



## Stratégies Gagnantes dans l'ÉSO d'Ottawa Ouest Quatre Rivière: État de Mise en Œuvre (2024-25)

### Aperçu du Projet:

Les Stratégies Gagnantes est un projet lancé en décembre 2023 pour améliorer les services aux clients et patients francophones dans l'est de l'Ontario. Il a été développé en réponse aux recommandations d'un projet de recherche qui a identifié des lacunes et des inégalités dans l'accès aux services en langue française.

Le projet est un partenariat entre l'équipe de santé Enfants avant tout (EAT), le Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario, huit ÉSOs (Archipel, Ottawa, Ottawa West Four Rivers, Grand Fleuve, Frontenac, Lennox and Addington, Lanark, Leeds and Grenville, Ottawa Valley, Hastings Prince Edward). Le projet est rendu possible grâce au financement de la Société Santé en français (SSF) et repose et Santé Canada sur la participation volontaire des organisations.

Les principales étapes franchies à ce jour incluent un cadre d'évaluation, deux webinaires explicatifs du projet bien suivis, l'identification de Champions au sein des organisations de santé, plusieurs opportunités de formation en anglais et en français pour les champions, des auto-évaluations organisationnelles et des plans de travail. EAT et le Réseau continuent de fournir un soutien proactif à la mise en œuvre, à l'intégration et à l'accompagnement des organisations dans leur travail.

### 1. Mesures Contextuelles

Le nombre et la proportion de personnes parlant français dans la population donnent une idée du niveau de besoin et du défi potentiel. Le nombre et la proportion d'organisations déjà désignées ou identifiées en vertu de la Loi sur les services en français représentent une base sur laquelle les Stratégies Gagnantes s'appuient.

|  | OO4R          | Tous les ÉSOs participants |
|--|---------------|----------------------------|
| Population ayant le <b>français</b> comme <b>langue maternelle</b> (en % de la population totale) <sup>1</sup> | 34 155 (7.8%) | 266 435 (13.2%)            |
| Population parlant principalement <b>français à la maison</b> (en % de la population totale) <sup>2</sup>      | 36 150 (8.3%) | 270 965 (13.4%)            |

<sup>1</sup> Comprend les personnes ayant plus d'une langue maternelle. Estimations basées sur le recensement de 2021, pour la population vivant dans les zones géographiques officielles des ÉSOs.

<sup>2</sup> Comprend les personnes parlant plus d'une langue à la maison. Estimations basées sur le recensement de 2021, pour la population vivant dans les zones géographiques officielles des ÉSOs.

|   |    |     |
|---|----|-----|
| Organisations membres y compris celles qui sont membres de plusieurs ÉSO                              | 72 | 407 |
| Organisations membres <b>identifiées ou désignées</b> en vertu de la Loi sur les services en français | 5  | 53  |

## 2. État de Participation au Projet (à partir de mars 2025)

L'engagement, la participation et la planification sont des étapes clés dans la mise en œuvre des Stratégies Gagnantes.

|  | OO4R <sup>3</sup> | Tous les ÉSOs participants <sup>4</sup> |
|--|-------------------|---|
| Organisations membres ayant assisté à un ou aux deux <b>webinaires</b> (en % de tous les partenaires ÉSO) (Exclus participation des ESO et Le Réseau et les organisations qui ne font pas parti d'une ESO) | 17 (24%)          | 78 (19%)                                |
| Organisations membres <b>participant à la formation des SG</b> (en % de tous les partenaires ÉSO) (Exclus participation des ESO et Le Réseau)  | 0 (0%)            | 24 (5%)                                 |
| Organisations membres ayant développé des <b>plans de travail SG</b> (excluant les organisations membres identifiées ou désignées en vertu de la Loi sur les services en français)                         | 1 (%) /65         | 2 (0.6%) /354                           |
| Organisations membres avec des Champions identifiés  | 5 (7%)            | 57(14%)                                 |

### Organisations membres de OO4R participation active<sup>5</sup>

| Organisation                          | Secteur                       | Rencontre en présentielle 18 mars | Participation à un ou + webinaires | Participant au SG |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Soins de Santé Bayshore               | Privé                         | √                                 | √                                  | √                 |
| Soins continus Bruyère                | Soins de longue durée         |                                   | √                                  | √                 |
| Carefor Health and Community Services | Centre de santé communautaire | √                                 | √                                  | √                 |

<sup>3</sup> Inclut les organisations qui sont également membres d'autres ÉSOs participants.

<sup>4</sup> Les organisations membres de plusieurs ÉSOs sont comptées une fois dans cette colonne.

<sup>5</sup> Les organisations membres qui ont complété au moins une action des stratégies gagnantes soit d'identifier un Champion, compléter l'auto-évaluation organisationnelle, participer à la formation des Champions ou développer un plan de travail.

| Organisation   | Secteur                            | Rencontre en<br>présentielle<br>18 mars | Participation<br>à un ou +<br>webinaires | Participant<br>au SG |
|--|------------------------------------|---|--|----------------------|
| Children's Mental Health of Leeds and Grenville          | Santé mentale et dépendance        |   | √  | √                    |
| CommuniCare Therapy                                      | Centre de santé communautaire      |   |  | √                    |
| J.W. MacIntosh Community Support Services                | Centre de santé communautaire      |   | √  | √                    |
| Kemptville District Hospital                             | Hôpital                            |   | √  |                      |
| La Maison de soins palliatifs d'Ottawa                   | Soins de longue durée              |   | √  |                      |
| Leeds, Grenville and Lanark District Health Unit         | Santé Publique                     |   | √  | √                    |
| Royal Ottawa Health Care Group                           | Hôpital                            | √                                       |  |                      |
| Centre de ressources communautaire d'Ottawa ouest        | Services sociaux et communautaires |   |  | √                    |
| Centre Phoenix   | Santé mentale et dépendance        |   | √  | √                    |
| Santé Publique Ottawa                                    | Santé Publique                     | √                                       | √  |                      |
| Parents Lifelines of Eastern Ontario (PLEO)              | Soutien familial par les pairs     | √                                       | √  |                      |
| Pathways Alcohol & Drug Treatment Services Inc.          | Santé mentale et dépendance        |   | √  | √                    |
| Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway        | Centre de santé communautaire      |   | √  |                      |
| Queensway Carleton Hospital                              | Hôpital                            | √                                       | √  |                      |
| La Société de la démence d'Ottawa et du comté de Renfrew | Santé mentale et dépendance        | √                                       | √  |                      |

| Organisation                             | Secteur                            | Rencontre en présentielle 18 mars | Participation à un ou + webinaires | Participant au SG |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------|
| Rideauwood Addiction and Family Services | Santé mentale et dépendance        |                                   | √                                  | √                 |
| Renfrew County and District Health Unit  | Santé Publique                     |                                   | √                                  |                   |
| Saint Elizabeth Health Care              | Privé                              |                                   | √                                  | √                 |
| Seniors' Community Services              | Services sociaux et communautaires |                                   |                                    | √                 |
| Ottawa Valley Family Health Team         | Soins primaires                    |                                   | √                                  |                   |
| Western Ottawa Community Resource Centre | Services sociaux et communautaires |                                   | √                                  |                   |

### État de Mise en Œuvre de Base des Stratégies Gagnantes (à partir de mars 2025)

Les indicateurs suivants sont dérivés de l'enquête d'auto-évaluation. Étant donné qu'une petite proportion d'organisations a choisi de compléter l'enquête, leurs réponses peuvent ne pas être représentatives. Les indicateurs ont été choisis pour s'aligner avec les 6 stratégies (identification des Champions, formation à l'offre active, identification de la compétence linguistique du personnel, identification des clients francophones, appariement des clients avec le personnel francophone, orientation des clients francophones).

|  | OO4R    | Tous les ÉSOs participants |
|--|---------|----------------------------|
| Nombre d'organisations membres ayant complété des <b>auto-évaluations</b>                      | 10      | 38                         |
| Membres fournissant une formation sur l'offre active à leur personnel                          | 2 (20%) | 10 (26%)                   |
| Membres mesurant la compétence linguistique en français de leur personnel                      | 3 (30%) | 21 (55%)                   |
| Membres ayant un répertoire à jour des compétences linguistiques en français de leurs employés | 3 (30%) | 17 (45%)                   |

|   |            |          |
|---|------------|----------|
| Membres ayant des mécanismes pour s'assurer que le personnel francophone est facilement identifiable par les clients <sup>6</sup>                                   | 1<br>(10%) | 9 (24%)  |
| Membres qui questionnent les clients sur leur langue maternelle et/ou sur la langue dans laquelle ils sont le plus à l'aise de recevoir leurs services <sup>7</sup> | 8<br>(80%) | 31 (82%) |
| Membres dont les dossiers patients/clients incluent la préférence linguistique <sup>8</sup>   | 7<br>(70%) | 20 (53%) |
| Membres qui jumellent leurs clients francophones avec leurs personnels qui ont des compétences linguistiques en français <sup>9</sup>                               | 6<br>(60%) | 31 (88%) |
| Membres au courant de prestataires similaires dans leur région offrant des services en français   | 3<br>(30%) | 19 (50%) |
| Membres qui réfèrent à un autre prestataire offrant le même service en français   | 5<br>(50%) | 10 (26%) |
| Membres qui ont développés des ententes formelles de référence vers une autre organisation  | 0 (0%)     | 5 (13%)  |

## Conclusion et prochaines étapes

Stratégies Gagnantes a été lancé il y a 15 mois. En collaboration avec ses partenaires ÉSOs, nous avons engagé, influencé et soutenu de nombreux prestataires de services de santé pour améliorer leur offre active de services en français. Il reste encore beaucoup de travail à faire en 2025-26, incluant:

1. Élargir les partenariats : Augmenter le nombre de partenaires impliqués dans l'initiative.
2. Soutenir le développement : Aider tous les partenaires à développer ou améliorer leurs plans pour améliorer l'accès aux services en langue française.

<sup>6</sup> Les éléments suivants ont été considérés comme « facilement identifiables » : les cartes d'identité « Je parle français », « Bonjour » ou similaires et/ou le fait que tout le personnel parle/écrit le français. Les éléments suivants n'ont pas été considérés comme « facilement identifiables » : signatures électroniques bilingues, messages vocaux bilingues, cliniciens s'identifiant eux-mêmes ou parlant français lorsque les clients s'identifient comme francophones ou ont besoin de français.

<sup>7</sup> Les organisations qui ont simplement déclaré que les patients « s'identifient comme francophones » sans préciser de mécanisme ont été exclues.

<sup>8</sup> Seules les organisations documentant activement la préférence linguistique dans les dossiers des patients ont été incluses. Les organisations qui ont simplement déclaré que leur message d'accueil était rédigé dans les deux langues n'ont pas été prises en compte.

<sup>9</sup> Il s'agit de toutes les organisations qui jumellent leurs clients avec du personnel francophone, que ce soit de manière fréquente ou non.



3. Mise en œuvre : Assurer la mise en œuvre efficace de ces plans en utilisant les Stratégies Gagnantes.
4. Évaluation : Évaluer le processus et l'impact du programme Stratégies Gagnantes afin d'identifier les domaines à améliorer et de soutenir le développement de la stratégie future.

C'est grâce à la collaboration continue avec Enfant avant tout, les huit ÉSOs (Archipel, Ottawa, Ottawa West Four Rivers, Grand Fleuve, Frontenac, Lennox and Addington, Lanark, Leeds and Grenville, Ottawa Valley, Hastings Prince Edward) et leurs partenaires que nous pouvons collectivement améliorer l'accès équitable aux services en langue française pour notre population francophone.