



Communauté de pratique des
fournisseurs de soins de santé
pour les services en français



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE
POUR PROFESSIONNELS BILINGUES

RAPPORT

TOURNÉE RÉGIONALE DE SENSIBILISATION SUR L'OFFRE, L'UTILISATION ET LA DEMANDE ACTIVES DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS 2024

Sarnia-Lambton

Mars 2024

Mai 2024

Hamilton

Juin 2024

Cambridge

Avril 2024

Chatham-Kent

Juin 2024

PLÉNIÈRE

RÉGIONALE

Octobre 2024



EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité 

ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services
de santé en français

Entité²

de planification des services de santé en français pour les régions de
Waterloo-Wellington-Hamilton-Niagara-Haldimand-Brant



Santé
Ontario



Desjardins

- 03 *Sommaire*
- 04 *Tournée régionale 2024 - Contexte, objectifs et étapes*
- 06 *Utilisation des services en français par les membres des communautés francophones*
- 07 *Profil régional de Sarnia-Lambton*
- 08 *Profil régional de Middlesex-London*
- 09 *Profil régional de Cambridge et de ses environs*
- 10 *Profil régional de Windsor-Essex*
- 11 *Profil régional de Niagara*
- 12 *Profil régional de Chatham-Kent*
- 13 *Profil régional de Hamilton et de ses environs*
- 14 *Retour sur la journée de la Plénière régionale*
- 15 *Plénière régionale - enjeux et défis*
Plénière régionale - améliorations souhaitées
- 16
- 17 *Plénière régionale - contributions et actions*
- 18 *Plénière régionale - outils et ressources nécessaires*
- 19 *Conclusion, constats, alignement et prochaines étapes*
- 20 *Communauté de pratique pour professionnels bilingues / Communauté de pratique des fournisseurs de soins de santé pour les services en français*

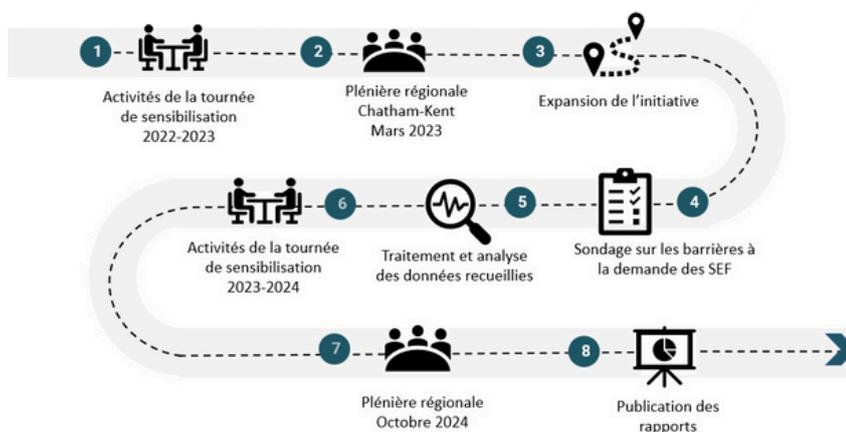
SOMMAIRE

TOURNÉE RÉGIONALE DE SENSIBILISATION SUR L'OFFRE, L'UTILISATION ET LA DEMANDE ACTIVES DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS 2024



Contexte, objectifs et étapes de la Tournée régionale

Menée par les Entités 1 et 2, la Tournée régionale a parcouru sept villes et régions-clés pour sensibiliser les communautés et les fournisseurs et pour mieux comprendre leurs besoins et leurs défis. Elle s'est terminée à la Plénière régionale à London où les membres de la communauté francophone de la région de l'Ouest, les fournisseurs de services et les partenaires clés ont discuté de manière constructive de leurs défis respectifs et de pistes de solution.



Soutenue par plus de 30 partenaires locaux, régionaux et provinciaux



Sondage sur les barrières à la demande des services en français

7 régions sondées
320 répondants francophones



Activités de la tournée de sensibilisation

7 villes et régions visitées
23 rencontres
329 personnes sensibilisées



Plénière régionale Octobre 2024

164 participants dont...
56 membres de la communauté
73 fournisseurs de services
35 partenaires stratégiques

Le rapport de la Tournée régionale met en lumière :

- Les profils, forces et opportunités de 7 régions francophones
- Les collaborations interorganisationnelles qui ont le potentiel de renforcer le système
- Les défis rencontrés sur le terrain et les opportunités novatrices pour faire avancer l'offre active

RAPPORT



Découvrez les faits saillants et les profils des 7 régions visitées. Cliquez [ici](#) ou scannez le code QR pour explorer le rapport.

English version available [here](#)



Discussion par table, Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

Tournée régionale de sensibilisation sur l'offre, l'utilisation et la demande actives des services de santé en français 2024

Contexte

La Tournée régionale de sensibilisation avait comme objectif de renforcer l'offre, l'utilisation et la demande de services de santé en français auprès des membres de la communauté francophones et des fournisseurs de services de santé et de mieux-être. Le but ultime étant de travailler tous ensemble à accroître l'accès aux services de santé en français sur le territoire de Santé Ontario Ouest.

Un trajet en autobus pour rapprocher les régions

Au total, nous avons tenu 23 rencontres dans sept villes et régions différentes, de Windsor jusqu'à Welland en passant par Chatham, Sarnia, London, Cambridge et Hamilton. Nous avons discuté avec plus de 300 personnes, membres de la communauté francophone, professionnels bilingues ou fournisseurs de services.

Objectifs

Membres de la communauté francophone



- En apprendre davantage sur l'importance de l'utilisation des services de santé en français
- Connaître leurs droits de recevoir des services dans la langue de leur choix, le français
- Comprendre comment accéder aux ressources et contribuer à l'amélioration des services de santé en français

Fournisseurs de services de santé et de mieux-être



- S'informer sur l'importance de l'offre active et des obligations en matière de services de santé en français
- Comprendre les besoins et les priorités de la communauté francophone
- Explorer les ressources et les soutiens disponibles

Arrêts de l'autobus de la Tournée régionale



Pourquoi une Tournée en autobus?

Inspirée de la Tournée 2023, la Tournée régionale de sensibilisation 2024 a adopté l'image symbolique de l'autobus vert franco-ontarien pour représenter son parcours à travers les territoires des Entités 1 et 2. Chaque arrêt correspond à une région ou à une ville où se trouve une communauté francophone et où nous avons tenu diverses rencontres avec les membres de la communauté, les organismes francophones, les fournisseurs de services de santé et de mieux-être ainsi que les partenaires clés. Cette métaphore illustre un voyage collectif visant à améliorer l'accès et la qualité des services en français dans l'Ouest de l'Ontario, renforçant ainsi l'unité et la synergie entre tous les partenaires.



TOURNÉE RÉGIONALE DE SENSIBILISATION SUR L'OFFRE, L'UTILISATION ET LA DEMANDE ACTIVES DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS 2024

Cette tournée, menée par les Entités 1 et 2, est le produit de la collaboration entre les membres et les partenaires des deux Communautés de pratique, lesquelles favorisent le partage de bonnes pratiques et d'expertise et les échanges entre leurs membres.

- Communauté de pratique des fournisseurs de soins de santé pour les services en français. [Inscrivez-vous ici](#)
- Communauté de pratique pour les professionnels bilingues. [Inscrivez-vous ici](#)

Visionner le vidéo de lancement de la Tournée régionale 2024



Méthodologie

La Tournée régionale de sensibilisation 2024 a adopté une approche méthodique et participative, intégrant des outils de collecte de données, des consultations régionales et une analyse des besoins des communautés francophones.

L'approche collaborative a permis d'harmoniser les efforts régionaux et de mobiliser les partenaires clés afin d'identifier des pistes de solutions adaptées et durables pour répondre aux besoins des communautés francophones.

- **Novembre 2023 à février 2024** - Sondage sur la demande active des services en français dans les régions des Entités 1 et 2
- **Mars à octobre 2024** - Rencontres régionales de consultations et d'échanges auprès des membres de la communauté et des fournisseurs de services
- **29 octobre 2024** - Plénière régionale pour favoriser le partage d'information, le réseautage et la prise de parole sur les enjeux et les opportunités afin d'accroître l'accès aux services en français dans l'Ouest de l'Ontario
- **Novembre 2024 à mars 2025** - Compilation et analyse des informations recueillies lors de la Tournée régionale et rédaction du rapport

Remerciement aux partenaires et contributeurs de la Tournée régionale 2024

Nous remercions les participants de la Tournée et de la Plénière ainsi que les invités spéciaux et les partenaires communautaires qui nous ont chaleureusement accueillis dans leur ville. Nous remercions également les organismes qui ont soutenu financièrement cette initiative, notamment le CCFWEK, La Girouette, le CSCHN et le Réseau franco-santé. Merci à Santé Ontario pour avoir assuré les services d'interprétation lors de la Plénière, contribuant ainsi au succès de cet événement.

Nous remercions tout particulièrement la Caisse Desjardins Ontario, qui a soutenu la Tournée 2024 en finançant son expansion dans les territoires des Entité 1 et 2, ce qui a permis d'accroître la sensibilisation et le réseautage. Cette contribution a permis de favoriser l'offre et la demande actives de services de santé en français ainsi que de promouvoir l'équité linguistique afin d'appuyer la mise en place de solutions durables visant à améliorer les soins pour les francophones de l'Ouest de l'Ontario.



[Vidéo de promotion de la Tournée 2024 produite par la Caisse Desjardins](#)



RAPPORT

Entité²

de planification des services de santé en français pour les régions de
Waterloo - Wellington - Hamilton - Niagara - Halimand - Brant



Santé
Ontario



Desjardins

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité²

ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services
de santé en français

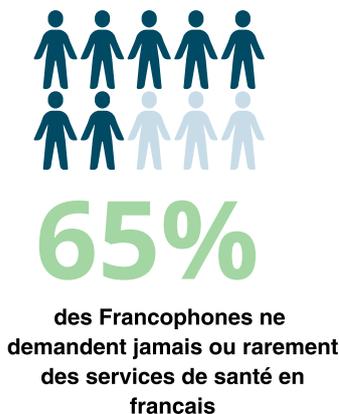
UTILISATION DES SERVICES EN FRANÇAIS PAR LES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES



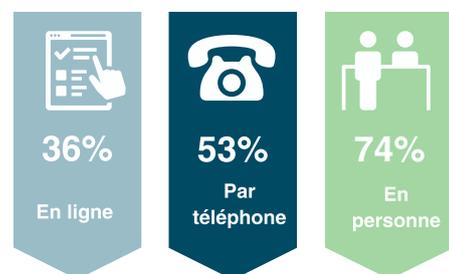
Résultats du sondage régional sur la demande active des services de santé en français

Dans le but d'amorcer la tournée avec une meilleure compréhension de la réalité des communautés francophones, nous avons mené un sondage sur les barrières à la demande active auprès des Francophones des territoires des Entités 1 et 2. Ce sondage, mené de novembre 2023 à février 2024, visait à mieux comprendre l'utilisation des services en français. Les résultats obtenus ont permis d'orienter les discussions auprès des fournisseurs de services et des Francophones lors de la Tournée régionale. L'infographie ci-dessous illustre les résultats globaux du sondage administré sur l'ensemble du territoire de Santé Ontario Ouest, tandis que les spécificités régionales figurent dans chacune des sept profils régionaux (pages 7 à 13).

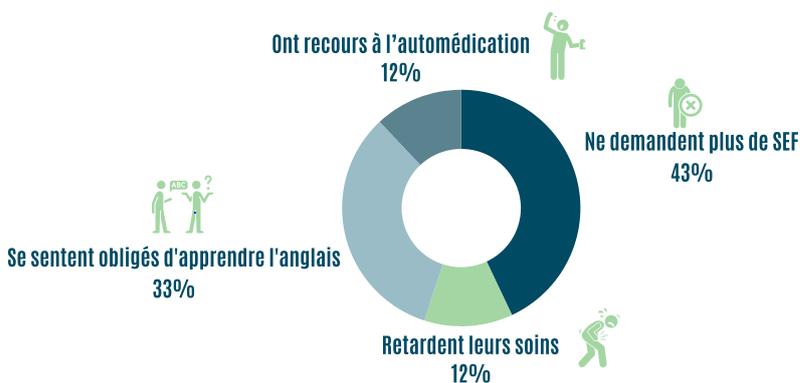
*SEF= Service en français



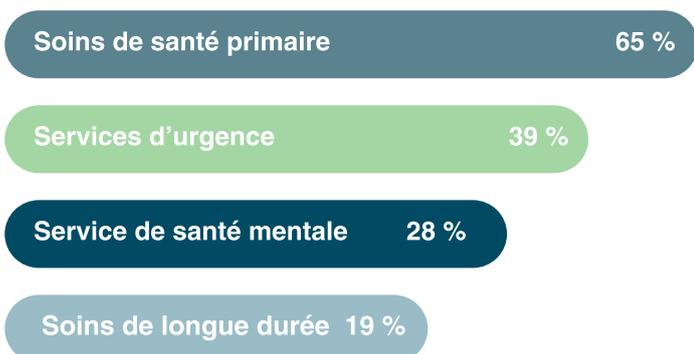
De quelle façon les Francophones demandent-ils des services en français?



Que font les Francophones face à l'indisponibilité des services de santé en français?



Quels sont les services de santé les plus demandés en français?



PROFIL RÉGIONAL DE SARNIA-LAMBTON



2 rencontres de consultation

17 membres de la communauté et

14 fournisseurs de services consultés

29 répondants au sondage sur la demande active

*Statistiques basées sur la langue maternelle, Recensement 2021

Sarnia-Lambton

population francophone*



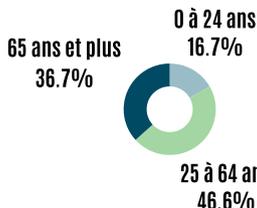
2 370

% population immigrante francophone*



7,8 %

% population francophone par groupes d'âge*



0 à 24 ans

16.7%

25 à 64 ans

46.6%

65 ans et plus

36.7%



MESSAGE ENTENDU

L'augmentation de l'offre active de services en français et l'identification des professionnels bilingues apparaissent comme des priorités pour répondre aux besoins de la communauté. Des solutions collaboratives comme l'Accès Franco-Santé Sarnia pourront aider à répondre aux réalités locales de cette région.

La ville de Sarnia, récemment désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, se distingue par une communauté francophone dynamique et profondément engagée, malgré les défis liés à son vieillissement. La communauté mène des efforts soutenus pour attirer et intégrer de nouveaux arrivants francophones afin d'assurer la vitalité et la pérennité.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français du sud-ouest de l'Ontario www.guidealto.com/repso2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppbsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Méconnaissance des services existants
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français
- Peu de RH bilingues qualifiées dans la région

Opportunités régionales identifiées

- Région nouvellement désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*
- Fournisseurs hautement motivés à mettre des services de santé et de mieux-être en place
- Projet de mise sur pied d'un Accès Franco-Santé (basé sur le modèle de London) prévu en 2025
- Momentum pour continuer les dialogues afin d'accroître la sensibilisation à la demande et à l'offre actives de services en français auprès de la communauté et des fournisseurs de services

RAPPORT



Entité²

de planification des services de santé en français pour les régions de Waterloo - Wellington - Hamilton - Niagara - Halimand - Brant



Santé Ontario



Desjardins

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité²

ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services de santé en français

PROFIL RÉGIONAL DE LONDON



Cambridge



Windsor-Essex



Niagara



Chatham-Kent



Hamilton



PLÉNIÈRE RÉGIONALE



3 rencontres de consultation

64 membres de la communauté et fournisseurs de services

126 répondants au sondage sur la demande

*Statistiques basées sur la langue maternelle, Recensement 2021

Middlesex-London

population francophone*

% population immigrante francophone*

% Population francophone par groupes d'âge*



8 495



65 ans et plus 24.1%

0 à 25 ans 22.7%



25 à 64 ans 53.2%



MESSAGE ENTENDU

Il est essentiel de renforcer la collaboration entre les fournisseurs locaux afin de développer des initiatives cohérentes d'offre active, tout en sensibilisant les communautés francophones à leurs droits linguistiques et à l'importance de demander des services en français.

La ville de London, désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, se distingue par une communauté francophone immigrante dynamique et en croissance, dont la forte vitalité se manifeste à travers une diversité d'organismes, d'initiatives communautaires et un engagement soutenu pour l'accès équitable aux services en français.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français du sud-ouest de l'Ontario
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest

www.guidealto.com/repso2024

www.cppbsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Méconnaissance des services existants
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande
- Difficulté d'identifier les professionnels bilingues

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français
- Offre de services en français fragmentée dans la région
- Difficulté d'offrir des services spécialisés en français

Opportunités régionales identifiées

- Désignation récente de la ville de London comme *communauté francophone accueillante*, laquelle favorise l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et la vitalité ethnoculturelle
- Réussite d'Accès Franco-Santé London et démarches en vue de la mise sur pied d'un centre de santé communautaire francophone à London
- Présence d'une diversité d'organismes et associations communautaires pour promouvoir les droits linguistiques des membres de la communauté
- Nombreuses tables de concertation qui favorisent le réseautage et la collaboration entre les fournisseurs de services

RAPPORT



Entité²

de planification des services de santé en français pour les régions de Waterloo-Wellington-Hamilton-Niagara-Haldimand-Brant



Santé Ontario



Desjardins

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité²

ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services de santé en français

PROFIL RÉGIONAL DE CAMBRIDGE ET DE SES ENVIRONS



3 rencontres de consultation

25 membres de la communauté et

14 fournisseurs de services consultés

30 répondants au sondage sur la demande active



*Statistiques basées sur la DIF, Recensement 2021

Waterloo-Wellington

population francophone*

% population immigrante francophone*

% population francophone par groupes d'âge*



13 450



22,4 %

65 ans et plus
18.9%

0 à 25 ans
26.6%



25 à 64 ans
54.5%



MESSAGE ENTENDU

Une sensibilisation renforcée des fournisseurs de services de santé conjuguée à une meilleure mobilisation des acteurs communautaires locaux peut accroître l'offre de services en français existants et renforcer l'efficacité et la pérennité des initiatives actuelles et futures.

Bien que la région de Waterloo-Wellington n'est pas désignée, la communauté francophone y est en croissance, portée notamment par l'établissement de jeunes familles et de personnes immigrantes francophones, ce qui contribue à dynamiser la population francophone vieillissante et à accroître la demande pour des services en français.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français Hamilton Niagara Waterloo www.guidealto.com/rephnw2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande
- Nécessité de se déplacer hors de la région pour recevoir des services en français
- Essouffement de la mobilisation communautaire

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Peu de fournisseurs et de programmes identifiés
- Sensibilisation insuffisante à l'offre active
- Manque de coordination entre les initiatives des différents organismes
- Peu de RH bilingues qualifiées dans la région

Opportunités régionales identifiées

- Intérêt particulier des jeunes familles et des personnes âgées envers les services en français.
- Besoin de services pour soutenir les aînés francophones
- Volonté de la communauté d'obtenir la désignation officielle de la ville de Cambridge
- Dynamisme des fournisseurs identifiés et collaboration avec l'Entité 2 pour rejoindre la communauté francophone
- Initiatives en cours pour accroître la visibilité des ressources francophones



PROFIL RÉGIONAL DE WINDSOR-ESSEX



Niagara

Hamilton

Chatham-Kent

PLÉNIÈRE
RÉGIONALE



6 rencontres de consultation

95 membres de la communauté et

15 fournisseurs de services consultés

47 répondants au sondage sur la demande active

*Statistiques basées sur la langue maternelle, Recensement 2021

Windsor-Essex

population
francophone*

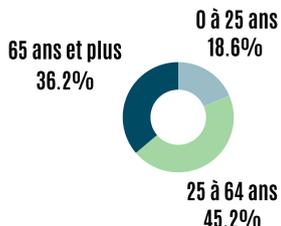


12 890

% population
immigrante
francophone*



% population francophone
par groupes d'âge*



MESSAGE ENTENDU

Il est primordial de sensibiliser les nouveaux arrivants francophones à leurs droits linguistiques et de les encourager à demander des services en français. Il faut également renforcer la collaboration entre les fournisseurs afin de faciliter l'accès et d'assurer la coordination des services offerts.

La région de Windsor-Essex est en grande partie désignée en vertu de la Loi sur les services en français. Plus ancienne communauté francophone permanente en Ontario, elle demeure vibrante et dynamique grâce à l'accueil d'un nombre croissant de jeunes familles immigrantes, ce qui contribue à son renouveau et à l'enrichissement culturel de la région.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français du sud-ouest de l'Ontario www.guidealto.com/repso2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppbsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande
- Difficultés de naviguer les services de santé, en particulier pour les nouveaux arrivants

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

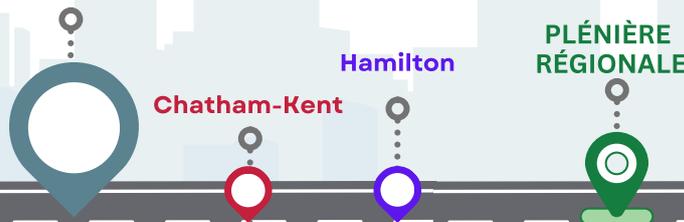
- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français
- Difficulté de promouvoir les opportunités d'emploi bilingue

Opportunités régionales identifiées

- Population immigrante francophone, jeune et en recherche active d'emploi
- Nombreuses initiatives communautaires et tables de concertation pour appuyer et accroître les services en français
- Plusieurs fournisseurs de services de santé identifiés (ayant le mandat d'offrir des services en français) et sensibilisés aux besoins de la communauté
- Centre communautaire francophone Windsor-Essex-Kent : un carrefour qui facilite la concertation entre fournisseurs et partenaires clés et l'avancement des soins de santé et mieux-être



PROFIL RÉGIONAL DE NIAGARA



3 rencontres de consultation

53 membres de la communauté et

13 fournisseurs de services consultés

32 répondants au sondage sur la demande active



*Statistiques basées sur la DIF, Recensement 2021

Niagara

population francophone*



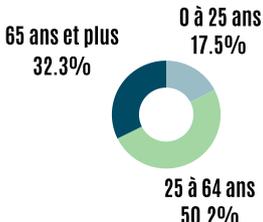
13 450

% population immigrante francophone*



11,3 %

% population francophone par groupes d'âge*



65 ans et plus
32.3%

0 à 25 ans
17.5%

25 à 64 ans
50.2%



MESSAGE ENTENDU

Il est essentiel de mobiliser les associations et les clubs locaux pour promouvoir les droits linguistiques et la demande des services en français. Il faut également soutenir les fournisseurs afin d'accroître la visibilité et l'accessibilité des services auprès de la population.

La région du Niagara compte deux villes désignées en vertu de la Loi sur les services en français, soit Port Colborne et Welland. Active et engagée, la communauté francophone peut attribuer sa vitalité à une forte mobilisation locale et au soutien d'organismes communautaires bien établis, contribuant à la cohésion et au dynamisme du milieu francophone.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français Hamilton Niagara Waterloo www.guidealto.com/rephnw2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Méconnaissance des services existants
- Longs délais d'attente pour les services en français décourage la demande
- Difficulté à identifier les professionnels bilingues

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Confusion entre les services en français et les initiatives d'équité, diversité et inclusion.
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français

Opportunités régionales identifiées

- Forte cohésion entre de nombreux organismes communautaires francophones, renforçant la vitalité à travers diverses initiatives communes et tables de concertation
- Présence de fournisseurs désignés et identifiés engagés envers la communauté et l'offre de services en français
- L'ouverture en 2025 du nouveau Foyer Richelieu, réaménagé et doté de 128 lits de soins de longue durée, et de la nouvelle Maison Walker de l'Hospice Niagara, dotée de 10 lits de soins palliatifs, représente une avancée majeure dans l'amélioration de l'accès aux services en français dans la région



PROFIL RÉGIONAL DE CHATHAM-KENT



1 rencontre de consultation

7 fournisseurs de services consultés

12 répondants au sondage sur la demande active

*Statistiques basées sur la langue maternelle, Recensement 2021

Chatham-Kent

population francophone*



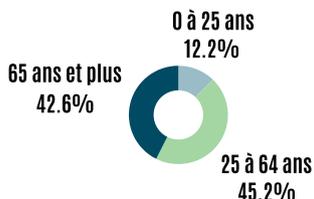
2 725

% population immigrante francophone*



5,7 %

% population francophone par groupes d'âge*



0 à 25 ans
12.2%

65 ans et plus
42.6%

25 à 64 ans
45.2%



MESSAGE ENTENDU

Il est essentiel de favoriser la collaboration interrégionale afin de mutualiser les ressources et d'améliorer l'accès aux services en français. Il faut également mettre sur pied des solutions sur mesure qui répondent aux besoins particuliers d'une petite communauté francophone.

La municipalité de Chatham-Kent se distingue par une population vieillissante. La faible proportion d'immigrants francophones soulève des défis importants en matière de renouvellement démographique et de pérennité des services en français à long terme.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français du sud-ouest de l'Ontario www.guidealto.com/repso2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppbsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Méconnaissance des services existants
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande
- Nécessité de se déplacer hors de la région pour recevoir des services en français

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Rareté des services et des ressources locales
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français
- Peu de RH bilingues qualifiées dans la région

Opportunités régionales identifiées

- Élargissement projeté de la désignation en vertu de la Loi sur les services en français à l'ensemble de la municipalité de Chatham-Kent
- Opportunités de partenariat avec les fournisseurs de services et les organismes des régions de Windsor et de London afin de partager des ressources, établir des solutions mobiles ou des points de services communs
- Centre communautaire de Chatham-Kent La Girouette : moteur de l'épanouissement de la communauté francophone



PROFIL RÉGIONAL DE HAMILTON ET DE SES ENVIRONS

PLÉNIÈRE
RÉGIONALE



4 rencontres de consultation

35 membres de la communauté et

5 fournisseurs de services consultés

44 répondants au sondage sur la demande active



*Statistiques basées sur la DIF, Recensement 2021

Hamilton, Burlington et Brant

population
francophone*



13 450

% population
immigrante
francophone*



25,4 %

% population francophone
par groupes d'âge*

65 ans et plus 22.9%
0 à 25 ans 23.3%



25 à 64 ans
53.8%



MESSAGE ENTENDU

Il est jugé essentiel de clarifier la notion d'offre active et de renforcer les capacités des fournisseurs afin qu'ils puissent offrir des services en français adaptés aux besoins spécifiques d'une communauté francophone à la fois diversifiée et en croissance.

La population francophone de la ville de Hamilton, laquelle est désignée en vertu de la *Loi sur les services en français*, est en croissance. Elle se caractérise par une grande diversité, comprenant à la fois des étudiants internationaux et des familles issues de l'immigration récente, ce qui contribue à enrichir le tissu social et à accroître la demande pour des services en français adaptés aux réalités culturelles variées.

Explorez les ressources en français et les services de santé et de bien-être de cette communauté

- Répertoire des services en français Hamilton Niagara Waterloo www.guidealto.com/rephnw2024
- Répertoire des équipes de santé et fournisseurs de services-Santé Ontario Ouest www.cppbsud-ouest.ca/4/Services/

Barrières identifiées aux services en français

PAR LES FRANCOPHONES À LA DEMANDE ACTIVE

- Méconnaissance des droits linguistiques
- Méconnaissance des services existants
- Longs délais d'attente pour les services en français décourage la demande
- Démotivation face à l'absence de services en français décourage la demande

PAR LES FOURNISSEURS À L'OFFRE ACTIVE

- Méconnaissance des responsabilités et des exigences légales en matière d'offre active
- Manque de coordination et de soutien pour améliorer l'accès aux services de santé en français
- Confusion entre les services en français et les initiatives d'équité, diversité et inclusion

Opportunités régionales identifiées

- Présence d'un organisme désigné bien établi offrant des services de santé en français
- Mise en place d'initiatives à Hamilton qui s'étendent aux régions avoisinantes (Brant, Brantford et Haldimand-Norfolk), facilitant ainsi l'accès aux services et le partage des bonnes pratiques
- Désignation de la ville de Hamilton comme *communauté francophone accueillante* laquelle favorise l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants et la vitalité ethnoculturelle
- Bassin important de ressources humaines bilingues qualifiées en raison de l'importante immigration francophone

RAPPORT



Entité²

de planification des services de santé en français pour les régions de
Waterloo - Welland - Hamilton - Niagara - Haldimand - Brant



Santé
Ontario



Desjardins

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité

ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services
de santé en français

RETOUR SUR LA JOURNÉE DE LA PLÉNIÈRE RÉGIONALE



La Plénière régionale, tenue à London, Ontario le 29 octobre 2024, a rassemblé 164 participants issus de divers secteurs et régions, unissant leurs voix autour d'une ambition commune : renforcer l'offre, l'utilisation et la demande actives de services de santé en français. Cet événement mobilisateur a permis de mettre en lumière les réalités vécues par les communautés francophones et d'explorer ensemble des solutions concrètes pour bâtir un avenir plus inclusif.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

Spécialement conçue pour favoriser l'écoute active, la réflexion et l'engagement, la journée a proposé une programmation variée : discours inspirants de partenaires régionaux et provinciaux, session interactive avec mises en scène, panel de discussion, activités de réflexion et opportunités de réseautage. Cette diversité d'activités a permis aux participants — qu'ils soient membres de la communauté, professionnels de la santé ou du mieux-être, gestionnaires ou partenaires — de croiser leurs perspectives et de mieux comprendre les défis systémiques liés à l'accès équitable aux services en français.

En plus d'identifier les enjeux clés, la Plénière a encouragé l'identification de pistes d'action durables au niveau personnel et collectif, tout en soulignant les ressources et les outils nécessaires pour faire avancer l'offre active. Elle a ainsi servi de catalyseur à un engagement commun vers un système de santé plus juste, équitable et accessible pour tous.



Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

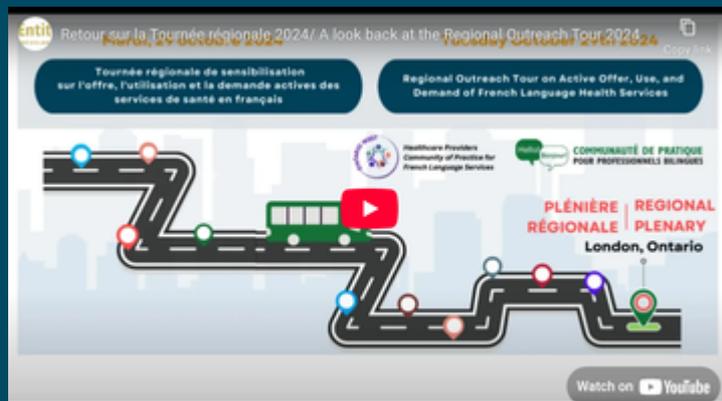


Organisateurs, invités spéciaux et partenaires clés
Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

“La vision commune et les partenaires engagés démontrent que nous avançons vers un système plus inclusif pour les francophones.”

Citation d'un participant de la Plénière

Visionner la vidéo
Retour sur la Tournée



PLÉNIÈRE RÉGIONALE - ENJEUX ET DÉFIS

APPROCHE COLLABORATIVE POUR FAIRE L'IDENTIFICATION DES ENJEUX ET DES DÉFIS

Répartis stratégiquement à l'une des 17 tables, les participants ont, tout au long de la journée, échangé leurs perspectives et exploré des solutions adaptées aux enjeux et défis d'accès aux services en français. Ces discussions, menées dans un esprit de collaboration, ont permis de renforcer les liens entre les partenaires, de stimuler l'engagement et de poser des bases concrètes pour une offre et une demande plus dynamiques. La session interactive, particulièrement appréciée, s'est déroulée dans une ambiance animée et humoristique, où plusieurs ont pu se reconnaître dans les expériences présentées.

Quels défis/enjeux liés à l'accès aux services de santé et de mieux-être en français identifiez-vous dans les mises en scène lors de la session interactive?

Activité de réflexion collective



Défis et enjeux identifiés

Les participants discutent et identifient ensemble les enjeux et défis qu'ils perçoivent après chacune des 3 mises en scène.

17 tables

164 participants



Session interactive avec mise en scène des enjeux liés à l'accès aux services

Identification des enjeux et défis liés à l'accès aux services en français

Enjeux d'accès aux services de santé en français

- Pénurie de personnel offrant des services en français
- Services de santé en français non effectifs ou inexistant dans plusieurs régions
- Coût des services d'interprétation non couvert ou pas assez financé

Enjeux de qualité des soins et de risques médicaux

- Mauvais diagnostic et ordonnance inappropriée en raison d'un manque de compréhension linguistique
- Automédication faute d'instructions claires ou d'accès à des soins en français
- Patient mal informé sur le suivi médical et les traitements à suivre

Enjeux de communication et de compréhension linguistique

- Absence d'affichage clair pour orienter les patients vers les services en français
- Perte d'informations clés entre les médecins, les pharmaciens et le patient francophone compromettant ainsi la qualité des soins
- Confusion due à des interprétations littérales non adaptées au contexte médical

Enjeux émotionnels et psychologiques pour le patient francophone

- Perte de confiance envers le système de santé
- Découragement à demander les services en français
- Impact négatif sur la santé mentale et sentiment d'exclusion ou d'abandon

Enjeux organisationnels et structurels

- Absence de procédures pour garantir l'offre active des services en français
- Manque de sensibilisation du personnel aux réalités culturelles et linguistiques des Francophones
- Absence de formation en français pour le personnel médical

Enjeux d'équité et de droits des patients

- Injustice perçue face aux services inégaux offerts en anglais et en français
- Non respect des droits linguistiques des patients
- Absence d'un mécanisme efficace pour signaler les lacunes et déposer des plaintes

PLÉNIÈRE RÉGIONALE - AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES

APPROCHE COLLABORATIVE POUR FAIRE L'IDENTIFICATION DES AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES

Les interventions des sept invités spéciaux, des partenaires stratégiques et des quatre panélistes ont permis aux participants d'approfondir leur compréhension et d'enrichir leurs réflexions. Les propos ont non seulement su inspirer, mais ils ont aussi renforcé la mobilisation des partenaires dans la région de l'Ouest de l'Ontario. Ensemble, nous avons exploré des pistes d'amélioration et identifié des approches de collaboration à tous les niveaux – local, régional, provincial et fédéral.

Quelles améliorations aimeriez-vous voir dans les systèmes de santé et de mieux-être en matière de service en français?

Activité de réflexion collective



Améliorations souhaitées

Les participants discutent et identifient ensemble des améliorations qu'ils désirent voir au système de santé et de mieux-être.

17 tables

164 participants



Discussion par table, Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

Identification des améliorations souhaitées

1- Structuration, financement et accessibilité des services en français

- Assujettir les organismes identifiés à la *Loi sur les services en français* et les financer en conséquence
- Introduire une plus grande flexibilité dans les services désignés, adaptée au nombre de patients francophones
- Créer des centres de santé francophones ou des services mobiles afin de pallier le manque de services en région

2- Renforcement des ressources humaines et reconnaissance des compétences

- Encourager le recrutement de personnel bilingue et améliorer leur accessibilité
- Accroître les programmes de formation en français et de sensibilisation culturelle pour tous les professionnels de la santé et du mieux-être
- Offrir des incitatifs au personnel bilingue

« L'offre active de services dans la langue de confort de la personne devrait être non négociable (obligatoire) dans les interactions de soins de santé. »
- Participant anglophone à la Plénière régionale (citation traduite)

3 - Sensibilisation et visibilité des services en français

- Améliorer la signalisation et la communication des services en français
- Informer les usagers sur leurs droits linguistiques et les encourager à demander les services en français
- Encourager la communauté à utiliser et à promouvoir les services en français

4- Collaboration, innovation et amélioration des processus

- Renforcer la collaboration entre les organismes pour mutualiser les ressources
- Simplifier le processus de désignation et de suivi des services offerts en français
- Exploiter la technologie pour améliorer l'accessibilité des services en français

« Les progrès peuvent prendre du temps, mais ne laissons pas le perfectionnisme nous entraver. Nous pouvons commencer quelque part à nous impliquer intentionnellement dans l'offre active. »
- Participant anglophone à la Plénière régionale (citation traduite)



PLÉNIÈRE RÉGIONALE - CONTRIBUTIONS ET ACTIONS

IDENTIFICATION D'ENGAGEMENT PERSONNELS AFIN DE SOUTENIR LES SERVICES EN FRANÇAIS

La plénière a offert aux participants un moment clé de réflexion, les incitant à s'interroger individuellement sur leur propre rôle dans l'amélioration de l'accès aux services en français. Cet exercice a mené à des engagements concrets et à une prise de conscience de l'importance de chaque geste. La synthèse de la journée a renforcé le sentiment d'appartenance des divers partenaires clés et a encouragé la poursuite des contributions, des collaborations et des dialogues amorcés afin de continuer le travail entamé lors de la plénière.

Quelles contributions ou actions pourriez-vous apporter pour soutenir les services en français?

Activité de réflexion Réponses individuelles



Contribution et actions

Les participants réfléchissent et identifient leurs contributions et actions pour soutenir les améliorations proposées.

164 participants



Participante, Plénière régionale,
London, le 29 octobre 2024

Membres, champions et représentants de la communauté francophone

- Demander les services en français pour renforcer l'offre active dans les organismes
- Sensibiliser nos familles et amis à l'importance des services en français
- Accepter et valoriser les services en français quand ils sont offerts
- Utiliser les processus pour porter plainte et faire reconnaître nos droits

« Informer que je suis francophone.

Demander des services en français d'avance pour que l'hôpital connaisse mes besoins. » - Participant à la Plénière régionale

Gestionnaires, intervenants et professionnels

- Promouvoir activement l'offre active au sein des organismes et encourager les collègues à faire de même
- Rendre la formation sur l'offre active obligatoire dès l'embauche, en l'intégrant au processus d'initiation des nouveaux employés ainsi que dans le cadre de la formation continue
- Mettre en place des stratégies de communication pour rendre les services plus visibles
- Veiller à ce que les préférences linguistiques des clients soient enregistrées au dossier
- Concevoir un répertoire des compétences linguistiques internes pour le personnel

« Créer des partenariats avec d'autres organismes pour amplifier l'offre des services en français. » - Participant à la Plénière régionale

Partenaires clés, bailleurs de fonds et décideurs gouvernementaux

- Encourager les carrières en santé et mobiliser les jeunes
- Mettre sur pied des partenariats intersectoriels pour renforcer l'offre de services en français afin d'assurer une planification cohérente et d'éviter les doublons
- Accompagner les organismes dans la planification et la mise en œuvre des services en français
- Favoriser l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services et les organisations francophones

« S'assurer que les clients francophones sont bien compris dans leur diversité culturelle. » - Participant à la Plénière régionale



PLÉNIÈRE RÉGIONALE - OUTILS ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

IDENTIFICATION D'OUTILS ET RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR APPUYER LES EFFORTS

En identifiant les besoins des représentants des membres des communautés francophones, des représentants des fournisseurs de services des secteurs de la santé et du mieux-être, ainsi que des représentants des partenaires clés et des décideurs, il devient possible de mieux cerner les appuis nécessaires pour renforcer l'accès aux services en français dans les régions de l'Ouest de l'Ontario. Cette compréhension peut préciser et orienter les efforts et l'optimiser l'allocation des ressources. Pour les partenaires clés, les bailleurs de fonds et les décideurs, ces informations offrent un aperçu des priorités à soutenir en vue d'une offre de services plus inclusive, équitable et durable.

De quels outils ou ressources auriez-vous besoin pour concrétiser les améliorations souhaitées?

Activité de réflexion Réponses individuelles



Outils et ressources

Les participants réfléchissent et identifient des outils et ressources dont ils ont besoin pour apporter des améliorations aux services en français.

164 participants



Discussion par table, Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

Membres et leaders de la communauté francophone

Réseautage, sensibilisation et partage de ressources

- Sensibilisation à la demande des services en français pour en renforcer la présence
- Élaboration d'un annuaire des organismes et des fournisseurs de services pour améliorer l'orientation des patients
- Mise en place de processus de plainte en cas de non-respect des droits linguistiques dans les organismes

Gestionnaires, intervenants et professionnels

Soutien organisationnel, financement récurrent et aide pour la mise en oeuvre des services

- Appui pour engager et fidéliser le personnel bilingue malgré la faible utilisation des services en français
- Financement additionnel récurrent pour assurer le perfectionnement des compétences et atteindre la désignation
- Adaptation et amélioration du matériel de référence pour une application directe
- Aider les organismes à promouvoir leurs services en français

« Vision commune, partenaires engagés. Le besoin pour les partenaires en santé de se concerter sur un plan stratégique pour remédier à la pénurie de professionnels et de main-d'œuvre en santé. »

- Participant à la Plénière régionale

Partenaires clés et décideurs gouvernementaux

Mobilisation des acteurs clés et structuration des approches locales, régionales et provinciales

- Positionnement des Entités de planification comme des références essentielles pour la mise en place des services en français
- Engagement des responsables des services en français de Santé Ontario pour assurer la continuité des efforts
- Élaboration d'un cadre politique clair, de financement stratégique et d'accès à l'information
- Sensibilisation et amélioration des conditions de travail des professionnels de la santé et du mieux-être



CONCLUSION, CONSTATS, ALIGNEMENT ET PROCHAINES ÉTAPES

Conclusion

La Plénière régionale a été un franc succès, réunissant une diversité d'acteurs et amorçant des discussions stratégiques sur l'amélioration des services en français. Les critiques constructives ont mis en lumière des opportunités pour affiner et perfectionner les initiatives à venir, avec un accent particulier sur la contextualisation régionale, la clarté des concepts et l'équilibre entre théorie et action. En tirant parti de ces apprentissages, nous pourrions consolider les acquis et maximiser l'impact des efforts collectifs.



Plénière régionale, London, le 29 octobre 2024

Constats concernant toutes les communautés francophones de l'Ouest de l'Ontario

Insuffisance de ressources humaines et financières :

- Dans presque toutes les régions, les participants ont mis en évidence une pénurie importante de professionnels de la santé et du mieux-être bilingues ainsi que le manque de financement adéquat. Ce manque de soutien réduit la capacité des fournisseurs à offrir des services adaptés et contribuent aux disparités régionales.

Méconnaissance des droits et responsabilités :

- Les participants ont noté une méconnaissance importante des communautés francophones à leurs droits linguistiques et des fournisseurs à leurs responsabilités et exigences légales.

Fragmentation des efforts régionaux :

- Les initiatives en matière de services en français manquent souvent de coordination entre les divers paliers gouvernementaux et régions, ce qui nuit à leur efficacité. Selon les participants des diverses communautés, cette lacune représente un obstacle majeur.

Manque de collaboration interorganisationnelle :

- Malgré l'existence de tables sectorielles, les participants ont souligné l'importance de renforcer la collaboration entre les prestataires, les décideurs et les communautés afin de maximiser l'utilisation des ressources et de faciliter la navigation et l'accès aux services.

Alignement avec les stratégies provinciales

Les constats de la Plénière s'alignent sur plusieurs grandes orientations provinciales en matière de services de santé en français. Cette synergie ouvre la voie à de nombreuses opportunités de collaboration à l'échelle régionale.

- **Assemblée de la francophonie de l'Ontario** - Améliorer les services directs en français et la navigation des services [Rapport Santé 2024](#)
- **Commissaire aux services en français de l'Ontario/ Bureau de l'ombudsman de l'Ontario** - Appuyer le suivi des engagements pour assurer une mise en œuvre effective des politiques linguistiques [Rapport 2023-2024](#)
- **Santé Ontario** - Améliorer l'accès aux services et encourager la collaboration interrégionale entre les fournisseurs et les décideurs [Priorités stratégiques et plan d'activités](#)
- **Hôpital Montfort** - Investir dans la formation continue et mettre en place des incitatifs pour recruter et fidéliser une main-d'œuvre bilingue en Ontario [Plan stratégique 2024-2028](#)

Prochaine étape

Comme l'ont souligné plusieurs participants lors de la Tournée et de la Plénière régionale, la mise en œuvre de stratégies pour améliorer l'accès aux services de santé en français comporte de nombreux défis, tant du côté de l'offre que de la demande. À la lumière des constats recueillis au cours de la tournée régionale, les Entités 1 et 2 formuleront des recommandations d'actions concrètes et de mécanismes de suivi à mettre en œuvre en 2025-2026. L'objectif est de capitaliser sur les discussions amorcées, de soutenir les initiatives déjà en cours et d'appuyer les nouvelles initiatives collectives visant à améliorer l'offre de services de santé en français dans les différentes régions de l'Ouest de l'Ontario, en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes.





COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE POUR PROFESSIONNELS BILINGUES

Notre communauté de pratique vise à créer un espace collaboratif pour les intervenants, les gestionnaires et les étudiants qui offrent des services en français dans les domaines de la santé et du mieux-être.

Nos objectifs:

- Favoriser le réseautage professionnel
- Améliorer leur capacité à fournir des services de qualité en français
- Faciliter l'accès à des ressources
- Contribuer à des stratégies améliorant l'accès pour les populations francophones

Rencontres - Réseautage en ligne - Échange de ressources et d'opportunités diverses (formations, événements, emplois, outils de travail bilingues)



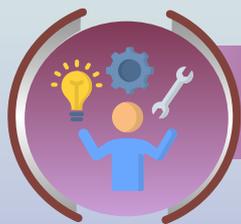
CPPBSUD-OUEST.CA
Devenez membre gratuitement



*Communauté de pratique des
fournisseurs de soins de santé
pour les services en français*



Renforcement des capacités



Outils et ressources



Réseautage et partage des
connaissances

Un réseau dédié de fournisseurs de soins de santé engagés à soutenir et à faire progresser l'accessibilité à des soins de qualité activement offerts en français.

Un espace collaboratif pour renforcer les services de santé en français dans l'Ouest de l'Ontario.

**Prêt à faire une différence?
Rejoignez la CdP dès aujourd'hui**

www.entitesante2.ca/fls-cop/

