

Rapport annuel 2015-2016 sur l'état des services en français à l'Hôpital Montfort

MOT DU PRÉSIDENT



L'histoire de l'Hôpital Montfort a démontré notre engagement continu à être un établissement phare en matière d'offre de services de santé en français.

Fort de notre désignation en tant que centre hospitalier universitaire du groupe A et soutenu par notre nouvelle mission *Montfort, l'hôpital universitaire francophone de l'Ontario offrant des soins exemplaires centré sur la personne*, l'hôpital a à cœur d'offrir des services de qualité tout en remplissant son rôle institutionnel de promotion de la langue française, de valorisation de la culture francophone et d'appui à la solidarité et à l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne.

La politique linguistique de l'Hôpital Montfort, révisée en juin 2014, guide les opérations quotidiennes de l'institution selon laquelle nous

réaffirmons :

- ✓ Notre engagement formel à l'offre active de services en français;
- ✓ L'adoption du principe du bilinguisme universel pour tous les intervenants;
- ✓ L'énoncé selon lequel la langue de travail, de recherche et d'enseignement est le français. Par conséquent, toutes les exigences quant à l'affichage, aux communications, aux outils de travail, aux normes de service à la clientèle et aux mécanismes de plainte doivent respecter cet énoncé.

Tel qu'exigé par notre plan de désignation et tel que requis par notre politique linguistique, nous sommes fiers de soumettre notre rapport annuel sur l'état des services en français. Nous sommes très heureux de nous prêter à l'exercice, car cette exigence est une excellente occasion de garder le doigt sur le pouls des services de santé en français.

SIGNATURE DR LEDUC

Dr Bernard Leduc
Président-directeur général, Hôpital Montfort

SOMMAIRE DE L'ANNÉE 2015-2016

1. Renouveau de la désignation de l'hôpital selon la *Loi sur les services en français*

Bien que nous soyons une institution francophone qui s'est vu accorder une désignation totale en 1989, l'hôpital a déposé en juin 2015 un plan de désignation pour le renouvellement de sa désignation selon la *Loi sur les services en français* afin de répondre aux nouvelles exigences des autorités. L'objectif du plan est de démontrer que l'hôpital reste conforme aux exigences de la loi.

Le RLISS de Champlain et le Réseau des services en de santé en français de l'est de l'Ontario ont validé la conformité de notre plan en prévision de l'attestation de conformité de l'Office des affaires francophones que nous devons atteindre d'ici le 1^{er} avril 2017. Ils nous ont cependant fait part de trois recommandations afin d'éviter les écarts de conformité :

1. Mise à jour des règlements administratifs de l'Association de l'Hôpital Montfort afin d'y inclure un énoncé sur la prestation des services en français, un autre sur la représentativité francophone des membres du Conseil d'administration et ses comités et enfin un dernier sur la responsabilité du Conseil et de la haute direction pour les services en français ;
2. Arrimage des profils linguistiques des postes aux niveaux linguistiques tels que définis par l'Office des affaires francophones ;
3. Évaluation des compétences linguistiques des employés par une firme accréditée.

Conformément à l'entente de responsabilisation en matière de services (ERS), l'hôpital n'est pas tenu de fournir un rapport annuel sur les services en français au RLISS de Champlain ni au Réseau cette année. Cependant, l'hôpital a déjà entrepris une série d'initiatives afin de répondre aux trois recommandations dont la révision des règlements administratifs de l'Association de l'Hôpital Montfort qui seront déposés lors de l'assemblée générale annuelle pour adoption pour satisfaire à la première recommandation. Quant aux recommandations 2 et 3, l'hôpital élaborera un plan d'action visant à faire une révision globale des systèmes de classement et d'évaluations actuels pour une mise en œuvre au 1^{er} avril 2017 en fonction du modèle proposé par le RLISS Champlain qui sera communiqué pendant l'année 2016.

2. Stratégie 2016-2021

L'Hôpital Montfort a entrepris un grand exercice de réflexion et de consultation afin de mettre sur pied sa nouvelle stratégie pour 2016-2021. Nous avons revu notre mission, notre vision et nos valeurs afin d'aligner le tout avec notre désignation officielle en tant que centre hospitalier universitaire du groupe A.

La nouvelle stratégie a été approuvée par le Conseil d'administration le 29 mars 2016 et sera présentée à l'Association lors de l'assemblée générale annuelle.

3. Activités et initiatives

La désignation d'hôpital universitaire de groupe A, décernée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario à l'Hôpital Montfort en juin 2013, statue que Montfort doit remplir des objectifs précis dans les domaines suivants :

- participer à la planification et au soutien des services de santé en français dans les communautés partout en Ontario, incluant l'appui clinique aux patients et aux professionnels;
- soutenir le gouvernement de l'Ontario dans ses responsabilités aux termes de la *Loi sur les services en français*;

- servir de centre d'excellence et de centre de formation en français des professionnels de la santé, incluant un rôle dans la consolidation et la coordination des stages cliniques en français;
- mettre sur pied des programmes de recherches et d'enseignement conformes à la désignation de centre universitaire en sciences de la santé.

Notre mandat provincial fait maintenant partie de l'ADN de l'Hôpital Montfort, et en 2015-2016 nous avons posé plusieurs gestes d'importance qui nous confirment dans notre rôle d'hôpital universitaire francophone de l'Ontario.

Institut du savoir Montfort

Créé en avril 2015, l'Institut du savoir Montfort a pour mandat d'appuyer le développement de l'Hôpital Montfort, mais également celui de la communauté franco-ontarienne en recherche, en éducation et en formation professionnelle continue en santé. L'Institut travaille à se doter d'une première stratégie de développement et de positionnement ; les nouvelles orientations et les actions devraient être dévoilées dès le début de l'automne 2016.

Sommet sur l'avenir des ressources humaines en français

En plus des obligations internes directement liées à notre reconnaissance comme centre hospitalier universitaire, le gouvernement ontarien a demandé à Montfort de l'aider à remplir ses obligations en matière de service de santé en français sur tout le territoire ontarien. Montfort, en collaboration avec l'ensemble des intervenants agissant dans le secteur de la santé en français, a organisé un Sommet sur l'avenir des ressources humaines en français qui s'est tenu les 9 et 10 février 2016 à Toronto avec trois objectifs :



- dégager une vision commune entre les partenaires de la santé en français en Ontario,
- préciser le rôle et les attentes envers l'Hôpital Montfort,
- créer les synergies requises pour combler les besoins et écarts dans la formation des ressources humaines en santé en français en vue de développer un plan d'action de 5 ans.

Le plan d'action est en cours d'évaluation par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et l'Hôpital Montfort attend avec impatience de pouvoir s'atteler aux initiatives qui en découlent.

Ententes de partenariat en éthique de la recherche

Le comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'hôpital a reçu sa qualification avec Clinical Trials Ontario (CTO) le 22 octobre 2015 pour une durée de trois ans. Le CÉR de l'Hôpital Montfort est un des seuls CÉR en mesure d'évaluer les dossiers de recherche dans les deux langues officielles. Il valide également les outils d'évaluation clinique en français et l'offre active de services de santé en français des projets de recherche. Cette expertise est offerte aux groupes qui utilisent le modèle d'évaluation éthique pour les essais cliniques proposé par CTO.

Carrefour de la santé familiale d'Orléans

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a confié à l'Hôpital Montfort en mai 2014 le mandat de diriger le développement du projet du Carrefour de la santé familiale d'Orléans. Ce projet novateur et prioritaire de l'Ontario reflète les grandes priorités du ministère et du RLISS de Champlain en matière de soins intégrés et centrés sur le patient. L'Hôpital Montfort, avec ses sept partenaires, a identifié une gamme de programmes et de services de santé et communautaires qui seront mis à contribution pour mieux répondre aux besoins de la population d'Orléans et de l'est d'Ottawa. Chaque partenaire, en signant les ententes de partenariat avec l'hôpital durant l'automne 2015, a accepté d'adhérer à une série de principes directeurs, dont celui d'offrir des services dans les deux langues officielles et d'appuyer la vitalité de la communauté francophone d'Orléans et de l'est d'Ottawa. L'hôpital est en attente de l'approbation du ministère pour la prochaine étape de développement du projet.

Ces réalisations nous ont permis de démontrer hors de tout doute le statut d'institution francophone de l'Hôpital Montfort et notre engagement à renforcer l'offre active des services en français auprès de notre clientèle.

4. Gestion des plaintes

L'Hôpital Montfort possède une politique de gestion des plaintes qui inclut les plaintes associées aux services en français. En plus des plaintes reçues par écrit, la politique stipule que « toutes plaintes formulées verbalement, par téléphone, par écrit ou par courriel font l'objet d'une évaluation approfondie, impartiale et rapide. Une gestion efficace des plaintes améliore grandement la satisfaction de la clientèle et fait partie intégrante du programme de gestion des risques (surveillance interne). »

Année	2013-14	2014-15	2015-16
Plaintes déposées concernant l'offre de services en français	3	1	1

5. Statistiques

Patients traités

Total patients Montfort		Patients du Québec				Patients de l'Ontario			
		Langue maternelle		Langue de choix		Langue maternelle		Langue de choix	
Total d'hospitalisations		Français	%	Français	%	Français	%	Français	%
2013-14	17 102	1 357	7,90%	1 131	6,60%	5 498	32,10%	5 630	32,90%
2014-15	23 075	1 802	7,8	1 759	7,60%	9 436	40,90%	7 801	33,80%
2015-16	23 647	1 556	6,60%	1 591	6,70%	9 772	41,30%	8 147	34,50%
Total de visites externes		Français	%	Français	%	Français	%	Français	%
2013-14	293 805	25 856	8,80%	32 445	11,00%	101 861	34,70%	104 861	35,70%
2014-15	302 793	32 895	10,9	33 540	11,10%	117 948	39,00%	101 630	33,60%
2015-16	302 746	30 645	10,10%	31 642	10,50%	116 315	38,40%	100 673	33,30%

Compétences linguistiques

Catégorie	Total	Niveau de français requis	Pourcentage
Membres du Conseil d'administration			
Administrateurs élus	12	12	100 %
Administrateurs d'office	5	5	100 %
Membres de la haute direction			
Président-directeur général	1	1	100 %
Vice-présidents	6	6	100 %

Embauche de personnel et octroi de privilèges aux médecins

Tout au long de l'année, le service des ressources humaines a poursuivi la mise en œuvre des normes établies dans notre politique sur l'embauche du personnel pour évaluer le niveau linguistique de tout nouveau membre du personnel. Au niveau des nouvelles embauches, au 31 mars 2016, tous les postes permanents ont été comblés par du personnel répondant au niveau linguistique désiré. Pour la même période, deux contrats temporaires ont été accordés à des individus qui ne possédaient pas le niveau linguistique requis des postes mais qui possédaient une expertise spécifique afin de répondre à des besoins ponctuels et qui n'avaient pas d'impact direct sur le service aux patients.

Le plan de ressource humaine qui contient le niveau linguistique requis pour chaque poste est mis à jour annuellement. Nous attendons en ce moment les recommandations qui découleront d'une proposition du RLIS Champlain pour faire une révision de notre système. Le service des ressources humaines vise un système d'évaluation des compétences linguistiques en français encore plus agile et efficace. Nous nous préparons donc par conséquent à faire une mise à niveau du système actuel au cours de l'année 2016-2017 pour une mise en vigueur au 1^{er} avril 2017.

Catégorie	Total	Niveau de français requis	Pourcentage
Membres du personnel			
Cadres	68	68	100 %
Personnel de soins infirmiers	504	504	100 %
Personnel de soutien	396	396	100 %
Personnel de bureau	244	244	100 %
Personnel techniciens et technologues	138	138	100 %
Personnel non-syndiqué	283	282	99 %
Membres du corps médical			
Médecins	312	309	99 %

Le CA a octroyé des privilèges à 17 nouveaux médecins au cours de l'année 2015-2016. Tous les nouveaux médecins recrutés répondaient à nos exigences en matière de compétences linguistiques en français.

CONCLUSION

En somme, 2015-2016 a permis de confirmer l'importance du rôle institutionnel que l'Hôpital Montfort a dans le développement et l'offre active de services de santé en français, tant au niveau régional que provincial. Il faut à présent consolider cette assise et continuer à développer des initiatives qui font de l'Hôpital Montfort un établissement phare et exemplaire en matière d'offre de services en

santé en français. Avec la nouvelle stratégie, notre Institut du savoir et tous les outils, mécanismes et processus en place, l'année 2016-2017 nous permettra de continuer à nous démarquer.