurs de services identifiés sur son territoire, à l'offre de services aux francophones en contexte minoritaire. Une série de présentations a été préparée en conséquence. Ces présentations portaient sur la définition inclusive des francophones, les principes de base de l'offre active et les ressources offertes par le RLISS et Reflet Salvéo pour les accompagner dans cette démarche d'offre active. Selon les évaluations très positives des 5 présentations effectuées, plus de 90% des participants confirment que leur niveau de connaissance par rapport aux thèmes présentés a augmenté. Ces résultats nous encouragent à renouveler l'expérience avec les fournisseurs de services identifiés sur les territoires des RLISS du Centre-Ouest et du Centre-Toronto.

1.1.1. *Que les RLISS du Centre-Ouest et du Centre-Toronto, en partenariat avec Reflet Salvéo, continue à entreprendre des activités de sensibilisation auprès des employés des fournisseurs de services identifiés pour offrir des services en français sur leurs territoires. Ces activités de sensibilisation pourraient s'étendre à tout autre organisme qui manifesterait un intérêt à l'offre de services en français. Ces activités pourront se modeler sur le format utilisé dans le cadre de la collaboration du RLISS de Mississauga Halton et de Reflet Salvéo, ou tout autre format approprié.*

Pour promouvoir ces activités, les RLISS et Reflet Salvéo pourraient profiter de leur participation à différents comités, (par exemples : le GTFMVT¹⁰, le SIGMHA¹¹ et le FLSCAG¹²...) pour rejoindre les organismes bilingues et anglophones susceptibles de desservir une clientèle francophone.

1.2. Améliorer l'accès aux soins de santé primaire en français

RLISS du Centre-Ouest et RLISS Mississauga Halton

Reflet Salvéo tient à féliciter l'initiative de la consultation communautaire sur les besoins en santé des aînés effectuée en novembre 2014 par le RLISS du Centre-Ouest. Une des problématiques abordées lors de cette consultation a été la difficulté de la population francophone fréquentant le Centre de Santé Communautaire Bramalea, à accéder à des soins de santé primaire en français. Plusieurs raisons ont été évoquées, notamment la proximité. Or, l'Équipe de Santé Familiale Credit Valley (ESFCV) dispose de médecins de famille bilingues capables de desservir la population francophone habitant la région de Peel-Halton. Donc, afin que les francophones de cette région puissent pleinement bénéficier des services de soins primaires offerts par l'ESFCV, Reflet Salvéo appuie la suggestion proposée par le RLISS du Centre-Ouest en recommandant :

¹⁰ GTFMVT : Groupe de Travail pour les Francophones Vivant avec le VIH à Toronto.

¹¹ SIGMHA : Systems Integration Group for Mental Health and Addictions.

¹² FLSCAG : French Language Services Core Action Group.

- 1.2.1. Que les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton, en partenariat avec Reflet Salvéo, explorent davantage le développement du partenariat entre l'Équipe de Santé Familiale Credit Valley (ESFCV) et le Centre de Santé Communautaire Bramalea pour permettre à davantage de francophones d'accéder aux services de santé primaire offerts en français.**

2. Capacité des services communautaires à servir la population francophone

2.1. Soutien aux aînés francophones de la région de Peel-Halton

RLISS du Centre-Ouest

Le RLISS du Centre-Ouest a déployé des efforts considérables à la mise en œuvre d'une stratégie à l'attention des aînés sur son territoire. Reflet Salvéo souhaite féliciter et encourager le renforcement du programme « TeleCheck » développé par SPECTRA¹³. Ce programme offre un appui quotidien aux personnes âgées vivant en autonomie par le biais :

- d'appels téléphoniques de sécurité ;
- de rappels pour la prise de médicaments ;
- de soutien émotionnel ;
- de services d'aiguillage, d'information et de mobilisation sociale ; et
- des services d'urgence au besoin.

Nous applaudissons le fait que le matériel/les outils de ce programme ont également été développés en français et sont disponibles pour la communauté francophone. De plus, il est encourageant de constater que les membres du personnel chargés d'administrer ce programme, notamment les infirmières praticiennes, sont en mesure d'offrir un service en français.

Lors de la consultation communautaire de novembre 2014 sur les besoins en santé des aînés, le RLISS a suggéré d'augmenter la visibilité de ce programme afin qu'il soit plus accessible, notamment aux aînés francophones. En vue de rejoindre la clientèle ciblée par le programme « TeleCheck », le RLISS et Reflet Salvéo pourraient explorer le meilleur moyen de capitaliser sur les réseaux francophones établis. Ces réseaux incluent les acteurs et leaders communautaires ainsi que les travailleurs en santé ou en milieu communautaire dont la Coalition pour les Aînés Francophones de Peel-Halton (CAF), l'ESFCV et les Coordonnateurs de soins des CASCs.

Afin de maximiser les bénéfices de ce programme pour la communauté francophone et d'en assurer la pérennité sur le long terme Reflet Salvéo recommande :

- 2.1.1. Que le RLISS travaille en collaboration avec Reflet Salvéo afin de s'assurer que le programme TeleCheck soit connu et utilisé par les aînés francophones de la région de Peel-Halton.**
- 2.1.2. Que le RLISS, en collaboration avec Reflet Salvéo, travaille avec TeleCheck à identifier ou désigner un poste pour assurer la disponibilité continue d'un service d'assistance téléphonique en français.**

2.2. Soutien aux populations francophones vivant avec le VIH/SIDA

RLISS du Centre-Toronto

CATIE a récemment publié¹⁴ qu'au Canada :

¹³ Spectra Community Support Services est une organisation multiculturelle à but non lucratif, qui fournit des services d'assistance téléphonique dans plusieurs langues pour la population de la Région de Peel et des environs [<http://www.spectrasupport.org/>].

- Une personne est infectée par le VIH toutes les 3 heures ;
- 25% des Canadiens vivant avec le VIH n'ont pas connaissance de leur statut sérologique ;

En Ontario le nombre estimé de nouvelles infections par le VIH en 2011 s'élèverait à 1 400 soit 10,9 infection pour 100,000 personnes.

Le RLISS du Centre-Toronto, en collaboration avec Reflet Salvéo, s'est engagé à soutenir le travail entrepris par le Groupe de Travail Francophones en Matière de VIH à Toronto (GTFMVT). Ce groupe de travail s'est fixé, entre autres, les objectifs suivants :

- Améliorer l'accès équitable en français aux services pour les personnes qui vivent avec le VIH/SIDA, qui en sont affectées et/ou à risque de le contracter ;
- S'assurer que les services soient mieux coordonnés, intégrés et efficaces ;
- S'assurer que l'information sur les services VIH/SIDA soit accessible, mise à jour et pertinente pour les besoins des utilisateurs/utilisatrices et fournisseurs de services ; et
- Proposer des modèles novateurs de livraison de services.

Afin de contribuer à l'atteinte de ces objectifs, Reflet Salvéo a offert son appui afin d'aider à identifier les besoins et priorités des francophones vivant avec le VIH/SIDA dans la ville de Toronto. Pour ce faire, nous avons organisé trois groupes-focus avec des partenaires communautaires (APAA, Action positive VIH/sida et OASIS centres des femmes). Par la suite, nous avons réalisé un exercice de priorisation des besoins par les fournisseurs de services du GTFMVT. Puis, nous avons validé les recommandations présentées ci-dessous. Les recommandations reflètent les axes d'intervention prioritaires identifiés dans le cadre de ce processus.

A. L'amélioration de l'accès aux services de santé et aux services sociocommunautaires en français

Il s'avère nécessaire de développer une trajectoire de soins et de services¹⁵ qui identifierait clairement les différents points d'accès aux services en français disponibles pour les francophones vivant avec le VIH. Avec l'appui de Reflet Salvéo, le GTFMVT souhaite explorer la mise en œuvre d'un tel modèle de prestation de service pour mieux desservir cette population. Afin d'assurer le succès de cette démarche Reflet Salvéo recommande :

2.2.1. Que le RLISS continue d'appuyer Reflet Salvéo et le GTFMVT dans l'exploration de la pertinence et la faisabilité d'une trajectoire de soins par la participation continue du coordonnateur des services en français et toutes autres expertises nécessaires.

2.2.2. Que le RLISS, en partenariat avec Reflet Salvéo, favorise l'offre de services additionnels en français pour les francophones vivant avec le VIH/SIDA sur le territoire du RLISS du Toronto-Centre. Dans ce but, le RLISS devrait déterminer, avec le GTFMVT, les besoins et priorités en matière de ressources humaines francophones ou bilingues au niveau des soins cliniques, spécialisés et communautaires.

B. Le développement de la recherche et le transfert de connaissances

Le manque de données probantes sur les populations francophones vivants avec le VIH/SIDA ou à risque de le contracter reste un défi. Cet aspect est essentiel à la planification de soins et services ciblés qui répondent aux besoins de ces populations vulnérables en contexte minoritaire. Pour pallier à ce manque, Reflet Salvéo recommande qu'au niveau du développement de la recherche et le transfert des connaissances :

2.2.3. Que le RLISS du Toronto Centre encourage des initiatives de recherche communautaire entreprises par les organismes francophones dédiés au VIH/SIDA et/ou les organismes ayant un/des programme(s) ciblant une ou plusieurs population(s) cible(s).

¹⁴ CATIE, Novembre 2014, Le VIH à travers le Canada [<http://blog.catie.ca/?p=113>]

¹⁵ Définition non exhaustive: outil interdisciplinaire qui permet d'assurer la coordination optimale des services et le suivi systématique de clientèles en vue d'améliorer la qualité et l'efficacité des services, tout en maximisant l'utilisation des ressources.

C. L'amélioration de l'accès au logement pour les francophones vivant avec le VIH/SIDA

La problématique de l'accès aux logements abordables avait été abordée par Reflet Salvéo dans le rapport de recherche¹⁶ sur les francophones vivant avec le VIH/SIDA dans le Grand Toronto en mars 2012, et avait d'ailleurs fait l'objet d'une recommandation. L'accès aux logements sociaux et aux programmes de soutien liés au logement semble toujours être un défi et a été soulevé par les participants aux groupes-focus organisés en novembre 2014.

Il serait donc nécessaire de :

- Réévaluer les besoins actuels d'accès au logement et aux programmes de soutien offerts aux populations francophones vivant avec le VIH ;
- Réévaluer la capacité existante, dans une optique de maximiser l'offre des services disponibles ; et
- Cibler les besoins spécifiques de cette population au niveau du logement.

Reflet Salvéo recommande :

2.2.4. Que le RLISS explore, avec l'appui de Reflet Salvéo, les moyens d'accroître les services et les programmes de soutien en français en termes d'accès aux logements sociaux abordables. Qu'il continue à soutenir, d'une part, la capacité des Centres d'Accueil Héritage (CAH) à répondre aux besoins de cette population et d'autre part, qu'il favorise l'amorce d'un dialogue entre les CAH et Fife House afin d'explorer les possibilités d'un partenariat qui permettrait à Fife House d'offrir des services de soutien à domicile en français à ses résidents.

3. Navigation du Système de Santé

3.1. Évaluation de la capacité des Fournisseurs de services à offrir des services de santé en français

Pour assurer un continuum de services de santé et de services sociocommunautaires en français, faut-il bien que la capacité à offrir ces services existe. Une méconnaissance de la capacité réelle existante peut entraver une bonne coordination des soins, réduire leur accessibilité et compromettre le processus de référencement.

En 2012, le RLISS du Centre-Toronto a pris l'initiative d'évaluer la capacité de ses fournisseurs à offrir des services en français. Cent vingt-cinq des 170 institutions du RLISS (73,5%) ont participé à cette évaluation. Avec l'assistance technique de Reflet Salvéo et d'un consultant, le RLISS a pu revoir près d'une centaine de plans de services de santé en français et ainsi définir des pistes d'action à entreprendre pour améliorer l'offre de service par ces fournisseurs. Cette initiative a même reçu une mention honorable¹⁷ décernée par le Commissariat aux services en français de l'Ontario comme une pratique exemplaire à promouvoir. En effet, l'évaluation de la capacité réelle est essentielle à notre travail de planification, surtout dans le cadre de la mise en place de plusieurs initiatives d'intégration et de coordination de services tels que les Maillons Santé, les points d'accès unique en santé mentale, etc.

Afin de faciliter l'aiguillage des francophones et leur cheminement tout au long du continuum de soins et de services, Reflet Salvéo recommande :

3.1.1. Que les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton prennent les mesures nécessaires pour évaluer la capacité actuelle de l'ensemble de leurs fournisseurs à offrir des services de santé en français et que le RLISS du Centre-Toronto fasse une mise à jour de la capacité des fournisseurs de son territoire à offrir des services en français.

¹⁶ Reflet Salvéo, Mars 2012, les francophones et le VIH/Sida dans le Grand Toronto : Services offerts et carences à combler

¹⁷ Commissariat aux services en français, Janvier 2014, Mention honorable: Renforcer la capacité des fournisseurs de services de santé à procurer des services en français [<http://csfontario.ca/fr/articles/4737>]

Il est vrai que des efforts ont déjà été faits par les RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton pour évaluer la capacité à offrir des services en français parmi les acteurs œuvrant en santé mentale. Mais cette recommandation va au-delà des services de santé mentale.

3.2. Comité consultatif en santé mentale des immigrants francophones

RLISS Centre-Toronto, RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton

La santé mentale fait partie des priorités provinciales tel qu'indiqué dans la lettre de mandat 2014 adressée par la Première Ministre au Ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario¹⁸. Selon la Société Santé en français, 53 % des francophones n'auraient jamais ou presque jamais, accès aux services de santé mentale en français. Les services culturellement et linguistiquement adaptés constituent un grand défi à l'échelle nationale¹⁹.

Le peu de services, quand ils existent, ne semblent pas être utilisés par certain groupes tels que les immigrants. C'est sur cette toile de fonds que Reflet Salvéo a mis en place un comité consultatif dont les travaux et réflexions visent à suggérer des pistes de solutions pour l'amélioration et l'organisation des services de santé mentale des immigrants francophones sur tout le territoire de Reflet Salvéo. Le comité consultatif en santé mentale des immigrants francophones a été formé en mars 2014 et compte une vingtaine de professionnels provenant de différents secteurs dont : la santé (représenté par les trois RLISS), la santé mentale, l'établissement et l'immigration, l'éducation, les groupes de femmes, les groupes LGTBQ, des représentants de la communauté, le soutien communautaire, etc. En relativement peu de temps, le comité a contribué à la réalisation d'une revue de littérature sur les pratiques courantes de prestations en santé mentale. De plus, le comité a suggéré une étude exploratoire sur les perceptions de la santé mentale et les services disponibles aux immigrants francophones du Grand Toronto. Les résultats de cette étude qui est en phase de finalisation feront l'objet de recommandations qui seront soumises aux trois RLISS ultérieurement.

Une évaluation du comité en novembre 2014 a révélé que 100% des membres se disent satisfaits ou très satisfaits de son fonctionnement. Par ailleurs, 95% de ses membres restent motivés à participer aux activités du comité et pensent que le comité devra continuer à travailler, quitte à ce qu'il change de mandat.

Compte tenu de l'importance accordée à la thématique de santé mentale par les autorités en santé, tant provinciales que locales, et compte tenu de l'opportunité qu'offre cette table de réunir tous ces secteurs pour discuter et trouver des solutions concertées aux défis rencontrés par les immigrants francophones, Reflet Salvéo recommande :

3.2.1. Que les trois RLISS continuent à siéger au sein du comité consultatif sur la santé mentale des immigrants francophones établi par Reflet Salvéo en y apportant leur soutien aux travaux du comité qui refléterait leur vision stratégique en santé mentale et leurs priorités.

3.3. Adoption des questions de la variable linguistique pour identifier les francophones dans les mécanismes d'intégration et de coordination en santé mentale

La fragmentation et la discontinuité des services sont des problématiques courantes au sein du système de santé. Les usagers déplorent souvent l'absence de liaison entre les différentes instances d'intervention. Il est intéressant de constater et important d'applaudir les efforts effectués par nos trois RLISS en santé mentale en vue d'améliorer la coordination et la prestation des services de santé mentale dans le système de santé local.

Nous constatons avec satisfaction qu'en terme d'accès aux services de santé mentale et de toxicomanie les trois RLISS ont, soit un mécanisme bien établi d'accès unique en santé mentale (ACCESS Point / PASSAGES dans le RLISS du Centre-Toronto), ou sont à un stade avancé de la mise en place de systèmes d'accès centralisés (OneLink dans le RLISS

¹⁸ La première Ministre de l'Ontario, Kathleen Wynne, 25 Septembre 2014, Directives de la première ministre à la ministre concernant les priorités de 2014 - Lettre de Mandat 2014 : Affaires francophones, Office des affaires francophones [<http://www.ontario.ca/fr/gouvernement/lettre-de-mandat-2014-affaires-francophones>]

¹⁹ Société Santé en français, 2011, Favoriser le rétablissement dans sa langue, [<http://www.santefrancais.ca/santementale>]

Mississauga Halton et System Access Model dans le RLISS du Centre-Ouest). Il reste tout de même nécessaire de s'assurer que l'offre de services de santé mentale et de toxicomanie en français sera disponible tout au long de la trajectoire.

La variable linguistique

Les barrières linguistiques diminuent le recours aux services basés sur la communication comme la santé mentale, la réadaptation et les services sociaux²⁰. En 2013, le Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario a publié sa position sur la variable linguistique²¹ identifiée comme élément indispensable à la planification des services de santé en français.

Plusieurs RLISS à l'échelle de la province ont endossé cette position et ont compris qu'intégrer les deux questions suggérées dans les formulaires d'inscription, faciliterait l'identification des francophones selon la définition inclusive et assurerait une meilleure prise en charge des francophones dans le système.

Les deux questions suggérées dans le cadre de la variable linguistique

1- Quelle est votre langue maternelle ?

R : Français, anglais, autres

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

R : Français, Anglais

Tenant compte de l'importance d'identifier les francophones pour améliorer l'accessibilité aux services en français et compte tenu des différences dans le niveau de développement des mécanismes d'accès et de coordination entre les RLISS, nous recommandons:

RLISS Centre-Toronto, RLISS du Centre-Ouest et de Mississauga Halton

3.3.1. Que des ententes de services soient clairement établies avec des équipes de fournisseurs francophones au sein du RLISS ou même au-delà du territoire du RLISS pour faciliter les références et les contre références en français.

RLISS Centre-Toronto

3.3.2. Qu'Access Point, dont le volet francophone est « Passages », adopte les 2 questions de la variable linguistique pour identifier de façon proactive les francophones dans son formulaire d'application et que l'on produise des informations en français (matériel imprimé, site web, etc.) ne serait-ce que pour référer les francophones vers le programme « Passages ».

²⁰ J.-P. Corbeil, S. Lafrenière, 2010, Portrait des minorités de langue officielle au Canada : les francophones de l'Ontario [<http://www.statcan.gc.ca/pub/89-642-x/89-642-x2010001-fra.pdf>]

²¹ Regroupement des Entités de planification des services de santé en français de l'Ontario, 2011, Énoncé de position commune sur la variable linguistique [http://www.refletsalveo.ca/sante/images/PDF/ressources/positionregrouentits_variables%20linguistiques_juin13.pdf]

RLISS Mississauga Halton

3.3.3. *Que dans le cadre de la mise en œuvre du System Access Model (SAM), les 2 questions de la variable linguistique soient prises en compte pour identifier les francophones et de plus, qu'un nom équivalent en français de ce modèle soit proposé afin d'attirer les francophones sur la base du principe de l'offre active.*

RLISS Centre-Ouest

3.3.4. *Que les 2 questions de la variable linguistique permettant d'identifier de façon proactive les francophones soient intégrées au System Access Model (SAM). De plus, que tous les fournisseurs de service utilisent ces mêmes 2 questions de manière à ce que les francophones identifiés ne souffrent pas d'interruption de service en français tout au long du continuum des services.*

Dû au manque de fournisseurs de services en français sur le territoire du RLISS, Reflet Salvéo suggère fortement l'établissement de partenariats formels, des ententes de services avec des équipes francophones spécialisées en santé mentale, même si cela requière une collaboration inter-RLISS. Cela permettrait de garantir des soins appropriés en français aux utilisateurs de services francophones.

VI. Conclusion

Ce rapport démontre les progrès réalisés grâce au travail de collaboration entre Reflet Salvéo et les RLISS du Centre-Ouest, Centre-Toronto et Mississauga Halton. Reflet Salvéo reconnaît que les trois RLISS ont entrepris des actions visant la mise en place de solutions concrètes et durables aux défis rencontrés par la population francophone, y compris les divers groupes vulnérables. Cela témoigne de l'engagement des RLISS au développement de la capacité francophone sur le territoire de Reflet Salvéo. En bâtissant sur les réalisations des trois dernières années et en étant guidés par les recommandations présentées dans ce rapport, nous sommes persuadés que les RLISS et Reflet Salvéo réussiront à améliorer l'accès aux services de santé en français pour les collectivités francophones.