



**Rapport-Conseil 2018-2019**  
Avril 2019

## Table des matières

1.	Résumé exécutif .....	2
2.	Introduction .....	4
3.	Rappel des recommandations de 2017-2018.....	4
4.	Analyse des rapports OZi et recommandations.....	6
4.1	Identification des clients francophones .....	7
4.2	Identification des fournisseurs et des ressources humaines bilingues .....	8
4.2.1	Les fournisseurs identifiés .....	8
4.2.2	Les fournisseurs identifiables.....	10
4.2.3	Autres fournisseurs .....	11
4.2.4	Identification des ressources humaines bilingues.....	11
5.	Conclusion .....	13

## 1. Résumé exécutif

Au cours de l'exercice financier 2017-18, Reflet Salvéo a lancé une série d'initiatives d'engagement communautaire qui ont permis de mettre en exergue le besoin criant des francophones en termes de services en français (SEF) dans les trois Réseaux Locaux Intégrés des Services de Santé (RLISS) qu'il conseille. L'organisme a ensuite procédé à une analyse minutieuse des rapports soumis par les fournisseurs des services à travers la plateforme OZI afin d'évaluer le potentiel de ces fournisseurs quant à l'offre de SEF.

Reflet Salvéo remercie les fournisseurs des services qui ont soumis leurs rapports sur la plateforme OZI et les coordonnateurs des services en français des RLISS pour leur travail. Cette plateforme nous a permis d'identifier le potentiel des fournisseurs des services en 2017-18, ce qui nous permettra d'assurer un soutien ciblé de leurs efforts dans l'offre de SEF.

L'inexistence d'une approche provinciale et locale pour systématiser la collecte de données factuelles sur les francophones et leurs besoins en matière de santé « *limite considérablement la capacité d'analyser les besoins en matière de santé des individus et des communautés francophones et entrave la planification judicieuse de services de santé qui répondent aux besoins de la population<sup>1</sup>* ».

La capture de l'identité linguistique dans les données intégrées à la carte santé constitue sans nul doute une clé pour résoudre ce problème. Nous notons avec enthousiasme l'adoption d'une motion à cet effet par la législature provinciale le 4 octobre 2018<sup>2</sup>. Cette motion vient appuyer les directives du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour développer un système de santé centré sur le patient. L'inclusion et la collecte des variables linguistiques des clients permettront au gouvernement et aux RLISS de mesurer, de prendre en compte et de répondre aux besoins des francophones notamment en termes de planification, d'anticipation, de distribution des ressources et d'application concrète des concepts de demande et d'offre actives.

De ce rapport, trois défis majeurs ressortent :

- 1) Les fournisseurs identifiés dans les trois RLISS ont un nombre inadéquat de ressources humaines bilingues pour répondre aux besoins des francophones. En effet, sur un total de 11 191 francophones servis par les fournisseurs financés par les RLISS, seuls 716 (6,4%) ont été servis par les fournisseurs identifiés tandis que les fournisseurs non identifiés en ont servis 2 095 (18,7%). 8 380 (74,9%) francophones ont été servis par le Centre Francophone de Toronto et Les Centres d'Accueil Héritage.

---

<sup>1</sup> Déclaration de principe commune de 2013 des six entités de planification des services de santé en français.

<sup>2</sup> [https://www.ola.org/sites/default/files/node-files/hansard/document/pdf/2018/2018-10/04-OCT-2018\\_L033.pdf](https://www.ola.org/sites/default/files/node-files/hansard/document/pdf/2018/2018-10/04-OCT-2018_L033.pdf).

- 2) Les fournisseurs n'identifient pas souvent leurs clients francophones : sur un total de 1 165 801 clients servis en 2017<sup>3</sup>, les rapports OZi montrent que seuls 11 191 (0,96%) ont été identifiés comme Francophones par les fournisseurs des services financés par les RLISS.
- 3) Les fournisseurs des services de santé ne disposent pas d'un répertoire et d'un système de référence de leurs compétences bilingues. Ceci est d'autant plus remarquable que les fournisseurs identifiés pour offrir les services en français reportent qu'ils n'ont pas de ressources humaines bilingues, ce qui est contraire au principe de l'identification (indiqué dans le Tableau No. 3).

Reflet Salvéo recommande dès lors aux trois RLISS ce qui suit :

### **1. Au niveau de l'identification des clients francophones :**

- Inclure dans leurs contrats d'imputabilité avec les fournisseurs des services une clause incitant ces derniers à mettre en place un protocole pour identifier systématiquement leurs clients francophones et ce, au premier point de contact pour accéder aux services de santé.

### **2. Au niveau de l'identification des fournisseurs :**

- En collaboration avec les RLISS, inviter les quinze (15) fournisseurs des services jugés « identifiables » dans les trois RLISS – dont la liste est proposée en Tableau No. 4 – à participer à une formation sur l'offre active en 2019.
- Déclencher le processus d'identification auprès des quinze (15) nouveaux fournisseurs des services présentant du potentiel en termes de clients francophones servis et de ressources humaines bilingues disponibles.

### **3. Au niveau de l'identification des ressources humaines bilingues :**

- Inclure dans les contrats d'imputabilité des fournisseurs des services l'établissement d'un répertoire de leurs ressources humaines bilingues et la mise en place d'un protocole pour orienter les clients francophones vers ces ressources.
- Inclure une section sur l'offre active dans le plan des services en français des RLISS notamment en profitant des ressources disponibles suite à la formation en Leadership sur l'offre active.

---

<sup>3</sup> Rapport OZi

## 2. Introduction

L'accès à des services de santé en français constitue pour les francophones une préoccupation majeure. Cela a été exprimé lors des différentes séances d'engagement communautaire initiées par Reflet Salvéo pour conseiller les RLISS sur les besoins et les priorités en santé de la communauté francophone de la région, notamment ceux de divers sous-groupes multiculturels et ethniques de cette communauté. Il est vrai que sous l'angle de l'équité en matière de santé, d'énormes efforts ont été déjà fournis par les RLISS du Centre-Toronto, du Centre-Ouest et de Mississauga Halton et par les fournisseurs de services pour tenter de mettre à la disposition des francophones des services linguistiquement et culturellement adaptés à leurs besoins. Cependant, la population constate des écarts importants. Malgré les lois existantes (*Loi sur les Services en français de 1986*, et *Loi d'intégration du système de santé local de 2006*), les barrières linguistiques demeurent et freinent l'amélioration de l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services dans le système de santé local des trois RLISS.

Des différentes études et consultations communautaires que Reflet Salvéo a menées, cinq faits majeurs ressortent de manière récurrente :

1. Des difficultés à comprendre et à naviguer le système de santé ;
2. Des disparités dans l'accès à des soins primaires de qualité puisqu'environ 30% des francophones n'ont pas de médecin de famille et plus de 80% de tous les répondants souhaitent en avoir un qui parle français ;
3. Le souhait pour près de 80% des francophones d'être servis en français dans le continuum de soins ;
4. Un manque de continuité dans le suivi médical de plus de 30% de francophones qui, par absence de médecins de famille, recourent fréquemment aux urgences et aux cliniques sans rendez-vous ; et
5. Une perception de dégradation de l'état de santé des nouveaux immigrants depuis leur arrivée en Ontario caractérisée par la prévalence de maladies – par exemple, dans le RLISS de Mississauga Halton, 12% des francophones souffrent de maladies chroniques et 14% ne savent pas s'ils sont atteints de maladies chroniques.

Ces défis ont fait l'objet de plusieurs recommandations de la part de Reflet Salvéo aux trois RLISS pendant les dernières années. Certaines ont déjà trouvé des réponses tandis que d'autres sont encore en étude.

## 3. Rappel des recommandations de 2017-2018

Durant l'exercice financier 2017-2018, Reflet Salvéo a soumis cinq recommandations aux trois RLISS. Sur les cinq recommandations soumises, deux ont été acceptées et financées par les RLISS concernés dans un laps de temps relativement court. Cette réponse rapide et positive met en relief la qualité de la collaboration qui se fait entre Reflet Salvéo et les RLISS, en plus

de démontrer l'engagement positif des RLISS à améliorer l'accès aux services en français dans leurs régions respectives.

### RLISS du Centre-Ouest

- **Projet pilote** pour un poste de promoteur de la santé francophone au centre de santé communautaire Rexdale afin d'accroître l'offre des services de santé en français qui sont adaptés aux besoins des francophones sur les plans culturels et linguistiques.
- ✓ **Résultat** : Un poste de promoteur de la santé francophone a été financé dans le cadre de la stratégie du RLISS du Centre-Ouest qui vise à améliorer l'accès aux services en français dans un centre de santé communautaire. Ce résultat est conforme à l'objectif lié à l'accès aux services énoncé dans le rôle de Reflet Salvéo à développer des stratégies visant l'amélioration de l'accès aux services de santé en français, ainsi que l'accessibilité et l'intégration de ces services dans le système de santé local.

### RLISS de Mississauga Halton

- **Projets pilotes** pour un poste de promoteur de la santé et un poste d'agent de santé communautaire à East Mississauga CHC en partenariat avec l'équipe de santé familiale Credit Valley pour simplifier la navigation dans le système de santé et réduire les obstacles liés à l'accès.
- ✓ **Résultat** : Un poste à temps partiel de promoteur de la santé en français a été financé à East Mississauga Community Health Centre (LAMP), et ce en partenariat avec l'équipe de santé familiale Credit Valley, pour améliorer l'accès aux services et faciliter la navigation du système. Le poste vise principalement à aider les clients à se déplacer facilement dans le système de santé en prenant en compte les caractéristiques culturelles et linguistiques de tous. Le poste vise également à connecter les membres de la communauté à des ressources culturellement adaptées à leurs besoins. Le résultat escompté s'aligne parfaitement sur la planification et l'intégration des services de santé dans la région.

### RLISS du Centre-Toronto

- **Projet d'accessibilité** aux services de santé mentale et de toxicomanie pour les francophones à risque, touchés par et vivant avec le VIH-sida.
- ✓ **Résultat** : La recommandation a été bien reçue et fait l'objet d'un examen par le RLISS du Centre-Toronto. Grâce à cette initiative, les individus et les groupes de la communauté recevraient un soutien axé sur des sujets liés à la santé mentale et à la dépendance (prévention du suicide, toxicomanie, anxiété, dépression, etc.). Ce projet s'aligne avec les besoins et les priorités en santé de la communauté francophone de la région, notamment ceux de sous-groupes divers de cette communauté.

- **Projet pilote de la ligne des aînés** aux Centres d'Accueil Héritage (CAH)
  - ✓ **Résultat** : Dans le cadre de la stratégie priorité aux patients, le projet est piloté par CAH pour identifier les services de santé offerts à la communauté francophone dans la région. Il aura comme objectif de fournir des soins mieux coordonnés et intégrés qui répondent davantage aux besoins des personnes âgées francophones, et ce grâce à l'éducation et au partage d'information.
  
- **Projet pilote de la clinique de mémoire mobile spécialisée**
  - ✓ **Résultat** : Le projet pilote est en voie de financement. Ce projet a été développé en collaboration avec l'Entité 4 et soumis par Les Centres d'Accueil Héritage (CAH) aux RLISS du Centre-Toronto et du Centre-Est. Le projet s'articule sur une approche de partenariat entre les fournisseurs de services de santé existants et les partenaires communautaires francophones, ce qui amènerait à l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé pour la prestation de services de santé en français dans la région.

#### 4. Analyse des rapports OZi et recommandations

Les multiples projets d'engagement communautaire conduits par Reflet Salvéo ont permis de dresser le portrait des besoins de la communauté francophone quant aux services de santé en français. Cependant en termes de capacité des fournisseurs à identifier et à offrir des services en français et d'accessibilité des francophones aux services, il existe toujours un déficit criant de données probantes auquel la plateforme OZi apporte des éléments de réponse. Afin de mieux appréhender l'ampleur des trois défis ci-dessus mentionnés, l'équipe de Reflet Salvéo a procédé à une analyse des rapports OZi pour l'année 2017-18.

Il est important de noter que de nombreux fournisseurs, notamment dans le RLISS du Centre-Toronto, n'ont pas rempli le sondage OZi tandis que d'autres fournisseurs ont commencé le sondage mais n'ont pas soumis ou n'ont pas complété le sondage correctement en raison de l'incompréhension ou mécompréhension du logiciel. Des fournisseurs comme l'Hôpital William Osler dans le Centre-Ouest, qui ont pourtant de nombreuses ressources humaines bilingues, ont reporté qu'ils ne disposent pas de ressources humaines. Ces deux facteurs influencent l'analyse et sont considérés comme des limites de l'analyse faite dans ce document.

Les Centre d'Accueil Héritage et le Centre Francophone de Toronto sont deux organismes francophones désignés qui ont de fortes capacités en termes de nombre de clients et de ressources humaines francophones. La prise en compte de leurs données influent de façon

significative les résultats et donc l'analyse suivante n'inclut pas les données de ces deux fournisseurs des services.

#### 4.1 Identification des clients francophones

Le Tableau No.1 démontre qu'en moyenne, seulement 0,24% des francophones dans les trois RLISS -- 0,14% au Centre-Ouest, 0,32% au Centre-Toronto et 0,2% à Mississauga Halton – ont été identifiés par les fournisseurs de services à l'échelle des trois RLISS. Ceci représente 2 811 sur 74 990 francophones, donc 4% de la population francophone a été identifiée par les fournisseurs dans les trois RLISS-3.9% au Centre-Ouest, 6,7% au Centre-Toronto et 1,2% à Mississauga Halton.

**Tableau No. 1 : Récapitulatif des rapports OZi soumis par les fournisseurs des trois RLISS que conseille Reflet Salvéo**

RLISS	Nombre de fournisseurs de services de santé	Population francophone	Nombre de clients francophones identifiés par les fournisseurs	Nombre total de clients desservis en 2017-18	% des francophones identifiés Vs Nombre total de clients desservis	Nombre de ressources humaines bilingues identifiées par les fournisseurs
Centre-Ouest	48	13 630	532	379 473	0,14%	123
Centre-Toronto	185	34 905	10 347	631 886	1,64%	437
<i>Centre-Toronto sans CAH et CFT</i>	183	34 905	1 967	623 506	0,32%	303
Mississauga Halton	70	26 455	312	154 442	0,20%	136
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>74 990</b>	<b>11 191</b>	<b>1 165 801</b>	<b>0,96%</b>	<b>696</b>
<i>Total sans CAH et CFT</i>	301	74 990	2 811	1 157 421	0,24%	562

NB : Les données sont extraites en décembre 2018.

Ce constat suggère les deux hypothèses suivantes :

1. Hypothèse 1 : 96% de l'ensemble des francophones des trois RLISS reçoivent les services de santé auprès d'autres fournisseurs que ceux qui ont participé à OZi ;
2. Hypothèse 2 : 96% de la population francophone utilisent les services des fournisseurs financés par les trois RLISS mais la population francophone n'est pas identifiée par les fournisseurs.

Il est probable que la réponse se situe à plusieurs niveaux.

Selon les résultats du sondage effectué par Reflet Salvéo à l'automne 2018 dans chacun des trois RLISS, 60% à 80% des francophones ont un médecin de famille. On peut donc confirmer que les Francophones reçoivent des services de santé auprès des fournisseurs. Sachant qu'OZi n'inclut pas les soins primaires délivrés par les médecins de famille, on peut conclure que la



première hypothèse est bien probable car la majorité des francophones reçoivent d'autres services de santé auprès des autres fournisseurs que ceux qui ont complété le sondage OZi.

Il apparaît aussi évident que la deuxième hypothèse peut justifier le faible taux de francophones ayant été identifiés par les fournisseurs qui ont complété le sondage OZi dans les trois RLISS au cours de l'année fiscale 2017-18. Cette hypothèse semble valable car les fournisseurs des services n'ont pas en place un protocole pour identifier systématiquement leurs clients francophones ou pour la pratique d'offre active.

En égard au manque des données probantes qui inhibent dans une certaine mesure les efforts de planification, une identification systématique des clients francophones par les fournisseurs des services permettrait de bâtir graduellement des bases de données éminemment utiles aux différents acteurs des services de santé en français.

### **Recommandation**

**Reflet Salvéo recommande aux trois RLISS d'inclure dans leurs contrats d'imputabilité avec les fournisseurs des services une clause incitant ces derniers à mettre en place un protocole pour identifier systématiquement leurs clients francophones et ce, au premier point de contact pour accéder aux services de santé.**

## **4.2 Identification des fournisseurs et des ressources humaines bilingues**

L'identification se définit comme une étape intérimaire vers une désignation selon laquelle les RLISS sélectionnent certains fournisseurs pour assurer l'offre de services en français (SEF) qui répondent aux besoins des francophones. La responsabilité des SEF confiée aux RLISS se fonde sur deux lois : *La Loi sur les services en français de 1989* qui précise l'obligation des fournisseurs recevant des financements du gouvernement provincial d'offrir des SEF et la *Loi sur l'intégration du système de santé local de 2006* qui définit les obligations des RLISS en tant que planificateurs du système de santé.

### **4.2.1 Les fournisseurs identifiés**

Le fournisseur identifié dispose de ressources humaines bilingues et offre un soutien aux francophones en termes de services d'interprétation et de traduction. Il améliore graduellement l'accès des francophones à ses services et chemine vers la désignation. Cette dernière est la reconnaissance par le gouvernement provincial de la capacité du fournisseur à offrir des services en français répondant aux exigences de l'offre active telles que définies par le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Sur un total de 2 811 francophones servis par les fournisseurs identifiés et non-identifiés financés par les RLISS, seuls 716 (25,5%) ont été servis par les fournisseurs identifiés, ce qui représente 0,11% des clients desservis. Ces mêmes fournisseurs ont un total de 42 ressources humaines bilingues.

**Tableau No. 2 : Ressources humaines et Francophones desservis par les fournisseurs des services identifiés dans les trois RLISS**

	RH bilingues	Francophones desservis	Nombre total de clients servis	% RH bilingues	% Francophones desservis
RLISS CO	4	300	346 008	3,25%	0,09%
RLISS CT	22	392	251 237	4,26%	0,16%
RLISS MH	16	24	54 433	11,76%	0,04%
Total	42	716	651 678	6,54%	0,11%

Les fournisseurs identifiés à ce jour ne démontrent pas qu'ils ont du potentiel en termes de ressources humaines bilingues et d'identification des clients francophones.

Le Tableau No. 3 nous montre le nombre de ressources humaines bilingues par fournisseur des services et les francophones servis par chaque fournisseur des services identifié dans les trois RLISS.

**Tableau No. 3: Tableau récapitulatif des francophones servis par les fournisseurs identifiés et des ressources humaines (RH) bilingues disponibles**

Nom du FSS (en anglais)	Nombre de ressources humaines bilingues - OZI	Nombre de Francophones servis
<b>RLISS du Centre-Ouest</b>		
Serving and Housing in the Province	4	1
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	0	34
William Osler Health System	0	240
Canadian Mental Health Association	0	25
<b>RLISS du Centre-Toronto</b>		
Breakaway Addiction Services	0	0
Canadian Mental Health Association - Toronto Branch	4	19
Centre for Addiction and Mental Health	0	149
Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>
Hospital for Sick Children	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>
Sinai Health System	0	210
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>
Sunnybrook Health Sciences Centre	18	14
University Health Network	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>
Women's College Hospital	<i>Pas d'information</i>	<i>Pas d'information</i>

Nom du FSS (en anglais)	Nombre de ressources humaines bilingues - OZI	Nombre de Francophones servis
RLISS de Mississauga Halton		
Soins à domicile et en milieu communautaire RLISS	5	22
March of Dimes Canada - Peel	2	0
Trillium Health Partners	4	0
Alzheimer Society of Peel	5	2

#### 4.2.2 Les fournisseurs identifiables

Parmi les fournisseurs qui ne sont pas identifiés pour offrir des services en français, il y en a un certain nombre qui démontrent un important potentiel en ce qui a trait aux *clients francophones servis*, aux *ressources humaines bilingues disponibles* et à la *masse de la population francophone* résidant dans sa sous-région d'intervention. Bref, ils sont « identifiables ».

Sur la base d'une analyse des trois variables ci-dessus mentionnées, Reflet Salvéo a sélectionné 15 fournisseurs – cinq dans chacun des trois RLISS – qui pourraient être identifiés (voir Tableau 4).

Durant l'exercice financier 2017-18, les 15 fournisseurs identifiables ont reçu 882 clients francophones, soit 31% de tous les francophones servis par tous les fournisseurs de services (identifiés et non-identifiés) dans les trois RLISS. Ces mêmes 15 fournisseurs identifiables disposent de 168 ressources humaines bilingues, soit 30% des ressources humaines des fournisseurs identifiés et non-identifiés disponibles dans les trois RLISS.

**Tableau No. 4: Fournisseurs identifiables**

Titre anglais du FSS / English HSP Name	Ressources humaine identifiées- OZI	Clients francophones identifiés par les fournisseurs
RLISS Centre-Ouest		
WellFort Community Health Services	1	79
Rexdale Community Health Centre	3	113
Westside	10	2
Deerwood Creek Care Community	12	3
Maple Grove Care Community	19	1
RLISS Centre-Toronto		
Gerstein Crisis Centre	20	14
Lakeshore Area Multi-Service Project	37	143
Planned Parenthood of Toronto	25	7
Regional Geriatric Program of Metropolitan Toronto	2	100

Titre anglais du FSS / English HSP Name	Ressources humaine identifiées- OZI	Clients francophones identifiés par les fournisseurs
Toronto North Support Services - Toronto	3	222
RLISS Mississauga Halton		
The Peel Addiction Assessment and Referral Centre (PAARC)	6	13
The Arthritis Society	9	82
East Mississauga Community Health Centre - LAMP	9	85
Sienna Senior Living - Silverthorne Care Community	10	4
S.E.N.A.C.A. Seniors Day Program	2	14
Total	168	882

#### 4.2.3 Autres fournisseurs

Les autres fournisseurs sont les fournisseurs qui ne répondent pas aux exigences d'identification et qui démontrent un faible potentiel en termes de clients francophones servis, aux ressources humaines bilingues disponibles et à la masse de la population francophone résidant dans leur sous-région d'intervention.

#### **Recommandations**

- **Collaborer avec les 15 fournisseurs jugés identifiables pour les identifier comme nouveaux fournisseurs de services en français.**
- **En collaboration avec les RLISS, inviter les 15 fournisseurs identifiables à suivre une formation en offre active et de recevoir des services d'accompagnement de Reflet Salvéo.**

#### 4.2.4 Identification des ressources humaines bilingues

Une analyse approfondie des rapports OZi démontre que les fournisseurs ne disposent pas d'un répertoire et d'un système de référence de leurs compétences bilingues. C'est d'autant plus remarquable que les fournisseurs identifiés pour offrir les services en français reportent qu'ils n'ont pas de ressources humaines bilingues. Au RLISS du Centre-Ouest, par exemple, l'ensemble des quatre fournisseurs identifiés reportent avoir servi 300 francophones mais ne disposent que de quatre ressources humaines bilingues. Un des hôpitaux reporte même n'avoir aucune ressource humaine bilingue alors que nous savons que ce n'est pas tout à fait juste, dans les faits.

**Tableau No. 5: Tableau récapitulatif des francophones servis par les FSS et des ressources humaines (RH) bilingues disponibles**

		Francophones servis	RH bilingues	% Francophones servis	% RH bilingues
RLISS Centre-Ouest	Fournisseurs identifiés	300	4	56%	3%
	Fournisseurs identifiables	198	45	37%	37%
	Autres	34	74	6%	60%
	Total	532	123	100%	100%
RLISS Centre-Toronto	Fournisseurs identifiés	392	22	20%	7%
	Fournisseurs identifiables	486	87	25%	29%
	Autres	1089	194	55%	64%
	Total	1967	303	100%	100%
RLISS Mississauga Halton	Fournisseurs identifiés	24	16	8%	12%
	Fournisseurs identifiables	198	36	63%	27%
	Autres	90	84	29%	62%
	Total	312	136	100%	100%
Total	Fournisseurs identifiés	716	42	26%	7%
	Fournisseurs identifiables	882	168	31%	30%
	Autres	1213	352	43%	63%
	Total	2811	562	100%	100%

### **Recommandations**

- **Inclure dans les contrats d'imputabilité des fournisseurs des services l'établissement d'un répertoire de leurs ressources humaines bilingues et la mise en place d'un protocole pour orienter les clients francophones vers ces ressources.**
- **Inclure une section sur l'offre active dans le plan des services en français des RLISS notamment en profitant des ressources disponibles suite à la formation en Leadership sur l'offre active.**

## 5. Conclusion

Depuis sa création en 2011, Reflet Salvéo engage de façon continue la communauté francophone conformément à son mandat pour bien conseiller les RLISS sur les besoins des communautés francophones en matière de santé à l'échelle locale. La communauté exprime clairement et de manière récurrente son besoin de recevoir des services de santé en français selon les mêmes normes de qualité et la même accessibilité que ceux offerts en anglais.

Reflet Salvéo a formulé plusieurs recommandations aux trois RLISS afin de trouver des réponses adéquates aux besoins des francophones. Nous notons d'importants progrès sur lesquels nous souhaitons poursuivre le progrès.

Le *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français (2017)* aide aussi à clarifier les attentes relatives aux rôles et responsabilités attribués respectivement au ministère, aux RLISS, aux entités de planification des services de santé en français (« entités ») et aux fournisseurs de services de santé qui sont décrits dans les dispositions législatives et les instruments de responsabilisation reliés aux services de santé en français.

L'expérience du passé démontre qu'il est important de formaliser la mise en place d'une démarche collaborative impliquant l'ensemble des parties prenantes :

- La communauté francophone à qui incombe la responsabilité d'exprimer la demande active des services;
- Reflet Salvéo qui sert de courroie de transmission entre les différents acteurs du système de santé;
- Les fournisseurs de services qui ont la tâche d'offrir les services et de les promouvoir auprès de leurs clients; et
- Les RLISS qui doivent planifier, financer, intégrer et fournir des services de santé et qui doivent aussi informer les fournisseurs de services de santé ainsi que les fournisseurs de services contractuels des exigences et des obligations qui les concernent et s'assurer que ces exigences sont tenues pour compte dans leurs ententes respectives.