

# Mémoire remis dans le cadre des travaux de la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée

Janvier 2021

Ottawa, le vendredi 29 janvier 2021

**L'hon. Juge Frank N. Marrocco, commissaire en chef**

**Mme Angela Coke, commissaire**

**Dr Jack Kitts, commissaire**

Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée

700, rue Bay, 24<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5G 1Z6

**Objet : Mémoire remis dans le cadre des travaux de la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée**

Monsieur le Commissaire en chef, Madame et Monsieur les Commissaires,

Au nom de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (AFO) et de la Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario (FARFO), nous tenons à vous remercier pour nous avoir accueillis ainsi que nos partenaires, les entités de planification des services de santé en français, le Centre d'accueil Héritage, le Foyer des pionniers de Hearst, Bruyère Soins continus et le Collège Boréal, à une rencontre de votre commission le 17 décembre dernier.

Nous vous remercions également pour l'occasion que vous nous donnez de vous partager nos observations touchant le mandat de votre commission. Par ailleurs, l'AFO et la FARFO ont mis en ligne une campagne invitant les Franco-Ontariennes et les Franco-Ontariens à communiquer avec vous pour qu'ils et elles partagent leurs expériences par rapport à la COVID-19 et aux soins de longue durée dans la province. Votre travail est d'une très grande importance et nous espérons que votre rapport final contiendra des observations et des recommandations par rapport aux défis spécifiques des francophones dans le cadre des soins de longue durée.

**Mise en contexte**

À titre de groupes porte-parole de la communauté franco-ontarienne, nous nous pencherons davantage dans le cadre de ce mémoire sur le volet de votre mandat portant sur l'impact de l'infrastructure physique actuelle, les méthodes de recrutement et les autres caractéristiques des foyers de soins de longue durée durant la propagation de la COVID-19.

Un premier constat fait consensus au sein des organisations fournissant des services en français dans le domaine des soins de longue durée : une très grande part des défis vécus par les francophones au niveau de la langue, qu'ils soient résidents, aidants naturels ou fournisseurs de services, proviennent de défis systémiques qui étaient présents bien avant le début de la pandémie.

Que ce soit au niveau de l'accès à des soins de longue durée en français, du recrutement et de la rétention du personnel ou encore de l'organisation des soins aux francophones, la COVID-19 a exposé davantage les défis systémiques se dressant devant les francophones, et ce, depuis la fondation de ce système.

La pandémie a également fait ressortir l'importance des aidants naturels, dont le rôle est devenu encore plus important et qui a créé des situations très difficiles pour les francophones avec la mise en place de la politique de non-visite.

L'efficacité et l'efficience du système de santé et des soins de longue durée dépendent de sa faculté à pouvoir bien servir la communauté franco-ontarienne dans sa langue. Rappelons que les services en français en soins de longue durée sont avant tout une question de sécurité et de qualité des soins.

N'oublions pas que chez les patients francophones des foyers de longue durée, une partie importante des résidents ont perdu ou perdront leur faculté à communiquer dans leur deuxième langue<sup>1</sup> - fréquemment l'anglais-, à cause de maladies neurodégénératives comme la maladie d'Alzheimer. On peut s'imaginer facilement la grande anxiété et l'incompréhension vécues par un patient de soins de longue durée ne comprenant pas la langue qui lui est parlée par les employés et professionnels de la santé, que ce soit au quotidien ou en période d'urgence.

Plusieurs études<sup>2</sup> ont démontré qu'une communication dans la langue du patient apporte des bienfaits physiques et cognitifs tels que la réduction du sentiment d'isolement, des taux de dépression, du nombre de chutes et d'hospitalisations. Sans compter que cela contribue à créer un sentiment de véritable chez-soi.

Le contenu de ce mémoire provient principalement d'échanges qu'ont eu l'AFO et la FARFO avec les partenaires francophones et bilingues du milieu des soins de longue durée, ainsi que du *Livre blanc sur le vieillissement des francophones en Ontario*, que nos deux organismes ont publié en septembre 2019.

---

<sup>1</sup> Société Santé en français, août 2015,

<http://francosantesud.ca/wp-content/uploads/SSF-Bowen-S.-%C3%89tude-Barri%C3%A8res-linguistiques.pdf>

<sup>2</sup> Supporting Cultural Diversity in Long-Term Care, Cragg, S and the CLRI Program. March 2017.

Dans ce mémoire, vous pourrez prendre connaissance de nos observations et de nos recommandations sous trois axes :

- Accès et capacité à offrir des services en français
- Intégration des services en français dans le continuum
- Développement des capacités en matière de ressources humaines

### **Accès et capacité à offrir des services en français**

L'offre de services de soins de longue durée en français, dont l'accès à des lits francophones, est un enjeu qui s'est accentué durant la pandémie. Avant la pandémie, trouver un lit francophone était déjà un défi de taille. Depuis, ce défi s'est accentué. La faible offre de lits francophones force de nombreuses familles à faire des choix difficiles : placer un membre de sa famille dans une résidence anglophone à proximité ou l'inscrire dans un foyer francophone ou bilingue situé beaucoup plus loin.

En Ontario, il y a trois modèles principaux pour assurer un accès à des foyers de soins de longue durée adaptés aux francophones.

- Des foyers francophones
- Des foyers anglophones avec du personnel bilingue et des pratiques pour assurer une offre active des services en français
- Des foyers anglophones avec un pavillon francophone

En date du 9 octobre 2020, 12 foyers de soins de longue durée sur les 626 en opération dans la province étaient désignés sous la *Loi sur les services en français* selon le gouvernement de l'Ontario. De plus, trois foyers (Bendale Acres Long-Term Care Home, Foyer Richelieu de Welland et Georgian Manor) avaient une désignation culturelle sous l'article 173 du Règlement 79-10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

## Foyers de soins de longue durée désignée sous la *Loi sur les services en français*

(Source : Ministère des Affaires francophones de l'Ontario, 9 octobre 2020)

Réseau local d'intégration des services de santé	Nom du centre de soins de longue durée désigné	Municipalité
RLISS de Champlain	Centre d'accueil Roger-Séguin	Clarence-Creek
RLISS de Champlain	Centre de soins de longue durée Montfort/Montfort Long-Term Care Centre	Ottawa
RLISS de Champlain	Chartwell Champlain Long Term Care Residence (dénomination légale : Champlain Long Term Care Residence)  <i>Note : Ce centre apparaît dans le Règl. de l'Ont. 398/93 sous le nom Pleasant Rest Nursing Home.</i>	L'Orignal
RLISS de Champlain	Château Gardens Lancaster Inc. (dénomination légale: Lancaster Long Term Care Residence)	Lancaster
RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant	Foyer Richelieu Welland	Welland
RLISS de Champlain	Pinecrest Nursing Home (dénomination légale : Pinecrest Nursing Home)	Plantagenet
RLISS de Champlain	Le Palais / The Palace Long Term Care (dénomination légale : The Palace)  <i>Note : Ce centre apparaît dans le Règl. de l'Ont. 398/93 sous le nom Community Lifecare Inc.</i>	Alexandria
RLISS du Nord-Est	Algonquin Nursing Home	Mattawa
RLISS du Nord-Est	Extendicare Kapuskasing	Kapuskasing
RLISS du Nord-Est	Extendicare Timmins	Timmins
RLISS du Nord-Est	Extendicare Tri-town	Haileybury
RLISS du Nord-Est	St. Gabriel's Villa of Sudbury/Villa St-Gabriel de Sudbury	Chelmsford

De plus, les chiffres suivants démontrent la difficulté des francophones à obtenir un lit et être servis dans leur langue.

- En 2018, les municipalités de l'Ontario ont identifié 30 000 lits de soins de longue durée. Parmi ces lits, les francophones avaient accès à un lit désigné sous la *Loi sur les services en français* par 3 400 francophones, ce qui est 20 fois moins élevé que dans la population en général (1 lit par 170 Ontariens).<sup>3</sup>
- La population francophone du Grand Toronto (127 000 personnes) n'a accès qu'à 37 lits de soins de longue durée francophones, soit un lit par 3 432 Franco-Torontois.<sup>4</sup>
- Les aînés francophones représentent 5,5 % des aînés de la province (75 ans et plus)<sup>5</sup>, mais seulement 1,9% des foyers de soins de longue durée sont désignés sous la *Loi sur les services en français* et 0,05% ont une désignation culturelle.

Nous observons également une inéquité régionale au niveau de l'accès à des soins de longue durée en français. Plus de quatre foyers de soins de longue durée sur cinq ayant une désignation sous la *Loi* ou culturelle sont situés dans le Nord-Est et l'Est de la province, alors que 40% des aînés francophones ne demeurent pas dans ces territoires.

Comme vous pouvez le constater, l'accès à des lits francophones est un obstacle important pour la communauté franco-ontarienne.

### Recommandation 1

Que la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée (la Commission) recommande au gouvernement de l'Ontario et au ministère des Soins de longue durée la conception et la mise en oeuvre d'une stratégie provinciale ayant pour objectif d'augmenter l'offre de soins de longue durée en français et le nombre de lits francophones en priorisant les désignations sous la *Loi sur les services en français* et les désignations culturelles sous l'article 173 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Qu'est-ce qu'un lit francophone ? De l'avis des experts oeuvrant dans le milieu des soins de longue durée francophone et bilingue, cette question est pertinente et une définition claire et précise faciliterait l'organisation des soins de longue durée bilingues et francophones.

<sup>3</sup> Commissariat aux services en français, 2019

<sup>4</sup> Reflet Salvéo, 2019

<sup>5</sup> Gouvernement de l'Ontario, <https://www.ontario.ca/fr/page/profil-de-la-population-francophone-de-lontario-2016>

Au cours des dernières années, quel que soit le gouvernement en place, des lits qualifiés de *francophones* ont été octroyés à des foyers n'ayant pourtant pas la capacité de livrer des services en français. Pourtant, plusieurs mois et années après ces annonces, ces lits demeurent francophones uniquement sur papier. En voici deux exemples :

- Plus de 500 nouveaux lits de soins de longue durée pour nos aînés francophones (Communiqué du 27 avril 2018)
- L'Ontario ajoute 3 000 places de soins de longue durée nouvelles et modernisée (Communiqué et document d'information du 20 novembre 2020)

De plus, l'imputabilité sur ces types d'investissements demeure absente, ce qui contribue au défi.

“De son côté, le ministère des Soins de longue durée dit qu'il ne prévoit pas non plus de mécanisme pour s'assurer que les foyers retenus offrent des services bilingues.

Il explique que ces maisons sont financées et approuvées comme tous les autres foyers de soins de longue durée, mais qu'elles ont pris la décision d'adapter leurs services à une religion, un groupe ethnique ou une langue.

Le ministère ajoute toutefois que les foyers peuvent demander à être désignés en vertu de la Loi sur les services en français, ce qui leur donnerait l'obligation de se conformer à plusieurs exigences.”<sup>6</sup>

### Recommandation 2

Que la Commission recommande au ministère des Soins de longue durée d'adopter une définition claire de lits francophones y excluant les foyers de soins de longue durée n'ayant pas démontré leur capacité à fournir des services en français.

### Recommandation 3

Que la Commission recommande au ministère des Soins de longue durée de mettre en place un mécanisme d'imputabilité visant à s'assurer que des services en français, de qualité égale à ceux du reste de la population, soient offerts aux lits francophones dans les foyers de soins de longue durée recevant du financement pour ces lits.

---

<sup>6</sup> *Soins de longue durée : pas de garantie pour les nouveaux lits francophones*, 19 décembre 2020, Radio-Canada, <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1758181/places-francais-maison-soins-longue-duree-sylvie-lavoie-estelle-duchon>

## Intégration des services en français dans le continuum

Une planification rigoureuse à la base de la conception de toutes initiatives en matière de soins de longue durée visant à assurer un continuum complet de services en français est un pan important des demandes de la communauté franco-ontarienne.

Les foyers de soins de longue durée, ce n'est pas simplement une question de lits. C'est également une question de bâtir des milieux de vie. Il ne faut pas perdre cet élément de vue : un foyer de soins de longue durée, c'est la maison des résidents. Le manque de choix dans la langue du résident au niveau des activités, des soins et des autres services, qui s'est accentuée lors de la pandémie, est une cause importante de frustration et d'anxiété chez les résidents et les familles francophones.

Ces sentiments se sont accentués davantage avec l'entrée en vigueur de la politique de non-visite mise en place dans les premiers mois du confinement. Pour plusieurs, les visites de la famille et des amis d'un résident sont le seul moment où il peut échanger et vivre en français. La pandémie et la politique de non-visite dans les foyers de soins de longue durée a créé chez plusieurs résidents francophones et leurs familles un sentiment d'isolement encore plus profond, a réduit les occasions d'échanger en français et a amené du stress supplémentaire aux résidents, recevant plusieurs messages urgents et n'étant pas en mesure de comprendre clairement des consignes et des communications.

Toute l'attention qui a été portée à la politique de non-visite a mis davantage en lumière le rôle des proches aidants. Il a été suggéré par des familles franco-ontariennes que les proches aidants devraient être priorités durant la campagne de vaccination afin qu'ils puissent appuyer en toute sécurité le membre de leur famille résidant dans un foyer.

### Recommandation 4

Que la commission recommande au ministère des Soins de longues durée et aux agences de santé publique que les proches aidants soient priorités dans le cadre de la campagne d'administration du vaccin de la COVID-19, au même titre que les travailleurs essentiels.

Assurer un continuum complet de services en français et une équité en santé exige de prendre la lentille francophone dès le début de la conception des services. C'est une question d'efficacité et d'efficience. Le *Livre blanc sur le vieillissement des francophones en Ontario* note, comme c'est le cas dans plusieurs domaines touchant la francophonie, un défi important au niveau de la collecte des données.



“D’entrée de jeu, il est important de souligner le manque de données systématisées et accessibles pour la population francophone de l’Ontario (Commissariat aux services en français, 2018). Par manque d’études et de données probantes permettant de cerner la réalité des francophones de l’Ontario, il est difficile de favoriser le développement de politiques adaptées.”<sup>7</sup>

### Recommandation 5

Que la Commission recommande au gouvernement de l’Ontario d’accroître l’accès public à des données pertinentes et récentes au moyen de financement d’études permettant d’identifier les besoins spécifiques des résidents francophones des foyers de longue durée.

La liste des foyers de soins de longue durée fournie par le gouvernement de l’Ontario (se retrouvant à la page 4 de ce mémoire) n’est pas exhaustive. Par exemple, la Résidence Saint-Louis d’Orléans, gérée par Soins continus Bruyères, désignée sous la *Loi sur les services en français* et comptant sur plus de 90% de résidents francophones, ne figure pas dans la liste gouvernementale des organismes désignés sous la *Loi sur les services en français*.

Pourtant, ce centre apparaît dans la liste des organisations dans la liste publique répertoriant tous les organismes désignées sous la *Loi sur les services en français* (sous le nom de Centre de santé Élisabeth-Bruyère, ligne 200 i). Cette liste est également incomplète au niveau des fournisseurs de service désignés sous la *Loi*. Cette problématique de données incomplètes ne peut qu’avoir une influence négative sur la planification des services en français dans le secteur des soins de longue durée.

### Recommandation 6

Que la Commission propose aux ministères des Soins de longue durée et des Affaires francophones, de procéder à une révision de ses listes et de ses données en matière de désignation et mette en place des mécanismes lui assurant de compter sur une information publique et interne précise et en temps réel dans le contexte de la mise à jour de la *Loi sur les services en français* et de ses règlements.

Tout au long de la pandémie, les opérateurs de foyers de soins de longue durée francophones et bilingues ont fait face à plusieurs défis :

---

<sup>7</sup> Livre blanc sur le vieillissement des francophones de l’Ontario, AFO et FARFO, 2019, p. 19

- Dépistage de la COVID-19 (attestations relatives au test de diagnostic, horaires de dépistage)
- Accès à l'équipement de protection individuelle
- Favoriser le bien-être émotionnel des résidents en tenant en compte les besoins des résidents en matière de santé et de sécurité
- Pénurie de personnel qualifié et défis pour le recrutement et la rétention du personnel francophone et bilingue
- Peu de personnel francophone et bilingue disponible au sein des agences et des équipes mobiles
- Communications et traduction dans les deux langues officielles pour rencontrer les besoins des résidents et de leurs familles (ex.: les bureaux de santé publique locaux n'étant pas assujettis à la *Loi sur les services en français*, plusieurs communications devant être distribuées au personnel ou aux résidents n'étaient qu'en anglais)

Il est intéressant de noter que lors de la rencontre de la Commission avec des meneurs francophones et bilingues en matière de soins de longue durée, le Centre d'accueil Héritage a partagé que son programme de logements avec services n'a pas eu d'écllosion de cas de COVID depuis le début de la pandémie. Pour rappel, le Centre d'accueil Héritage n'offre pas de soins cliniques comme les foyers de soins de longue durée, mais un milieu de vie avec services de soutien et soins personnels à de nombreux aînés francophones avec différents niveaux de déclin de l'autonomie physique et cognitive dans la région du Grand Toronto. La rétention du personnel et le fait que ses employés ne travaillent pas dans plusieurs centres ainsi que le fait que ces employés bénéficient de congés maladie rétribués, ont pu contribuer à la réussite de ce centre dans la lutte contre la COVID-19.

### **Développement des capacités en matière de ressources humaines**

Avec le développement de l'offre de services de soins de longue durée en français et l'intégration de la lentille francophone au départ de toute initiative afin de bien planifier le continuum, le développement des capacités en matière de ressources humaines francophones et bilingues est l'autre grande priorité de la communauté franco-ontarienne en matière de soins de longue durée.

Comme dans les deux premiers axes présentés dans ce mémoire, les défis auxquels font face les fournisseurs de services en ce qui a trait au recrutement et à la formation se sont accentués durant la pandémie. Parmi ces défis, on peut nommer les suivants :

- Pénurie de personnel qualifié francophone et bilingue
- Recrutement d'étudiants

- Difficultés à trouver et à compléter des stages durant la pandémie, et ce, tant du côté des étudiants que des enseignants
- Formation d'un sous-niveau d'aidants pour combler la pénurie des préposés
- Valorisation de la profession

Le recrutement d'étudiants est à la base des défis auxquels font face les institutions postsecondaires et les employeurs en soins de longue durée. La faible valorisation de métiers comme préposé aux services de soutien personnel incite peu de gens à choisir cette profession, qu'ils soient à la fin de leurs études secondaires ou en réorientation de carrière, et a un impact négatif sur le recrutement d'étudiants pour les métiers liés aux soins de longue durée.

Lorsque nous parlons de valorisation de la profession, ce n'est pas qu'une question de salaire et d'avantages sociaux, même si ce volet demeure un défi. Les conditions en milieu de travail, la reconnaissance et la valeur accordée aux préposés aux services de soutien personnel, des professionnels ayant un rôle central dans l'offre de services dans les foyers de longue durée demeurent des défis. Avec la mise en place de campagnes de promotion, les institutions de formation remarquent une amélioration, mais l'objectif n'est pas encore complètement atteint. La pandémie, selon certains acteurs du postsecondaire, a ramené les professions comme préposé aux services de soutien personnel au niveau de la valorisation à la case départ.

Selon le Collège Boréal, le recrutement dans les domaines liés aux soins de longue durée dans l'ensemble du milieu collégial a connu une baisse importante, et ce, à une période où les besoins n'ont jamais été aussi critiques. Les étudiants ont peur de travailler avec des gens risquant de mourir du virus dans un centre, ou ont une crainte eux-mêmes d'attraper la COVID-19 et de la propager ensuite à leur famille. Ajoutée au fait que ces professions sont peu valorisées, la pandémie s'ajoute aux défis déjà importants.

La formation et les stages n'ont pas uniquement un impact sur les étudiants. Les enseignants sont également touchés. Avant la pandémie, il était fréquent que les enseignants supervisent les stagiaires dans trois ou quatre foyers de longue durée. Puisque le personnel des foyers s'est vu interdire de se déplacer entre différents foyers, il n'était plus possible pour tous les centres accueillant des stagiaires de retenir les services d'un enseignant pour la supervision.

#### **Recommandation 7**

Que la Commission recommande la mise en place d'une stratégie provinciale francophone visant à promouvoir et à valoriser les emplois liés aux soins de longue durée.

L'AFO et la FARFO croient que les travaux et le rapport qui sera soumis par votre Commission ont le potentiel d'influencer positivement le développement des soins de longue durée en français et bilingue. Nos organismes et nos partenaires demeurent disponibles si vous avez des questions supplémentaires ou si vous avez besoin de plus d'informations. Si tel est le cas, nous vous invitons à contacter l'analyste politique de l'AFO, Bryan Michaud, au 613-744-6649, poste 130, ou par courriel à [bmichaud@monassemblee.ca](mailto:bmichaud@monassemblee.ca).

Veillez agréer, Monsieur le Commissaire en chef, Madame et Monsieur les Commissaires, nos salutations distinguées.

*Les présidents,*



**CAROL JOLIN**

Assemblée de la francophonie de l'Ontario



**JEAN-ROCH BOUTIN**

Fédération des aînés et retraités francophones  
de l'Ontario