

Cadre de travail relatif à l'engagement de la collectivité

Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS)

Introduction

« En 2004, le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) afin de mieux intégrer le système de prestation de soins de santé, dans le cadre de son programme de transformation du ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* définit le cadre juridique nécessaire à la mise en œuvre du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS) ». ¹

Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont été formés dans le but d'améliorer la qualité des services de santé ainsi que l'accès à ces services pour les résidents de la province, en axant les efforts sur l'intégration et la coordination. Ce but sera atteint dans la mesure où nous parviendrons à mobiliser les gens qui utilisent, planifient et offrent les services de santé dans la région de Champlain et dans la mesure également où nous parviendrons à interagir avec eux. Pour mieux répondre aux besoins changeants du système de santé, nous devons joindre nos efforts pour élaborer et mettre en œuvre des solutions qui se traduiront par de meilleurs soins de santé dans la région.

Contexte

Le RLISS de Champlain a terminé en 2006 la première série d'activités portant sur l'engagement de la collectivité, au terme desquelles il a préparé le premier Plan de services de santé intégrés (PSSI). Le PSSI décrit les priorités du RLISS en matière de planification pour faire progresser les choses. Les observations et les suggestions recueillies auprès de la collectivité ont été incorporées au PSSI dans le but d'améliorer les services pour les utilisateurs du système de santé et de promouvoir la santé au sein de nos collectivités. Par « cadre propice à l'engagement de la collectivité » nous entendons l'ensemble des moyens que nous, le RLISS, allons prendre pour recueillir les suggestions de nos divers groupes de membres afin d'élaborer le PSSI pour notre région et d'effectuer les mises à jour éventuelles.

Un « cadre propice à l'engagement de la collectivité » présente les objectifs, les principes directeurs et les méthodes générales qui seront mis à profit pour recueillir les suggestions des utilisateurs de services, des citoyens et des fournisseurs de services, ainsi que leur

¹ « Pour une transformation du secteur de la santé : création d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) pour la région de Champlain – Projet », RLISS de Champlain, novembre 2006, p. 3, www.champlainhln.on.ca.

participation à nos principales fonctions. Ce cadre est un document appelé à évoluer à mesure que les stratégies et approches s'enrichissent et se peaufinent grâce à l'expérience acquise et à la suite des évaluations. À mesure que notre RLISS gagne en maturité et que la confiance du public s'installe, nous allons découvrir ce qui fonctionne le mieux dans quelles circonstances et modifier notre pratique en conséquence.

Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local

« La [*Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*] a pour objet de prévoir un système de santé intégré afin d'améliorer la santé de la population ontarienne grâce à un meilleur accès à des services de santé de grande qualité, à des soins de santé coordonnés entre les systèmes de santé locaux et à l'échelle de la province et à une gestion efficace et efficiente du système de santé à l'échelon local par le biais de réseaux locaux d'intégration des services de santé. » (2006, chap. 4, art. 1).²

La Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local charge le RLISS de la planification, du financement, de la répartition des fonds et de la performance des soins de santé. Elle souligne la responsabilité partagée des citoyens, des consommateurs de services de santé et des fournisseurs de ces services relativement à l'organisation et à la prestation des services et des soins de santé. En outre, la Loi confirme l'engagement du gouvernement et le devoir du RLISS de favoriser et de soutenir la participation des citoyens à la planification et au processus décisionnel, grâce à un dialogue actif et continu avec les collectivités (2006, Partie 3, a. 16).

Le RLISS de Champlain

Le RLISS de Champlain est une organisation à but non lucratif conçue pour planifier, coordonner, intégrer et financer la prestation des services de santé dans la région de Champlain. Elle a pour mandat d'améliorer la qualité des services de santé, ainsi que l'accès à ces services, pour les résidents de la région de Champlain grâce à une meilleure coordination et intégration des services.

Mission, vision et valeurs du RLISS de Champlain

(Notre organisation est encore toute jeune. Notre énoncé de mission est donc en évolution et nous accueillons avec plaisir toute suggestion de nos partenaires.)

Mission : Édifier un système de santé coordonné, intégré et responsable pour la population, à l'endroit et au moment où elle en a besoin. Notre mission puise son fondement sur l'engagement communautaire, une planification globale et une répartition appropriée des ressources.

² *Loi sur l'intégration du système de santé local*, 2006, chap. 4, art 1.

Vision : Des collectivités en santé qui prennent soin des leurs grâce à des services de santé de qualité produisant des résultats – maintenant et pour les jours à venir.

Valeurs : Intégrité, innovation, responsabilité, respect, transparence.

Les responsabilités du RLISS relativement à l'intégration, au financement, à la planification et à la reddition de compte englobent spécifiquement sept domaines de la santé : les services de toxicomanies, les centres d'accès aux soins communautaires, les centres de santé communautaire, les services de soutien communautaire, les hôpitaux, les maisons de soins de longue durée et les services de santé mentale.

Les buts du RLISS pourront être atteints principalement par le biais de l'élaboration, de concert avec les consommateurs de services de santé, le public et les fournisseurs de services de santé, de processus favorisant l'engagement de la collectivité. Il existe diverses façons d'aborder l'engagement de la collectivité, selon l'auditoire visé.

Engagement de la collectivité

Qu'entend-on par engagement de la collectivité?

L'engagement de la collectivité consiste à instaurer un dialogue significatif entre les consommateurs de services de santé, les citoyens, les fournisseurs de services de santé et le RLISS. C'est également un processus de communication favorisant la collaboration avec divers groupes de personnes liés par leur situation géographique, des intérêts spéciaux ou leur fonction, ainsi qu'entre ces groupes, afin de trouver des solutions aux enjeux touchant la collectivité relativement à la santé. Un dialogue continu avec nos partenaires favorisera le partage des connaissances et encouragera la création de liens nouveaux et positifs.

L'engagement de la collectivité est aussi un processus. C'est un processus visant à améliorer la vie dans les collectivités en cernant les enjeux, les idées, les préoccupations et les opportunités sur le plan local et en trouvant des solutions. « L'engagement de la collectivité signifie une communication ouverte et étendue, des consultations englobantes avec les résidents, les clients et les fournisseurs. La *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* établit un cadre législatif pour la création d'un système de santé en Ontario qui mise sur la participation de la collectivité à la définition des besoins et des priorités. »³

³ « Pour une transformation du secteur de la santé : création d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) pour la région de Champlain – Projet », RLISS de Champlain, novembre 2006, p. 5, www.champlainhln.on.ca.

1. Les buts de l'engagement de la collectivité

- 1.1. **Les utilisateurs des services de santé sont le point de mire:** Le RLISS de Champlain doit [TRADUCTION LIBRE] « se focaliser sur le patient et établir le contact directement avec ceux qui connaissent le mieux les services de santé et sont les mieux placés pour dire s'ils en sont satisfaits – les citoyens eux-mêmes. »⁴
- 1.2. **Accentuer la responsabilité locale:** Nous allons promouvoir la reddition de compte sur le plan local en offrant des opportunités directes de partage de l'information.
- 1.3. **Équilibrer les priorités:** Nous allons chercher à équilibrer les nombreuses priorités et à promouvoir chez tous un sens commun de la responsabilité dans ce sens.
- 1.4. **Développer le potentiel et la durabilité du système:** Nous allons mettre à profit le travail déjà entrepris ou complété dans diverses collectivités pour élaborer un système mieux intégré et coordonné.

Nous sommes également déterminés à concevoir un système innovateur axé sur des liens renforcés et qui nous permette collectivement d'aller au-delà des approches traditionnelles en étant à l'affût des améliorations à apporter et de la résolution des problèmes. Ainsi sera facilitée la réalisation de notre vision d'un système durable à l'intention des générations futures.

2. Principes de l'engagement de la collectivité

Voici les principes de l'engagement de la collectivité prônés par le RLISS de Champlain:

- 2.1. **Transparence:** L'engagement, au sein du RLISS de Champlain, sera un processus ouvert, où le dessein, les hypothèses, les buts, la reddition de compte, les attentes et les contraintes seront communiqués de façon claire.

Nous sommes déterminés à expliquer de façon aussi claire que possible de quelle manière sont prises les décisions relatives à la planification du système de santé au sein du RLISS de Champlain.
- 2.2. **Réceptivité:** Au besoin, nous allons modifier les plans et les mesures prises afin de tenir compte des observations provenant de la collectivité. Les objections formelles et leur justification seront notées et prises en compte.
- 2.3. **Rapidité d'exécution:** Nous sommes déterminés à laisser suffisamment de temps et à fournir les méthodes appropriées qui permettront aux divers groupes de membres de notre collectivité d'apporter une contribution significative.

⁴ Community Engagement Backgrounder & Resource Guide, 19 septembre 2005.

Il se peut qu'au cours de notre premier exercice, nous ne puissions pas répondre de façon aussi élaborée que nous souhaitons le faire à l'avenir.

2.4. Inclusion: Nous allons établir des échanges entre les divers résidents, consommateurs et fournisseurs qui seront touchés par les décisions prises au sein du RLISS de Champlain. Nous tenons à fournir le soutien approprié sous toutes ses formes de sorte que la voix de chacun puisse être entendue dans ce processus d'engagement de la collectivité.

Le processus d'engagement sera néanmoins un processus en évolution constante et, de ce fait, mieux à même d'inclure le plus grand nombre avec le temps.

2.5. Pertinence: Nous mettrons à profit toutes les méthodes et tous les niveaux d'engagement pertinents et appropriés selon les groupes ciblés.

2.6. Accessibilité: Nous fournirons, dans la mesure de leur disponibilité, des renseignements clairs et complets aux participants afin de leur permettre de participer plus facilement.

Dans la mesure du possible, nous allons réduire les obstacles associés au langage, aux restrictions physiques et autres. Nous allons faire tous les efforts possibles pour nous assurer que tous les lieux sont accessibles et que l'on a répondu à tous les besoins identifiés.

Ainsi qu'il est décrit dans "Community Engagement Backgrounder & Resource Guide, Sept. 2005", on dénote trois niveaux d'engagement primaire : 1) partage de l'information; 2) consultation et 3) participation active. Le RLISS de Champlain a élaboré à partir de ces niveaux d'engagement primaire et édifié une architecture de l'engagement propre à répondre aux besoins de notre système de santé local en **terme** de planification et d'intégration. Le but du RLISS de Champlain est d'inciter le RLISS et les membres de la collectivité au dialogue et de collaborer à atteindre nos buts communs par le biais de partenariats.

Le RLISS de Champlain a élaboré une architecture de l'engagement dotée de représentants des groupes consultatifs appelés « communautés de soins » et de conseillers régionaux représentant divers réseaux de la santé nommés « communautés de praticiens ». En outre, le RLISS a créé un mécanisme d'engagement communautaire baptisé « conseils d'expertise » afin de mobiliser les partenaires de la santé externes ou non financés et de les inciter à participer au sein du système relativement à divers enjeux touchant l'ensemble de la région. De plus, chaque groupe consultatif conseillera le RLISS sur les enjeux liés aux priorités. Les observations et les commentaires obtenus dans le cadre du processus d'engagement de la collectivité contribuent à soutenir le RLISS dans sa fonction de planification et à mettre à jour le Plan de services de santé intégrés (PSSI).

L'engagement de la collectivité est un facteur de réussite essentiel dans tous les aspects de la réforme des soins de santé. Dans un esprit de collaboration, le RLISS jouera un rôle

de leadership dans les processus d'engagement de la collectivité au sein du système de santé. Le RLISS de Champlain se propose de continuer à mobiliser activement la collectivité composée de divers consommateurs, du public, des organisations de fournisseurs de services de santé, de représentants du réseau et d'autres partenaires du système de santé. La législation exige que le RLISS engage de façon soutenue la collectivité des diverses personnes et entités qui œuvrent au sein du système de santé local au sujet du système, notamment le plan de services de santé intégrés, et lors de l'établissement des priorités. (2006, chap. 4, par. 16 (1)).

Nous voulons rassembler les gens afin de réaliser un changement collectif et créer un mouvement au sein des collectivités [TRADUCTION LIBRE] « Un engagement communautaire efficace doit pouvoir favoriser le consensus relativement aux enjeux et fournir aux collectivités l'élan nécessaire pour trouver des solutions aux préoccupations locales. Un tel engagement permet d'atteindre des buts et met de l'avant des solutions adaptées aux besoins locaux. »⁵

Grâce à une collaboration multisectorielle, tous les participants travaillent ensemble à la création de solutions appropriées à leur collectivité. S'inspirant des résultats des pratiques exemplaires, d'autres régions, des études et du savoir acquis par le biais du processus d'engagement communautaire, le RLISS de Champlain travaillera à la réalisation des priorités retenues dans le domaine de la santé et trouvera des solutions innovatrices de concert avec les collectivités locales.

Le conseil d'administration et le personnel du RLISS de Champlain se réuniront régulièrement avec les groupes consultatifs des communautés de soins, des communautés de praticiens et des conseils d'expertise de la région. Le conseil d'administration du RLISS de Champlain a l'intention de s'engager dans une gouvernance en collaboration avec les fournisseurs de services de santé et d'autres partenaires, afin de bâtir un système plus fort, axé sur une amélioration de la santé. Le personnel du RLISS de Champlain prévoit au moins trois rencontres par année, par région de planification géographique, afin d'engager les consommateurs de services de santé et les partenaires du milieu dans leur région respective et recueillir leurs observations quant aux besoins et aux priorités, et progresser vers la réalisation des priorités du PSSI.

[TRADUCTION LIBRE] « L'engagement de la collectivité peut être de nature passive (p. ex. se limiter à l'apport d'information, à la consultation et à la participation) ou de nature proactive (p. ex. impliquer la collaboration, l'habilitation et le développement). »⁶
L'engagement de la collectivité inclut la participation des citoyens aux processus les concernant, eux et leur collectivité.

Ce terme englobe une grande diversité d'activités visant à soutenir un processus d'interaction bilatéral entre la collectivité (les résidants, les consommateurs et les

⁵ "Our Growing Understanding of Community Engagement", Tamarack – An Institute for Community Engagement, www.tamarackcommunity.ca

⁶ "Our Growing Understanding of Community Engagement", Tamarack – An Institute for Community Engagement, p. 9, www.tamarackcommunity.ca

fournisseurs) et le RLISS. On peut engager la collectivité par le biais de diverses approches, techniques et outils participatifs (voir l'Annexe I – Boîte à outils de l'engagement communautaire). Elle englobe tous les processus permettant de rassembler les gens afin d'apporter un changement collectif et de créer une initiative et mettre en marche un mouvement permettant aux collectivités de trouver des solutions locales aux enjeux locaux et de répondre à leurs propres besoins.

L'engagement communautaire donne du pouvoir aux collectivités. Il les aide à cerner les priorités locales et à avoir davantage de contrôle sur les ressources et sur les décisions. Cela comprend atteindre les buts souhaités et trouver des solutions novatrices aux besoins de la collectivité. [TRADUCTION LIBRE] « L'apprentissage n'est pas sans douleur. Il exige que de nouvelles relations soient établies entre les citoyens et les gouvernements. Il exige que l'on tire des leçons des modes d'interaction passés et que l'on remodèle nos institutions en conséquence. »⁷

L'engagement de la collectivité est important pour des raisons [TRADUCTION LIBRE] « fondées aussi bien sur les théories de la participation communautaire que sur les expériences vécues par de nombreuses organisations, dans différents pays, ayant mobilisé leurs collectivités [...]. Ces expériences ont porté sur la participation à la gouvernance (reddition de compte accrue, décisions, durabilité du système), et à la planification des services et programmes (planification axée sur l'utilisateur, innovation, meilleure santé). »⁸

L'engagement de la collectivité ne connaît pas de restriction de temps, car les processus et résultats peuvent être continus ou ponctuels, selon que les projets sont à court ou à long terme, et peut avoir des effets très importants sur les collectivités.

Par le biais des processus d'engagement de la collectivité, le RLISS de Champlain élaborera et mettra à jour le Plan de services de santé intégrés (PSSI) annuel. Grâce à l'engagement communautaire, nous allons travailler à partir du savoir et des intérêts collectifs de la grande communauté de Champlain pour rehausser le niveau de santé et mettre au point un système de santé mieux coordonné.

3. Objectifs d'engagement communautaire possibles pour le RLISS de Champlain

Le RLISS de Champlain propose les objectifs suivants relativement à l'engagement de la collectivité pour la période de un à trois ans à venir :

⁷ "Learning to Engage: Experiences with Civic Engagement in Canada", Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, Ottawa, p. 7. www.cprn.org

⁸ "Community Engagement Techniques and Tools", Community Engagement in the NSW Planning System. www.nswplanning.org.au/pia/engagement/, Part B, Section 7, Item 062.

- 3.1. **Éducation** : Présenter le RLISS et les priorités du Plan de services de santé intégrés à la collectivité de Champlain. Fournir une information équilibrée et objective afin d'aider les fournisseurs à comprendre le rôle du RLISS de Champlain et à définir leurs responsabilités et leurs attentes au sein du système de santé de Champlain; éduquer les consommateurs de services de santé, le public et les fournisseurs de services de santé quant à l'état du système de santé dans la région de Champlain;
- 3.2. **Établir des relations** : Établir des relations durables axées sur la confiance avec les gens et les groupes de la collectivité; Développer des relations aussi bien au sein qu'à l'extérieur du système de santé; Mettre à profit le vif désir du public de jouer un rôle au sein du système de santé; Faire ressortir combien il est important que les collectivités prennent en charge leur propre santé et leurs propres décisions dans ce domaine; Faire participer ceux qui ne sont peut-être pas inclus, assurant ainsi à tous une voix au chapitre.
- 3.3. **Mettre en œuvre les pierres angulaires de notre architecture** : Focalisation sur les besoins des gens; Édifier les modèles architecturaux de « communautés de soins » et « communautés de praticiens » dans la région (voir l'Annexe II – Définitions); Développer le potentiel et la durabilité du système; Développer la pensée systémique parmi les fournisseurs de services de santé et autres partenaires de la collectivité, par le biais des modèles de communautés de praticiens et de communautés de soins; Faciliter la transition vers un système de santé plus intégré; Renforcer la participation des principaux partenaires et leaders du système au travail effectué par les communautés de soins et les communautés de praticiens.
- 3.4. **Reddition de compte** : Identifier les activités susceptibles d'améliorer la santé et de favoriser les priorités du PSSI dans la région de Champlain; Respecter les exigences législatives relevant de la *Loi sur l'intégration du système de santé local*; Accentuer la reddition de compte locale en offrant des occasions directes et adaptées culturellement permettant aux résidents de partager l'information et d'émettre des observations, et encourager les organismes de services de santé à inciter leur propre collectivité à s'engager davantage; Équilibrer les besoins nombreux et variés et les ressources disponibles; Partager la responsabilité liée à la formulation de solutions efficaces en incitant la collectivité à aider à cerner les besoins et à identifier les priorités, de sorte que la planification réponde aux besoins et aux priorités; Rechercher l'équilibre entre les différentes priorités en mettant de l'avant un sens des responsabilités partagé; Fournir de l'information de sorte que les citoyens puissent participer d'une manière informée, rationnelle et responsable, plutôt que d'émettre sans ambages une opinion.
- 3.5. **Résultats et évaluation anticipés** : S'engager à adopter les pratiques novatrices proposées par les résidents, les consommateurs et les fournisseurs; les services et programmes seront plus efficaces et efficients si les consommateurs de services de santé participent; veiller à ce que le processus trouve son prolongement dans le processus décisionnel local et dans la planification des services en cernant les

besoins, les priorités et les problématiques; découvrir et faire connaître les exemples de réussite dans les diverses collectivités qui pourraient être reproduits ailleurs dans la région.

Les six centres de soutien communautaire situés de façon stratégique dans les comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry sont autant d'exemples d'une collaboration et d'une intégration réussies. Les partenaires ayant participé à la mise sur pied de ces centres dans les années 90 sont les municipalités, le ministre de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère du Logement, les entreprises locales, les citoyens et les consommateurs de l'endroit, les clubs de service, les groupes confessionnels, les bénévoles, etc. Ensemble, ils ont collaboré à la planification, à la conception et à la mise en œuvre de toute une gamme de services conçus pour répondre aux besoins propres à leur collectivité. Ils ont pensé à incorporer un bureau à l'intention des professionnels et fournisseurs de soins primaires lors de leur tournée des diverses collectivités. Ces centres sont le moyeu des petits villages, offrant des services de soutien communautaire, des services de répit, des logements avec soutien, des activités sociales et récréatives, ainsi que des services de prévention et de gestion des maladies chroniques dispensés par ces professionnels itinérants. Cette entreprise reposant sur la collaboration a survécu au test du temps et, encore aujourd'hui, ces centres sont un facteur essentiel d'une prestation de services réussie pour les personnes âgées et les adultes présentant un handicap physique ou des retards de développement. Leur réussite est en grande partie attribuable à la fierté de ces collectivités pour leurs centres et pour le sentiment d'appartenance à l'égard de ceux-ci, sachant que les efforts locaux et des décisions locales profitent à leurs citoyens.

La confiance est fondamentale dans cette nouvelle relation. Nous visons au-delà des exercices de consultation et des approches traditionnels et nous cheminons vers un engagement mutuel réel.

Nous entretenons l'espoir que l'engagement communautaire vis-à-vis le RLISS de Champlain donnera à la collectivité l'opportunité de contribuer à évaluer les besoins et à planifier les services de santé locaux. Nous souhaitons obtenir le point de vue des citoyens, y compris les consommateurs de services de santé, des gens dont les proches ont eu à relever les défis propres au système de prestation de services de santé, des fournisseurs, des contribuables et des résidents intéressés à voir une efficacité accrue et un accès amélioré.

Stratégies d'engagement de la collectivité

Les stratégies d'engagement de la communauté doivent être élaborées sur mesure afin de répondre aux besoins des populations spécifiques des diverses collectivités de la région de Champlain. Nous devons investir des efforts considérables pour joindre et mobiliser **les plus grands segments possibles** de nos collectivités.

Les stratégies d'engagement communautaire soutiennent la planification et aident à l'élaboration du Plan de services de santé intégrés. Les techniques d'engagement communautaire varient et le choix final dépend de nombreux facteurs, notamment :

- le but de l'engagement communautaire;
- les exigences juridiques relatives à l'engagement communautaire
- qui doit être consulté;
- la diversité culturelle et linguistique;
- l'environnement dans lequel l'engagement prend place (politique, social, culturel);
- les ressources financières, le temps et les compétences disponibles;
- les résultats projetés;
- autres.

Tous les niveaux d'engagement ont leur importance. Il n'existe pas de méthode bonne ou mauvaise; tout dépend de l'enjeu en question. Ce qui compte, c'est de choisir l'approche qui convient à la question posée et de bien faire les choses.

Voici un certain nombre d'enjeux ou de défis potentiels qu'il serait bon d'envisager relativement à la mise en œuvre des efforts d'engagement communautaire dans la région de Champlain :

- la coordination de plus de 200 organisations de services de santé;
- l'immensité de la région à couvrir et l'ampleur de la zone rurale dans la région de Champlain;
- les conditions saisonnières en rapport avec les déplacements;
- la diversité culturelle et les exigences légales relativement aux personnes des Premières Nations et à la prestation de services en français;
- la nouveauté du RLISS et le fait que le public connaisse très peu le RLISS;
- la nécessité d'élaborer des mesures de reddition de compte afin d'évaluer les processus et les objectifs du RLISS;
- la fatigue des fournisseurs de services de santé face aux multiples consultations et le scepticisme potentiel face à l'avenir dans le cadre du RLISS;
- la nécessité, d'une part, d'équilibrer les priorités et, d'autre part, le temps, le personnel et les attentes.

Choisir un niveau d'engagement communautaire

L'objectif déterminera le niveau et la méthode retenus pour réaliser l'engagement communautaire. La forme que prendra l'engagement communautaire sera déterminée selon l'enjeu en question, les intéressés à prendre en considération, ainsi que les objectifs.

Le tableau suivant, tiré de « Community Engagement Backgrounder & Resource Guide, Sept. 2005 », énumère un certain nombre de facteurs clés à prendre en compte au moment de choisir le niveau d'engagement communautaire le plus approprié.

Niveau d'engagement	Objectifs	Méthodes
Partage de l'information	Veiller à ce que les citoyens/intéressés aient accès à une information exacte, pertinente, appropriée et facile à comprendre.	Lignes d'information téléphonique Publications Sites Web Éducation Activités de sensibilisation
Consultation	Inviter les citoyens/collectivités et accueillir leur opinion sur les politiques, programmes ou services qui les touchent directement ou qui les intéressent particulièrement.	Comités consultatifs Groupes de concertation Consultation en ligne Réunions publiques Sondages Ateliers
Participation active	Permettre aux citoyens et aux collectivités de soulever les questions qui les intéressent. Encourager les participants à trouver des solutions/leur faciliter la tâche.	Comité directeur Tables de négociation Tables rondes Groupes d'experts Conférences Partenariats Collaborations Retraites

Community Engagement Backgrounder & Resource Guide, septembre 2005

Évaluation de l'engagement communautaire

Pendant toute la durée du processus d'engagement communautaire, nous allons procéder à l'évaluation des résultats des efforts investis en mesurant notre efficacité et en répondant aux questions suivantes :

- À quel niveau d'engagement avez-vous participé?
 Partage de l'information; Consultation;
 Participation active; Prise de décision.
- Les objectifs de l'engagement étaient-ils clairement cernés et définis?
- L'activité d'engagement communautaire était-elle à la hauteur de vos attentes?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
- Que pourrait-on faire pour améliorer les résultats la prochaine fois?

- Les intervenants clés, en particulier les consommateurs et leur famille, étaient-ils présents? Dans quelle mesure ont-ils participé?
- Dans quelle proportion (en %) les consommateurs/familles, les fournisseurs de services de santé et le public étaient-ils satisfaits de l'engagement?
- L'engagement communautaire est-il parvenu à joindre les membres des conseils d'administration des associations de fournisseurs de services de santé?
- L'engagement communautaire incluait-il d'autres bailleurs de fonds au sein du système de santé?
- Le processus valait-il la peine, comparativement aux ressources humaines et financières investies?
- L'expertise des animateurs était-elle suffisante (p. ex. technologie, information fournie, réponses aux questions)?
- Les résultats de la mobilisation sont-ils mesurables?
- L'activité d'engagement communautaire a-t-elle fourni de l'information quant à l'état de la santé dans votre communauté de soins?
- De quelle façon les résultats et les mises à jour seront-ils transmis aux informateurs et au public? Ont-ils été transmis aux informateurs et au public?
- Existe-t-il un processus permettant de faire participer les principaux intervenants au réaligement annuel des priorités du PSSI ou lorsque le besoin se présente?

Étapes suivantes

Le RLISS de Champlain a l'intention d'inclure le plus grand nombre possible de consommateurs, de fournisseurs de services de santé et de membres du grand public et de leur permettre de participer de toutes les façons nécessaires pour répondre aux besoins de la population en recueillant les observations de tous relativement aux priorités du PSSI.

Nous reconnaissons que le processus d'engagement communautaire est un processus dynamique qui sera modifié à mesure que nous évoluons et accumulons le savoir et l'expertise. Nous anticipons avec plaisir les activités d'engagement communautaire dans toute la région du RLISS à mesure que prend forme la transformation du système de santé dans la région de Champlain.

Annexe I

Boîte à outils de l'engagement communautaire

1) Techniques passives d'information du public

Documents d'information imprimés destinés au public

- fiches d'information
- bulletins
- brochures
- documents de discussion

Dépôt central des sources d'information

- bibliothèques
- hôtels de ville
- écoles
- centres de distribution

Rapports techniques

- constatations relatives aux politiques
- documents de recherche
- rapports annuels

Publicité

- annonces payées
- magazines
- journaux
- encarts dans les journaux
- reportages
- communiqués

Conférences de presse

Télévision & radio

Sites Web

2) Information publique active

- séances d'information
- centre de diffusion
- ligne directe de renseignements
- aide technique
- centres d'information et bureaux locaux
- groupe d'experts
- visites sur le terrain
- portes ouvertes
- foires communautaires

3) Techniques permettant de recueillir les observations d'un petit groupe au sein du public

- entrevues
- sondage en personne
- assemblées de cuisine
- réunions en petit groupe

4) Techniques permettant de recueillir les observations d'un grand groupe au sein du public

- feuilles de réponses
- sondages auprès de la clientèle
- sondages et questionnaires expédiés par la poste
- sondages/enquêtes téléphoniques
- sondages/enquêtes par Internet
- participation par le biais de l'ordinateur
- audiences publiques

5) Techniques de résolution de conflit en petits groupes

- animateur communautaire
- médiation/négociation
- techniques de concertation
- groupes de concertation
- comités consultatifs communautaires
- groupes de travail
- groupes d'experts
- groupes d'experts formés de citoyens
- jeux de rôles

6) Techniques de résolution de conflit en grands groupes

- ateliers et conférences
- appel sélectif

Annexe II

Définitions tirées du Plan de services de santé intégrés RLISS de Champlain, 2006

Communautés de praticiens : La région de Champlain comporte de nombreux réseaux de santé ayant des membres en commun dans la plupart des cas. Leur objectif principal est d'améliorer les services de santé grâce à leur expertise clinique, une meilleure coordination, le recours aux pratiques exemplaires et la création de communautés de praticiens.

Communautés de soins : Cinq groupes consultatifs représentent la région de Champlain. Le RLISS de Champlain sera divisé en cinq districts de planification dotés de groupes consultatifs représentant les fournisseurs de services de santé et autres dans chaque district et constituant des communautés de soins englobant leurs consommateurs et citoyens respectifs.

Conseils d'expertise : Ces conseils sont axés sur les enjeux touchant l'ensemble de la région et incluront au départ la cybersanté, les ressources humaines et les services de santé primaires/santé publique.

Consommateurs de services de santé : L'engagement du RLISS vise les personnes ayant recours aux services de santé, ainsi que leur famille. Nous voulons que leur voix soit entendue.

Forum des citoyens : Il existe diverses approches et divers outils pour mobiliser les personnes qui ont choisi la région de Champlain pour vivre, travailler et se divertir. Mentionnons entre autres les ateliers, les sondages et les journées portes ouvertes.

Partenaires ayant un effet sur les déterminants de la santé : Ils offrent des services, élaborent des politiques publiques ou font de la recherche relative à la prestation des soins de santé ou à l'état de la santé, p. ex. la justice, l'éducation, les loisirs et les systèmes de transport.⁹

RLISS de Champlain : Le RLISS fournit le leadership et facilite l'engagement communautaire : p. ex., il voit à ce que les groupes consultatifs (communautés de soins) reflètent la diversité ethnique, culturelle et linguistique de la collectivité.

Services du ministère de la Santé autres que ceux du RLISS : Ces services comprennent les fournisseurs de services de santé non financés par le biais du RLISS, tels que les unités de santé publique, les équipes Santé famille, les médecins payés par le RAMO, les services ambulanciers, etc.

⁹ « Pour une transformation du secteur de la santé : création d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) pour la région de Champlain – Projet », RLISS de Champlain, novembre 2006, p. 3, www.champlainhin.on.ca.

Références / Notes en fin de texte

¹ « Pour une transformation du secteur de la santé : création d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) pour la région de Champlain – Projet », RLISS de Champlain, novembre 2006, p. 3, www.champlainhin.on.ca.

² *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*, 2006, chap. 4, art. 1.

³ « Pour une transformation du secteur de la santé : création d'un plan de services de santé intégrés (PSSI) pour la région de Champlain – Projet », RLISS de Champlain, novembre 2006, p. 5, www.champlainhin.on.ca.

⁴ “Community Engagement Backgrounder & Resource Guide”, September 19, 2005.

⁵ “Our Growing Understanding of Community Engagement”, Tamarack – An Institute for Community Engagement, www.tamarackcommunity.ca.

⁶ “Our Growing Understanding of Community Engagement”, Tamarack – An Institute for Community Engagement, p. 9, www.tamarackcommunity.ca.

⁷ “Learning to Engage : Experiences with Civic Engagement in Canada”, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques Inc., Ottawa, p. 7, www.cprn.org

⁸ “Community Engagement Techniques and Tools”, Community Engagement in the NSW Planning System. www.nswplanning.org.au/pia/engagement/, Part B, Section 7, Item 062.