

# Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français

Novembre 2017

Des copies de ce Guide peuvent être obtenues auprès de :

La Direction de la liaison avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé,  
Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé et des  
services en français, ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Ce Guide est aussi disponible en anglais. This Guide is also available in English

# Table des matières

<b>1. CONTEXTE.....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJET .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ.....</b>	<b>7</b>
<b>5. ENTITÉS DE PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS .....</b>	<b>12</b>
<b>6. FOURNISSEURS DE SERVICES DE SANTÉ.....</b>	<b>15</b>
Annexe I : Cadre de travail Ministère-RLISS-entité concernant les SSEF .....	17
Annexe II : Résumé des exigences législatives actuelles en matière de services de santé en français .....	18
Annexe III : Outils et ressources .....	23
Annexe IV: Intervenants des SSEF .....	24
Commentaire.....	25

# **Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français**

# 1. CONTEXTE

Le présent document constitue un guide sur les exigences et les obligations relatives aux services de santé en français que doivent respecter le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (« Ministère »), les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS), les entités de planification des services de santé en français (« entités ») et les fournisseurs de services de santé (FSS).

En décembre 2015, le Ministère a publié un rapport intitulé « Priorité aux patients : Une proposition pour renforcer les soins de santé axés sur les patients en Ontario ». Cette proposition soulignait la nécessité de s'attaquer aux problèmes structurels du système de santé de l'Ontario afin d'améliorer l'accessibilité, l'intégration et la cohérence des soins aux malades. L'un des principaux enjeux de cette proposition consistait à élargir le rôle et le mandat des RLISS afin de permettre le renouvellement du système en matière de soins primaires, de soins à domicile et de soins en milieu communautaire, de santé publique et d'équité dans le domaine de la santé pour les collectivités telles que les populations francophones qui sont souvent confrontées à des difficultés pour obtenir des services de santé en français.

En décembre 2016, l'Ontario a adopté la *Loi de 2016 donnant la priorité aux patients*, renforçant ainsi l'espoir que les RLISS respectent les exigences de la *Loi sur les services en français* (LSF) en matière de planification, de conception, de prestation et d'évaluation des services, et mettant l'accent sur la responsabilité des RLISS en matière de promotion de l'équité dans le domaine de la santé et de respect de la diversité, notamment en ce qui concerne la collectivité francophone de la province.

En outre, nous avons constaté qu'une meilleure définition des rôles, des responsabilités et de la responsabilisation respectifs du Ministère, des RLISS, des entités et des FSS constituait un facteur de succès important et permettait de veiller à ce que toutes les activités de renouvellement du système aient une incidence positive sur la disponibilité et l'accessibilité des services de santé de qualité pour les collectivités francophones.

À cette fin, et dans le but d'expliquer les exigences et les obligations existantes en matière de législation et de responsabilisation relativement à la planification, au financement et à la prestation des services de santé en français (SSEF), un examen exhaustif de ces exigences et obligations a été réalisé et exposé dans le présent guide. Le présent guide comprend également les commentaires et les recommandations formulés par les principaux intervenants francophones lors des consultations organisées afin d'éclairer l'élaboration de ce document.

Contexte supplémentaire :

- *Annexe I : Cadre de travail Ministère-RLISS-entité concernant les services de santé en français*, aperçu de tous les instruments existants et nouveaux en matière de législation et de responsabilisation.

- *Annexe II : Résumé des exigences législatives actuelles en matière de services de santé en français*, aperçu des exigences relatives aux SSEF définies par la LSF, la *Loi sur l'intégration du système de santé local (LISSL)* et le Règlement 515/09 en vertu de la LISSL.
- *Annexe IV : Intervenants des SSEF*, aperçu des principaux intervenants des SSEF auprès du Ministère.

## 2.OBJET

Le *Guide des exigences et obligations concernant les services de santé en français (SSEF)* vise à renforcer la responsabilisation et le rendement du système de santé et à favoriser l'accès des collectivités francophones de l'Ontario à des services adaptés sur les plans linguistique et culturel, et ce, en précisant respectivement les attentes à l'égard des rôles, des responsabilités et de la responsabilisation du Ministère, des RLISS, des entités et des FSS, conformément à la législation et aux mécanismes de responsabilisation actuellement en vigueur. Le présent guide vise également à éclairer la direction et les conseils d'administration de ces organismes concernant leurs obligations dans le cadre des SSEF. Les organismes sont tenus de respecter les exigences et les obligations qui les concernent.

Les exigences et les obligations en matière de SSEF ont été respectivement regroupées selon le rôle, les responsabilités et la responsabilisation de chaque organisme, comme indiqué ci-dessous :

### **Rôle**

- Description générale du mandat de l'organisme relativement aux SSEF.

### **Responsabilités**

- Principales obligations de chaque organisme relativement à ce qui suit :
  - Engagement en matière de prestation de SSEF;
  - Engagement de la collectivité;
  - Financement;
  - Planification et intégration;
  - Surveillance du rendement; et
  - Présentation de rapports.

### **Responsabilisation**

- Identification des destinataires des comptes rendus de l'organisme.

Bien que le présent guide offre un résumé général et exhaustif des obligations en matière de SSEF, les utilisateurs sont encouragés à consulter également les documents originaux (p. ex. les dispositions législatives et réglementaires, ainsi que les instruments de responsabilisation, notamment les ententes de responsabilisation). Ces documents sources fournissent de plus amples renseignements concernant les obligations en matière de SSEF.

### Ressources supplémentaires

- *Annexe III : Outils et ressources*, liste de ressources documentaires concernant l'offre active.

# 3. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

## 1. RÔLES

- a) Établir l'orientation stratégique générale et les priorités provinciales concernant le système de santé relativement à la prestation de SSEF.
- b) Élaborer des projets de loi, des règlements, des normes, des politiques et des directives visant à soutenir ces orientations et priorités stratégiques.
- c) Décrire les attentes et la responsabilisation à l'échelle du système concernant la prestation de SSEF conformément au mandat prescrit par la loi.
- d) Surveiller le rendement du système de santé concernant l'amélioration de l'accès et de l'équité en matière de prestation de SSEF, et en faire rapport.

## 2. RESPONSABILITÉS

### 2.1 Engagement pour la prestation de SSEF

- a) Respecter la LSF.
- b) Veiller à ce que les orientations stratégiques et les priorités du système de santé provincial et des systèmes de santé locaux, telles qu'elles sont définies dans les plans stratégiques provinciaux et locaux, favorisent une prestation de services de santé qui respecte les exigences de la LSF.
- c) Établir un Conseil consultatif des services de santé en français afin de conseiller la ou le ministre sur les questions relatives à la santé et à la prestation des services qui concernent les collectivités francophones, ainsi que sur les priorités et les stratégies à intégrer au plan stratégique provincial. Nommer les membres du conseil.
- d) Tenir les RLISS responsables de la prestation de SSEF conformément à leurs ententes de responsabilisation Ministère-RLISS (ERM) et à la LISSL.
- e) Examiner et mettre à jour les dispositions relatives aux SSEF dans le cadre de l'ERM.
- f) Établir des exigences en matière de présentation de rapports applicables aux RLISS concernant les SSEF, conformément aux directives et aux lignes directrices gouvernementales applicables.
- g) Établir et surveiller les indicateurs de rendement relatifs aux SSEF.

- h) Établir les attentes en matière de collecte des données relatives aux SSEF afin d'éclairer la planification et la conception des services de soins de santé destinés à la collectivité francophone.
- i) Choisir une entité qui doit agir à titre d'entité de planification des services de santé en français de la zone géographique d'un ou de plusieurs RLISS, conformément aux critères spécifiques précisés dans le Règl. de l'Ont. 515/09 pris en application de la LISSL.
- j) Si une entité ne respecte pas les critères précisés dans le Règl. de l'Ont. 515/09 pris en application de la LISSL, ou si elle ne s'acquitte pas de ses obligations en tant qu'entité de planification des services de santé en français, la ou le ministre, en concertation avec le RLISS, peut annuler le choix de l'entité et, dans ce cas, doit choisir une autre entité devant agir à titre d'entité de planification des services de santé en français.
- k) Collaborer avec le Ministère des Affaires Francophones (MAFO) et les RLISS afin de veiller à ce que les FSS visant la désignation de services en français (SEF) adoptent une approche cohérente, efficace et conforme aux critères du MAFO.
- l) Constituer des comités spéciaux afin d'éclairer les priorités du Ministère en ce qui concerne les SSEF.
- m) Promouvoir le concept d'« offre active » dans l'ensemble du système de santé et du Ministère.

## 2.2 Engagement de la collectivité

- a) Engager la collectivité francophone en vue d'éclairer l'orientation stratégique et les priorités provinciales.

## 2.3 Financement

- a) Définir les politiques financières générales et les attentes en matière de financement en ce qui concerne les SSEF.
- b) Financer les RLISS afin d'appuyer les activités liées aux SSEF identifiées dans le cadre de l'ERMR.
- c) Tenir les RLISS responsables du financement accordé aux entités.

## 2.4 Surveillance du rendement

- a) Surveiller la conformité de l'ERMR aux indicateurs de rendement établis et aux autres obligations en matière de SSEF.

- b) Examiner et évaluer les Plans de services de santé intégrés (PSSI) des RLISS afin de veiller à ce que les RLISS planifient la prestation de SSEF de façon appropriée et fournissent une rétroaction.
- c) Examiner et évaluer les plans d'action conjoints RLISS-entité (PAC) qui définissent les objectifs, les priorités et les mesures à prendre pour chacune des parties; et fournir une rétroaction.
- d) Examiner et évaluer les rapports annuels et trimestriels des RLISS, ainsi que d'autres renseignements, afin de veiller au respect des exigences relatives aux SSEF et de contribuer à l'efficacité du processus décisionnel sur les questions relatives aux SSEF.

## 2.5 Présentation de rapports

- a) Présenter au MAFO un rapport annuel sur les SEF concernant les mesures de rendement comme la capacité en matière de SEF, les principales réalisations du Ministère, les connaissances et la sensibilisation du personnel, la participation des francophones et la mise en œuvre du Règl. de l'Ont. 284/11 pris en application de la LSF.

## 3. Responsabilisation

- a) Rendre compte au Conseil exécutif de l'Ontario et à l'Assemblée législative.

# 4. RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ

Réseaux locaux d'intégration des services de santé, conformément à la *Loi de 2006 sur l'intégration système de santé local (LISSL)*.

## 1. RÔLES

- b) Planifier, financer, intégrer et fournir des services de santé locaux, notamment en faveur de la collectivité francophone.
- c) Promouvoir l'équité dans le domaine de la santé, réduire les disparités et les inégalités en matière de santé et respecter la diversité des collectivités et les exigences de la LSF en matière de planification, de conception, de prestation et d'évaluation des services.

## 2. RESPONSABILITÉS

### 2.1 Engagement pour la prestation de SSEF

- a) Respecter la LSF à titre d'organisme de la Couronne du gouvernement, ce qui signifie :
  - I. veiller à ce que tous les services offerts directement au public par le RLISS, notamment les services de soins à domicile et de soins en milieu communautaire, soient assurés conformément à la LSF;
  - II. respecter le règlement sur les tierces parties (Règl. de l'Ont. 284/11, Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux) en veillant à ce que les fournisseurs de services contractuels (« tiers ») qui assurent la prestation des services, notamment les services de soins à domicile et en milieu communautaire, pour le compte du RLISS, fournissent ces services conformément à la LSF.
- b) Tenir les FSS responsables de la prestation de SSEF et de la présentation de rapports sur cette prestation, conformément aux conditions des ententes de responsabilisation en matière de services RLISS-FSS (ERS).
- c) Satisfaire aux attentes du Ministère en matière de collecte des données relatives aux SSEF afin d'éclairer la planification et la conception des services de soins de santé destinés à la collectivité francophone

- d) Examiner et évaluer les ERS afin de préciser les obligations en matière de prestation des SSEF concernant les FSS désignés, identifiés et non désignés qui assurent des services en français.
- e) Veiller à ce que les renseignements concernant les SSEF soient mis à la disposition au public.
- f) Assurer la liaison avec le Ministère et collaborer avec les entités et les FSS en vue d'identifier les SEF au sein des FSS et des FSS visant la désignation de SEF, et ce, comme suit :
  - I. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin d'identifier les FSS qui assurent la prestation de SEF;
  - II. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin de déterminer la disponibilité opérationnelle des FSS identifiés aux fins de la désignation de SEF en vertu de la LSF;
  - III. Examiner l'état actuel des FSS identifiés assurant des SEF qui n'ont pas obtenu la désignation de SEF et prendre une décision concernant la pertinence du FSS en vue de l'identification/la désignation;
  - IV. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin de suivre le processus de désignation de SEF concernant les FSS visant la désignation de SEF, de façon cohérente, efficace et conforme aux critères du MAFO.
- g) Participer aux comités spéciaux afin d'éclairer les priorités du Ministère en ce qui concerne les SSEF.
- h) Promouvoir et appliquer le concept d'« offre active » dans l'ensemble du système de santé local.

## 2.2 Engagement de la collectivité

- a) Engager la collectivité francophone afin d'éclairer la planification et l'intégration des SSEF.
- b) Respecter les exigences en matière d'engagement de la collectivité, tel que requis par l'ERMR et conformément aux lignes directrices et à la trousse à outils sur l'engagement de collectivité.
- c) Engager l'entité choisie de la zone géographique du RLISS afin d'obtenir des conseils relativement à ce qui suit :
  - I. les façons d'engager la collectivité francophone de la zone;

- II. les besoins et priorités de la collectivité francophone de la zone en matière de santé, notamment ceux des divers groupes qui la composent;
  - III. les services de santé dont dispose la collectivité francophone de la zone;
  - IV. l'identification et la désignation de FSS en vue de la prestation de SSEF dans la zone;
  - V. les stratégies visant à améliorer l'accès aux SSEF, leur accessibilité et leur intégration au sein du système de santé local;
  - VI. la planification et l'intégration des services de santé dans la zone.
- d) Conclure une entente de responsabilisation avec l'entité choisie de la zone géographique du RLISS dans laquelle sont décrits les rôles et les responsabilités des deux parties relativement aux questions énumérées ci-dessus.
  - e) Consulter le Ministère et lui fournir des conseils sur la sélection et la désélection des entités. Le RLISS devrait consulter la communauté francophone et les conseils qu'il fournira au Ministère reposeront sur ces consultations.
  - f) Solliciter, examiner et, le cas échéant, mettre en œuvre les conseils fournis par les entités.
  - g) Apporter une réponse faisant suite aux conseils fournis par l'entité au RLISS.

## 2.3 Planification et intégration

- a) Collaborer avec l'entité à la planification, à l'intégration et à la mise en œuvre des stratégies en matière de SSEF, selon le cas et conformément aux conditions de l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité, et ce, afin d'améliorer l'accès aux SSEF.
- b) Élaborer et présenter au Ministère les PSSI et les plans d'activités annuels (PAA) qui décrivent le plan en matière de prestation de SSEF. Ces plans doivent également fournir des renseignements détaillés concernant le contenu, la fréquence, le format et les résultats escomptés de l'ensemble des activités liées aux SSEF;
- c) Établir un comité de liaison avec l'entité afin de mettre en place des mécanismes appropriés visant à assurer la collaboration et le dialogue permanent, notamment l'élaboration du PAC.
- d) Élaborer avec l'entité un PAC conforme à l'élaboration du PSSI, et présenter au Ministère le PAC et le PSSI à des fins d'examen. Examiner le PAC tous les trimestres et l'évaluer tous les ans.

## 2.4 Financement

- a) Financer l'entité pour lui permettre de s'acquitter de ses fonctions et de ses responsabilités, conformément à l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité.
- b) Tenir les entités responsables du financement accordé et des obligations énoncées dans l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité.
- c) Financer les FSS afin d'assurer la prestation de services, y compris de services destinés à la collectivité francophone, conformément aux ERS.
- d) Tenir les FSS responsables du financement accordé et des obligations énoncées dans les ERS.

## 2.5 Surveillance du rendement

- a) Examiner et surveiller les rapports du FSS sur la prestation de SSEF conformément aux conditions énoncées dans les ERS.
- b) Examiner et approuver le plan annuel de travail de l'entité.
- c) Examiner et évaluer les rapports annuels et trimestriels ainsi que les autres renseignements recueillis auprès de l'entité, conformément aux conditions énoncées dans l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité.

## 2.6 Présentation de rapports

- a) Rendre compte des indicateurs de rendement et/ou des autres obligations en matière de SSEF, conformément aux exigences du Ministère prévues dans le cadre de l'ERMR.
- b) Présenter au Ministère un rapport annuel sur l'état de la mise en œuvre des stratégies définies dans les PSSI en matière de SSEF.
- c) Présenter à la ou au ministre un rapport annuel dans lequel doivent figurer des renseignements précis sur les activités liées à l'engagement de la collectivité francophone, notamment les résultats du PAC, ainsi que des renseignements détaillés concernant le contenu, la fréquence, le format et les résultats de l'ensemble des activités.
- d) Présenter au Ministère des rapports financiers, conformément aux exigences définies en matière de présentation de rapports financiers.

### 3. RESPONSABILISATION

- a) Rendre compte au Ministère conformément aux conditions énoncées dans l'ERMR, le protocole d'entente et les autres mécanismes de responsabilisation applicables.

# 5. ENTITÉS DE PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS

Entités de planification des services de santé en français, conformément au *Règlement de l'Ontario 515/09, Engagement de la collectivité francophone*.

## 1. RÔLE

- a) Conseiller les RLISS sur les besoins des communautés francophones en matière de santé à l'échelle locale.

## 2. RESPONSABILITÉS

### 2.1 Engagement pour la prestation de SSEF

- a) Soutenir le mandat des RLISS et collaborer afin d'assurer l'efficacité de la prestation de SSEF à l'échelle locale en effectuant ce qui suit :
  - a. Identifier les besoins en matière de soins de santé de la collectivité francophone locale.
  - b. Établir des relations avec la collectivité francophone de la zone géographique désignée.
  - c. Identifier les SSEF dont dispose la collectivité francophone.
  - d. Encourager, éduquer et soutenir les FSS en vue de la planification et de la prestation de SSEF.
- b) Assurer la liaison avec les RLISS en vue d'identifier les SEF au sein des FSS et des FSS visant la désignation de SEF, et ce, en effectuant ce qui suit :
  - I. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin de fournir des conseils aux RLISS concernant l'identification des FSS qui assurent la prestation de SEF;
  - II. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin de fournir des conseils aux RLISS concernant la disponibilité opérationnelle des FSS identifiés aux fins de la désignation de SEF;
  - III. Collaborer avec les partenaires du système de santé afin de suivre le processus de désignation de SEF concernant les FSS visant la désignation de SEF, de façon cohérente, efficace et conforme aux critères du MAFO.
- c) Participer aux comités spéciaux afin d'éclairer les priorités en ce qui concerne les SSEF, à la demande du Ministère et/ou du RLISS.

- d) Collaborer avec d'autres entités en vue de partager des renseignements, d'élaborer des pratiques exemplaires, de faire valoir des intérêts communs et de déterminer des tendances/thèmes provinciaux communs en ce qui a trait à la prestation de SSEF dans la province, et faire rapport aux RLISS.

## 2.2 Engagement de la collectivité

- a) Engager la collectivité francophone afin d'éclairer les conseils de l'entité fournis au RLISS au sujet des priorités essentielles. Fournir des conseils à chaque RLISS concernant ce qui suit :
  - a. les façons d'engager la collectivité francophone;
  - b. les besoins et priorités de la collectivité francophone, notamment ceux des divers groupes qui la composent;
  - c. les services de santé dont dispose la collectivité francophone;
  - d. l'identification et la désignation de FSS en vue de la prestation de SSEF;
  - e. les stratégies visant à améliorer l'accès aux SSEF, leur accessibilité et leur intégration au sein du système de santé local;
  - f. la planification et l'intégration des services de santé.

## 2.3 Planification et intégration

- a) Élaborer un PAC avec le RLISS, l'examiner tous les trimestres et l'évaluer tous les ans;
- b) Établir un comité de liaison avec le RLISS afin de mettre en place des mécanismes appropriés visant à assurer la collaboration et le dialogue permanent, notamment l'élaboration du PAC;
- c) Élaborer et présenter au RLISS, à des fins d'approbation, un plan annuel de travail portant sur les propositions d'activités jugées nécessaires à la réalisation des objectifs du PAC, notamment les propositions d'activités liées à l'engagement de la collectivité et l'établissement de leur budget. Le calendrier des activités proposées et des conseils fournis à chaque RLISS doit concorder avec le cycle de planification et de présentation de rapports du RLISS;
- d) Collaborer avec le RLISS à la planification, à l'intégration et à la mise en œuvre des stratégies en matière de SSEF, selon le cas et conformément aux conditions de l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité, et ce, afin d'améliorer l'accès aux SSEF;
- e) Fournir des conseils sur toutes autres questions jugées pertinentes par le RLISS.

- f) Fournir des conseils sur les questions jugées pertinentes par l'entité à l'égard de la collectivité francophone, dans la mesure où elles se rapportent aux liens et/ou répercussions, directs ou indirects, sur la santé des résidents francophones.

## **2.4 Financement**

- a) Utiliser le financement conformément aux conditions établies dans l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité.

## **2.5 Présentation de rapports**

- a) Rendre compte des obligations en matière de SSEF et satisfaire aux exigences en matière de présentation de rapports énoncées dans l'entente sur le financement et la responsabilisation RLISS-entité, notamment en élaborant et en présentant des plans, des rapports, des états financiers et d'autres renseignements demandés par le RLISS.

## **3. RESPONSABILISATION**

- a) Rendre compte au RLISS conformément aux conditions énoncées dans l'entente de financement et de responsabilisation RLISS-entité.

## 6. FOURNISSEURS DE SERVICES DE SANTÉ

Les fournisseurs de services de santé (FSS) sont des fournisseurs financés par le RLISS au sens du paragraphe 2(2) de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*.

### 1. RÔLE

- a) Pour les FSS **désignés** en vertu du Règl. de l'Ont. 398/93, assurer des services de santé au public en français conformément aux dispositions de la LSF.
- b) Pour les FSS **identifiés** comme assurant des SEF, assurer la prestation au public de services de santé en français, conformément à leur capacité actuelle en la matière.
- a) Pour les FSS **non désignés** en vertu de la LSF **ni identifiés** comme assurant des SEF, élaborer des mécanismes visant à répondre aux besoins de leur collectivité francophone locale, notamment l'offre de renseignements concernant les services de santé locaux disponibles en français.

### 2. RESPONSABILITÉS

#### 2.1 Engagement pour la prestation de SSEF

- a) Pour les FSS désignés, maintenir la prestation au public de services de santé en français, conformément aux dispositions de la LSF, et veiller au maintien de la capacité en matière de SEF.
- b) Pour les FSS identifiés, élaborer et mettre en œuvre un plan pour les SEF; assurer la prestation au public de services de santé en français conformément aux capacités actuelles en la matière; veiller à l'amélioration des capacités en matière de SEF en vue de la désignation.
- c) Pour les FSS non désignés et non identifiés, élaborer et mettre en œuvre un plan visant à satisfaire les besoins de leur collectivité francophone locale, notamment l'offre de renseignements concernant les services de santé locaux disponibles en français.
- d) Assurer la liaison avec les RLISS et les entités lorsque la désignation est visée et suivre le processus de désignation de SEF de façon cohérente, efficace et conforme aux critères du MAFO.
- e) Participer aux comités spéciaux afin d'éclairer les priorités du Ministère en ce qui concerne les SSEF.

- f) Pour les FSS désignés, appliquer le concept d'« offre active » dans la prestation de services de santé.
- g) Pour les autres FSS, promouvoir le concept d'« offre active » dans la prestation de services de santé

*Pour obtenir des outils et des ressources concernant l'offre active, veuillez consulter l'annexe III.*

## 2.2 Engagement de la collectivité et planification

- a) Engager la collectivité composée d'une diversité de personnes, notamment la collectivité francophone de la zone de prestation de services de santé au moment d'établir les priorités en matière de prestation de services de santé et d'élaborer les plans à présenter au RLISS, notamment l'Outil de planification pour la responsabilité des organismes communautaires (outil CAPS), la Présentation de planification de la responsabilisation hospitalière (PPRH) et la Présentation de la planification en matière de responsabilisation des maisons de soins de longue durée (LAPS).

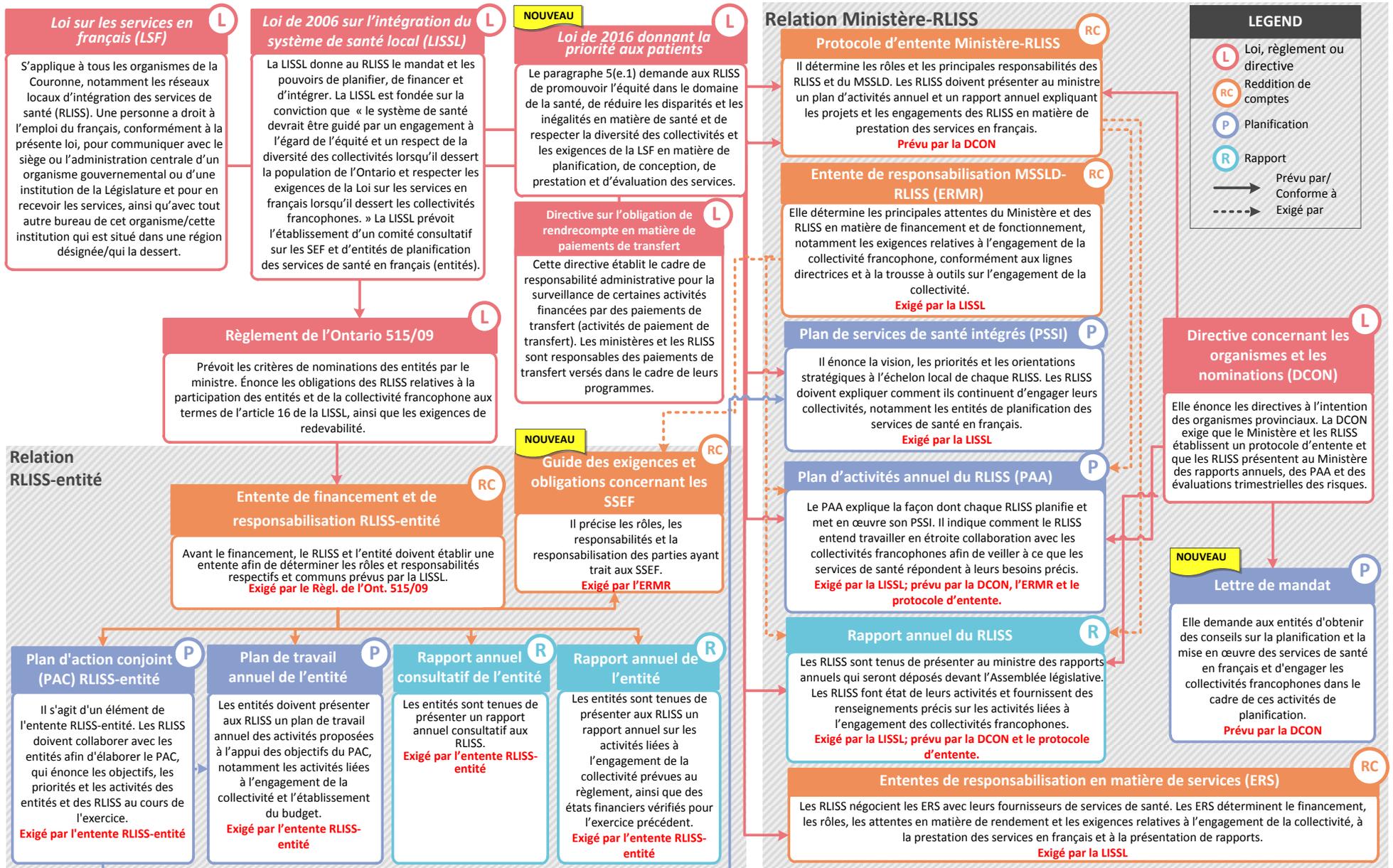
## 2.3 Présentation de rapports

- a) Pour les FSS désignés, présenter un rapport au RLISS sur la mise en œuvre de services en français;
- b) Pour les FSS identifiés, présenter un rapport au RLISS décrivant les progrès réalisés par rapport à la capacité en matière de SEF et à la désignation.
- c) Pour les FSS non désignés et non identifiés, présenter un rapport au RLISS décrivant comment le FSS satisfait les besoins de la collectivité francophone locale conformément aux ERS.
- d) Recueillir les données demandées par le RLISS ayant trait aux SSEF, et les lui remettre, conformément à l'article 22 de la LISSL.
- e) Rendre compte des objectifs de rendement établis et des autres obligations en matière de SSEF, et satisfaire aux exigences en matière de présentation de rapports prévues, le cas échéant, dans le cadre des ERS.

## 3. RESPONSABILISATION

- a) Rendre compte au RLISS conformément aux conditions énoncées dans l'ERS

# Annexe I : Cadre de travail Ministère-RLISS-entité concernant les SSEF



## Annexe II : Résumé des exigences législatives actuelles en matière de services de santé en français

Législation	Partie	Exigences/obligations
<b>Loi sur les services en Français (LSF)</b>	RLISS Ministère	<p><b>Droit aux services en français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Article 5 (1)</b> Chacun a droit à l'emploi du français, conformément à la présente loi, pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale d'un organisme gouvernemental ou d'une institution de la Législature et pour en recevoir les services. Chacun jouit du même droit à l'égard de tout autre bureau de l'organisme ou de l'institution qui se trouve dans une région désignée à l'annexe ou qui sert une telle région. L.R.O. 1990, chap. F.32, par. 5 (1).</li> </ul> <p><b>Limitations des obligations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Article 7</b> Si toutes les mesures raisonnables ont été prises et que tous les projets raisonnables ont été élaborés afin de faire respecter la présente loi, les obligations qu'elle impose aux organismes gouvernementaux et aux institutions de la Législature sont assujetties aux limitations raisonnables et nécessaires qu'exigent les circonstances.</li> </ul>
<b>Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local (LISSL)</b>	RLISS	<p><b>Mission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 5(e.1)</b> La mission de chaque réseau local d'intégration des services de santé consiste à planifier, à financer et à intégrer le système de santé local de façon à réaliser l'objet de la présente loi et, notamment de promouvoir l'équité dans le domaine de la santé, y compris des résultats équitables en matière de santé, réduire ou éliminer les disparités et les inégalités dans le domaine de la santé, reconnaître l'incidence des déterminants sociaux de la santé et respecter la diversité des collectivités et les exigences de la <i>Loi sur les services en français</i> dans le cadre de la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services.</li> </ul> <p><b>Exigences de la Loi sur les services en français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 14(5)</b> Lorsqu'il élabore un ensemble de priorités et une orientation stratégique pour le système de santé et les systèmes de santé locaux dans le cadre du plan stratégique provincial, le ministre veille à ce que les priorités et l'orientation stratégique favorisent la prestation de services de santé d'une façon qui réponde aux exigences de la <i>Loi sur les services en français</i>.</li> </ul> <p><b>Engagement de la collectivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 16(1)</b> Les réseaux locaux d'intégration des services de santé engagent de façon soutenue la collectivité des diverses personnes et entités qui œuvrent au sein du</li> </ul>

Législation	Partie	Exigences/obligations
		<p>système de santé local au sujet du système, notamment le plan de services de santé intégrés, et lors de l'établissement des priorités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alinéa 16(4)b)</b> Lorsqu'il engage la collectivité comme le prévoit le paragraphe (1), le réseau local d'intégration des services de santé engage l'entité de planification des services de santé en français de la zone géographique du réseau qui est prescrite.</li> </ul>
	FSS	<p><b>Engagement de la part des fournisseurs de services de santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 16(6)</b> Chaque fournisseur de services de santé engage la collectivité des diverses personnes et entités de sa région lorsqu'il élabore des plans et établit des priorités en ce qui concerne la prestation des services de santé.</li> </ul>
	Ministère	<p><b>Conseils</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 14(2)</b> Le ministre crée un conseil consultatif des services de santé en français pour le conseiller sur les questions relatives à la santé et à la prestation de services qui concernent les collectivités francophones et sur les priorités et stratégies à intégrer au plan stratégique provincial à l'égard de ces collectivités.</li> <li>• <b>Paragraphe 14(3)</b> Le ministre nomme les membres de chacun des conseils créés aux termes du paragraphe (2), lesquels doivent être des représentants des organismes prescrits.</li> </ul> <p><b>Exigences de la Loi sur les services en français (Loi de 2016 donnant la priorité aux patients)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 14(5)</b> Lorsqu'il élabore un ensemble de priorités et une orientation stratégique pour le système de santé et les systèmes de santé locaux dans le cadre du plan stratégique provincial, le ministre veille à ce que les priorités et l'orientation stratégique favorisent la prestation de services de santé d'une façon qui réponde aux exigences de la <i>Loi sur les services en français</i>.</li> </ul>
Règlement de l'Ontario 515/09 - Engagement de la collectivité francophone, pris en	Ministère	<p><b>Création des entités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 2(1)</b> Le ministre choisit une entité de planification des services de santé en français pour la zone géographique du réseau. Les critères de sélection sont énoncés aux alinéas 2(2)1 à 6.</li> </ul>

Législation	Partie	Exigences/obligations
application de l'article 16 de la LISSL	RLISS	<p><b>Engagement des entités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>paragraphe 3(1)</b> prévoit que pour l'application de l'article 16 de la Loi, chaque RLISS engage l'entité de planification des services de santé en français choisie en application de l'article 2 du présent règlement pour la zone géographique du réseau afin de conseiller ce dernier sur ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les façons d'engager la collectivité francophone de la zone;</li> <li>b) les besoins et priorités de la collectivité francophone de la zone en matière de santé, notamment ceux des divers groupes qui la composent;</li> <li>c) les services de santé dont dispose la collectivité francophone de la zone;</li> <li>d) l'identification et la désignation de fournisseurs de services de santé en vue de la prestation de services de santé en français dans la zone;</li> <li>e) les stratégies visant à améliorer l'accès aux services de santé en français, leur accessibilité et leur intégration au sein du système de santé local;</li> <li>f) la planification et l'intégration des services de santé dans la zone. Règl. de l'Ont. 515/09, par. 3(1).</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Planification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'article 4</b> exige que chaque RLISS engage l'entité choisie en application de l'article 2 pour la zone géographique du réseau, y compris en collaborant avec elle, au sujet des questions suivantes : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'élaboration des stratégies mentionnées à l'alinéa 3 (1) e).</li> <li>2. L'incorporation des stratégies élaborées qui sont visées à la disposition 1 dans le plan de services de santé intégrés pour le système de santé local, selon ce qui est approprié.</li> <li>3. En ce qui concerne les stratégies relatives aux services de santé en français, l'exécution du plan de services de santé intégrés et des autres priorités en matière de planification du réseau.</li> </ol> </li> </ul> <p><b>Responsabilisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Section 3. (2)</b> Before carrying out the engagement mentioned in subsection (1), a LHIN shall enter into an agreement with the FLHPE selected under section 2 for the geographic area of the network about roles and responsibilities relating to the matters listed in the above clauses.</li> </ul> <p><b>Rapport annuel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Article 4.</b> Chaque réseau local d'intégration des services de santé fait état, dans son rapport annuel, de ses activités d'engagement et de planification visées aux articles 3 et 4.</li> </ul>

Législation	Partie	Exigences/obligations
<b>Règlement de l'Ontario 284/11 - Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux, en vertu de la LSF (règlement sur les tiers)</b>	RLISS Ministère	<p><b>Prestation des services en français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 2(1)</b> Au plus tard le jour précisé au paragraphe (3), chaque organisme gouvernemental veille à ce que tous les services qu'un tiers fournit au public pour son compte aux termes d'une entente conclue entre eux soient fournis conformément à la loi.</li> <li>• <b>Paragraphe 2(2)</b> Au plus tard le jour précisé au paragraphe (3), chaque organisme gouvernemental veille à ce que tout tiers qui fournit un service en français au public pour son compte prenne des mesures appropriées pour informer ce dernier, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que le service est offert en français, au choix.</li> </ul> <p><b>Rapport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 3(1)</b> Au plus tard 30 jours après le jour précisé au paragraphe 2(3), chaque organisme gouvernemental qui engage un tiers afin qu'il fournisse un service au public pour son compte dépose, conformément au paragraphe (2), un rapport indiquant ce qui suit :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) le nom de l'organisme ainsi que le nom et les coordonnées d'une personne-ressource au sein de l'organisme aux fins du rapport;</li> <li>b) une déclaration indiquant si la Loi exige que l'organisme fournisse le service au public en français;</li> <li>c) si la Loi exige que l'organisme fournisse le service au public en français, une description du service et une déclaration indiquant si l'organisme s'est conformé à l'article 2. Règl. de l'Ont. 284/11, par. 3(1).</li> </ol> </li> <li>• <b>Paragraphe 3(2)</b> L'organisme gouvernemental dépose le rapport :               <ol style="list-style-type: none"> <li>(a) soit auprès du ministre délégué aux Affaires francophones, si l'organisme est un ministère ou s'il n'est pas un ministère et qu'aucun ministre n'en est responsable;</li> <li>(b) soit auprès du ministre responsable de l'organisme, si ce dernier n'est pas un ministère et qu'un ministre en est responsable. Règl. de l'Ont. 284/11, par. 3(2).</li> </ol> </li> </ul>
	Ministère	<p><b>Rapport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Paragraphe 3(3)</b> Le ministre qui reçoit un rapport d'un organisme gouvernemental dont il est responsable le transmet promptement au ministre délégué aux Affaires francophones.</li> </ul>

Législation	Partie	Exigences/obligations
<p><b>Directive concernant les organismes et les nominations (2015)</b></p>	<p>Ministère RLISS</p>	<p>La Directive concernant les organismes et les nominations est une directive du Conseil de gestion du gouvernement émise en vertu de la <i>Loi sur le Conseil de gestion du gouvernement</i>. Elle établit la directive à l'intention des organismes provinciaux, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les exigences à respecter pour établir des organismes provinciaux;</li> <li>• le cadre de responsabilisation des organismes provinciaux indiquant le rôle de ces organismes, des ministères responsables et du Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement (CT/CGG);</li> <li>• une approche de gestion de la surveillance des organismes provinciaux axée sur les risques.</li> </ul> <p><b>Exigences actuelles applicables au Ministère :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remettre tous les ans une lettre de mandat aux présidents de tous les organismes régis par un conseil d'administration. Les lettres de mandat doivent être rédigées suivant un processus de collaboration entre les RLISS et le Ministère. Elles doivent préciser les grandes lignes des attentes réalisables qui sont conformes au mandat législatif de l'organisme.</li> <li>• Élaborer un protocole d'entente en collaboration avec les RLISS.</li> </ul> <p><b>Exigences actuelles applicables aux RLISS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer en collaboration avec le Ministère et afficher publiquement les rapports annuels, les plans d'activités annuels et le protocole d'entente.</li> <li>• Élaborer et présenter au Ministère des rapports trimestriels d'évaluation des risques de l'organisme.</li> </ul> <p><b>Exigences en matière de protocole d'entente Ministère-RLISS</b></p> <p><b>Respect de la LSF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Annexe 2(2)</b> Le RLISS respectera la directive sur l'identification visuelle du CT/CGG, le système d'identification visuelle du RLISS, la <i>Loi sur les services en français</i>, la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>, et tous les règlements, dans leur version modifiée, ainsi que toutes les directives pertinentes liées aux communications et la directive sur l'approvisionnement pour la fonction publique de l'Ontario.</li> </ul> <p><b>Rapport annuel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'<b>article 12</b> exige que chaque RLISS présente au ministre un plan d'activités annuel et un rapport annuel. Ces rapports doivent décrire le plan du RLISS concernant la prestation des services en français, ainsi que son engagement à cet égard.</li> </ul>

## Annexe III : Outils et ressources

### Commissariat aux services en français :

[http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/11/OFLSC-257785-Special-Report\\_October-2016\\_FRE.pdf](http://csfontario.ca/wp-content/uploads/2016/11/OFLSC-257785-Special-Report_October-2016_FRE.pdf)

<http://www.clo-ocol.gc.ca/fr/ressources/fonctionnaires/outil-offre-active>

### RLISS d'Érié St-Clair et RLISS du Sud-Ouest :

[http://www.eriestclairhin.on.ca/Resources/ReportsandResources/FrenchLanguageServiceToolkit/FrenchLanguageServiceToolkit.aspx?sc\\_Lang=fr-CA](http://www.eriestclairhin.on.ca/Resources/ReportsandResources/FrenchLanguageServiceToolkit/FrenchLanguageServiceToolkit.aspx?sc_Lang=fr-CA)

### Consortium national de formation en santé :

<http://www.offreactive.com/>

### Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario :

<http://www.rssfes.on.ca/enjeux/offre-active/>

### Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario :

<http://francosantesud.ca/?s=offre+active>

<http://francosantesud.ca/meilleures-pratiques/>

### Ministère des Affaires francophones :

[Communication toolbox](#) (PDF)

<http://www.southeastlin.on.ca/~media/sites/se/UploadedFiles/FLS/9-FLS%20Toolbox.pdf?la=en>

### Le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario :

<http://www.reseaudumieuxetre.ca/en/health-service-providers/active-offer-information-kit/>

## **Annexe IV: Intervenants des SSEF**

Outre les RLISS et les entités, les intervenants des SSEF mentionnés ci-dessous sont les intervenants que le Ministère consulte le plus fréquemment sur les questions relatives aux SSEF qui relèvent des RLISS.

### **Commissariat aux services en français de l'Ontario (CSF)**

Le CSF a pour mission de veiller à ce que la population reçoive, en français, des services de qualité du gouvernement de l'Ontario. Il surveille l'application de la LSF grâce à son pouvoir d'enquête. Il exhorte les ministères et organismes gouvernementaux à concevoir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il y parvient notamment par l'entremise de son pouvoir de recommandation. Le CSF relève directement de l'Assemblée législative de l'Ontario. Il fournit des conseils et des recommandations à la ministre ou au ministre des Affaires francophones.

### **Conseil consultatif des services de santé en français (Conseil consultatif)**

Le conseil consultatif conseille la/le ministre sur les questions relatives à la santé et à la prestation de services qui concernent les collectivités francophones et sur les priorités et stratégies à intégrer au plan stratégique provincial à l'égard de ces collectivités. Les membres du conseil représentent l'avis de la collectivité francophone, préparent des rapports et analysent la recherche et l'information pour porter à l'attention de la ou du ministre les questions cruciales qui intéressent la collectivité.

### **Ministère des Affaires Francophones (MAFO)**

Le MAFO garantit à l'ensemble des francophones de l'Ontario l'accès aux services gouvernementaux en français, afin de leur permettre de pleinement participer à la vie sociale, culturelle, économique et politique de leur province dans le respect de leur patrimoine linguistique et culturel. Le MAFO élabore des politiques et des programmes pour la prestation de services aux francophones de l'Ontario dans leur langue, le français, et conseille les divers ministères ontariens sur tout ce qui touche les francophones et la prestation de services en français. En outre, le MAFO rassemble et conserve des renseignements sur la collectivité francophone de l'Ontario et fournit des renseignements aux francophones de la province, aux autres Ontariennes ou Ontariens et aux divers ordres de gouvernement.

## Commentaire

Le MAFO définit le concept d'« **Offre active** » comme l'ensemble des mesures prises par les organismes gouvernementaux afin de s'assurer que les services en français sont clairement visibles, facilement accessibles et publicisés, et qu'ils sont d'une qualité équivalente aux services offerts en anglais. Cela comprend notamment toutes les communications, c'est-à-dire l'affichage, les avis, les médias sociaux et toute autre information sur les services, ainsi que les premières communications avec les clients francophones.

Le Ministère mentionne également que les principes associés au concept d'« offre active » incluent l'identification des patients francophones et la prestation de renseignements sur les services de santé locaux disponibles en français. Compte tenu de la capacité en matière de SEF, ils incluent aussi la prestation de services de santé en français aux patients francophones ou les recommandations permettant aux patients francophones d'obtenir des services de santé en français.

Par ailleurs, le Ministère encourage l'« **Engagement de la collectivité** » entre les RLISS, les entités, les FSS et les collectivités francophones locales afin de favoriser le partage et la collecte de renseignements sur lesquels la planification des SSEF reposera.

Le Ministère définit le « **Fournisseur de services contractuel** » comme tout fournisseur de services sous contrat avec un RLISS en vue de la prestation de services pour le compte du RLISS, notamment des services de soins à domicile et de soins en milieu communautaire.

Le Ministère encourage la « **Collaboration** » pour que les partenaires du système de santé puissent travailler conjointement et coopérer afin d'améliorer l'accès aux SSEF.

Le Ministère encourage l'« **Engagement** » afin que tous les partenaires du système de santé collaborent et participent à la planification des services de santé en français.

Le Ministère reconnaît la définition inclusive de francophone (DIF) pour l'identification des « **Personnes francophones** ». Au sens de cette définition, les francophones sont les « les personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison ».

