

Allocution  
du commissaire François Boileau

*Comparution au Comité permanent  
de l'Assemblée législative  
sur le Projet de Loi 41*

**Toronto, Ontario**  
Mercredi 23 novembre 2016

9 minutes



Cher Président, membres du Comité et partenaires ici présents, bonjour. Tout d'abord, je voudrais vous remercier de nous avoir permis de comparaître aujourd'hui afin de vous présenter les éléments clés du mémoire déposé par le Commissariat aux services en français.

La santé est un dossier prioritaire du Commissariat depuis les tous débuts de mon mandat. En effet, ne nombreuses études prouvent que la santé d'une communauté passe par la santé de ses membres.

Lorsque nous tombons malades, nous perdons nos moyens et nous ne sommes pas en mesure de fonctionner normalement.

Nous sommes vulnérables. Que ce soit un proche ou nous-mêmes, nous avons tous vécu cette situation.

Lorsque nous nous retrouvons devant cette situation, nous tentons de trouver des moyens de nous reconforter.

Nous essayons de trouver des repères, et dans la plupart des cas, nous devons faire appel à des pourvoyeurs dans le domaine de la santé.

C'est dans cette optique que j'aimerais vous raconter une histoire. Celle de la réalité que vivent les patients francophones. Je vais par la suite proposer deux ajouts au projet de Loi 41 qui visent à remédier à la situation inacceptable de l'offre et la qualité des services de santé en français.

**Ma première histoire** est celle de Tom qui n'a que 4 ans lorsqu'il subit une chirurgie.

Sa mère insiste à l'époque pour informer toute l'équipe médicale que son fils est francophone et qu'il risque de leur parler en français, même s'il comprend un peu l'anglais.

Elle traduit également en français pour son fils, tout ce que le médecin mentionne sur la chirurgie. Cela rassure son fils et l'informe de ce qui va se passer.

Lorsque la chirurgie est terminée, Tom ouvre les yeux en salle de réveil et se met naturellement à réclamer, en français, sa mère qui était dans la salle d'attente.



L'infirmière, qui ne comprend pas le français, voit que l'enfant s'agite, mais ne sait pas ce qu'il dit. Alors qu'il est en parfaite condition, elle lui attribue un calmant qui endort Tom à nouveau.

De longs quarts d'heure passent, ce qui semble anormal et inquiète la mère. Lorsqu'elle va demander à l'infirmière ce qui se passe, on lui dit que son fils marmonnait des choses incompréhensibles et qu'on a conclu qu'il démontrait des signes de confusion postopératoire.

La mère était en colère puisqu'il ne s'agissait pas d'incohérence au réveil de son fils, mais du français. Malgré une insistance des parents avant la chirurgie, personne ne semblait reconnaître que l'enfant parlait bel et bien français et qu'il demandait simplement à voir sa mère.

Une chirurgie de moins d'une heure a finalement pris une journée entière à l'hôpital pour cet enfant de 4 ans.

Quelques années plus tard, les parents de Tom réitérent l'importance, pour les patients francophones, de toujours demeurer attentifs et alertes à leurs besoins et à leurs soins de santé.

Cette expérience a miné leur confiance envers le système de santé et a renforcé leur désir d'exiger des services en français à l'avenir.

**Finalement, une autre histoire** est celle d'un homme francophone s'est fait prescrire une pompe de « nitro » par son cardiologue anglophone.

Lorsqu'il est retourné au centre de santé pour faire le suivi sur son ordonnance et ses troubles cardiaques, l'infirmière praticienne s'est rendu compte qu'il n'avait pas compris comment utiliser sa pompe pour le cœur, étant donné sa capacité limitée à comprendre et à s'exprimer en anglais.

Le patient croyait qu'il s'agissait plutôt d'une pompe de ventilation. Il n'utilisait donc pas sa pompe lorsqu'il en avait véritablement besoin.



Les conséquences auraient pu être gravement néfastes pour ce patient s'il n'avait pas fait son suivi rapidement avec le centre de santé francophone.

Ces histoires reflètent les conséquences de l'inaction pour la population francophone. Si rien n'est fait pour améliorer l'accès aux services de santé en français, c'est le citoyen francophone qui se retrouve affecté.

Ces inactions engendrent des répercussions qui pourraient être graves voire fatales. Elles suscitent aussi des répercussions coûteuses pour le patient et le ministère de la santé et des soins de longue durée.

Dans le cadre de mon mandat, nous recevons de nombreuses plaintes de ce genre.

Elles nous renseignent et nous inspirent à proposer des changements qui répondent aux besoins des francophones.

Elles me permettent également de déclencher des enquêtes spéciales.

Ce fut le cas en 2009, avec la publication du Rapport spécial sur la planification des services de santé en français.

Comme vous le savez sûrement, ceci a permis la création des six Entités de planification des soins de santé l'année suivante, le sujet de ma première proposition de modification au projet de loi.

Le rôle des Entités est de favoriser un meilleur accès aux services de santé en français.

De plus, elles veillent à l'amélioration de la qualité des services, tout en s'assurant qu'ils répondent aux besoins spécifiques de la population francophone.

En ce sens, les Entités sont plus que des atouts pour que cette vision se concrétise et pour que les francophones aient accès à des services de santé en français où et quand ils en ont besoin.

Le rôle confié aux Entités devrait donc aller au-delà de la consultation.

Il me semble inconcevable encore aujourd'hui, nous ne soyons pas en mesure de démontrer auprès des RLISS, le rôle clé des Entités pour les patients francophones.

C'est une perte déplorable de potentiel.



En effet, nous croyons que pour permettre à la population francophone de vivre, grandir et de se développer en français en Ontario, il faut élargir le rôle des Entités vis-à-vis des RLISS, en leur permettant de participer pleinement, comme leurs noms le suggèrent, à la planification des services de santé en français.

Leurs expertises et leurs connaissances en matière d'offre de services de santé en français font de ces institutions des partenaires clés, mais surtout cruciales pour les RLISS.

Dans une autre optique, j'aimerais porter votre attention sur la transparence du ministère de la Santé et des soins de longue durée avec une révision de la Loi de 2006, afin de permettre aux acteurs du système de respecter leurs obligations au niveau de la mise en application de la Loi sur les services en français.

En effet, permettez-moi de faire l'emphase sur l'application de la LSF et de ses règlements vis-à-vis des RLISS et des fournisseurs de services.

Il existe depuis plusieurs années un débat juridique entre les RLISS et le Commissariat.

Bien que l'assujettissement des fournisseurs de services à la Loi sur les services en français et ses règlements soit une évidence pour le Commissariat, les RLISS sont d'avis que puisqu'ils n'offrent pas de services de santé directement, ils n'ont pas la capacité de déléguer cette obligation aux fournisseurs de services, et par conséquent ils n'ont pas à s'assurer que les fournisseurs respectent la Loi sur les services en français.

Si cette interprétation devait prévaloir, cela signifierait que l'on ne peut pas exiger que les fournisseurs de services de santé offrent des services en français, même s'il s'agit de services financés par le gouvernement.

Il va sans dire qu'une telle interprétation des faits et de la législation ontarienne est complètement inconséquente avec l'historique des services en français dans la province dans le secteur de la santé et certainement contraire tant à la lettre qu'à l'esprit de la Loi de 2006 et de la Loi sur les services en français.

La présence si grande de fournisseurs de services de santé est d'ailleurs la principale raison pour laquelle nous avons tant œuvré pour l'obtention du Règlement 284\11 concernant les tierces parties !

Ma recommandation contient donc deux volets. Premièrement, les RLISS doivent travailler encore plus étroitement avec les Entités afin d'identifier des fournisseurs de services qui vont offrir des services de santé en français.



Ces fournisseurs de services, une fois que l'entente avec le RLISS est conclue, deviennent assujettis à la Loi sur les services en français, notamment au Règlement 284\11 et doivent s'y conformer.

Deuxièmement, je vous rappelle que dans ce scénario, les RLISS ont l'obligation de s'assurer que ces fournisseurs de services respectent leurs obligations.

Tout manquement aux obligations est une violation en vertu de la Loi sur les services en français, mais surtout des conséquences qui peut être grave pour un patient francophone tel que mentionné au tout début de mon allocution.

Il est insensé que les RLISS ne prennent pas des mesures suffisantes afin de s'assurer que les services de santé offerts par ces fournisseurs pour le compte de ces derniers ne respectent pas les exigences de la Loi sur les services en français.

Pire encore, il est inconcevable pour le Commissariat que l'application de la Loi sur les services en français aux services de santé financés par les RLISS soit remise en question.

À maintes reprises, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée a soutenu l'importance du projet de loi 41, notamment en soulignant que souvent les francophones de l'Ontario ne reçoivent pas des services de santé de qualité égale et que ces services ne sont pas toujours définis selon leurs intérêts.

L'adoption des modifications que le Commissariat propose aujourd'hui permettrait de concrétiser des paroles en gestes concrets.

J'ose espérer qu'à la lumière des recommandations mentionnées dans mon mémoire que vous prendrez en considération les enjeux importants et cruciaux des patients francophones.

J'aimerais conclure en insistant sur les conséquences de l'inaction. Il faut agir dès maintenant, puisqu'il en va de la santé de la population francophone.

Ma comparution ainsi que celles des autres organismes qui ont présenté leurs mémoires au cours des deux dernières semaines, sont des occasions parfaites pour que les membres de l'Assemblée législative prennent des mesures immédiates pour remédier à cette situation inacceptable.

Commissariat aux  
services en français  
de l'Ontario



Office of the  
French Language Services  
Commissioner of Ontario

Il est de mon devoir d'insister sur le fait que ces circonstances qui perdurent depuis trop longtemps doivent être traitées en priorité afin de protéger la santé des patients francophones et les droits linguistiques.

Je vous remercie à nouveau de m'avoir écouté. J'anticipe avec plaisir vos questions auxquelles je tenterai de répondre au meilleur de mes connaissances.

Merci