

Portrait des services de santé en français en Ontario

Présenté au

Comité sénatorial permanent des langues officielles

par le

ministère de la Santé
Gouvernement de l'Ontario

Table des matières

Introduction	3
Profile – Les francophones en Ontario	3
Contexte	4
• Cadre législatif	4
• Responsabilité concernant les Services en français	5
Défis des SEF	5
Stratégie pour les services en français (SEF)	6
Domaines spécifiques d'intérêt du Comité	7
• Inclusion des clauses linguistiques dans les transferts fédéraux en matière de santé	7
• Soins de longue durée et soins à domicile	8
• Comment développer l'offre de professionnels de la santé des minorités linguistiques officielles	12
• Télémédecine et utilisation des nouvelles technologies dans le secteur de la santé	13

Introduction

Le gouvernement de l'Ontario a le plaisir de présenter le présent mémoire au Comité sénatorial permanent des langues officielles (le Comité).

Dans le document intitulé « L'offre de services de santé en français en contexte linguistique minoritaire », on précise le désir du Comité de saisir les points de vue du ministère de la Santé sur l'amélioration de la capacité des Ontariens d'avoir accès aux services de santé dans la langue officielle de leur choix.

Le Comité souhaite également obtenir un éclairage sur la façon dont le gouvernement fédéral peut plus efficacement aider les provinces et les territoires à atteindre cet objectif. Le gouvernement de l'Ontario a le plaisir d'offrir un certain contexte sur les Services en français (SEF), des renseignements sur le cadre législatif appuyant les SEF en Ontario, les mécanismes de responsabilisation pour les SEF et le plan stratégique des SEF, les défis à relever pour fournir les SEF et les réponses détaillées concernant plusieurs des domaines spécifiques dégagés par le Comité comme étant d'un intérêt particulier, par exemple :

1. l'inclusion de clauses en français dans les transferts fédéraux en matière de santé;
2. les soins de longue durée et les soins à domicile dans sa propre langue;
3. Comment développer l'offre des professionnels de la santé des minorités linguistiques officielles;
4. la télémédecine et l'utilisation des nouvelles technologies dans le secteur de la santé, y compris les défis linguistiques connexes.

Pour plus de clarté, les renvois du document sur le contexte de l'étude à « minorité de langue officielle », « langue de la minorité », « dans sa propre langue », « communautés minoritaires de langue officielle » et « dans la langue de son choix » sont interprétés comme ayant trait aux francophones et à la langue française en Ontario.

Profile – Les francophones en Ontario

- L'Ontario compte **652 540 francophones**, soit **4,6 %** de la population ontarienne. Précisons que **16,4 %** des francophones en Ontario sont nés à l'extérieur du Canada.
- La **population** francophone **devrait augmenter de 5,9 %** entre les recensements de 2016 et de 2028.
- Ajoutons que **27** régions sont désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSEF) aux fins des services en français du gouvernement. La région désignée la plus récemment est Sarnia (désignation en décembre 2021 – entrée en vigueur en 2024). Ajoutons que **80 %** des Franco-Ontariens vivent dans ces régions.

- D'après les données du ministère des Affaires francophones (MAFO), approximativement **39,5 %** des francophones ont un accès limité aux services de santé essentiels en français.

Contexte

Cadre législatif

Les obligations du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée concernant les services de santé en français (SSEF) sont consignées dans :

- **La Loi sur les services en français (LSEF)**

La Loi sur les services en français, L.R.O. 1990 (LSEF) établit le droit de recevoir des services en français des bureaux et organismes centraux du gouvernement de l'Ontario, ainsi que des bureaux du gouvernement et des agences des régions désignées.

Il y a cinq règlements relevant de la LSF :

- Règl. de l'Ont. 544/22 : Offre active de services en français – Mesures prescrites
- Règl. de l'Ont. 284/11 : Prestation de services en français pour le compte d'organismes gouvernementaux
- Règl. de l'Ont. 407/94 : Désignation de régions additionnelles
- Règl. de l'Ont. 398/93 : Désignation d'organismes offrant des services publics
- Règl. de l'Ont. 671/92 : Exemptions

- **La Loi pour des soins interconnectés**

La Loi de 2019 pour des soins interconnectés comprend les obligations sur les Services en français (SEF) et comprend le Règl. de l'Ont. 211/21 : Participation de la communauté francophone en application de l'article 44 de la Loi.

- **La Loi sur les soins de santé pour la population**

La Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population, L.O. 2019, reconnaît le rôle des populations francophones en Ontario et respecte les exigences de la LSEF en ce qui a trait à la planification, la conception, l'exécution et l'évaluation des services de soins de santé pour les communautés francophones de l'Ontario.

- **La Loi sur le redressement des soins de longue durée**

La Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD) et le Règl. de l'Ont. 246/22 (Règlement) fixent les exigences guidant le fonctionnement des foyers de soins de longue durée.

Responsabilité concernant les Services en français

Plusieurs entités et mécanismes appuient le ministère pour assurer la responsabilité pour les Services en français, notamment :

Santé Ontario : Santé Ontario est responsable de l'administration et de la supervision du réseau des soins de santé de l'Ontario, y compris des Services en français.

Entités de planification des services de santé en français (« Entités ») : Les Entités collaborent avec les communautés francophones pour comprendre leurs besoins et fournir des conseils à Santé Ontario sur la façon d'améliorer l'accès aux services de santé en français.

Bureau des Services en français (BSF) : Le BSF du ministère de la Santé offre soutien et conseils aux équipes du ministère pour les aider à comprendre et à respecter leurs obligations en vertu de la LSEF et d'autres mesures législatives.

Base de données sur les services de santé en français (BDSSF) : Les fournisseurs de service de santé subventionnés par Santé Ontario font annuellement rapport sur les Services de santé en français par l'intermédiaire de la BDSSF.

Rapports sur les SEF : Les ministères et organismes du gouvernement de l'Ontario qui fournissent des services en leur nom font rapport sur les SEF chaque année au ministère des Affaires francophones.

Rapport sur les désignations : Aux trois ans, les organismes désignés en vertu de la LSEF font également rapport au ministère des Affaires francophones sur le maintien de leur conformité aux exigences de désignation.

Rétroaction des intervenants : Le ministère de la Santé collabore régulièrement avec les parties-prenantes, notamment les organisations communautaires, le Conseil consultatif des services de santé en français du ministère et le commissaire aux services en français (SEF). Le commissaire aux SEF et l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) publient des rapports annuels et spéciaux pouvant comporter des recommandations sur les SEF à l'intention du ministère de la Santé.

Défis des SEF

Certains intervenants clés de l'Ontario, notamment l'AFO, Santé Ontario et le commissaire aux SEF ont mis en évidence des difficultés analogues dans leurs rapports concernant la prestation des SSEF en Ontario. Parmi ces difficultés, mentionnons :

- **Manque de données sur les francophones** : Le ministère de la Santé n'a pas actuellement suffisamment de données sur les francophones et la demande de services en français dans le système de santé. Ce manque de données fait qu'il est difficile de prendre des décisions fondées sur les données probantes.

- **Répartition inégale des professionnels de la santé francophones :** Le nombre de professionnels de la santé parlant français est limité dans certaines collectivités, ce qui peut faire que les francophones ont de la difficulté à avoir accès à des services en français. De plus, le nombre de professionnels de la santé parlant français n'est pas uniformément réparti dans l'ensemble de l'Ontario, de sorte qu'il est plus difficile de fournir des SEF dans certaines régions de la province que dans d'autres. Dans certaines régions, tous les Ontariens ont de la difficulté à avoir accès aux soins dont ils ont besoin près de chez eux.
- **Communications :** Il se peut que des francophones ne soient pas au courant qu'il y a des services de santé en français à leur disposition ou qu'ils aient de la difficulté à obtenir de l'information sur ces services. L'absence de communications en français des agences locales de santé publique (ALSP) au cours de la pandémie a été relevée par le commissaire aux services en français comme exemple de lacunes dans les communications en français.
- **Renvois et navigation dans le système :** Les fournisseurs de service qui ne peuvent offrir des services en français n'aiguillent pas assez souvent leurs patients vers d'autres fournisseurs proches offrant des services en français. Certains fournisseurs de services ne sont peut-être au courant qu'on offre des SSEF dans les environs et, dans certains cas, il n'y a peut-être pas à proximité de fournisseur de service ayant la capacité de fournir des services en français.

Les ressources en ligne comme Santé811 peuvent aider les clients à trouver plus facilement à proximité des services dans leur langue. Santé811 comporte des fonctionnalités de recherche aidant les clients à trouver des professionnels ou services de santé. Santé811 offre également aux utilisateurs la possibilité de clavarder ou de converser en temps réel avec une infirmière parlant français.

Stratégie pour les services en français (SEF)

Le ministère de la Santé a préparé un plan stratégique quinquennal pour appuyer la prestation de SSEF et réduire les problèmes concernant la prestation de SSEF dans l'ensemble de l'Ontario.

Le plan repose sur trois orientations stratégiques :

1. **Meilleur accès dans l'ensemble du continuum des soins :**
 - Relever la capacité des RHS d'établir un effectif francophone durable.
 - Élargir le réseau de traduction des SEF aux agences locales de santé publique et aux équipes Santé Ontario.
 - Appliquer une lentille francophone à l'expansion des services de soins virtuels et services en ligne Santé811.

2. **Meilleur processus décisionnel facilité par de meilleures données :**

- Faciliter la collecte de données sur les francophones par l'intermédiaire de la plateforme Santé811.
- Relever la fonctionnalité et l'utilité de la base de données sur les services de santé en français (BDSSF) à l'intention des fournisseurs de services de santé, de Santé Ontario, du ministère de la Santé, du ministère des Soins de longue durée (MSLD) et autres partenaires du système.
- Étendre le rapportage sur les SSEF aux organismes qui ne rapportent pas actuellement sur les SSEF par l'intermédiaire de la BDSSF.
- Recueillir des données sur la langue officielle préférée des utilisateurs de services de santé pour faciliter une meilleure planification des SSEF par l'intermédiaire d'un projet de sensibilisation à l'identificateur linguistique de la carte Santé de l'Ontario.

3. **Faire entendre les voix des francophones par une meilleure mobilisation :**

- Recruter davantage de fonctionnaires francophones au ministère de la Santé et au ministère des Soins de longue durée.

Domaines spécifiques d'intérêt du Comité

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles a mentionné certains domaines d'intérêt spécifiques dans le contexte du document de l'étude. Voici plus de renseignements détaillés sur ces domaines d'intérêt.

Inclusion des clauses linguistiques dans les transferts fédéraux en matière de santé

Les clauses linguistiques dans les transferts fédéraux en matière de santé aident l'Ontario à harmoniser ses priorités concernant les SSEF à celles du gouvernement fédéral.

Les clauses linguistiques sont utilisées dans les ententes avec les fournisseurs de services pour les programmes de Santé Canada visant à améliorer l'accès aux services de santé à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle.

La collectivité francophone de l'Ontario accueillerait volontiers des exigences supplémentaires en matière de collecte des données socio-démographiques de façon à mieux suivre l'accès aux services en français et leur efficacité.

Soins de longue durée et soins à domicile

Soins de longue durée (SLD)¹

Défis

Dans les rapports de tiers, de même que chez les intervenants du secteur, on a soulevé certaines préoccupations concernant l'accès aux services en français dans les SLD :

- Difficulté à recruter du personnel francophone dans les SLD.
- Diversité accrue des résidents dans les foyers identifiés ou désignés comme francophones, ce qui peut diluer les soins et les services fournis en français.
- On dispose de données limitées, non normalisées (p. ex. données socio-démographiques pour les résidents/le personnel des SLD; l'expérience des résidents, etc.) pour éclairer efficacement la planification du système et dégager les inégalités.

Opportunités

- L'Ontario a adopté des mesures législatives pour appuyer les besoins linguistiques des résidents des établissements de SLD. La *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) et le Règlement de l'Ontario 246/22 (le Règlement) fixent les exigences orientant le fonctionnement des foyers de soins de longue durée pour veiller à ce que les résidents reçoivent des soins sécuritaires et de qualité et disposent des soutiens et services dont ils ont besoin pour leur santé et leur bien-être. Parmi les autres exigences, la LRSLD et le Règlement exigent ce qui suit :
 - que les coordonnateurs des placements tiennent compte des origines religieuse, ethnique et linguistique d'une personne dans le processus de placement et
 - que les foyers disposent de stratégies pour répondre aux besoins des résidents qui ne peuvent communiquer dans la ou les langues utilisées dans l'établissement.
- L'Ontario dispose d'un plan pluriannuel pour le redressement des soins de longue durée afin que la qualité de vie de chaque résident soit la meilleure possible et soutenue par des soins sécuritaires et de qualité. Le plan comporte des efforts pour améliorer la capacité du secteur de répondre aux besoins des Ontariens francophones, notamment :
 - **Augmentation de l'accès au SEF dans les établissements de SLD**

¹ Le ministère des Soins de longue durée de l'Ontario est un ministère distinct. Le ministère des Soins de longue durée a fourni le contenu de la partie du présent document sur les soins de longue durée.

- Soutien à des séances pédagogiques, du matériel de programme, des ressources, de la signalisation, etc., en français et des outils de traduction dans l'ensemble des établissements de SLD.
- Collaborer avec les établissements pour l'autoidentification concernant la prestation de certains services en français et pour obtenir la désignation en vertu de la *Loi de 1990 sur les services en français*.
- Fournir l'accès à des soutiens en français aux personnes qui attendent dans la collectivité pour obtenir des SLD.
- **Augmenter l'offre et intensifier le recrutement de professionnels de la santé francophones dans les établissements de SLD**
 - Activités ciblées de communication avec les réseaux francophones entraînant le recrutement de personnel d'inspection et professionnels de la santé francophones dans les établissements de SLD.
 - Appui aux établissements postsecondaires pour offrir de l'enseignement en français afin de former de nouveaux préposés aux services de soutien à la personne (PSSP), former des PSSP et des infirmières auxiliaires autorisées (IAA) pour les aider à devenir officiellement des infirmières auxiliaires autorisées et des infirmières autorisées (respectivement).
 - Étendre le **programme accéléré d'apprentissage rémunéré** pour l'offrir en français afin de soutenir le personnel francophone des SLD pour avancer leur carrière par un diplôme de PSSP.
 - Travailler à faire en sorte que davantage d'infirmières formées à l'étranger et parlant français soient autorisées à travailler dans le secteur des SLD.
- **Améliorer les données spécifiques aux francophones pour appuyer le développement des politiques et la planification.**
 - Travailler avec les partenaires clés pour améliorer la qualité et la collecte des données actuelles pour saisir, évaluer et faire rapport sur les services en français dans les établissements de SLD (p. ex. dotation, placement, expérience des services aux résidents).

Soutien fédéral

- Le gouvernement fédéral pourrait offrir un meilleur soutien à la prestation de services de SLD en français en subventionnant le développement des établissements de SLD pour relever la capacité de l'Ontario et financer l'augmentation de la dotation pour offrir des services de SLD en français.

Soins à domicile

Défis

- Les défis dans la prestation de soins à domicile sont surtout liés à l'absence d'une capacité de ressources humaines en français dans le secteur des soins à domicile et communautaires dans certaines collectivités. Lorsque les services de soins de santé sont offerts au domicile, les offrir en français peut devenir plus difficile quand les fournisseurs francophones doivent se déplacer sur de plus longues distances pour se rendre chez les clients dans des endroits géographiquement dispersés, ce qui augmente le temps de déplacement et limite le nombre de clients que ces fournisseurs peuvent desservir en un seul quart. Ce problème est particulièrement présent à l'extérieur des collectivités où se trouve une plus forte concentration de francophones. Par contraste, dans les milieux hospitaliers, par exemple, un effectif plus modeste d'employés francophones peut soutenir les patients d'une région géographique plus vaste.
- Les services de coordination des soins pour les soins à domicile, surtout gérés par les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), offrent l'occasion de recourir à des systèmes de soutien francophones centralisés. Les SSDMC utilisent environ 5 000 coordinateurs des soins (ETP) facilitant la prestation de services, par exemple accueil, aiguillage, évaluation et planification des soins en français, selon la préférence du client. Même si certaines évaluations se font au domicile, celles-ci peuvent, au besoin, être offertes virtuellement.
- L'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario (OSANO), subventionné par le ministère, fournit des ressources et du soutien pour les aidants naturels (familles et amis).
 - Les aidants naturels francophones ont confié à l'OSANO qu'ils font face à des obstacles en matière d'accès aux services et au soutien en français dans la collectivité. L'OSANO travaille en étroite collaboration avec les organisations francophones pour mieux faire connaître les ressources locales et provinciales disponibles.
 - L'OSANO constate que l'un des plus grands obstacles est la dotation des programmes en français. L'OSANO compte parmi son équipe quelques membres francophones, mais a eu des difficultés à combler les vacances et les congés par des personnes qualifiées à des salaires acceptables.
 - L'OSANO constate la nécessité d'un surcroît de ressources et de programmation spécialisées en collaboration avec les francophones et les organisations franco-ontariennes.

Initiatives actuelles

- Les SSDMC cherchent des occasions en cours où ils pourraient s'associer en partenariat avec d'autres régions ou collectivités comptant une population plus élevée de ressources humaines parlant français pour partager les outils et les ressources et appuyer une augmentation permanente des compétences pour ces régions où les proportions de personnel francophone sont moins élevées. Ces outils et ressources comprennent les discussions en déjeuner-causerie en français uniquement et les liens vers les organisations communautaires francophones.
- Le gouvernement de l'Ontario prend des mesures afin de mieux coordonner et relier les personnes aux soins à domicile en fusionnant 14 organismes SSDMC en une seule organisation, à savoir Santé à domicile Ontario.
 - Le gouvernement a adopté la *Loi de 2023 sur les soins commodes à domicile*, qui, après la proclamation et l'entrée en vigueur, portera création de Santé à domicile Ontario. On prévoit son entrée en vigueur cet été. Santé à domicile Ontario assumera la responsabilité de fournir des services de soins à domicile dans l'ensemble de la province et d'aider les équipes Santé Ontario tandis qu'elles commencent à assumer la responsabilité des services de soins à domicile à compter de 2025.
 - Santé à domicile Ontario aura les mêmes obligations que les organismes faisant partie des SSDMC pour ce qui est d'offrir des services de soins à domicile en français en vertu de la LSEF.
- L'OSANO s'efforce de combler ces deux lacunes dans le cadre de son processus d'amélioration de la qualité des services en français et continue à adapter les services offerts en conséquence (p. ex. fournir des webinaires spécialisés en français au lieu de traduire en français des webinaires offerts totalement en anglais).

Opportunités

- Il est important de maintenir l'enseignement et les programmes de formation en français et de soutenir également une rémunération équitable dans le secteur des soins à domicile et communautaires pour attirer et maintenir suffisamment de personnel francophone.
- Dans le cadre du travail constant du ministère pour promouvoir un accès équitable aux soins à domicile et communautaires, une solution est envisagée, soit de renforcer le réseau d'aiguillage dans l'ensemble des fournisseurs de soins à domicile afin de maximiser le recours aux soutiens en français disponibles dans les collectivités.

Soutien fédéral

- De l'aide financière fédérale pour faire face à l'augmentation des coûts de la prestation de soins à domicile et du coût de l'enseignement et de la formation postsecondaires permettrait au gouvernement de l'Ontario de continuer à investir dans l'enseignement et la formation en français dans le système de santé et d'appuyer les priorités d'investissement dans la capacité des ressources humaines en santé dans le secteur des soins à domicile et communautaires.

Comment développer l'offre de professionnels de la santé des minorités linguistiques officielles

- Pour 2023-2024, le ministère de la Santé a fixé une cible annuelle de **croissance de 0,9 %** des ressources humaines francophones en santé, ce qui correspond à la croissance prévue de la population francophone.

Défis

- Nombre de professionnels de la santé qui ont la capacité de fournir des services en français n'offrent pas ces services en français parce que leurs patients ne les demandent pas. Le défi de l'Ontario est de **mieux harmoniser l'utilisation et la répartition** des RHS francophones pour offrir les soins là et quand les francophones en ont besoin.

Opportunités

- Il est essentiel aux fins du gouvernement dans son plan Votre santé, d'augmenter l'effectif de l'Ontario en soins de santé et de renforcer la capacité de nos RHS.
 - En 2022, on recensait approximativement 22 600 professionnels de la santé réglementés (à l'exclusion des médecins) qui pouvaient offrir des services en français, soit 8 % de ces professionnels de la santé réglementés. Également en 2022, on recensait plus de 4 500 médecins qui pouvaient fournir des services en français, ce qui correspond à 13 % de l'ensemble des médecins. Comparativement, environ 5 % de la population de l'Ontario s'identifie comme francophone.

Soutien fédéral

- L'Ontario souhaite œuvrer avec le gouvernement fédéral dans le cadre de stratégies pour continuer à renforcer la capacité des RHS francophones de l'Ontario, y compris **en prenant des mesures pour harmoniser cette capacité** aux endroits de la province où résident les francophones afin qu'ils puissent avoir accès en français aux soins dont ils ont besoin.

Télémédecine et utilisation des nouvelles technologies dans le secteur de la santé

- La télémédecine et les autres technologies axées sur le patient sont des outils essentiels pour la prestation de soins de santé et sont disponibles avec des options en français. Par contre, les fournisseurs de services de santé qui desservent les Ontariens francophones doivent s'assurer que les solutions qu'ils ont choisies appuient le français. De plus, si les fournisseurs doivent ajouter du nouveau contenu à ces technologies, ils doivent être conscients que la traduction en français peut supposer des frais supplémentaires.

Défis

- Le défi le plus important pour fournir en français des services de télémédecine et autres services appuyés par la technologie dans l'ensemble de l'Ontario est l'accès à des ressources humaines en santé (RHS) francophones pour travailler avec les patients.

Initiatives actuelles

- En Ontario, Santé Ontario vérifie les solutions axées sur les vidéos et les messages sécurisés patient-fournisseur pour les visites virtuelles. La Norme de vérification des visites virtuelles de la province comporte une exigence recommandée (2.1.17) selon laquelle les solutions doivent soutenir l'anglais et le français comme langues officielles du Canada, ce qui signifie que les cliniciens doivent pouvoir utiliser (lire, écrire et corriger) l'information dans la langue choisie et que le site Web du fournisseur de solution (p. ex. documents de formation) peut se lire dans la langue choisie.
 - Les fournisseurs de services de santé peuvent vérifier si les solutions de la liste des solutions vérifiées confirment le respect des exigences en matière de langues officielles (2.1.17) sur la page de détails qui s'ouvre en cliquant sur la liste des solutions.
- L'Ontario lance actuellement un projet de **télégestion des soins** (RCM ou Remote Care Management) pour les francophones avec le soutien de la Société Santé en français. Les programmes RCM sont un type de soins virtuels où les solutions de télésurveillance servent à évaluer l'état de santé actuel du patient, guider les modifications au plan de soins, répondre aux besoins d'information du patient / fournir un soutien d'autogestion et activer les interventions pour gérer de façon proactive les problèmes naissants.
 - Le projet fera l'essai d'un programme provincial pour fournir les programmes RCM aux patients résidant dans les collectivités de langue officielle

minoritaire des régions urbaines, rurales et éloignées de la province, atténuant les difficultés en matière de RHS francophones et permettant un meilleur accès aux francophones.

- Le service Ontario **Santé811** (plateforme en ligne) est conçu pour être entièrement bilingue et tous les éléments de service sont offerts en français et en anglais, avec soutien traductionnel offert dans d'autres langues. Les utilisateurs francophones peuvent avoir accès à la prestation des services, évaluer leurs symptômes, utiliser le service téléphonique ou le clavardage Web et toutes les autres fonctionnalités que le service offre en français ou en anglais.
 - Santé Ontario est également résolu à continuer à mobiliser les francophones dans le cadre du développement et de la mise à l'essai du service afin de veiller à ce que le service puisse être encore optimisé davantage pour appuyer les Franco-Ontariens. Cela comprend :
 - mobiliser les organisations communautaires SEF, les patients et les fournisseurs de soins dans la planification annuelle de Santé811;
 - garantir la représentation des francophones au conseil consultatif des partenaires Santé811;
 - établir un groupe de travail sur la traduction (GTT) comptant expressément des représentants des collectivités francophones;
 - mobiliser les équipes Santé Ontario (ESO) concernant les nouvelles fonctionnalités de contenu ESO dans Santé811, dans le but de dégager les lacunes dans les SEF et d'améliorer la fonctionnalité.

Soutien fédéral

- Le gouvernement fédéral pourrait offrir un soutien financier pour enrichir le répertoire des SSEF sur Santé811. L'objet de ce répertoire est de cerner précisément les fournisseurs de SSEF accessibles en Ontario afin d'aider les Ontariens à avoir accès à des services en français.
- Afin d'aider à réduire les lacunes dans les soins de santé pour les francophones, Santé Ontario se consacre à augmenter les services en place et à tirer parti des données pour augmenter l'accessibilité aux services de santé SEF.
 - Afin d'accélérer ce travail, **une aide financière fédérale devrait être envisagée pour appuyer une collecte exhaustive des données**, favoriser la mobilisation des parties prenantes, établir les normes de classement et de filtrage des services et évaluer constamment l'expérience des patients ayant accès aux SSEF.
- Plus largement, le **soutien** du gouvernement fédéral **pour les services de traduction** et **l'augmentation des RHS francophones** favoriserait également la

prestation en français de services de télémédecine et autres services fondés sur la technologie.