

**Subject: Centre d'accueil Champlain French Designation Request**

**File Number: ACS2024-CSS-GEN-002**

**Report to Community Services Committee on 27 February 2024**

**Submitted on February 15, 2024 by Clara Freire, General Manager,  
Community and Social Services**

**Contact Person: Dean Lett, Director, Long-Term Care Services**

**613-580-2424 ext. 44123, dean.lett@ottawa.ca**

**Ward: Rideau-Vanier (12)**

**Objet : Demande de désignation en français pour le Centre d'accueil  
Champlain**

**Numéro de dossier : ACS2024-CSS-GEN-002**

**Rapport présenté au Comité des services communautaires**

**Rapport soumis le 27 février 2024**

**Soumis le 15 février 2024 par Clara Freire, directrice générale, Services sociaux  
et communautaires**

**Personne-ressource : Dean Lett, directeur, Soins de longue durée**

**613-580-2424 poste 44123, dean.lett@ottawa.ca**

**Quartier : Rideau-Vanier (12)**

## **RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT**

**Que le Comité des services communautaires, en sa qualité de Comité de gestion :**

- 1. demande au personnel de présenter une demande de désignation complète pour le foyer de soins de longue durée (SLD) Centre d'accueil Champlain (CAC), en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF) de l'Ontario; et**
- 2. approuve et exerce ses responsabilités, en tant que Comité de gestion des foyers de soins de longue durée d'Ottawa, de manière à ce que le Centre**

**d'accueil Champlain conserve sa désignation de fournisseur de services en français (voir la liste à la section « Analyse » ci-dessous); et**

- 3. envoie au ministère des Soins de longue durée (MSLD) une lettre manifestant son intention de demander une désignation complète en vertu de la *Loi sur les services en français*, accompagnée d'une confirmation que la Ville dispose d'une politique sur les services en français et d'un énoncé décrivant les responsabilités du Comité de gestion et du personnel du foyer de soins de longue durée.**

## **CONTEXTE**

Ce rapport est présenté au Comité des services communautaires, en sa qualité de Comité de gestion des foyers de soins de longue durée administrés par la Ville, conformément à l'article 135 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. En conséquence, puisque le Comité des services communautaires est habilité à prendre des décisions relativement aux recommandations du personnel, le présent rapport ne sera pas présenté au Conseil.

Le Centre d'accueil Champlain a été construit en 1969 à la suite d'un mouvement populaire réclamant un foyer de soins de longue durée pour répondre aux besoins des personnes âgées de la communauté francophone de Vanier. Même s'il n'existe aucun document officiel allant dans ce sens, il est entendu, depuis sa création, que le Centre fournit des soins et des services en français. Depuis plus de 50 ans, le Centre d'accueil Champlain répond aux besoins variés en constante évolution du paysage sociodémographique francophone d'Ottawa et considère que la langue française reste un dénominateur culturel commun essentiel pour les soins et les services aux personnes vivant dans des foyers de soins de longue durée.

Les changements apportés à la *Loi sur les services en français* (LSF) en décembre 2021 autorisent désormais les foyers de soins de longue durée administrés par une municipalité à demander officiellement une désignation de fournisseurs de services en français s'ils se trouvent dans une région désignée dans la LSF.

Le Centre d'accueil Champlain souhaite demander une désignation complète de fournisseur de services en français afin que soient officiellement reconnus les soins et services en français qu'il fournit depuis son ouverture il y a plus de 50 ans.

## ANALYSE

Maintenant que les foyers de soins de longue durée administrés par une municipalité peuvent obtenir une désignation en vertu de la LSF, le Centre d'accueil Champlain sollicite l'autorisation de présenter une demande de désignation complète au ministère des Soins de longue durée. La désignation prévue par la LSF est un processus juridique et administratif qui permettra à la Ville d'Ottawa de prouver qu'elle peut activement offrir en tout temps des services en français tout en répondant aux besoins spéciaux de la clientèle francophone du Centre d'accueil Champlain. L'obtention de la désignation serait une reconnaissance publique officielle de l'engagement pris de longue date par le Centre de fournir des services en français.

Cette initiative cadre avec les priorités du plan stratégique pour les soins de longue durée (2022-2025) et l'engagement de la Ville à offrir des services dans les deux langues. Elle est particulièrement importante pour les résidentes et résidents compte tenu de la suppression récente de lits dans les foyers de SLD servant la population francophone de la région.

Par définition, un organisme désigné doit respecter plusieurs obligations de base :

- Veiller à ce que des services en français de qualité soient disponibles de manière permanente et continue;
- Garantir l'accès aux services et suivre le principe de l'offre active;
- Mettre en place des mécanismes de gouvernance et de transparence pour les services en français.

Si la recommandation de soumettre une demande de désignation est approuvée, le Comité des services communautaires, en sa qualité de Comité de gestion des foyers de soins de longue durée administrés par la Ville, devra :

- approuver la liste (document 2) des responsabilités qui lui incombent et des responsabilités du personnel du foyer de soins de longue durée concernant la désignation du Centre d'accueil Champlain comme fournisseur de services en français;
- prendre connaissance du rapport annuel pour s'assurer que le Centre respecte les exigences liées à la désignation;
- veiller à ce que le Centre conserve sa désignation de fournisseur de services en français.

Pour recevoir et conserver sa désignation, le Centre d'accueil Champlain doit satisfaire 20 exigences, divisées en six sections. Le foyer répond actuellement à la plupart des exigences compte tenu de la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa et de ses pratiques et procédures. Il pourrait respecter les exigences restantes en apportant des changements mineurs à ses processus internes, avec son effectif actuel et sans ressources supplémentaires. Voici la liste complète des exigences à respecter :

#### Section 1 : Gouvernance

1. Résolution adoptée par le conseil ou l'organe directeur en vue de demander une désignation.
2. Politique sur les SEF pour soutenir l'offre actuelle et future de SEF.
3. Description détaillée des responsabilités relatives aux SEF du conseil d'administration ou de l'organe directeur et de l'équipe de la haute direction, telles que convenues par le conseil d'administration ou l'organe directeur.

#### Section 2 : Services directs à la clientèle

4. Tous les services téléphoniques, y compris les messages vocaux et les systèmes de réponse interactifs, sont activement offerts en français.
5. Les SEF sont activement offerts par l'organisation à tous les points de contact. La clientèle qui choisit ces services est identifiée comme telle dès la première interaction avec l'organisation et elle est aiguillée en conséquence.
6. Les contrats signés avec des tiers offrant des services à la clientèle au nom de l'organisation cherchant à obtenir une désignation doivent contenir des clauses énonçant leurs obligations d'assurer la qualité et l'offre active des SEF à la clientèle.
7. Des mécanismes pour évaluer la qualité de la prestation des SEF, tels un sondage et un processus de plaintes, sont disponibles en français et clairement communiqués à la clientèle.

#### Section 3 : Identification visuelle et communications

8. L'information sur les services touchés par la demande de désignation est clairement affichée en français sur les principales pages Web de l'organisation. Les pages Web pertinentes, y compris celles se rattachant au(x) service(s) lié(s) à la demande de désignation, sont disponibles en français.

9. L'affichage extérieur est disponible en français. Si le nom de l'organisation est en anglais, l'affichage doit indiquer que des SEF sont disponibles.
10. L'affichage intérieur est disponible en français et le personnel bilingue est identifié. Si l'offre des SEF de l'organisation est partielle, des panneaux indicateurs en français doivent guider le public vers les endroits où les SEF sont offerts.
11. Les formulaires d'admission et les autres documents destinés à la clientèle sont disponibles en français ou dans un format bilingue et sont activement offerts à la clientèle francophone.
12. L'organisation répond en français à la correspondance qu'elle reçoit en français et son en-tête sur les correspondances est disponible en français ou dans un format bilingue.
13. Les communications et publications destinées au public et concernant les services couverts par la désignation (par exemple, dépliants, brochures, avis publics, communiqués de presse) sont disponibles de manière simultanée en anglais et en français.

#### Section 4 : Responsabilisation

14. Un cadre supérieur a été identifié pour assumer la supervision et la reddition de comptes sur la prestation de SEF.
15. Un mécanisme d'examen et de traitement des problèmes et des plaintes liés aux SEF est en place, et un rapport sur les réalisations et les enjeux relatifs aux SEF est soumis au moins une fois par an au conseil d'administration ou à l'organe directeur.

#### Section 5 : Ressources humaines

16. S'assurer qu'un mécanisme est en place pour appuyer la permanence et la continuité des SEF.
17. Mettre en place des stratégies de recrutement, d'embauche et de rétention de personnel qualifié et de bénévoles possédant les niveaux de compétence requis en français.
18. Offrir une formation aux employés qui ne satisfont pas pleinement aux exigences linguistiques de leur poste désigné.
19. Indiquer chacun des postes désignés bilingues et les niveaux de compétence requis en français, si les postes sont vacants ou pourvus, et préciser si les

titulaires des postes répondent aux exigences en matière de compétences linguistiques.

## Section 6 : Appui de la communauté

20. Des lettres de soutien à la désignation provenant de personnes ou d'institutions francophones dans la région desservie accompagnent la demande de désignation.

### **Prochaines étapes**

Si le Comité de gestion donne son approbation, les Services des soins de longue durée prévoient soumettre la demande et les documents requis d'ici juin 2024. Si le Centre d'accueil Champlain reçoit une désignation de fournisseur de services en français, la désignation devra être revue tous les trois ans pour veiller à ce que le foyer continue de respecter les exigences.

Le Centre d'accueil Champlain est reconnu au niveau local pour ses services de soins de longue durée en français. L'administratrice du Centre représente le foyer de soins de longue durée au conseil d'administration du Réseau des services de Santé en français de l'est de l'Ontario et est membre d'Archipel (équipe Santé Ontario; anciennement équipe Santé Ontario de l'est d'Ottawa). En partenariat avec le Collège La Cité, le Centre d'accueil Champlain offre un programme de classe vivante pour les personnes suivant une formation de préposé aux services de soutien à la personne. Ce projet de désignation cadre avec la Politique de bilinguisme de la Ville d'Ottawa, le plan stratégique pour les soins de longue durée et la priorité de la Ville sur la diversité et l'inclusion. La désignation continuera de renforcer le lien que le foyer de soins de longue durée entretient avec la communauté francophone d'Ottawa, notamment avec ses partenaires éducatifs, socioculturels et de santé.

### **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée à la mise en œuvre des recommandations du présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à l'adoption des recommandations du présent rapport. La désignation peut être accordée à un foyer de soins de longue durée en vertu du paragraphe 1(d) de la *Loi sur les services en français* (LSF). S'il reçoit la

désignation, le Centre d'accueil Champlain devra suivre les exigences et le processus de présentation des plaintes prévus par la LSF.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

C'est stimulant de confirmer les services en français aux aînés d'Ottawa. Nous avons une pénurie de services en français et cet engagement sera bénéfique. Nous avons hâte de collaborer avec tous les intervenants de la Ville en vue d'offrir plus de services en français pour les résidents de tout âge (services de garde d'enfants, loisirs et ainsi de suite) et nous espérons que cette énergie et cet enthousiasme se poursuivront en 2024 et au-delà.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Aucun comité consultatif n'a été consulté.

## **CONSULTATIONS**

En début d'année 2021, les Services des soins de longue durée ont entrepris de développer une vision d'avenir pour les services de soins de longue durée de la Ville.

Dans le cadre du processus de planification stratégique, des entrevues et des sondages ont été réalisés auprès des parties prenantes et des groupes de défense des intérêts communautaires, des bénéficiaires des services (résidentes et résidents et familles), des membres du personnel, des bénévoles et des dirigeantes et dirigeants municipaux. Les personnes ont été interrogées sur les forces des services de soins de longue durée de la Ville, les tendances et priorités du secteur ainsi que les possibilités d'amélioration sur lesquelles se concentrer dans les cinq prochaines années.

L'obtention de la désignation de fournisseur de services en français a été considérée comme une priorité pour le Centre d'accueil Champlain.

Le Centre continuera de travailler avec ses partenaires internes et externes tout au long du processus de désignation. Il entend notamment poursuivre les discussions avec ses principaux partenaires pour obtenir le soutien nécessaire au niveau local concernant la demande.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Les Services des soins de longue durée fournissent des soins et des services aux résidentes et résidents conformément aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, du *Règlement sur les*

*normes d'accessibilité intégrées, de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée et du Règlement de l'Ontario n° 246/22.*

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS**

Aucune répercussion sur la gestion des actifs n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES**

Aucune répercussion climatique n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS EN MATIÈRE DE DÉLÉGATION DE POUVOIRS**

Aucune répercussion en matière de délégation de pouvoirs n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES**

Aucune répercussion économique n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES**

Aucune répercussion environnementale n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ**

Les orientations stratégiques en matière de soins de longue durée priorisent la satisfaction des besoins physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et culturels des résidentes et résidents des foyers de soins de longue durée, conformément à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. La désignation prévue permettra à la Ville d'Ottawa d'offrir activement en tout temps des services en français tout en répondant aux besoins propres à la clientèle francophone du Centre d'accueil Champlain. L'obtention de la désignation serait une reconnaissance publique officielle de l'engagement pris de longue date par le Centre de fournir des services en français.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

Aucun risque n'est associé au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**



Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

### **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

La présente recommandation est conforme à la priorité pour le mandat du Conseil 2023-2026 visant à faire d'Ottawa une ville avec des logements abordables où il fait bon vivre.

### **DOCUMENTATION À L'APPUI**

Les documents suivants :

Document 1 : Lettre au ministère des Soins de longue durée (MSLD)

Document 2 : Énoncé des responsabilités

### **SUITE À DONNER**

Après l'approbation du présent rapport, la direction des Services de soins de longue durée soumettra sa lettre (document 1) au ministère des Soins de longue durée.