

Politique sur les services en français

Portefeuille Transformation, stratégies et participation

Service Participation communautaire

Numéro de version 3,2

Date de publication Le 5 septembre 2025

Date d'entrée en vigueur Le 1er septembre 2022

La présente politique provinciale a préséance sur toutes les politiques locales qui dirigent des activités énoncées dans la présente politique. Suivant les processus locaux, il faut archiver et maintenir toutes les politiques locales qui ont été remplacées.

Même s'il est encore impossible de normaliser les différentes procédures locales liées à la présente politique suivant une approche provinciale, la procédure locale tiendra compte de ces différences.

Définitions

Terme	Définition
Offre active	L'offre active consiste à offrir des services en français aux patients et aux familles dès le premier contact et tout au long de leur cheminement au sein du système de santé. Il revient à Santé à domicile Ontario et à ses organismes fournisseurs de services sous contrat d'offrir activement des services en français, plutôt que d'attendre que le patient ou la patiente, le membre de la famille, le soignant ou le partenaire des soins de santé en fasse la demande. L'offre active de services de santé en français est une offre régulière et permanente de services aux francophones. Elle respecte le principe d'équité, vise la prestation de services dont la qualité est comparable à celle des services offerts en anglais, est adaptée aux priorités et aux besoins linguistiques et culturels des francophones, et constitue un facteur important dans leur sécurité.
Poste désigné bilingue	Il s'agit de postes qui doivent être occupés par des employés ayant les compétences linguistiques en français nécessaires pour servir

Terme	Définition
	notre population francophone et assurer la continuité des services. Chaque poste désigné bilingue exige un niveau particulier de compétences linguistiques écrites ou orales en français, ou les deux, selon le poste, le profil linguistique de la communauté et le niveau d'interaction avec les patients, les membres de la famille et le public.
Région désignée	En 1986, la <i>Loi sur les services en français</i> a désigné des régions (26 régions au total en 2022) où les organismes gouvernementaux doivent offrir des services en français. Environ 80 pour cent de la population franco-ontarienne vit dans une région désignée. Pour qu'une région obtienne la désignation, il faut généralement que les francophones représentent au moins 10 pour cent de sa population. Dans les centres urbains, la population francophone doit généralement compter au moins 5 000 habitants.
Francophone	Désigne toute personne dont la langue maternelle est le français ainsi que toute personne qui a pour langue maternelle ni le français ni l'anglais, mais qui a une bonne connaissance du français et le parle à la maison.
Haute direction	Comprend la directrice générale, les chefs, les vice-présidents et les directeurs de Santé à domicile Ontario.
Organisme fournisseur de services	Ces organismes comprennent les fournisseurs de services retenus sous contrat par Santé à domicile Ontario pour fournir des soins à domicile et en milieu communautaire aux patients.
Personnel interne de Santé à domicile Ontario	Désigne les personnes embauchées directement par Santé à domicile Ontario pour fournir des services de première ligne aux patients et peut comprendre, sans s'y limiter, des coordonnateurs de soins, des adjoints à la coordination des soins, des thérapeutes, des infirmières et des infirmières praticiennes.
Langue officielle préférée	Désigne la langue dans laquelle le patient ou la patiente se sent le plus à l'aise de recevoir des services de soins à domicile et en milieu communautaire. Il est très important que la personne puisse utiliser

Terme	Définition
	la langue officielle de son choix pour pouvoir bien communiquer avec son fournisseur de soins de santé, comprendre les services qui lui sont fournis (notamment les instructions concernant ses soins) et donner un consentement éclairé.

Objet

La politique provinciale sur les services en français vise à garantir que Santé à domicile Ontario s'acquitte pleinement de l'obligation qui lui est imposée d'offrir activement ses services dans les deux langues officielles en tant que société de la Couronne et en vertu de la *Loi sur les services en français*, de l'article 29.1 du Règlement de l'Ontario 187/22 pris en application de la *Loi de 2019 sur les soins interconnectés* et du Règlement de l'Ontario sur l'offre active de services en français. Santé à domicile Ontario reconnaît que la langue et la culture jouent un rôle essentiel dans la prestation de services de santé. Pour réaliser sa vision d'assurer la santé des gens et des communautés, l'organisme doit garantir l'accès à des services de santé de haute qualité en français. La présente politique s'appuie sur une approche uniforme, inclusive et équitable pour assurer la prestation de services en français aux patients, aux familles et aux soignants francophones partout en Ontario.

Portée

La présente politique s'applique aux employés de Santé à domicile Ontario, aux membres du conseil d'administration, aux étudiants, aux bénévoles, aux conseillers des patients et des familles ainsi qu'aux organismes fournisseurs de services sous contrat, comme il est précisé dans le document.

Politique

Fidèle à son engagement à l'égard de l'offre active, Santé à domicile Ontario s'emploie à assurer une prestation efficace des services aux patients, aux familles et aux soignants francophones.

Procédure

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
Gouvernance	Le conseil d'administration est conscient que Santé à domicile Ontario a des obligations dont il doit s'acquitter pleinement en tant que société de la Couronne en vertu de la <i>Loi sur les services en français</i> , et il l'appuie dans ses efforts pour s'acquitter de ces obligations. Tous les ans, le conseil d'administration reçoit un rapport sur la mise en œuvre des services de santé en français au sein de Santé à domicile Ontario. Le conseil d'administration

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	joue un rôle important dans la communication des attentes à l'ensemble de l'organisme et assure la responsabilisation à l'égard de tous les paramètres de la présente politique. Bien que les membres du conseil d'administration soient nommés par l'entremise du Secrétariat des nominations, des efforts sont déployés pour recruter des francophones pour siéger au conseil d'administration afin de refléter le pourcentage de la population ontarienne qui se déclare francophone.
Leadership	Les dirigeants qui sont francophones et qui parlent le français (niveau de gestionnaire et niveaux supérieurs) offrent des compétences linguistiques qui permettent d'assurer l'élaboration de politiques et de procédures sur les services en français ainsi que leur respect au sein de l'organisme. Des efforts raisonnables sont déployés pour faire en sorte que les dirigeants qui parlent le français reflètent le pourcentage de la population qui se déclare francophone dans chacune des régions servies par Santé à domicile Ontario.
Production de rapports	Le rapport annuel sur les services de santé en français, dont la coordination est assurée dans la province par la directrice, Participation communautaire, est préparé à partir de la base de données sur les services de santé en français du ministère de la Santé. Le rapport est présenté annuellement au conseil d'administration. Un rapport annuel sur les services en français est aussi préparé pour le ministère des Affaires francophones, sous la coordination de la directrice, Participation communautaire. Tous les ans, les organismes fournisseurs de services sous contrat font rapport sur leur conformité aux exigences en matière de prestation de services en français au moyen du modèle de production de rapports annuels des fournisseurs de services. Les progrès réalisés au chapitre des engagements pris à l'égard des services en français sont présentés comme priorité dans le plan d'activités annuel.
Planification	Santé à domicile Ontario travaille avec les entités de planification des services de santé en français pour intégrer la perspective des services en

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	français dans les processus, les structures et les programmes du système de santé qui relèvent du mandat de l'organisme. Le plan d'activités annuel définit les axes de la prestation des services en français et décrit les travaux prévus pour l'année à venir. Les rapports annuels sur les services en français sont envoyés au Bureau des services en français du ministère de la Santé à partir de la base de données sur les services de santé en français. Les rapports produits sont transmis au Comité provincial sur les services en français pour qu'il les examine et formule des recommandations, de même qu'à l'équipe de la haute direction et au conseil d'administration.
Services aux patients	Santé à domicile Ontario a l'obligation de pratiquer l'offre active lorsque les gens appellent pour obtenir de l'information sur les services aux patients ou sur la façon d'y être dirigés. En pratiquant l'offre active dès le premier contact et à chaque étape du parcours du patient ou de la patiente, l'employé assume la responsabilité de déterminer la langue officielle de choix du patient ou de la patiente, de l'appelant ou du membre du public qui demande des renseignements sur les services. L'offre active signifie que l'employé a la responsabilité de signaler que les services sont offerts en français et en anglais ainsi que de déterminer, de demander et de confirmer la préférence linguistique du patient ou de la patiente, de sorte qu'il n'incombe pas au patient ou à la patiente de demander l'accès aux services dans l'une ou l'autre langue officielle. Lorsqu'une personne indique qu'elle préfère être servie en français, sa préférence est consignée dans le système de gestion des renseignements sur la santé des patients (CHRIS) afin que toutes les communications subséquentes continuent de se faire en français. Cela permet aussi de veiller à ce que toute information destinée au patient ou à la patiente, y compris son plan de soins, lui soit fournie en français. Santé à domicile Ontario veille à ce que les paramètres du système CHRIS consignent la langue maternelle ainsi que les préférences en matière de communication orale et écrite des

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
Accès à des employés de Santé à domicile Ontario qui parlent le français	patients, des mandataires spéciaux ou des personnes-ressources principales (le cas échéant). Une fois que l'on a déterminé que la langue de service privilégiée d'un patient ou d'une patiente est le français, un membre du personnel en mesure d'offrir des services en français est chargé du dossier. D'autres employés locaux bilingues ou francophones de Santé à domicile Ontario dans les régions servies par l'organisme peuvent aussi aider à fournir les soins, au besoin. Lorsque Santé à domicile Ontario est le fournisseur de soins et l'employeur direct, dans le cas par exemple des soins infirmiers en santé mentale et en toxicomanie, des télésoins infirmiers à domicile, des soins infirmiers d'intervention rapide, des services d'infirmières praticiennes et des services de thérapie, il lui incombe de s'assurer qu'un certain nombre de postes sont désignés bilingues en fonction du pourcentage relatif de francophones dans la communauté ou la région.
Organismes fournisseurs de services retenus sous contrat	Les fournisseurs de services doivent pratiquer l'offre active et désigner des employés qui parlent le français pour fournir des soins. Les exigences relatives à la prestation de services en français et à la présentation de rapports sur le rendement sont décrites dans les contrats des organismes fournisseurs de services.
Communications	Santé à domicile Ontario doit s'assurer que les documents à l'intention du public et des patients sont offerts dans les deux langues officielles. Cela comprend ce qui suit, sans s'y limiter : • Demandes présentées à la réception • Messages automatisés ou messages vocaux, au besoin dans les régions désignées • Documents d'identité visuelle et documents destinés au public, notamment les suivants : signalisation, présentoirs, affiches, bannières, communiqués de presse, brochures, sites Web locaux et provinciaux et autres documents publiés, dont le matériel promotionnel et les plateformes de médias sociaux • Documents d'information pour les patients, comme la Déclaration des droits des patients, les livrets d'accueil des patients, les documents remis aux patients, les cartes de remerciements, les cartes de condoléances et autres documents à l'intention des patients

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	• Affichages de postes et documents de promotion des affichages de postes pour tout poste désigné bilingue et autres postes où cela est faisable sur le plan opérationnel • Notes de service à l'intention des partenaires du système de santé (à moins qu'il s'agisse d'une urgence – dans un tel cas le français peut être publié ultérieurement) • Documents de planification des soins et de congé des soins Santé à domicile Ontario répondra automatiquement en français à toute correspondance, notamment les messages vocaux, les courriels et les lettres, que les patients, les familles, les soignants, les partenaires du système de santé, les députés provinciaux et les médias lui envoient en français. Santé à domicile Ontario offre un service central de traduction de l'anglais au français, et vice-versa, des documents destinés au public. Vous pouvez soumettre une demande à Translation.Services@ontariohealthathome.ca
Relations avec les patients	Le personnel de Santé à domicile Ontario traite les plaintes liées tout particulièrement à l'obtention de services en français. Si le personnel ne peut régler ces plaintes, le processus local d'acheminement des plaintes est suivi. Veuillez consulter votre politique locale concernant les plaintes et les appels. Les patients qui ont signalé leur préférence linguistique et qui n'ont pas été servis en français peuvent déposer une plainte auprès de leur coordonnateur ou coordonnatrice de soins en suivant le processus formel concernant les plaintes, les appels et les commentaires, qui est décrit en détail dans le site Web de Santé à domicile Ontario, ou par l'entremise du commissaire aux services en français du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario au 1 866 246-5262 ou au 416 847-1515.
Expérience des patients	Des sondages sur l'expérience des patients tels que l'évaluation de l'expérience des patients et des soignants et le sondage Voices sont réalisés en français auprès des patients, des familles et des soignants francophones et comprennent une évaluation de la satisfaction des patients à l'égard de la prestation des services en français.

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
Participation communautaire	Le personnel de Santé à domicile Ontario tient compte des perspectives et des réalités culturelles des francophones, répond aux besoins de ces derniers et s'engage à assurer leur contribution aux activités de participation communautaire. Santé à domicile Ontario s'engage aussi à traduire les documents et à permettre aux francophones de communiquer dans leur langue lorsqu'ils participent aux activités. Le personnel de Santé à domicile Ontario collabore aussi avec les entités de planification des services de santé en français pour s'assurer que l'organisme répond aux besoins des francophones dans nos communautés.
Analytiques des affaires	Les bases de données et les plateformes utilisées par le personnel de Santé à domicile Ontario permettront de consigner et de transmettre des renseignements sur les patients francophones. Tous les indicateurs de données devraient pouvoir être repérés selon la préférence linguistique. Ces données seront intégrées aux rapports.
Responsabilités du personnel	Tous les employés de Santé à domicile Ontario doivent : • recevoir une orientation sur les obligations dont ils doivent s'acquitter conformément à la <i>Loi sur les services en français</i>, à la <i>Loi de 2019 sur les soins interconnectés</i> et aux règlements connexes, ainsi qu'aux règlements sur l'offre active de services en français, et démontrer une bonne connaissance des rôles et des responsabilités de Santé à domicile Ontario au regard de la prestation de services en français • suivre la formation concernant la Politique sur les services en français de l'Ontario et l'offre active ainsi que les cours de recyclage qui leur sont assignés dans les systèmes de gestion de l'apprentissage • appliquer et promouvoir les principes de l'offre active dans l'ensemble du système de soins de santé • respecter la langue de correspondance du public, des patients, des familles et des soignants en s'assurant que Santé à domicile Ontario répond en français à toute communication reçue dans cette langue et dans les mêmes délais que ceux de la communication en anglais
Formation sur l'offre active	Tous les employés, y compris les personnes nouvellement embauchées, doivent suivre et compléter la formation sur l'offre active. Le programme de formation est offert au moyen d'une plateforme externe pour l'apprentissage en ligne (formationoffreactive.ca), qui est administrée par le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario. La formation souligne

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	l'importance des compétences linguistiques et culturelles pour assurer aux patients des expériences et des résultats positifs en matière de soins. Alors que tous les employés doivent suivre les trois premiers modules, les gestionnaires et les équipes des ressources humaines doivent suivre trois modules supplémentaires.
Orientation et transmission de renseignements à jour	Au besoin, la directrice, Participation communautaire, assure une formation continue au personnel de Santé à domicile Ontario afin qu'il soit au courant des changements législatifs, des nouveaux processus et des projets liés aux services en français.
Acquisition de compétences linguistiques	Santé à domicile Ontario encourage les employés à acquérir des compétences linguistiques en français. Selon le rôle et les fonctions, la pertinence d'une formation linguistique, les besoins de l'organisme et le budget, une formation linguistique en français peut être offerte au personnel. Les employés intéressés à acquérir des compétences en français sont invités à consulter leur gestionnaire.
Ressources humaines et dotation en personnel	Le service des ressources humaines met davantage l'accent sur le recrutement, la formation et le perfectionnement d'une main-d'œuvre francophone et bilingue. Identification du personnel francophone et bilingue En collaboration avec la direction des services aux patients, le service des ressources humaines détermine les rôles au sein de l'organisme qui doivent être désignés bilingues ainsi que le niveau de compétences requis pour chaque rôle. Les exigences établies pour les postes désignés bilingues sont réévaluées à mesure que des postes deviennent vacants ou lorsqu'un nouveau poste est créé. Les gestionnaires des services aux patients et le service des ressources humaines évaluent le besoin de postes désignés bilingues en fonction de multiples facteurs, dont les besoins opérationnels, les régions désignées, la population francophone, le volume de cas et la capacité générale de l'équipe de répondre aux exigences linguistiques bilingues des patients, des familles, des soignants et du public.

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	Le service des ressources humaines remet au personnel des services aux patients et tient à jour un répertoire des employés francophones et bilingues pouvant servir les patients, familles, soignants ou membres du public qui désirent recevoir des services en français. Recrutement Pour assurer une main-d'œuvre bilingue, nous tâcherons d'afficher en français et en anglais tout poste désigné bilingue et autres postes lorsque cela est faisable sur le plan opérationnel. Les exigences linguistiques seront précisées pour tous les postes affichés ou annoncés. Pour les avis de postes désignés bilingues à pourvoir, le bilinguisme est une exigence. Dans certains cas, lorsqu'il ne s'agit pas d'un poste désigné bilingue, le bilinguisme peut être un atout. Il faudra peut-être cibler les efforts de recrutement afin d'attirer les meilleurs candidats francophones aux postes désignés bilingues. Le service des ressources humaines détermine et mobilise les ressources francophones locales et régionales requises pour optimiser le recrutement ciblé. Évaluation et sélection des candidats aux postes désignés bilingues Le recrutement de candidats aux postes désignés bilingues comporte trois mesures visant à déterminer les compétences linguistiques en français : la présélection, l'entrevue et l'évaluation des compétences linguistiques. • Les candidats sont interviewés dans le cadre du processus de sélection. Le personnel des ressources humaines qui donne les entrevues communiquera en français avec les candidats aux postes désignés bilingues afin d'évaluer de façon informelle leur niveau de compréhension et leur capacité à s'exprimer oralement. • Le personnel des ressources humaines s'assure que les comités de sélection pour les postes désignés bilingues incluent au moins une personne bilingue et que lors des entrevues, on pose des questions en français afin d'évaluer le

RESPONSABLES	MESURES À PRENDRE
	niveau de compréhension et les capacités à s'exprimer oralement. Les évaluations informelles effectuées au téléphone et lors de l'entrevue permettent de déterminer si le candidat ou la candidate possède les compétences linguistiques nécessaires en français pour passer à l'étape de l'évaluation des compétences linguistiques. Le service des ressources humaines se charge de fixer la date officielle de l'évaluation des compétences linguistiques avant de soumettre l'offre d'emploi.
Comités des services en français	Le Comité provincial des services en français favorise l'adoption d'une approche uniforme, inclusive et équitable au regard de la prestation de services en français, permettant ainsi de répondre aux besoins des patients, des familles et des soignants francophones partout en Ontario. Certes, le comité provincial des services en français veille au respect collectif de la <i>Loi sur les services en français</i>, des règlements pris en application de la <i>Loi de 2019 sur les soins interconnectés</i> et des règlements sur l'offre active des services en français. Il offre ainsi une occasion d'améliorer les pratiques exemplaires par l'échange de connaissances entre tous les organismes qui se regroupent pour former Santé à domicile Ontario. Les groupes de travail et les comités des services en français locaux concentrent leurs efforts sur l'exécution des exigences énoncées dans la politique provinciale sur les services en français.
Culture inclusive et services en français pour le personnel de Santé à domicile Ontario	L'anglais est la langue des affaires à Santé à domicile Ontario. Toutefois, l'organisme s'engage à assurer – et favorise – une culture d'inclusivité et encourage l'interaction dans les deux langues officielles. Les employés peuvent demander l'accès à des renseignements sur le régime de retraite, les avantages sociaux et les programmes d'aide aux employés dans les deux langues officielles.
Fournitures et équipement	Le personnel dispose des fournitures et de l'équipement nécessaires pour assurer la prestation de services en français de qualité. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des claviers, des logiciels, des dictionnaires et des documents de référence français.

Dossier de contrôle du document

Historique des versions

Numéro de version	Date de publication	Description
3,2	Le 5 septembre 2025	Mise à jour des coordonnées du commissaire aux services en français du Bureau de l’Ombudsman de l’Ontario
3,1	Le 26 juin 2025	Adoption du nom Santé à domicile Ontario (La politique fait l’objet d’un examen à compter du 20 juin 2025.)
3,0	Le 29 janvier 2024	Politique révisée
2,0	Le 15 septembre 2022	Version finale
1,9	Le 8 août 2022	Ébauche finale

enter review interval i.e. “one year”.

Références, documents connexes et ressources externes

[Loi sur les services en français et Règlement 407/94 – Services de santé en français – Programmes ministériels – Information pour le public – ministère de la Santé et des Soins de longue durée \(gov.on.ca\)](#)

[Carte des régions désignées FR \(ontario.ca\)](#)

[Prestation de services en français pour le compte d’organismes gouvernementaux \(Règlement 284/11\) – Services de santé en français – Programmes ministériels – Information pour le public – ministère de la Santé et des Soins de longue durée](#)

Click or tap here to enter text.

Nom de l’auteur et du propriétaire du document et signature de la personne qui l’a approuvé

Nom de l’auteur et du propriétaire

Auteur ou propriétaire	Nom	Poste
Comité directeur de la réglementation, le 17 août 2022		

Signature de la personne qui a approuvé la politique

Nom	Poste	Signature	Date
	Équipe de la haute direction		Le 29 janvier 2024
	Équipe de la haute direction		Le 13 septembre 2022