



Fédération des aînés et des retraités
francophones de l'Ontario

336-435 rue Donald
Ottawa ON K1K 4X5
1-800-819-3236
info@farfo.ca

15 novembre 2023

Au Comité permanent de la politique sociale
a/s de M. Brian Riddell, président et Mme France Gélinas, vice-présidente

OBJET: Projet de loi 135, Loi de 2023 sur la prestation commode de soins à domicile

Monsieur le président,
Madame la vice-présidente,
Membres du Comité permanent de la politique sociale,

La Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario (FARFO) vous soumet ce mémoire dans le but d'assurer un meilleur accès à des services et soins à domicile de qualité, en français, pour celles et ceux qui en ont besoin ou en bénéficieront dans le futur. Nous croyons également que le débat sur le *Projet de loi 135* est une occasion d'améliorer notre système de soins à domicile et en milieu communautaire.

Qui sommes-nous?

La FARFO, créé en 1978, est l'organisme porte-parole et la voix des 235 000 personnes francophones âgées de 50 ans et plus et elle est reconnue comme l'organisme incontournable pour la réalisation de toute initiative qui touche les personnes âgées et retraitées francophones de l'Ontario.

Dans un sondage effectué au printemps 2022 auprès de plus de 300 personnes âgées francophones, celles-ci nous ont clairement fait comprendre qu'elles veulent vivre chez elles le plus longtemps possible en ayant accès à un continuum de services de soutien à domicile et en milieu communautaire en français, facilement accessible et répondant aux besoins de chaque personne.

Les personnes âgées veulent des services de maintien à domicile qui permettent d'avoir des options sur les modes de prestation de services, notamment:

- Du soutien intensif à domicile pour les personnes très vulnérables qui le demandent et en ont besoin (ex. soins de longue durée sans mur);
- Des proches-aidant.e.s rémunéré.e.s;
- Du financement direct aux personnes âgées et leurs proches aidant.e.s pour leur leur permettre d'acheter les services dont elles ont besoin en étant aux commandes comme utilisatrices;
- Des services qui s'inspirent des services ontariens aux adultes ayant une déficience intellectuelle avec des programmes comme les Fournisseurs tiers et le Programme Passeport pour adultes;
- Du financement pour la coordination de programmes d'hébergement partagé permettant à une personne âgée d'accueillir une autre personne chez elle en toute sécurité.

En plus des services, les personnes âgées demandent des alternatives abordables à l'hébergement en foyers de soins de longue durée comme:

- La création de foyers de groupe pour 3 à 12 personnes avec de l'aide à la vie autonome et du personnel de soutien;
- Des logements facilitant une vie autonome avec services de soutien ou d'aide à la vie autonome sur les lieux;
- Des petites résidences communautaires avec des soins 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les personnes atteintes de démence ou ayant des conditions physiques débilitantes pour leur permettre de rester dans leur milieu sans être admises dans une institution. Cette approche permet aussi de répondre aux besoins des communautés vulnérables et minoritaires comme les communautés francophones, autochtones, multiculturelles ou 2SLGBTQIA+.

Nous espérons que le gouvernement investisse massivement dans les services de soutien à domicile et en milieu communautaire et dans des modèles d'hébergement abordables avec de l'aide à la vie autonome.

Nos préoccupations concernant le système actuel

On sait que l'accès aux soins et services à domicile permet d'éviter que les personnes âgées et les personnes nécessitant des soins dans leurs domiciles ne soient contraintes d'aller à l'hôpital ou en établissement de soins de longue durée.

Cependant, un des grands enjeux est la pénurie actuelle de ressources humaines pour offrir des services à domicile. Une des causes est l'absence d'équité salariale entre d'une part les fournisseurs de soins à domicile et de services de soutien

communautaire et d'autre part les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée. L'autre enjeu concerne le recours régulier à des agences à but lucratif employant des travailleurs et travailleuses occasionnels sans avantages sociaux au détriment des travailleurs et travailleuses et de ceux qui ont besoin de soins.

De plus, nous croyons qu'il faut éviter si nécessaire la fracturation des services entre plusieurs fournisseurs de services ce qui fait en sorte que les personnes âgées doivent "répéter souvent leur histoire" ou avoir à "magasiner" pour trouver le bon fournisseur. De plus, il y a actuellement aussi plusieurs niveaux de bureaucratie qui rendent plus complexe l'imputabilité pour les services.

Nous voulons privilégier un continuum de services offert par un fournisseur de services de soins à domicile en partenariat avec des services de soutien communautaire.

Pour les clientes et clients francophones, chaque transition d'un fournisseur à l'autre ou d'un professionnel à l'autre devient un enjeu pour assurer la prestation continue d'un service en français. Cette situation s'applique aussi dans des régions à forte concentration de francophones.

Pour obtenir de l'information, pour être évalué, pour développer un plan de services et pour recevoir des services, le système actuel est décousu et non coordonné. Actuellement, il y a trois types de services:

- L'information, la coordination, l'évaluation des besoins et la référence vers les foyers soins de longue durée, les programmes de jour et les programmes d'aide à la vie autonome fournis par l'organisme Services à domicile et en milieu communautaire (SDMC) qui sera remplacé par la nouvelle agence Soins à domicile Ontario;
- L'achat de services par SDMC pour des soins infirmiers, des thérapeutes, des préposés aux soins personnels et autres services auprès d'organismes à but non lucratif et de compagnies privées;
- Les services de soutien communautaire offerts par un très grand nombre d'organismes à but non lucratif. Ces services sont les programmes de jour pour adultes, le transport non-urgent, le soutien aux proches-aidants, visites d'amitié, club-repas, et plusieurs autres services.

Cette complexité est un enjeu important pour la communauté francophone âgée. Présentement, certaines régions désignées sous la Loi sur les services en français n'ont aucun fournisseur désigné pour offrir des services en français. À d'autres endroits, c'est très inégaux et souvent aléatoires. Et dans des régions comme Ottawa, il peut encore arriver que des professionnels anglophones se rendent au domicile sans que le client en soit avisé.

La continuité des soins est aussi importante. Les personnes âgées ouvrent leur porte à des travailleurs et travailleuses qui changent souvent. Chaque fois qu'une nouvelle personne se présente au domicile, ça crée des inquiétudes et c'est encore pire si ces personnes remplaçantes ne parlent pas français.

Un système “PAR ET POUR” ou DÉSIGNÉ selon la Loi sur les services en français (LSF)

La FARFO croit qu'un système « par et pour » les francophones ou avec une désignation selon la LSF pourrait mieux répondre aux besoins de notre communauté surtout dans les régions où il n'y a pas nécessairement de masse critique de francophones.

Nous croyons que le réseau actuel des centres de santé communautaire (CSC) francophones ou désignés doit être considéré par le nouvel Organisme de services pour offrir l'ensemble des soins à domicile et des services de soutien communautaire pour les clients francophones. Ces fournisseurs de services ont des conseils d'administration qui peuvent rendre compte à l'Organisme de services et aussi à la communauté francophone.

Pourquoi privilégier les CSC? Ceux-ci ont démontré au cours des années leur capacité d'offrir une gamme de services de santé primaire, de prévention des maladies, de promotion de la santé, de services communautaires, des services sociaux, des services juridiques, des services aux immigrants, etc. En ajoutant la composante des services à domicile, ça permet aux francophones d'avoir accès à une ensemble de services qui peut répondre à leurs besoins.

Le réseau actuel pourrait aussi servir de base pour élargir son action et dans certaines communautés augmenter ses capacités ou son territoire. Dans certaines régions, des points de services ou des satellites pourraient être ajoutés pour se rapprocher des personnes âgées. Ces fournisseurs de services devraient être attachés aux Équipes Santé Ontario afin d'être le fournisseur officiel des services à domicile en français.

Dans certaines régions, des partenariats pourraient être développés avec des organismes de soutien communautaire francophones ou désignés pour offrir un continuum de service. Cette approche augmenterait l'accès aux services et assurerait une qualité de service par du personnel en mesure de parler français « POUR » la communauté francophone.

Nos attentes et recommandations concernant le *Projet de loi 135*

L'accès à un continuum de services pour les francophones

La FARFO souhaite que l'accès aux services à domicile et en milieu communautaire soit simplifié pour les personnes âgées et leurs proches aidant.e.s en réduisant la bureaucratie, en ayant un point d'accès simplifié ainsi qu'un seul dossier pour ne pas avoir à répéter leur histoire à chaque fournisseur de services.

Nous souhaitons également que les fournisseurs de services établissent des ententes de collaboration avec les organismes de services de soutien communautaire francophones ou désignés sous la Loi sur les services en français de leur région pour offrir conjointement un continuum de services.

Recommandation:

1. Que l'Organisme de services approuve des ententes avec des fournisseurs de services francophones comme les centres de santé communautaire francophones ou désignés selon la LSF pour la prestation des services de soins à domicile et en milieu communautaire, les services de gestion des placements et de services de soutien opérationnel, y compris des services de coordination des soins, aux fournisseurs et aux équipes Santé Ontario.

Navigation de services

La fonction de navigation de services est importante pour aider les francophones à accéder aux soins dont ils ont besoin selon leurs besoins déclarés plutôt que ceux identifiés par le personnel ayant différents niveaux de connaissances et de compétences.

Recommandation:

2. Que la fonction de navigation du système qui existe présentement au sein des organismes actuels Soins à domicile et en milieu communautaire soit maintenue avec l'Organisme de services ou déléguée aux fournisseurs de services.

L'offre active des services en français

Comme organisme de la couronne, l'Organisme de services est assujettie à la Loi sur les services en français comme le sont actuellement les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire. Il y a donc une obligation pour l'Organisme de services de s'assurer que tous les services soient accessibles en français.

Avec l'appui du ministère de la Santé et Santé Ontario, l'Organisme de services devrait mettre en place une collecte de données probantes et s'assurer de l'identification correcte des clients francophones. L'ajout de la variable linguistique sur et dans la carte santé semble une bonne avenue à privilégier.

La FARFO veut aussi s'assurer que toutes plaintes concernant un manque ou une absence d'un service en français par l'Organisme de services ou l'un de ses fournisseurs puissent être déposées à l'Unité des services en français de l'Ombudsman de l'Ontario. Le bureau de l'Ombudsman des patients pourra recevoir les plaintes concernant la qualité des soins.

Recommandations:

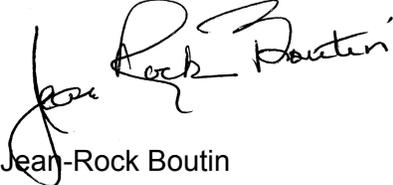
3. Que l'Organisme de services s'engage à mettre en œuvre l'offre active des services en français à tous ses points de service.
4. Que les fournisseurs de l'Organisme de services soient assujettis à la LSF.
5. Que le conseil d'administration de l'Organisme de services inclut des représentantes et représentants de la communauté francophone.
6. Qu'un poste de cadre supérieur soit identifié comme responsable des services en français au sein de l'Organisme de services.
7. Que le Commissaire aux services en français soit ajouté comme moyen de recevoir les plaintes des clients pour ce qui concerne l'accès aux services en français par l'Organisme de services ou ses fournisseurs.

En conclusion, le système actuel est difficile à comprendre, à accéder et à naviguer car il est composé de plusieurs fournisseurs. Il est aussi contrôlé et dirigé par le personnel, et non par les clients. Et c'est encore plus vrai pour les personnes âgées francophones et leurs proches aidants.

Nous osons espérer, en créant l'Organisme de services **Santé à domicile Ontario**, que le ministère de la Santé profitera de cette occasion pour mettre en place une véritable réforme des soins à domicile et en milieu communautaire et qu'il n'hésitera pas à faciliter l'accès aux services en français pour la communauté francophone dans toutes les régions désignées.

La FARFO est prête à collaborer et à répondre à toutes questions si nécessaire. N'hésitez pas à contacter au besoin notre directeur général, Michel Tremblay, dg@farfo.ca, ou 613-293-6291.

Sincèrement vôtre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean-Rock Boutin', written in a cursive style.

Jean-Rock Boutin
Président du conseil d'administration
FARFO provinciale.

Cc.

Membres du Comité permanent de la politique sociale

Ministre Sylvia Jones,

Ministre Caroline Mulroney

Ministre Stan Cho

Ministre Raymond Cho

Natalia Kusendova MPP

Guy Bourgoin MPP

Lucille Collard MPP

John Fraser MPP

Carl Bouchard, Commissaire SEF par intérim

Fabien Hébert, président AFO

Membres du Comité santé de l'AFO