

EXCELLENCE
TRANSPARENCE
IMPUTABILITÉ
COLLABORATION

Entité 
ÉRIÉ ST. CLAIR/SUD-OUEST

Planification des services
de santé en français

L'Entité de Planification des Services de Santé en Français Érié St. Clair/Sud-Ouest

Votre fier ambassadeur de la santé
en français dans Érié St. Clair/Sud-Ouest

RAPPORT ANNUEL
31 MARS 2017

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT	2
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	2
SIX ANS AU SERVICE DE LA SANTÉ EN FRANÇAIS DANS LE SUD-OUEST.....	4
ENSEMBLE ON VA PLUS LOIN	5
LES SUCCÈS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ POUR LES FRANCOPHONES.....	6
LE RÉSEAUTAGE, UNE APPROCHE PUISSANTE POUR FAIRE AVANCER LES DOSSIERS.....	7
AGIR EN FAVEUR DE L'ACCESSIBILITÉ DES SOINS PRIMAIRES À TOUS LES FRANCOPHONES	7
Une offre de services intégrés au Carrefour francophone à Windsor	8
Une infirmière praticienne francophone au service de la communauté de Pain Court.....	9
AGIR EN FAVEUR D'UNE QUALITÉ DE VIE MEILLEURE POUR NOS AÎNÉS FRANCOPHONES.....	9
Naissance d'un premier programme de services à domicile en français	10
AGIR EN FAVEUR DE LA SANTÉ DES NOUVEAUX ARRIVANTS FRANCOPHONES	11
Une clinique multilingue pour nos immigrants francophones.....	11
AGIR EN FAVEUR D'UNE AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ MENTALE EN FRANÇAIS	12
Un service de télémédecine en santé mentale en français	12
Des ressources humaines accrues.....	13
AGIR POUR OUTILLER NOS COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN MATIÈRE DE MALADIE CHRONIQUE	13
UNE PASSION QUI SE POURSUIT... ..	14

Mot du Président

En janvier 2012, le Conseil d'administration et l'équipe de l'Entité de planification des services de santé en français Érié St. Clair/Sud-Ouest ont élaboré ensemble une planification stratégique pour guider les actions prioritaires de l'organisation. Cette planification se basait surtout sur la nécessité d'approfondir la connaissance sur l'état des lieux quant à la disponibilité des services de santé en français sur le territoire et les besoins de la communauté francophone.

À titre de Président, je tiens à souligner l'excellent travail de l'équipe de l'Entité dans la mise en œuvre du plan stratégique. Les différents sondages et études réalisés au fil des ans ont permis de recueillir les données probantes pour soutenir les efforts déployés par l'équipe. En outre, je tiens à remercier la communauté francophone pour leur soutien indéfectible et leur participation remarquable à nos activités et consultations. Sans eux, il nous aurait été difficile de remplir notre mission et de faire des recommandations pertinentes aux RLISs.

Il nous fait plaisir de vous présenter ce document qui trace un aperçu des progrès réalisés dans le domaine de la santé en français sur le territoire depuis les débuts de l'Entité. Chers concitoyens et concitoyennes francophones, vous pouvez compter sur nous. Le travail qui a été commencé se poursuivra au cours des prochaines années afin d'augmenter le bien-être de la communauté francophone par l'élargissement de la gamme de services de santé disponibles en français par l'entremise des fournisseurs de services de santé.

Nil Parent
Président

Mot du directeur général

C'est à titre de Directeur général de l'Entité depuis les débuts que je constate avec fierté tout le chemin parcouru dans le domaine de la santé en français sur notre grand territoire. En effet, en 2011, lorsque le mandat nous a été confié de conseiller les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) Érié St. Clair et du Sud-Ouest en matière de services de santé en français, tant au niveau de l'offre que de la demande, il y avait beaucoup à faire.

Dès lors, nous nous sommes appliqués à recueillir les données probantes requises, à engager la communauté francophone pour mieux connaître leurs défis et leurs besoins, à sensibiliser les fournisseurs de services de santé qui jusqu'alors n'avaient pas vraiment conscience de la présence francophone sur le territoire. Nous avons utilisé toutes les plates-formes mises à notre disposition pour promouvoir l'équité en santé pour les communautés francophones et les nouveaux arrivants francophones.

Aujourd'hui, à travers ce document, nous vous invitons à parcourir quelques-uns des grands succès en santé pour les francophones de notre territoire qui peuvent dorénavant compter sur des soins primaires renforcés, des services à domicile pour les aînés, des services de santé mentale et des ateliers d'autogestion

de maladie chronique. La promesse est faite, avec ces solides fondations, nous continuons le travail dans cette veine.

En terminant, j'aimerais remercier sincèrement les fournisseurs de services de santé, les RLISSs Érié St. Clair et Sud-Ouest et les coordonnatrices de service en français de ces deux RLISSs. Sans leur appui, l'équipe n'aurait pas pu accomplir toutes ces réalisations. C'est avec leur appui et notre but commun d'améliorer et augmenter les services de santé en français pour la communauté francophone que nous avons pu réaliser les projets présentés dans ce rapport. C'est certain qu'il y a toujours beaucoup de travail à faire et peu à peu nous y arriverons.

Jacques Kenny
Directeur général

Six ans au service de la santé en français dans le Sud-Ouest

L'Entité a vu le jour en 2011 à la suite de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* avec le mandat de faire valoir les intérêts de la communauté francophone dans le cadre de la planification et de l'offre des services de santé en français. Depuis lors, l'équipe de l'Entité s'emploie à faire connaître les besoins en santé des 35 000 francophones répartis sur son vaste territoire de près de 22 000 km², à repérer les occasions ainsi que les initiatives prometteuses pour améliorer la prestation de services de santé en français, en collaboration avec ses partenaires et les fournisseurs.

L'Entité est votre porte-parole en matière de santé en français dans le Sud-Ouest de la province. Nous veillons à ce que le point de vue francophone soit pris en compte dans la prestation de services de santé à la communauté. Forts de notre connaissance des besoins en santé des communautés francophones, nous travaillons en étroite collaboration avec les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) Érié St. Clair et du Sud-Ouest ainsi que les fournisseurs de services de santé afin de les conseiller et de les appuyer dans l'élaboration d'une prestation de services de santé en français.

Le mandat formel de l'Entité découle de l'application de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*. Il consiste à soumettre des recommandations aux RLISS Érié St. Clair et du Sud-Ouest sur diverses questions, à savoir :

- les méthodes de concertation avec la communauté francophone dans ces régions;
- les besoins et priorités en matière de santé de la communauté francophone de ces régions, y compris des différents groupes au sein de cette communauté;
- les services de santé mis à la disposition de la communauté francophone de ces régions;
- l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé en français dans ces régions;
- les stratégies visant à améliorer l'accessibilité et l'intégration des services de santé en français au sein du réseau de santé local;
- la planification et l'intégration des services de santé dans ces régions.

En 2012, le conseil d'administration a réalisé un important processus de planification stratégique qui a permis de confirmer la vision et les valeurs de l'Entité 1.



Cette démarche a également permis de confirmer les avenues prioritaires sur lesquelles concentrer nos efforts pour mobiliser les partenaires et les fournisseurs en vue d'accroître la prestation de services de santé en français selon les besoins de la communauté francophone. Les grandes avenues prioritaires retenues sont :

- les services de *santé primaire* en français
- les services de *santé mentale et dépendance* en français
- les services de *santé aux aînés* en français
- les services pour les personnes francophones qui vivent avec des *maladies chroniques*,

Les fondements de ce plan stratégique – la vision, les valeurs et les avenues prioritaires – traduisent bien nos aspirations et notre engagement à travailler à l'amélioration de l'accès aux services de santé afin d'accroître le bien-être de la communauté francophone sur notre territoire.

Ensemble on va plus loin

L'Entité a bien conscience que la santé en français est un sujet important pour l'ensemble des francophones qui vivent en Ontario. Or, puisque les enjeux de la santé en français sont provinciaux, ils méritent d'être adressés à l'aide de position commune et cohérente. C'est pourquoi, depuis le tout début, nous travaillons en synergie avec les autres Entités et les Réseaux de services de santé en français afin d'augmenter notre force d'impact sur les dossiers d'intérêt commun et de portée provinciale.

D'ailleurs, les Entités et les Réseaux se sont dotées, en 2012, d'une structure de collaboration formelle connue sous le nom du Regroupement des Entités et Alliance des Réseaux de l'Ontario dans le but de poursuivre collectivement les opportunités stratégiques et influencer l'avancement des services de santé en français à travers la province, regroupement sur lequel nous assurons notre part de leadership.

Le regroupement des Entités et l'Alliance des Réseaux sont d'ailleurs à l'origine de l'organisation de trois Forums sur la santé en français en Ontario, une plate-forme de concertation provinciale des partenaires francophones de la santé en français qui a notamment permis de bâtir des compréhensions communes sur différents défis et d'identifier des solutions communes prometteuses.

À titre d'exemple, le forum de 2013 a permis de concevoir un énoncé de position commune sur la variable linguistique avec l'intention de sensibiliser les décideurs à la nécessité de constituer des données probantes sur les francophones et leur besoin pour assurer une planification plus rigoureuse des services de santé en français. Alors que le forum de 2015 a donné lieu à la rédaction d'un énoncé de position commune sur l'Offre Active des services de santé en français en Ontario. Ainsi, la notion rattachée à l'Offre Active rassemble l'ensemble des services de santé disponibles en français sur une base régulière et permanente, et offerts de façon proactive, c'est-à-dire qu'ils sont clairement annoncés, visibles et facilement accessibles à tout moment par la population francophone. Tel que conçu, l'Offre Active non seulement respecte le principe d'équité, mais renforce la capacité du système de santé en Ontario d'offrir des services linguistiquement et culturellement adaptés aux besoins et aux priorités des francophones, facteurs qui

sont, en outre, déterminants pour la sécurité des patients ainsi que pour l'évaluation de la qualité d'un service reçu.

De nombreuses autres réalisations et initiatives sont en cours, notamment sur la question de la désignation et de l'identification des fournisseurs de services de santé en français, du rôle clé des Entités dans ce processus et l'appui qu'ils peuvent offrir à la fois aux RLISSs et aux fournisseurs afin de faciliter la mise en œuvre d'un plan de services de santé en français.

Malgré que la santé en français en Ontario rencontre plusieurs défis à l'échelle provinciale, nous continuons à offrir notre appui et à travailler avec les autres Entités et Réseaux pour faire avancer les dossiers stratégiques pour la communauté francophone.

Au fil des pages qui suivent, nous vous invitons à entrer dans notre univers, à nous découvrir un peu plus et à constater, voire apprécier, par vous-même les avancées réalisées dans le domaine de la santé en français dans votre région; avancées qui sont la résultante d'un travail de concertation avec les RLISS et divers fournisseurs de services, sans oublier la grande collaboration des membres de la communauté francophone. Une collaboration qui nous permet de mieux connaître vos besoins en santé et de proposer des solutions adaptées à ces besoins.

Les succès dans le domaine de la santé pour les francophones

Depuis plus de six ans, le leadership de l'Entité se manifeste par l'instauration de nombreux dialogues, par la collecte de données et la réalisation d'études visant à identifier l'étendue des besoins de la communauté francophone. Ces études nous permettent de sensibiliser et de mobiliser les fournisseurs de services, de bâtir des argumentaires rigoureux qui démontrent le bien-fondé d'une prestation de services de santé en français pour desservir la population francophone dans notre région.

À cet effet, nous avons notamment lancé en 2012 un sondage de grande envergure auquel ont répondu plus de 1 200 francophones de tous âges et horizons résidant sur notre territoire et qui nous a permis d'actualiser nos connaissances sur l'état de santé de cette communauté et ses besoins. Ce sondage a démontré que la population francophone sur notre territoire est davantage vieillissante, plus susceptible d'avoir un excès de poids ou de souffrir d'obésité, et de vivre quotidiennement avec un niveau de stress inconfortable. Ces éléments ont tous des implications tangibles sur la santé et le bien-être, alors que parallèlement, nous savons que seulement une faible minorité de francophones ont accès à des renseignements en français et que les services de santé offerts en français sont encore bien méconnus ou peu disponibles.

Le réseautage, une approche puissante pour faire avancer les dossiers

L'Entité n'a ni le mandat ni la capacité d'offrir des services de santé en français. Notre mission est de sensibiliser les décideurs et les fournisseurs aux besoins des francophones. Par conséquent, la consultation et le réseautage occupent un rôle prépondérant dans nos activités quotidiennes.

Au fil des ans, nous nous sommes taillé une place, avec l'appui des coordonnatrices des services de santé en français pour les RLISs Érié St. Clair et du Sud-Ouest, dans un nombre impressionnant de comités et d'assemblées, qui nous servent de tremplin pour faire valoir le point de vue francophone dans l'élaboration de programmes et de services de santé.

La dimension linguistique est d'autant plus importante, en raison de la vulnérabilité du patient demandeur de services. Il a été démontré que la possibilité de s'exprimer dans sa langue et de recevoir des soins linguistiquement et culturellement adaptés sont des conditions fondamentales permettant d'accélérer et d'accroître le rétablissement.

Ainsi, nous tentons d'influencer sur la prise de décision et le développement de l'offre de services de santé en français en sensibilisant les intervenants stratégiques, en démontrant les besoins et la valeur ajoutée d'une offre active de services de santé en français, en organisant des rencontres et facilitant le développement de partenariat entre les fournisseurs et les organismes et institutions de la communauté francophone.

Nous agissons également à titre de conseillers experts auprès des fournisseurs en les appuyant avec des données et des informations sur la communauté francophone, en les informant des besoins et les modes de prestation les plus prometteurs; services que nous savons appréciés par les fournisseurs et indispensables pour soutenir le développement d'une offre pertinente de services.

Quoique le réseautage soit un travail de longue haleine, nous avons l'intime conviction que chacune de nos interventions se traduit par des résultats, à l'image d'une semence qui peu à peu germe et porte ses fruits. Ces fruits, en l'occurrence, ce sont les avancées réalisées en matière de santé au grand bénéfice de la communauté francophone sur notre territoire.

Agir en faveur de l'accessibilité des soins primaires à tous les francophones

Un des grands défis dans le domaine de la santé des francophones en situation minoritaire consiste à établir un lien entre l'offre et la demande. En effet, sur notre territoire, l'offre de services de santé en français est très limitée et méconnue, tandis que la demande est extrêmement variée et répartie sur un vaste territoire. Ajoutons à cela, le défi additionnel que de nombreux francophones hésitent encore à demander leurs services en français. À défaut d'une offre active, le réflexe commun demeure d'accepter un service en anglais, ce qui peut, ne pas répondre aux besoins et parfois même mettre en péril la sécurité du patient.

Pour répondre autant que possible à cette réalité, l'Entité a présenté aux RLISSs Érié St. Clair et du Sud-Ouest des recommandations pour insuffler un changement dans les pratiques des fournisseurs de services de santé. Parmi ceux-ci figurait la nécessité d'identifier les ressources humaines bilingues, leurs expertises, ainsi que la langue de préférence des bénéficiaires.

En outre, l'Entité a également recommandé de renforcer la supervision auprès des fournisseurs identifiés pour offrir des services de santé en français afin qu'ils mettent en œuvre leur plan de services en français. Nous sommes heureux de constater qu'une prise en charge rigoureuse s'effectue à ce niveau par les RLISSs Érié St. Clair et du Sud-Ouest qui assurent des suivis étroits auprès des fournisseurs identifiés.

Depuis sa création, l'Entité a appuyé plusieurs initiatives et projets porteurs destinés à améliorer l'accessibilité aux soins primaires. Citons notamment l'initiative des communautés accueillantes pilotée par le Réseau Franco-Santé du Sud de l'Ontario, qui vise à attirer en région des stagiaires bilingues dans le but de faciliter le recrutement et la rétention de ressources humaines bilingues dans le domaine de la santé et de sensibiliser les fournisseurs à la valeur ajoutée des professionnels bilingues. À cet effet, nous avons également bénéficié de la collaboration des RLISS Érié St. Clair et du Sud-Ouest pour en faire la promotion auprès des fournisseurs identifiés.

Une offre de services intégrés au Carrefour francophone à Windsor

La création du Carrefour francophone à Windsor est une grande réussite pour les francophones qui retrouvent dorénavant sous un même toit une gamme variée de services sociaux et de santé offerts dans leur langue.

L'Entité, en collaboration avec le RLISS Érié St. Clair, accompagne depuis quelques années deux organisations dans le processus de désignation et le développement de leur offre de services en français. Lors de discussions, l'idée a germé de regrouper les services sous un même toit afin d'assurer une continuité dans l'offre de services en français, de renforcer les synergies interdisciplinaires et d'offrir aux bénéficiaires des services intégrés qui facilitent l'aiguillage, les suivis et l'élaboration d'un plan de services coordonnés.

Lydia Fiorini, directrice générale du Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, souligne :

« Nous voulions renforcer notre capacité individuelle d'offrir des services en français en unissant nos forces et en créant un carrefour de services sociaux et de santé où seraient offerts une multitude de services. Il y a maintenant une offre active et continue de services en français, de l'accueil et l'inscription jusqu'aux services directs ».

Le Carrefour francophone de Windsor (aussi connu sous le nom de Bilingual Hub) a ouvert ses portes en 2015. En plus des soins primaires prodigués par une infirmière praticienne bilingue, un poste financé par le RLISS Érié St. Clair, on y retrouve :

- La Clinique juridique bilingue Windsor-Essex,
- Le bureau de Services à la famille Windsor- Essex,
- Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) et

- Le Centre de conseils financiers (Financial Fitness).

Les citoyens francophones de Windsor peuvent dorénavant compter sur le Carrefour francophone pour avoir accès à des services de santé, des services sociaux, des services juridiques et des services d'appuis au respect de l'intégrité physique de la femme. L'Entité se réjouit grandement d'avoir pu contribuer à concrétiser ce beau projet pour la communauté francophone.

Une infirmière praticienne francophone au service de la communauté de Pain Court

L'engagement de l'Entité à accroître la capacité d'offrir des services de santé en français s'est manifesté, en outre, en 2013, par l'appui à l'initiative proposée par le RLISS Érié St. Clair, visant l'embauche d'une infirmière praticienne bilingue pour desservir les francophones de Pain Court.

Grâce à l'affectation d'une infirmière praticienne bilingue dans cette région, c'est le bien-être d'une communauté entière qui est amélioré. Particulièrement chez les aînés qui, grâce à l'abolition de la barrière de la langue, peuvent dorénavant pleinement participer à leur santé, comme le souligne madame Marthe Dumont, coordonnatrice des services de santé en français pour le RLISS Érié St. Clair.

Ce succès démontre l'impact positif des initiatives et dialogues promus à la fois par l'Entité et les coordonnatrices des RLISS pour sensibiliser les fournisseurs à l'importance de valoriser les ressources humaines bilingues dans le domaine de la santé, dont l'impact sur le terrain est prépondérant.

Nous sommes fiers du chemin parcouru en matière d'accessibilité aux soins primaires en français pour la communauté francophone de Pain Court. Avec nos partenaires, nous poursuivons nos efforts auprès des autres fournisseurs afin de promouvoir ces pratiques exemplaires et de les outiller dans le développement de leur capacité en langue française.

Agir en faveur d'une qualité de vie meilleure pour nos aînés francophones

La population francophone sur le territoire de l'Entité est vieillissante. Un phénomène qui s'intensifie avec les années puisque l'âge médian des francophones était de 50,8 ans en 2013, soit près de dix points supérieurs à l'âge médian de la population totale qui était de 40,1 ans.

En outre, les aînés francophones sont moins bilingues et, donc, plus à l'aise lorsqu'ils s'expriment en français. Constat plutôt alarmant si l'on considère la faible proportion, voire l'absence, de services de santé en français destinés aux aînés francophones dans cette grande région.

Or, depuis sa création, l'Entité multiplie les initiatives pour faire connaître les besoins grandissants des aînés francophones sur son territoire. Depuis 2012, par l'entremise de nombreuses rencontres avec ses partenaires et les fournisseurs, elle effectue un travail intensif en faveur de la création de programmes de jour pour les aînés francophones ainsi qu'une aile francophone en maison de soins de longue durée. Bien

que les résultats ne soient pas encore au rendez-vous, la population garde espoir d'aboutir à un dénouement positif.

Par ailleurs, l'Entité a réalisé en 2014 une étude sur les besoins en matière de services et de logement des personnes âgées francophones, qui a clairement démontré qu'il y a actuellement un besoin non comblé dans la région. En effet, sur tout le territoire de l'Entité, il n'y a que la Résidence Richelieu qui, avec 51 unités, peut accueillir les aînés francophones autonomes et semi-autonomes. De plus, il s'agit de la seule région en Ontario qui ne détient pas d'espaces dans des maisons de soins de longue durée avec des services adaptés pour répondre aux besoins des aînés francophones.

Naissance d'un premier programme de services à domicile en français

Une des initiatives marquantes de l'Entité a consisté à réaliser un sociogramme pour déterminer où se trouvent les aînés francophones sur son territoire. Cette enquête a permis de confirmer l'existence d'un périmètre affichant une forte concentration d'aînés francophones à Windsor. Ces résultats ont constitué des arguments solides pour l'appuyer dans ses démarches auprès des fournisseurs en vue d'élaborer des services à domicile destinés aux aînés francophones.

Les démarches de l'Entité, avec l'appui du RLISS Érié St. Clair, ont été récompensées par la création d'un premier programme de services à domicile pour les francophones, qui a vu le jour en janvier 2016. Ce programme est offert à la Résidence Richelieu grâce à un partenariat avec Aide à la vie autonome Sud-Ouest de l'Ontario (*Assisted Living Southwestern Ontario - ALSO*) qui a reconnu les besoins des aînés francophones et s'est mobilisée pour engager des ressources humaines bilingues afin de répondre aux besoins de cette population. Il n'a fallu qu'une semaine au programme pour atteindre sa pleine capacité de bénéficiaires, confirmant à la fois l'étendue des besoins des francophones et le bon investissement d'ALSO, qui, du reste, est sur le point d'étendre le programme.

En outre, il convient de souligner que l'infirmière praticienne du Carrefour francophone vient dorénavant à raison d'une fois par semaine appuyer le personnel d'ALSO pour servir les aînés francophones à la Résidence Richelieu. Une présence qui fait le grand bonheur des aînés francophones qui lui réservent toujours un accueil chaleureux et une journée de travail bien rempli.

Dans l'univers de la santé en français, la persévérance est de mise pour faire évoluer les choses. Il s'agit là d'un volet du mandat de l'Entité : détecter les possibilités et les faire connaître aux partenaires et aux fournisseurs. En chemin, il convient de se féliciter des avancées accomplies, si petites soient-elles, car elles s'inscrivent dans une vision d'avenir beaucoup plus vaste et nous insufflent le courage nécessaire à la poursuite des efforts en ce sens.

D'ailleurs, nous sommes très heureux que ce grand succès figure maintenant comme un modèle, une pratique exemplaire pour inspirer le développement d'initiatives similaires sur le territoire du RLISS Sud-Ouest.

Agir en faveur de la santé des nouveaux arrivants francophones

La portion croissante des nouveaux arrivants francophones dans le Sud-Ouest est à l'origine de la participation grandissante de l'Entité à divers comités visant à faire connaître les obstacles que cette population rencontre à son arrivée pour obtenir des services de santé en français. Dans le Sud-Ouest de la province, plus de 6000 nouveaux arrivants ont le français comme première langue officielle parlée. Ils comptent pour environ 21 % de la population francophone à Windsor et 25 % de la population francophone à London.

L'Entité fait ainsi un effort continu pour sensibiliser les fournisseurs de services afin qu'émerge le réflexe de considérer la composante linguistique en amont de toutes les initiatives et développement de services de santé.

Une clinique multilingue pour nos immigrants francophones

À l'aube de l'accueil de quelque six cents réfugiés syriens dans la région de Windsor-Essex, l'Entité a collaboré avec le RLISS et les fournisseurs, notamment en participant au comité de l'équité en matière de santé pour les nouveaux arrivants et immigrants de Windsor-Essex, pour identifier les services ainsi que les expertises et les capacités linguistiques requises par les professionnels de santé afin de bien répondre aux besoins de cette population. Ainsi, les interventions de l'Entité ont permis aux fournisseurs de comprendre l'importance de prévoir du personnel de langue française dans le développement des services et d'en faire une offre active auprès des nouveaux arrivants.

La clinique multilingue de soins primaires destinée aux immigrants a été inaugurée en mai 2016. Elle est opérée par les Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada (Victorian Order of Nurses of Canada -VON) de la région de Windsor-Essex. Les services de santé y sont offerts principalement en anglais, en français et en arabe, et comprennent, notamment, les soins de santé immédiats, un dépistage médical complet et un soutien en soins primaires provisoire, en plus de faciliter l'aiguillage vers d'autres professionnels de la santé pour les suivis à moyen et long terme.

D'ailleurs, le directeur du développement et des relations extérieures de l'Ordre de Victoria du Canada (Victorian Order of Nurses of Canada -VON), Jon Jewell, reconnaît l'apport important de l'Entité à informer le processus avec des données sur les besoins des francophones et ceux des nouveaux arrivants francophones afin de combler graduellement les déficits existants dans les services en français.

L'Entité se réjouit d'avoir collaboré à cette initiative qui a permis jusqu'à maintenant à 87 nouveaux arrivants, soit plus de 10 % des bénéficiaires de la clinique, d'avoir accès à des services de santé en français, facilitant ainsi leur arrivée et leur intégration dans le Sud-Ouest de l'Ontario.

Agir en faveur d'une amélioration des services de santé mentale en français

Depuis sa création, l'Entité n'a cessé de travailler au développement de l'offre de services de santé mentale en français sur son territoire. Nous avons multiplié les activités de sensibilisation à la dimension linguistique qui est cruciale en santé mentale puisque la langue est l'outil principal de diagnostic. D'où la nécessité d'avoir des ressources humaines bilingues pour répondre aux besoins des francophones.

En 2011, nous faisons déjà des recommandations aux RLISS Érié St. Clair et du Sud-Ouest pour l'élaboration de plans de services de santé en français dans le domaine de la santé mentale par les fournisseurs identifiés. Nous avons également suscité plusieurs discussions avec les bailleurs de fonds et les fournisseurs afin de réfléchir aux solutions pour servir la communauté francophone, dont fait notamment partie le projet d'élaboration d'une plate-forme virtuelle pour les francophones.

Nous continuons de représenter les francophones sur toutes les plates-formes auxquels nous avons accès, de faire connaître leurs besoins en matière de santé mentale et de dépendance, de sensibiliser les décideurs et les fournisseurs sur la nécessité d'intégrer la dimension linguistique en amont du développement de l'offre de programmes et de services à la population.

Un service de télémédecine en santé mentale en français

En 2013, nos efforts ont été récompensés par la mise sur pied d'un service de télémédecine en santé mentale en français offert par Services de toxicomanie de Thames Valley (*Addiction Services Thames Valley – ADSTV*). En effet, avec l'appui du RLISS Sud-Ouest, l'Entité s'était beaucoup investie sur le comité aviseur du projet pour informer le processus, faire connaître les besoins et promouvoir les ressources francophones disponibles pour soutenir la pérennité du projet.

Ce nouveau service permet dorénavant aux francophones d'obtenir des services en santé mentale et dépendances, par l'entremise de consultations en français par téléphone ou par vidéoconférence, en plus d'être aiguillés vers les services et programmes offerts ainsi que vers des professionnels francophones en santé mentale pour assurer une continuité de services au besoin.

La première navigatrice avait souligné combien les clients étaient contents de pouvoir s'exprimer en français sans avoir à chercher leurs mots et sans devoir en faire formellement la demande ».

D'ailleurs, Linda Sibley, la directrice générale de ADSTV salue le soutien que son équipe a obtenu de l'Entité, qui a facilité les liens auprès d'organismes et d'institutions francophones pour soutenir la promotion et la pérennité du service. C'est par l'entremise de ces nouveaux partenariats que l'ADSTV a été en mesure d'attirer des stagiaires bilingues qui sont par la suite devenus des employés, contribuant ainsi à accroître leur capacité pour desservir la communauté francophone.

Des ressources humaines accrues

Par ailleurs, grâce au réseautage de l'Entité, la perspective francophone gagne aussi du terrain au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) de Middlesex qui a accru sa capacité d'offrir des services dans les deux langues à son Centre de crise grâce à l'arrivée de deux travailleurs sociaux bilingues.

De plus, le CAMH de Middlesex a lancé l'initiative bilingue « Reach Out / À l'écoute ». Il s'agit d'une ligne ouverte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 offrant du soutien, de l'information et des services d'intervention en situation de crise à ceux qui vivent avec des défis de santé mentale et/ou de dépendances. Les professionnels font également de l'aiguillage vers les ressources disponibles dans la communauté.

La santé mentale demeure une priorité importante pour nous et nos partenaires. Grâce à notre participation à divers assemblées et comités, nous poursuivons nos efforts pour sensibiliser les fournisseurs à l'importance d'être en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles puisqu'en santé mentale, la langue est fondamentale pour l'établissement d'un bon diagnostic et d'un plan de traitement adapté et sécuritaire.

Agir pour outiller nos communautés francophones en matière de maladie chronique

Vivre avec un diagnostic de maladie chronique et une douleur permanente est malheureusement une réalité pour de nombreux francophones sur notre territoire. Le sondage réalisé par l'Entité a d'ailleurs révélé que près de 40 % des répondants francophones vivent avec un enjeu de santé qui affecte leur quotidien. Les maladies chroniques les plus communes au sein de nos communautés sont l'arthrite, les maladies du cœur et le diabète, des maladies qui ont une influence certaine sur la qualité de vie et le bien-être des personnes affectées.

Le souhait de notre équipe à l'Entité a été d'identifier rapidement des moyens pour soutenir et outiller concrètement notre communauté francophone confrontée à ces défis de santé. Parmi un large éventail d'initiatives que nous avons soutenues au fil des ans, nous sommes particulièrement fiers des multiples ateliers en langue française qui ont été réalisés sur l'ensemble du territoire.

Ces ateliers ont permis de toucher plusieurs centaines de francophones, de les informer et de les sensibiliser sur un nombre varié de sujets, notamment sur la prédominance, l'autogestion des maladies chroniques, la promotion de la vie active et sur la manière de retirer le maximum de son rendez-vous médical.

Une passion qui se poursuit...

Dans le domaine de la santé en français, nous savons mieux que quiconque qu'il ne faut jamais minimiser la pertinence des modestes commencements, mais plutôt célébrer chaque pas réalisé, petit ou grand, parce qu'il contribue à accroître graduellement l'offre de services accessibles pour la communauté francophone.

À plus d'une occasion, nous avons constaté combien chaque rencontre et chaque discussion sont importantes et font une différence. Peu à peu, elles sensibilisent les décideurs et les fournisseurs dans le domaine de la santé, suscitent la réflexion, mettent en évidence des possibilités et renforcent des synergies qui permettent aux services de santé en français de se frayer de nouveaux chemins et de prendre de l'expansion au plus grand bénéfice de la communauté francophone.

L'Entité est particulièrement fière d'être votre ambassadeur pour l'expansion des services de santé en français sur notre territoire depuis six ans. Nous avons investi près de 40 000 heures pour faire progresser la santé en français. Nous sommes heureux du chemin parcouru, des synergies créées avec les partenaires et les fournisseurs qui ont permis d'améliorer l'accessibilité aux services de santé en français dans le Sud-Ouest.

Nous sommes conscients de l'envergure de la mission qui nous incombe dans ce parcours vers l'équité en santé pour la communauté francophone et nous allons continuer d'être à l'affût des occasions de sensibiliser les fournisseurs locaux et de créer de nouveaux partenariats avec eux afin de répondre aux besoins de santé grandissants de notre communauté.

À cet effet, nous allons poursuivre nos efforts afin que les francophones puissent voir croître une variété de services répondant à leurs besoins évolutifs. Nous espérons que, d'ici quelque temps, nos aînés francophones pourront notamment bénéficier de programmes de jour, de soins à domicile accrus et d'une ou plusieurs maisons de soins de longue durée avec des services qui répondent à leurs besoins. L'accès aux soins primaires et de santé mentale demeurera également une grande priorité dans les années à venir. Nous allons continuer de soutenir les initiatives visant la formation, l'attraction, l'intégration ainsi que la rétention de ressources humaines bilingues, et de créer les liens nécessaires entre les fournisseurs et les établissements de formation afin de renforcer le bilinguisme des ressources humaines dans le domaine de la santé sur le territoire de l'Entité 1.