

## RAPPORT ANNUEL 2025-2026 SUR L'ÉTAT DES SERVICES EN FRANÇAIS À L'HÔPITAL MONTFORT

### MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2025-2026 marque une étape déterminante dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2024-2028 de l'Hôpital Montfort, l'Institut du Savoir Montfort et Santé Montfort, particulièrement en ce qui a trait à l'essor et à la pérennité des services de santé et de soins de longue durée en français en Ontario. Ce rapport annuel sur l'état des services en français témoigne des progrès concrets réalisés, ainsi que du rôle de plus en plus structurant que joue Montfort au sein du système de santé ontarien.

Parmi les avancées majeures de l'année, la **création du Centre de planification des services de santé en français** (le Centre) constitue un jalon historique. Cofondé par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario et Montfort, et le fruit d'un travail de collaboration soutenu avec de nombreux partenaires provinciaux et régionaux, le Centre supervise les décisions provinciales en matière de planification, de politiques, de programmes, de financement et de ressources en santé en français. Il vise à mieux outiller le système de santé afin d'anticiper, planifier et coordonner le développement des services de santé en français là où les besoins sont les plus pressants. Le Centre s'appuie sur une approche rigoureuse, fondée sur les données, les partenariats et l'engagement des communautés francophones. Il vient renforcer la capacité collective d'agir de façon cohérente et durable à l'échelle de la province.

Cette même volonté d'agir concrètement se reflète dans l'avancement des **résultats 6 et 7 du Plan stratégique 2024-2028**, qui portent respectivement sur les soins primaires et les soins de longue durée en français. Dans l'ouest d'Ottawa, où la croissance de la population francophone est particulièrement marquée, Montfort a poursuivi activement ses travaux avec des partenaires en **soins primaires** afin de jeter les bases de nouveaux services de première ligne en français. Ces démarches traduisent une reconnaissance claire que l'accès aux soins primaires en français est un levier essentiel pour améliorer la continuité des soins, l'expérience patient et la santé des communautés.

En parallèle, Montfort a continué à faire progresser le dossier des **soins de longue durée** en français, un enjeu de première importance dans un contexte de vieillissement de la population. La planification de lits additionnels de soins de longue durée en français à Ottawa progresse, en collaboration avec des partenaires, afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs des personnes âgées francophones et de leurs proches. Ces travaux s'inscrivent dans une vision à long terme visant à offrir des milieux de vie et de soins où la langue et la culture francophones sont respectées, valorisées et pleinement intégrées aux soins.

Ces avancées s'appuient sur l'engagement constant de Montfort à offrir une **offre active de services en français**, sur la force et le professionnalisme de ses équipes, ainsi que sur le respect rigoureux de sa Politique linguistique. Elles s'inscrivent également dans le rôle institutionnel reconnu de Montfort, qui va bien au-delà de la prestation de soins, et qui comprend la responsabilité de contribuer à la vitalité, à la transmission et à l'avenir de la francophonie en Ontario.

Je tiens à remercier sincèrement l'ensemble des employé·e·s, des médecins, des apprenant·e·s, des bénévoles, des partenaires et des membres de la communauté qui contribuent, jour après jour, à faire avancer cette mission collective. C'est avec fierté que je vous invite à prendre connaissance de ce rapport, qui illustre les progrès réalisés et les fondations solides sur lesquelles nous continuons de bâtir l'avenir des services de santé en français.

Bonne lecture,

Dominic Giroux  
Président-directeur général  
Hôpital Montfort

713 Montréal, Ottawa, ON K1K 0T2

☎ 613-746-4621

☎ 613-748-4914

[www.hopitalmontfort.com](http://www.hopitalmontfort.com)



## 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 à la communauté francophone.

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 visent 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 à Montfort diminue de manière constante depuis plusieurs années tandis que celle des patient·e·s en visites ambulatoires est relativement stable. Toutefois, ce qui est remarquable est qu'en nombres absolus, pour la première fois depuis quelques années, les nombres de patients francophones sont à la hausse.

En 2025-2026, tous les membres du Conseil d'administration, 99% des membres du personnel, y compris près de 98% des membres du corps médical, respectaient les exigences de la Politique linguistique et étaient bilingues.

## SOMMAIRE DE L'ANNÉE 2025-2026

### 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 d'être désigné 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. L'Hôpital est en attente de la réception de la confirmation par le ministère de la Santé que conformément au processus d'évaluation mis en place par le ministère des Affaires francophones, Montfort continue à offrir des services en français au public conformément aux normes du gouvernement provincial.

### Activités et initiatives reliées au service en français

Dans le cadre de notre mandat provincial et à la demande du gouvernement de l'Ontario, l'Hôpital Montfort a poursuivi son engagement à améliorer l'accès aux services de santé en français et à renforcer sa responsabilité sociale auprès de la communauté.

Afin de soutenir la planification des services de santé en français à l'échelle provinciale, Montfort a cofondé, avec l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, le **Centre de planification des services de santé en français** (le Centre). Comptant une trentaine d'employés répartis partout en province, le Centre joue un rôle clé dans les décisions provinciales liées à la planification, aux politiques, aux programmes, au financement ainsi qu'aux ressources en santé destinées aux communautés francophones. Le Centre est en processus de compléter son conseil d'administration et entamera sous peu sa deuxième année d'existence. Plus de communications émaneront du Centre au cours des prochains mois.

Par ailleurs, grâce à un investissement de 2,4 millions de dollars du ministère de la Santé, une nouvelle **Équipe de santé familiale communautaire Montfort de l'Ouest d'Ottawa** a été annoncée en avril dernier. Située à la Maison de la francophonie d'Ottawa, l'Équipe prendra progressivement en charge 6 725 patient·e·s. La priorité sera accordée aux personnes francophones sans fournisseur de soins primaires, inscrites au programme Accès Soins et résidant dans l'ouest d'Ottawa. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du Plan d'action de l'Ontario pour les soins primaires dirigé par la Dre Jane Philpott. La clinique sera formée d'une équipe de 15 personnes, dont quatre médecins et du personnel infirmier praticien. Les personnes souhaitant être desservies par l'Équipe de santé familiale communautaire Montfort de l'Ouest d'Ottawa sont invitées à s'inscrire au programme [Accès Soins](#) pour être éventuellement prises en charge.

Des avancées importantes ont également été réalisées dans le dossier des soins de longue durée en français à Ottawa. Les travaux de planification se poursuivent en vue de l'ouverture de 320 lits additionnels de **soins de longue durée francophones**. Une soumission officielle a été déposée auprès de la province en juillet 2025 et un terrain de quatre acres, situé dans le Village des Riverains à proximité de Montfort, a été acquis à cette fin.

L'année 2025-2026 a été marquée par le lancement d'**Osoin**, un modèle organisationnel qui vient faire évoluer et renforcer l'**offre active** déjà bien établie à Montfort, notamment sous l'angle de l'accessibilité et de l'inclusion. Osoin permet d'adapter l'offre active aux réalités et aux besoins diversifiés des patient·e·s, en agissant sur les pratiques cliniques, les processus organisationnels, l'environnement de soins et les outils utilisés. Ce faisant, Osoin contribue à créer des parcours de soins plus accessibles, inclusifs et sécuritaires pour les patient·e·s, notamment francophones, dès leur premier contact avec le système de santé.

## 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	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Plaintes reçues concernant l'offre de services en français	1	1	1

Année	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Plaintes reçues concernant l'offre de services en anglais	3	3	6

Cette année encore, seulement une plainte touche les services en français. Celle-ci porte sur l'insatisfaction quant à la qualité et à la clarté du français utilisé par certains membres du personnel jugé difficile à comprendre par le patient. Il s'agit d'un enjeu de communication lié à la clarté du langage employé par le personnel. Des mesures de sensibilisation ont été prises à l'égard des membres de l'équipe sur l'importance de l'offre active et d'offrir les services en français de manière à être compris.

## Clientèle servie en français

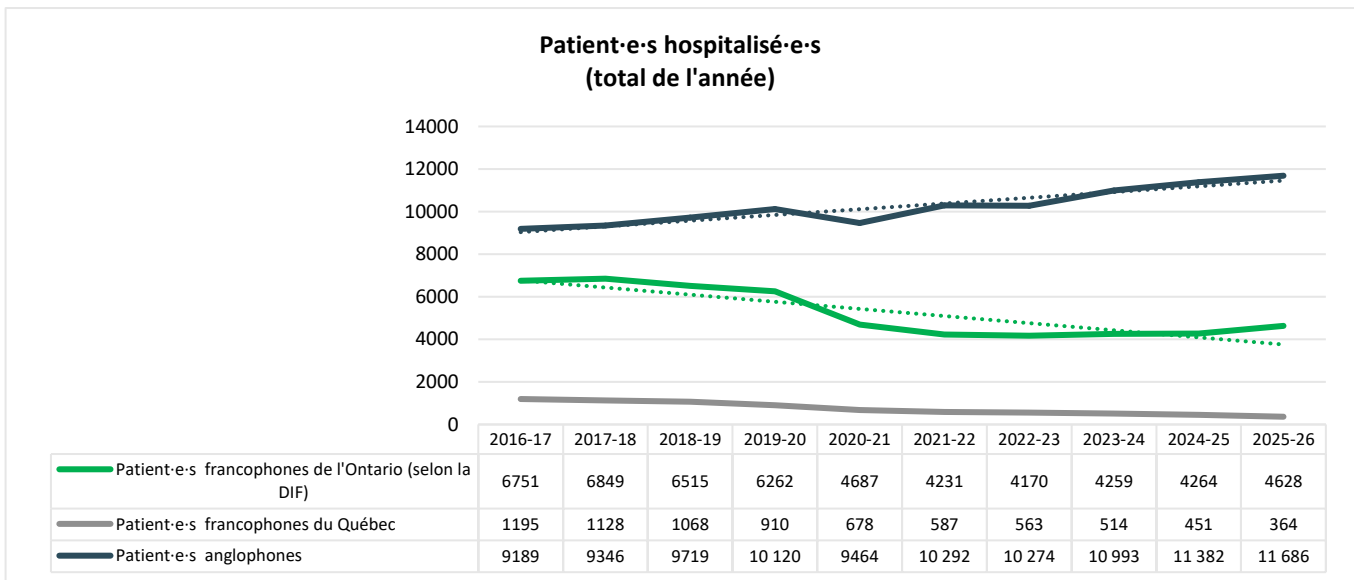
Tout patient se présentant à l'Hôpital Montfort pour recevoir un service doit être correctement inscrit au fichier-patient informatisé. Lors de cette inscription, les deux questions suivantes doivent être posées afin de capter sa langue maternelle et préférentielle :

- 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 Centre de planification des services de santé en français. Elles sont cohérentes avec la définition inclusive de « francophone » (DIF) adoptée en 2009 par l'Office des affaires francophones de l'Ontario<sup>1</sup>, 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.

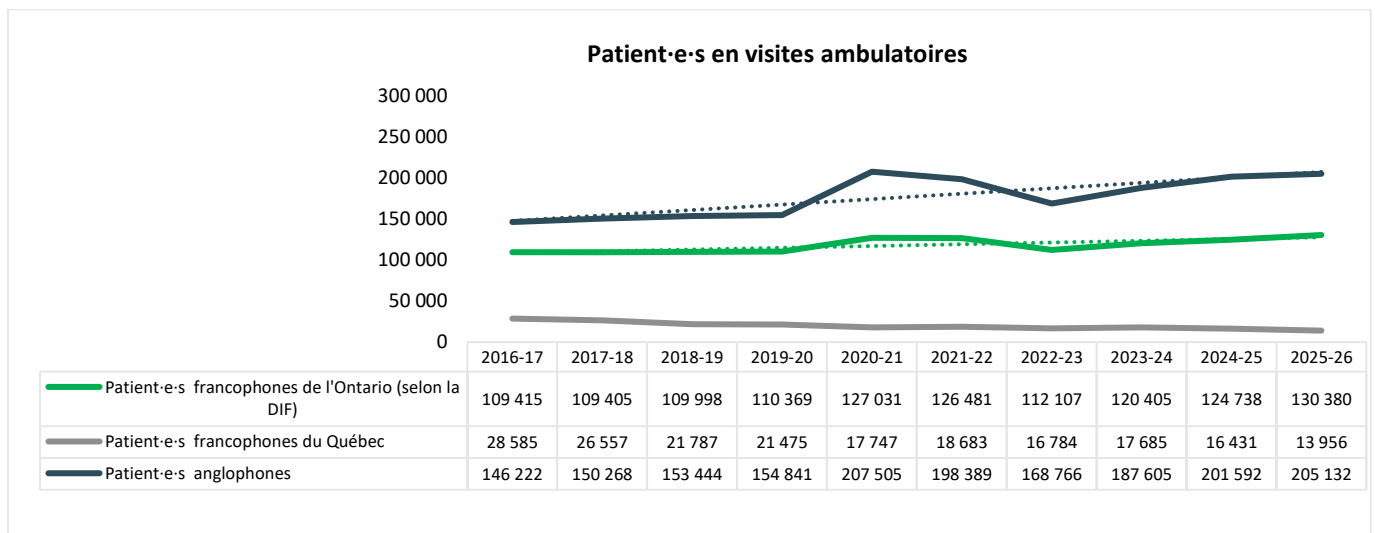
En 2025-2026, le nombre de patient·e·s **hospitalisé·e·s** s'identifiant comme francophones selon la DIF est en hausse pour une troisième année consécutive, après cinq ans de recul, et la proportion en pourcentage est également en hausse pour la première fois depuis 2017-2018. Cette tendance souligne l'importance de maintenir une offre active et visible de services en français afin de répondre aux besoins de cette population.



<sup>1</sup> 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. »

Total patient·e·s Montfort		Patient·e·s de l'Ontario								Patient·e·s du Québec	
		A		B		= Total					
PATIENT·E·S HOSPITALISÉS <sup>2</sup>		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	%
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%
2025-2026	16 678	4 188	25,1%	440	2,6%	4 628	27,7%	4 465	26,8%	364	2,2%

Pour ce qui est des patient·e·s **en visites ambulatoires**, en 2025-2026, le nombre absolu de patient·e·s selon la DIF, ou dont la langue de choix est le français, continu d'augmenter légèrement et graduellement, pour une troisième année consécutive. En pourcentage, le nombre de patient·e·s selon la DIF est demeuré relativement stable depuis les derniers quatre-cinq ans et est en hausse pour la première fois depuis 2022-2023.



<sup>2</sup> Patient·e·s hospitalisé·e·s : Inclus les séjours de courte durée, santé mentale et réadaptation.

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 <sup>3</sup>		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	%
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%
2025-2026	349 468	118 733	34,0%	11 647	3,3%	130 380	37,3%	123 852	35,4%	13 956	4,0%

\* 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.

## Compétences linguistiques des membres du CA

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

<sup>3</sup> **Patients en visites ambulatoires** : Inclus les visites de chirurgie d'un jour, médecine d'un jour, imagerie médicale, cardiopulmonaire, Urgence, cliniques ambulatoires et laboratoire.

### 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
<b>Membres du personnel</b>				
Cadres	82	82	82	100%
Personnel de soins infirmiers	512	512	507	99,0%
Personnel de soutien	640	640	640	100%
Personnel de bureau	233	233	233	100%
Personnel techniciens et technologues	155	155	151	97,4%
Personnel non syndiqué	429	429	428	99,8%

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 2026, l'hôpital comptait dix membres du personnel ne répondant pas aux exigences linguistiques de leur poste dans les rôles suivants : cinq infirmières autorisées, trois technologues à l'Institut du Savoir Montfort, un technologue en polysomnographie ainsi qu'une adjointe administrative à la direction médicale. 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 2025-2026, 408 médecins avaient des privilèges à l'Hôpital Montfort. Pendant la même période, l'hôpital a octroyé des privilèges à 31 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 Montfort sauf un ophtalmologue et un cardiologue dont les services étaient requis pour le bien des patient·e·s. Lors de leur embauche, ces médecins se sont engagés à atteindre le niveau linguistique requis en français à l'intérieur d'un échéancier précis.