

RAPPORT ANNUEL 2024-2025 SUR L'ÉTAT DES SERVICES EN FRANÇAIS À L'HÔPITAL MONTFORT

MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

On se souviendra sans contredit de l'année 2024-2025 comme de celle de l'adoption du Plan stratégique 2024-2028 de l'Hôpital Montfort, de l'Institut du Savoir Montfort et de Santé Montfort. Si ce n'est déjà fait, je vous invite à en prendre connaissance [en visitant notre site web](#).

Le mandat confié en novembre 2023 par le Conseil d'administration de Montfort de développer le Plan stratégique 2024-2028 de l'hôpital, conjointement avec l'Institut du Savoir Montfort et Santé Montfort prévoyait deux livrables :

1. *Un plan stratégique 2024-2028 pour l'hôpital, l'Institut du Savoir Montfort et Santé Montfort.*

Les consultations publiques menées au printemps 2024 aux quatre coins de l'Ontario visaient à identifier des opportunités de développement des services de santé et de soins de longue durée en français, d'enseignement et de recherche dans chacune des régions. D'autres consultations ont eu lieu à l'été 2024 dans le but d'obtenir de la rétroaction sur la proposition d'un plan.

Le Plan stratégique 2024-2028 a été approuvé par les Conseils d'administration respectifs des trois organisations à l'automne 2024. Le 27 novembre 2024, il a fait l'objet d'un lancement qui a regroupé 200 personnes sur place et 500 personnes en ligne. Une séance « portes ouvertes » a aussi eu lieu pour le personnel.

2. *Le plan d'action provincial pluriannuel mettant de l'avant des initiatives concrètes qui pourraient bonifier les services de santé, l'enseignement et la recherche dans chacune des grandes régions de la province d'ici 2030. Ces initiatives seraient imaginées et mises en œuvre par des partenaires, avec ou sans l'appui de Montfort, ou par Montfort.*

Parallèlement aux consultations sur le plan stratégique, à la demande de décideurs provinciaux, une consultation de partenaires existants et potentiels à la grandeur de l'Ontario a aussi été menée. Les initiatives potentielles identifiées ont été validées lors des *Journées de réflexion 2024 sur les services de santé en français* organisées par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario au campus de Toronto du Collège Boréal en avril 2024. Un plan d'action provincial pluriannuel et visant à considérer les besoins en santé, en enseignement et en recherche en français dans les six grandes régions de l'Ontario a été transmis au gouvernement de l'Ontario, conjointement avec des partenaires intéressés, le 18 novembre 2024. Les actions proposées, élaborées en collaboration avec une coalition de volontaires, sont orientées

vers l'amélioration de l'accès et de la qualité des soins de santé en français. Comme le plan a été élaboré à la demande des décideurs provinciaux, les suivis reviennent à la Province.

La mise en œuvre des résultats du Plan stratégique 2024-2028 est une des pierres angulaires des grandes orientations que l'hôpital a le mandat de mettre en œuvre d'ici 2028 et son 75^e anniversaire. Les résultats visés tiennent évidemment compte du rôle institutionnel de Montfort reconnu par la Cour d'appel de l'Ontario qui comprend notamment, en plus de dispenser la formation médicale, celui de maintenir la langue française, de transmettre la culture francophone et de favoriser la solidarité au sein de la minorité francophone en Ontario.

Comme toujours, la qualité des soins et la sécurité des patient·e·s et de leurs proches, ainsi que de voir à ce que le personnel bénéficie d'un milieu de travail sain et inclusif, sera au cœur de ces décisions.

C'est avec beaucoup de fierté que je présente ce rapport annuel sur l'état de la mise en œuvre de la Politique linguistique de l'Hôpital Montfort. Bonne lecture.

Dominic Giroux
Président-directeur général
Hôpital Montfort

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Conformément à la Politique linguistique de l'Hôpital Montfort, un rapport sur l'état des services en français à l'hôpital est présenté aux membres de l'Association de l'Hôpital Montfort lors de leur assemblée annuelle. Le rapport met l'accent sur des activités et initiatives importantes menées durant l'année par l'organisation et visant à toujours améliorer la prestation de ses services en santé en français aux patient·e·s francophones ainsi qu'à leurs proches.

Année après année, le nombre de plaintes reçues concernant les services en français à Montfort est minime. Cette année, comme pour les deux années antérieures, il n'y a eu qu'une plainte à ce sujet. Les quelques dérogations accordées en vertu de la Politique linguistique visaient à améliorer les soins aux patient·e·s et leurs proches, et dans tous les cas, du personnel qui parle français est toujours disponible pour communiquer avec le patient francophone ou sa famille au besoin. Le rapport illustre également que la proportion de patient·e·s francophones hospitalisé·e·s ou en visites ambulatoires à Montfort diminue de manière constante depuis plusieurs années.

En 2024-2025, tous les membres du Conseil d'administration, près de 98% des membres du corps médical et 99% des employé·e·s respectaient les exigences de la Politique linguistique et étaient bilingues.

SOMMAIRE DE L'ANNÉE 2024-2025

1. PLAN DE DÉSIGNATION DE L'HÔPITAL SELON LA LOI SUR LES SERVICES EN FRANÇAIS

La *Loi sur les services en français* (LSF) prévoit la possibilité pour un organisme de se faire désigner dans le but de pérenniser la prestation de services en français. Cette procédure garantit une offre permanente de services en français tout en répondant aux besoins spécifiques de la population francophone desservie.

L'Hôpital Montfort détient une désignation totale selon la LSF depuis 1989. Comme requis en vertu de notre entente de responsabilisation, en mai 2025 l'hôpital a soumis une attestation de conformité. Le processus entourant l'attestation de conformité est nécessaire pour permettre à l'hôpital de maintenir sa désignation. La prochaine étape sera la confirmation par le ministère de la Santé que conformément au processus d'évaluation mis en place par le ministère des Affaires francophones, l'Hôpital Montfort continue à offrir des services en français au public conformément aux normes du gouvernement provincial.

Activités et initiatives reliées au service en français

Au Carrefour santé Aline-Chrétien (CSAC), qui a ouvert ses portes le 24 juin 2021, tous les partenaires initialement prévus, y compris le Centre hospitalier pour enfants de l'Est de l'Ontario (CHEO), y sont maintenant présents. Les résidents de l'est d'Ottawa peuvent donc bénéficier de programmes intégrés et centrés sur leurs besoins, offerts dans les deux langues officielles et à proximité de leur domicile. Dans le cadre de l'objectif clé du Plan stratégique 2024-2028 « **Desservir une population grandissante et vieillissante** », le résultat #1 du plan prévoit ce qui suit :

1. Optimisé le Carrefour santé Aline-Chrétien, notamment en ajoutant une clinique pour les patient·e·s sans accès aux soins primaires.

Trois résultats ont été prévus sous l'objectif clé du plan « **Accroître les services en français** ». Il s'agit des résultats suivants :

5. Bonifié notre offre de soins de santé dans des spécialités spécifiques en français pour combler les besoins des patient·e·s dans des régions prédéterminées de l'Ontario.
6. Ouvert des services de première ligne en français dans l'ouest d'Ottawa en partenariat avec des fournisseurs de soins primaires.
7. Planifié l'ouverture de lits additionnels de soins de longue durée en français à Ottawa.

La demande pour des **soins de santé en français dans l'ouest d'Ottawa** augmente sans cesse. Le nombre accru d'écoles de langue française dans cette partie de la ville en est une démonstration évidente. Comme mentionné ci-dessus, le résultat #6 du Plan stratégique prévoit justement l'ouverture de tels services en partenariat avec des fournisseurs de soins primaires.

Les enjeux des dernières années reliés à la pénurie de certaines catégories de membres du personnel, en particulier le **personnel infirmier**, ont perduré jusqu'en 2023-2024. De la pandémie jusqu'à l'an dernier, l'hôpital a subi une perte nette de 155 infirmières alors que le nombre d'infirmières en Ontario a augmenté de 20 000 ou 12% en quatre ans. Cette année, à la suite de multiples stratégies novatrices de recrutement, nous avons connu une augmentation nette de près de 50 membres du personnel infirmier.

Quelques étapes du travail relié à ces résultats ont commencé. Les principaux progrès se réaliseront au cours des trois prochaines années.

Une **dérogation à la Politique linguistique** a été accordée par la direction pour l'utilisation de la plateforme CBORD. Cette plateforme en ligne permet aux patient·e·s et à leurs proches de faire leurs choix de repas de manière électronique, au chevet et à distance, améliorant ainsi l'expérience des patient·e·s pendant leur séjour à l'hôpital, en plus de réduire notre empreinte écologique par l'élimination des formulaires de choix de menus imprimés. Cependant, l'interface de la plateforme CBORD n'est pas complètement bilingue, en raison de limitations techniques imposées par le fournisseur. Le lexique complet des items disponibles dans le menu des services alimentaires a toutefois été traduit et est disponible en français et en anglais sur la plateforme. Le fournisseur a été informé de l'attente de Montfort que la plateforme devienne complètement bilingue dès que possible. La politique autorise la direction à déroger de son application pour le bon fonctionnement de l'hôpital.

2. STATISTIQUES

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 d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques (surveillance interne) ».

Année	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Plaintes reçues concernant l'offre de services en français	1	1	1

Année	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Plaintes reçues concernant l'offre de services en anglais	2	3	3

Cette année encore, seulement une plainte touche les services en français. La plainte est celle d’une patiente dont la compréhension et la capacité à communiquer ont été affectées du fait qu’un médecin ne lui a adressé la parole qu’en anglais. Bien que la patiente ait indiqué être bilingue, ses capacités en anglais sont moindres lorsqu’elle est fatiguée. La plaignante a été contactée et s’est dite satisfaite. Des mesures de sensibilisation ont été prises à l’égard du membre du personnel concerné sur l’importance de l’offre active et d’offrir les services en français.

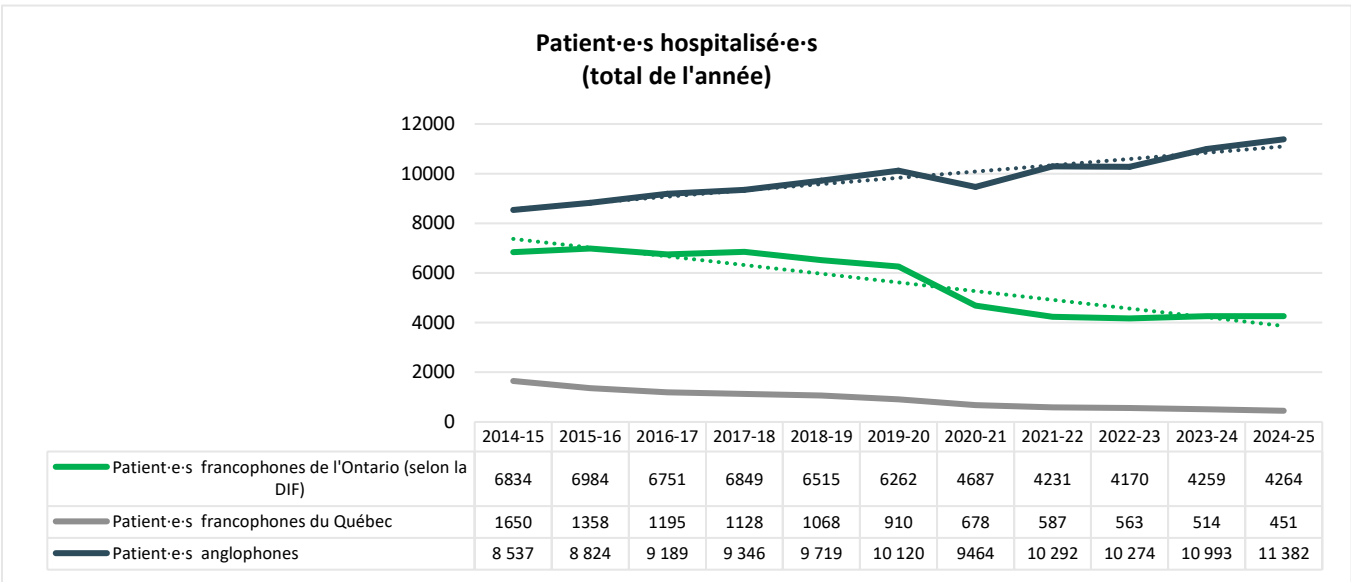
Clientèle servie en français

La politique de l’hôpital *Identification d’un patient au moment d’une inscription au fichier patient informatisé MEDITECH (ADMTRDEP 195)* prévoit que tout patient se présentant à l’Hôpital Montfort pour recevoir un service doit être correctement inscrit au fichier-patient informatisé. Lors de cette inscription, les deux questions suivantes doivent être posées afin de capter sa langue maternelle et préférentielle:

- Quelle est votre langue maternelle ? (R : français, anglais, autre)
- Si votre langue maternelle est autre que le français ou l’anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l’aise ? (R : français, anglais)

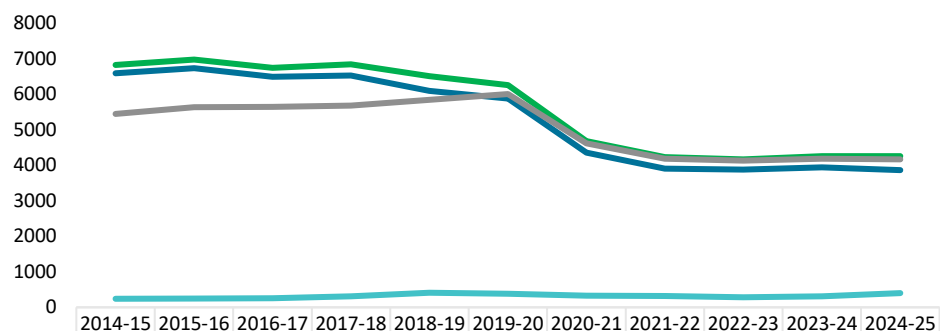
Ces questions sont recommandées par le Réseau des services de santé en français de l’est de l’Ontario. Elles sont cohérentes avec la définition inclusive de « francophone » (DIF) adoptée en 2009 par l’Office des affaires francophones de l’Ontario¹, simplifient la collecte de l’identité linguistique et tiennent compte de la diversité culturelle de la communauté francophone sans se limiter à la notion de langue maternelle.

Ce sont les données recueillies à partir de ces questions qui permettent d’établir les statistiques suivantes.



¹ La définition inclusive de « francophone » de l’Office des affaires francophones de l’Ontario (maintenant le ministère des Affaires francophones) se lit comme suit :
 « Sont considérées comme francophones de l’Ontario, les personnes pour lesquelles la langue maternelle est le français, de même que les personnes pour lesquelles la langue maternelle n’est ni le français ni l’anglais, mais qui ont une bonne connaissance du français comme langue officielle et qui utilisent le français à la maison. »

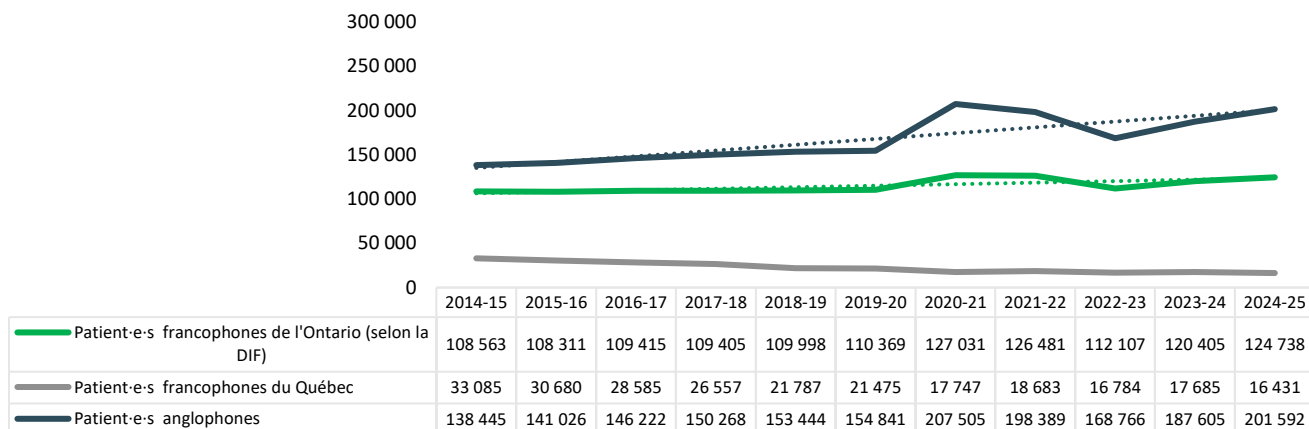
Patient·e-s hospitalisé·e-s, francophones de l'Ontario



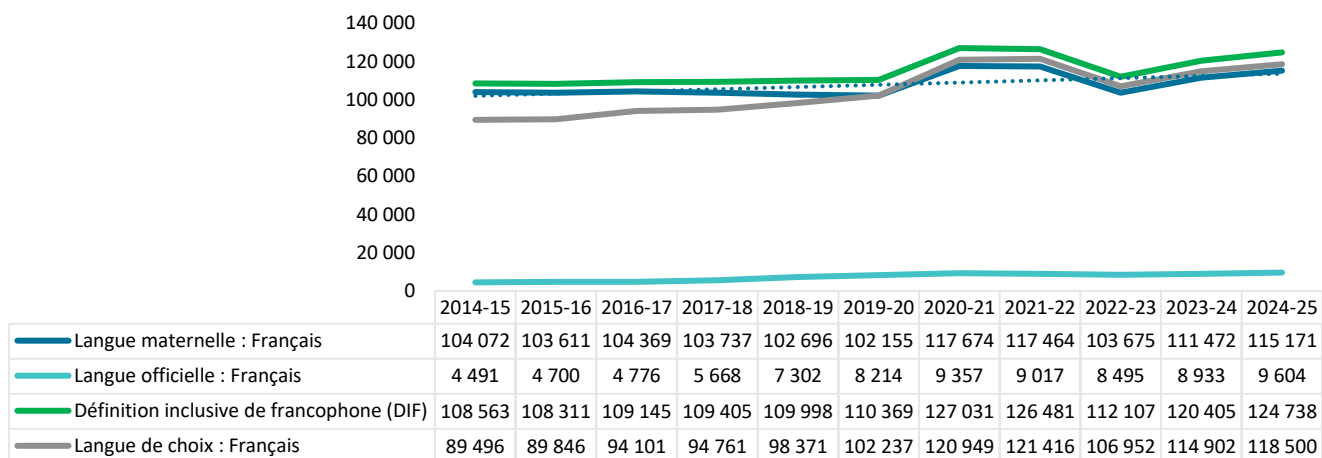
Langue maternelle : Français	6593	6741	6496	6535	6104	5882	4359	3910	3886	3949	3867
Langue officielle : Français	241	243	255	314	411	380	328	321	284	310	397
Définition inclusive de francophone (DIF)	6834	6984	6751	6849	6515	6262	4687	4231	4170	4259	4264
Langue de choix : Français	5453	5645	5651	5690	5851	6012	4622	4187	4135	4188	4172

Total patient·e-s Montfort		Patient·e-s de l'Ontario								Patient·e-s du Québec	
		A		B		=		Total			
PATIENT·E-S HOSPITALISÉS		Langue maternelle : Français		Si votre langue maternelle est autre que le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise? : Français		DIF ou Définition inclusive de francophone		Langue de choix : Français		Langue maternelle : Français	
		Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
2014-2015	17 021	6 593	38,7%	241	1,4%	6834	40.2%	5 453	32,0%	1 650	9,7%
2015-2016	17 166	6 741	39,3%	243	1,4%	6 984	40,7%	5 645	32,9%	1 358	7,9%
2016-2017	17 135	6 496	37,9%	255	1,5%	6 751	39,4%	5 651	33,0%	1 195	7,0%
2017-2018	17 323	6 535	37,7%	314	1,8%	6 849	39,5%	5 690	32,8%	1 128	6,5%
2018-2019	17 302	6 104	35,3%	411	2,4%	6 515	37,7%	5 851	33,8%	1 068	6,2%
2019-2020	17 292	5 882	34,0%	380	2,2%	6 262	36,2%	6 012	34,8%	910	5,3%
2020-2021	14 829	4 359	29,4%	328	2,2%	4 687	31,6%	4 622	31,2%	678	4,6%
2021-2022	15 110	3 910	25,9%	321	2,1%	4 231	28,0%	4 187	27,7%	587	3,9%
2022-2023	15 007	3 886	25,9%	284	1,9%	4 170	27,8%	4 135	27,6%	563	3,8%
2023-2024	15 766	3 949	25,0%	310	2,0%	4 259	27,0%	4 188	26,6%	514	3,3%
2024-2025	16 097	3 867	24,0%	397	2,5%	4 264	26,5%	4 172	25,9%	451	2,8%

Patient·e-s en visites ambulatoires



Patient·e-s en visites ambulatoires, francophones de l'Ontario



Total patient·e-s Montfort		Patient·e-s de l'Ontario								Patient·e-s du Québec	
		A		B		= Total					
PATIENT·E-S EN VISITES AMBULATOIRES		Langue maternelle : Français		Si votre langue maternelle est autre que le français ou l'anglais, dans quelle langue officielle du Canada êtes-vous le plus à l'aise ? Français		DIF ou Définition inclusive de francophone		Langue de choix : Français		Langue maternelle : Français	
		Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
2014-2015	280 093	104 072	37,2%	4 491	1,6%	108 563	38,8%	89 496	32,0%	33 085	11,8%
2015-2016	280 017	103 611	37,0%	4 700	1,7%	108 311	38,7%	89 846	32,1%	30 680	11,0%
2016-2017	283 952	104 369	36,8%	4 776	1,7%	109 145	38,4%	94 101	33,1%	28 585	10,1%
2017-2018	286 230	103 737	37,2%	5 668	2,0%	109 405	38,2%	94 761	33,9%	26 557	8,6%
2018-2019	285 229	102 696	36,0%	7 302	2,6%	109 998	38,6%	98 371	34,5%	21 787	7,6%
2019-2020	286 685	102 155	35,6%	8 214	2,9%	110 369	38,5%	102 237	35,7%	21 475	7,5%
2020-2021*	352 283	117 674	33,4%	9 357	2,7%	127 031	36,1%	120 949	34,3%	17 747	5,0%
2021-2022*	343 553	117 464	34,2%	9 017	2,6%	126 481	36,8%	121 416	35,3%	18 683	5,4%
2022-2023*	297 657	103 675	34,8%	8 495	2,9%	112 107	37,7%	106 952	35,9%	16 784	5,6%
2023-2024	325 695	111 472	34,2%	8 933	2,7%	120 405	37,0%	114 902	35,3%	17 685	5,4%
2024-2025	342 761	115 171	33,6%	9 604	2,8%	124 738	36,4%	118 500	34,6%	16 431	4,8%

* Inclus les visites aux cliniques COVID

Dans les tableaux précédents, le nombre d'admissions à l'hôpital a été considéré pour les statistiques des patient·e-s hospitalisés et le nombre de visites pour les patient·e-s en visites ambulatoires. Un patient est compté plusieurs fois s'il a des visites ou hospitalisations multiples. De plus, concernant les données au sujet des patient·e-s en visites ambulatoires, toutes les visites ambulatoires sont incluses.

Depuis 2014-2015, on note une baisse importante du nombre de patient·e-s **hospitalisés** s'identifiant comme francophones selon la DIF ou dont la langue de choix est le français, autant en nombres absolus qu'en pourcentages. Cette tendance souligne l'importance de maintenir une offre active et visible de services en français afin de répondre aux besoins de cette population.

Pour ce qui est des patient·e-s **en visites ambulatoires**, également depuis 2014-2015, en nombres absolus le nombre de patient·e-s selon la DIF et le nombre de patient·e-s dont la langue de choix est le français augmentent légèrement et graduellement. En pourcentage, le nombre de patient·e-s francophones selon la DIF a baissé légèrement tandis que le nombre de patient·e-s dont la langue de choix est le français a augmenté légèrement.

Compétences linguistiques des membres du CA

Catégorie	Total de postes par catégorie	Niveau de français requis	Titulaires qui répondent aux exigences	Pourcentage
Membres du Conseil d'administration				
Administrateurs élus	12	12	12	100 %
Administrateurs d'office	6	6	6	100 %
Membres de la haute direction				
Président-directeur général	1	1	1	100 %
Médecin-chef	1	1	1	100 %
Vice-présidences principales/vice-présidences associées	5	5	5	100 %

Compétences linguistiques des employé·e·s

Dans le cadre du Programme de rehaussement des compétences langagières rendu possible grâce à l'Institut du Savoir Montfort, la Fondation Montfort et la RBC Fondation, et pour assurer le bon fonctionnement des opérations, l'hôpital a eu recours à du personnel n'étant pas complètement bilingue, de manière exceptionnelle et dans certains secteurs précis. Toutefois, la Politique linguistique est toujours appliquée et les employé·e·s s'engagent à la respecter et à répondre aux exigences linguistiques de leur poste dans un délai déterminé. Ce nouveau programme ne compromet donc aucunement la Politique linguistique de l'Hôpital Montfort. Au contraire, cette dernière continue d'être une politique phare qui appuie le rôle institutionnel de l'hôpital.

Catégorie	Total de postes par catégories	Niveau de français requis	Titulaires qui répondent aux exigences	Pourcentage
Membres du personnel				
Cadres	83	83	83	100%
Personnel de soins infirmiers	507	507	504	99,41%
Personnel de soutien	633	633	632	99,84%
Personnel de bureau	228	228	228	100%
Personnel techniciens et technologues	154	154	148	96,10%
Personnel non syndiqué	421	421	420	99,76%

Le service des Ressources humaines continue de voir à la mise en œuvre des normes établies dans la politique sur l'embauche du personnel pour évaluer le niveau linguistique de tout nouveau membre du personnel. Au 31 mars 2025, l'hôpital comptait onze membres du personnel ne répondant pas aux exigences linguistiques de leur poste dans les rôles suivants : trois infirmières autorisées, un plombier, cinq technologues en imagerie par résonance magnétique (IRM), un technologue en polysomnographie, ainsi qu'un spécialiste en sécurité de l'information. Toutes ces personnes se sont engagées à atteindre le niveau linguistique requis en français dans un délai précis suivant leur embauche.

Compétences linguistiques des membres du corps médical (médecins, sages-femmes et infirmière praticienne)

En fin d'année 2024-2025, 392 médecins avaient des privilèges à l'Hôpital Montfort. Pendant la même période, l'hôpital a octroyé des privilèges à 28 sages-femmes et à une infirmière-praticienne. Toutes ces personnes respectent les exigences de la *Politique linguistique (COM 005)* de l'Association de l'Hôpital Monfort sauf neuf radiologues dont les services étaient requis pour le bien des patient·e·s. Lors de leur embauche, ces radiologues se sont engagés à atteindre le niveau linguistique requis en français à l'intérieur d'un échéancier précis.