

Engagement des communautés francophones :

les carrefours santé comme moteurs de participation

mai 2012



CRRIDEC

Centre régional de recherche et d'intervention en
développement économique et communautaire



**UNIVERSITÉ
DE HEARST**

Hearst • Kapuskasing • Timmins

Canada

FedNor

Engagement des communautés francophones :

les carrefours santé comme moteurs de
participation

Préparé pour le Réseau du Mieux-Être
francophone du Nord de l'Ontario



CRRIDEC

Centre régional de recherche et d'intervention en
développement économique et communautaire



UNIVERSITÉ
DE HEARST

Hearst • Kapuskasing • Timmins



Canada 

mai 2012

Dédicace

« Les communautés seront sans contredit le moteur et les instigatrices de la démarche de planification. Elles auront à déterminer leurs priorités d'action ainsi que leurs façons de faire dans l'implantation de leur propre plan d'action sur le mieux-être. »

-Stratégie du mieux-être communautaire en français au Nouveau-Brunswick

Rapport rédigé par

Marc Bédard
Jonathan Bussièrès
Josée Robert
Stéphane Lapointe

Remerciements

Merci à tout le monde qui a participé à l'élaboration du modèle des Carrefours santé, votre aide a été inestimable.

Équipe de travail

- Jean-Pierre Bergevin
- Nathalie Béland
- Tammy Coulombe
- Steven Blier

Équipe de direction

- Angèle Brunelle

- Nicole Ranger
- Fabien Hébert
- Monique Mechefske (RLISS-NE)
- Diane Breton (RLISS-NO)
- Andy Gallardi (RLISS-NO)

- Gaétane Pharand

Merci à aux personnes qui nous ont aidé tout au long du projet

- France Jodoin
- Diane Quintas
- Lynne Dupuis

- Sylvain Vézina
- Elsa St-Onge
- Félix Boutin
- Dave Dillon

Merci au gens qui ont participé à la validation

Nous tenons à réitérer un grand merci à Fabien Hébert sans qui ce projet n'aurait jamais pu être mené à bien.

Introduction

Le présent document propose l'ensemble de la démarche visant à améliorer les chances de succès entourant la participation des citoyens dans l'offre des services de santé en français. Ce document présente et explique la structure d'engagement choisie, le modèle proposé ainsi que les outils préparés et validés. L'objectif du document intégrateur est de permettre la compréhension de chacune des parties et leurs interrelations afin de maximiser leur efficacité. Le document est divisé en six sections principales qui vont tour à tour parler des résultats souhaités du projet en général, de l'engagement citoyen et de ses différentes définitions, des approches divergentes de l'engagement, des façons d'engager notamment le modèle proposé, des outils préparés par le CRRIDEC (qui se retrouvent en annexes) et enfin de conditions relatives à la mise en oeuvre du projet.



Les résultats souhaités



Les considérations organisationnelles (légales)

1. Notre mandat (CRRIDEC)

Le CRRIDEC est un centre de recherche et d'intervention associé à l'Université de Hearst. Son objectif principal est de répondre à un besoin pressant dans les communautés du Nord de l'Ontario.

Dans le cadre du présent projet, le Réseau du Mieux-Être francophone du Nord de l'Ontario¹ a mandaté le CRRIDEC quant à l'élaboration et à la construction de la structure permettant l'engagement des communautés dans la planification des soins de santé en français. Ce mandat, incluait l'évaluation de la création de comité santé dans les communautés comme moyen efficace d'engager les communautés. En ce sens, nous avons tenté de répondre à la question suivante :

Comment faire pour avoir un engagement solide qui permet une participation importante de la communauté dans l'offre des services de santé en français ?

Les solutions proposées dans ce document répondent directement à cette question toutefois la création d'un modèle de « Carrefour santé » qui serait implanté dans toutes les communautés desservies par l'Entité serait un moyen d'engagement privilégié pour la participation des citoyens et citoyennes.

Le deuxième élément de notre mandat visait la création d'une trousse d'outils permettant la mise en place rapide et standardisée de ces Carrefours avec toute la documentation et les modèles nécessaires, par exemple des gabarits de réunions, de procès-verbal, des documents d'évaluation des besoins et ainsi de suite. L'ensemble des outils a été validé par un comité de citoyen de la communauté de Hearst afin de s'assurer de leur pertinence et de leur intelligibilité.

Enfin, un modèle de communication multilatéral a été développé afin de permettre un véritable dialogue entre les communautés et l'Entité par l'entremise des outils de communication Web. Ce mode de communication aura, entre autres, comme conséquence d'atténuer l'effet des distances et l'impossibilité de toujours travailler en face à face ce qui est essentiel considérant

¹ Le terme Réseau du Mieux-Être sera utilisé par la suite dans le but d'alléger le texte.

l'ampleur du territoire couvert. Cela permettra de favoriser les échanges en utilisant de nouveaux modes de communication adaptés à la structure et au fonctionnement de l'Entité de planification et des « Carrefours santé »². Le CRRIDEC a travaillé en collaboration avec la firme qui mettra en place le site Web pour le Réseau du Mieux-Être afin d'intégrer le design et la mise en place des ces outils au site Web.

Ce sera maintenant au Réseau du Mieux-Être de s'appropriier ces outils et cette documentation et de l'adapter à ses besoins pour desservir les territoires qui tombent sous sa responsabilité. Les premiers Carrefours santé pourront être créés dans un délai relativement court et la procédure pourra être adaptée par les planificateurs pour correspondre aux réalités locales et permettre la meilleure participation citoyenne possible.

2. L'Entité et les acteurs en présence

Ce projet se situe à l'intérieur d'une dynamique de gestion des soins de santé en Ontario, notre propos ici s'arrêtera sur les acteurs qui suivent :

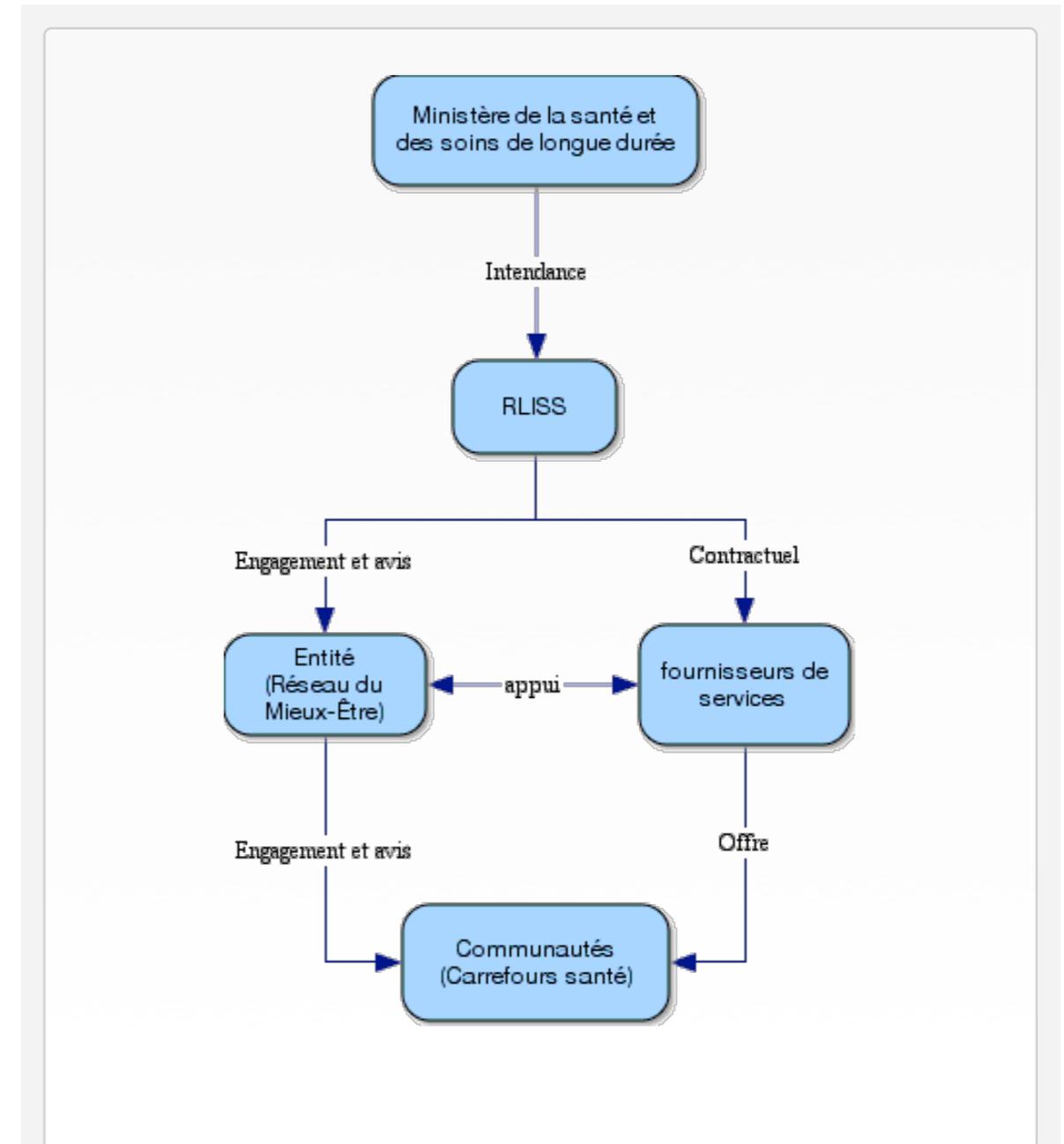


Diagramme 1.1 Diagramme démontrant les acteurs en santé en Ontario.

Explication du diagramme 1.1



² L'appellation de Carrefour santé est celle proposée pour désigner les groupes dans chaque région qui seraient en communication avec le Réseau du Mieux-Être.

a) L'entité

La création de l'Entité de planification des services de santé en français pour le Nord de l'Ontario découle de la loi qui a créée les Réseaux locaux d'intégration des services en santé.^{3 4} Cette loi soulignait la nécessité pour le RLISS d'engager une « entité de planification francophone » dans le cadre de ses propres activités d'engagement. Cette nécessité se retrouve à l'article 4 comme suit :

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

Engagement de la collectivité

16. (1) Les réseaux locaux d'intégration des services de santé engagent de façon soutenue la collectivité des diverses personnes et entités qui oeuvrent 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).

Définition

(2) La définition qui suit s'applique au présent article.

«collectivité» Relativement à un réseau local d'intégration des services de santé qui engage la collectivité, s'entend des personnes et entités suivantes :

- a) les malades et autres personnes de la zone géographique que sert le réseau;
- b) les fournisseurs de services de santé et toute autre personne ou entité qui fournit des services au sein du système de santé local ou pour lui;
- c) les employés qui oeuvrent au sein du système de santé local. 2006, chap. 4, par. 16 (2).

Méthodes d'engagement

(3) Les méthodes utilisées pour engager la collectivité comme le prévoit le paragraphe (1) peuvent comprendre la tenue de réunions communautaires ou de réunions de groupes de discussion, ou encore la création de comités consultatifs. 2006, chap. 4, par. 16 (3).

Fonctions

(4) Lorsqu'il engage la collectivité comme le prévoit le paragraphe (1), le réseau local d'intégration des services de santé engage :

- a) d'une part, l'entité de planification des services de santé aux Autochtones et aux Premières nations de la zone géographique du réseau qui est prescrite;
- b) d'autre part, l'entité de planification des services de santé en français de la zone géographique du réseau qui est prescrite. 2006, chap. 4, par. 16 (4).

³ Cette loi avait pour titre : « Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local ». http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_06104_f.htm

⁴ L'acronyme RLISS sera utilisé par la suite dans le but d'alléger le texte.

Suite à cette loi, le gouvernement a développé une réglementation qui définissait et créait les dites entités.⁵ Cette réglementation précise, entre autres, le mandat de chacune des entités. L'élément principal et majeur de ce mandat est l'engagement des communautés francophones dans le processus de planification des services de santé en français.

En ce sens, l'Entité a comme rôle d'aviser les RLISS du Nord-Est et du Nord-Ouest, des besoins des communautés francophones au niveau des services de santé en français. Une des responsabilités de l'Entité de planification est de trouver des façons d'engager la collectivité francophone sur tout ce territoire. Afin de rencontrer cet objectif, l'Entité de planification a initié un projet pour définir et développer une structure qui permettrait d'obtenir un haut niveau d'engagement des citoyens dans la planification des services en santé en français pour les francophones.

La structure d'engagement doit se munir de différents mécanismes qui permettront aux citoyens francophones de prendre en charge l'amélioration des services et soins de santé en français pour les francophones dans leur région ou dans leur communauté.

La raison d'être de l'Entité de planification, rôle qui sera assuré par le Réseau du Mieux-Être, est d'assurer aux francophones du Nord de l'Ontario l'accès à un ensemble de programmes et de services de santé de qualité en français et qui répond à leurs

besoins. Le citoyen francophone est donc le client et l'Entité se greffe au système comme organisation permettant aux francophones de participer à la planification des services de santé en français à un niveau plus local et personnel que les RLISS qui ont un mandat plus régional. La répartition locale des Carrefours santé devrait permettre à toutes les communautés de prendre leur santé en main en devenant des acteurs de leur propre mieux-être.

De plus, l'approche proposée découle d'un principe directeur du projet qui met l'accent sur les besoins réels des communautés et sur la capacité de celles-ci de devenir des acteurs engagés et efficaces supportant ainsi la participation citoyenne et où le pouvoir et la capacité d'influencer les décisions revient aux citoyens. Ainsi ils prennent en main leur propre santé, en identifiant les besoins et les actions nécessaires, afin d'arriver à des résultats concrets.

Liens entre l'Entité et le RLISS

Le RLISS et l'entité ont développé une entente contractuelle qui définit clairement les modalités du travail conjoint. L'Entité agira principalement à titre de conseiller pour le RLISS au sujet de l'engagement communautaire francophone. L'Entité sera en dialogue constant avec les communautés francophones et sera donc bien placée pour répondre aux demandes d'avis du RLISS. L'expertise de l'Entité se centrera sur ;

✓ les méthodes d'engagement,

⁵ Cette réglementation avait pour titre : « Engagement de la collectivité francophone en application de l'article 16 de la loi ». http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_090515_f.htm

✓ l'identification des besoins et des priorités de divers groupes en matière de santé,

✓ les stratégies pour améliorer l'accès, l'intégration et l'accessibilité des services,

✓ l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé et,

✓ la planification et l'intégration des services de santé dans la région.

Une des responsabilités de l'Entité est de bien représenter les besoins des francophones au niveau local. Un dialogue continu avec la collectivité francophone est, par conséquent essentiel afin de cerner les enjeux propres à chaque région. Le RLISS et l'Entité travailleront sensiblement envers les mêmes objectifs, donc il est primordial qu'il y ait une bonne communication entre les deux organisations afin d'éviter les chevauchements des efforts. Un esprit de collaboration et un respect mutuel sont deux principes clés au bon fonctionnement de la relation Entité - RLISS.

Les considérations santé

La place des communautés

Il sera question plus loin de l'engagement citoyen, mais aussi de participation communautaire et l'un ne va pas sans l'autre puisque l'engagement individuel n'a vraiment de sens que s'il est accompagné de l'engagement de d'autres. Dans notre contexte de nordicité et d'éloignement, les communautés jouent un rôle particulier en tant qu'acteurs et en représentant les intérêts de leur population. La planification de services de soins de santé devrait découler naturellement des besoins des communautés et devrait aussi permettre à ces communautés de participer activement à l'élaboration de l'offre des services de santé qui les affecte directement. C'est pourquoi le rôle qui leur est attribué dans le cadre de ce projet est central. La place des communautés dans le domaine de la santé s'inscrit dans une tendance mondiale de prise en main et de contrôle sur leur avenir. En effet, l'Organisation mondiale de la santé considère le réseautage et la participation des communautés comme un déterminant important de la santé de celles-ci. Que ce soit à travers le programme de Villes et villages amies des aînés⁶ ou plus particulièrement à travers la vision développée par Charles

Boelen⁷, la participation active des communautés est nécessaire dans le cadre d'une prise en main de sa santé et des services qui l'entourent. Ceci est encore plus important dans le cadre d'une communauté en situation minoritaire. C'est pourquoi le modèle de participation des citoyens et des communautés a été repris et souligné à la fois par le ministère de la santé et des soins de longue durée de l'Ontario à travers la création des RLISS que par l'ensemble des communautés francophones en situation minoritaire du Canada à travers les différents réseaux de santé existants.⁸ La citation qui suit démontre bien comment les francophones du Nouveau-Brunswick perçoivent le rôle des communautés de la même façon.

« Les communautés seront sans contredit le moteur et les instigatrices de la démarche de planification. Elles auront à déterminer leurs priorités d'action ainsi que leurs façons de faire dans l'implantation de leur propre plan d'action sur le mieux-être. »⁹

⁶ http://www.who.int/ageing/publications/Guide_mondial_des_villes_amies_des_aines.pdf

⁷ http://www.who.int/hrh/documents/en/TUFH_challenges.pdf

⁸ La Société santé en français, regroupe ainsi l'ensemble des réseaux communautaire canadiens francophones. <http://santefrancais.ca/>

⁹ Mouvement acadien des communautés en santé du Nouveau-Brunswick et Réseau Action Communautaire, *Stratégie du mieux-être communautaire en français au Nouveau-Brunswick (Document synthèse)*, 2009, p. 3 [En ligne], www.stratg.macsnb.ca/Mieux-etre-Strategie.pdf

La place des individus

Autant les communautés doivent jouer un rôle central, il faut aussi que le processus laisse une place importante aux individus qui doivent se sentir partie prenante à la planification. Cet élément est d'autant plus important que si les individus s'engagent dans la planification des soins de santé, alors ils se responsabiliseront quant à leur propre rôle à jouer pour leur santé.

La section suivante entrera plus en détail dans la définition de l'engagement citoyen et de participation communautaire.

L'engagement citoyen

« L'un des bénéfices de l'engagement des citoyens est qu'il permet de concevoir une stratégie de mobilisation et de développer des solidarités permettant d'accroître la capacité d'action des communautés francophones en milieu minoritaire dans la vie publique. Il s'agit là d'une condition favorable pour la mise en place de services de santé mieux adaptés aux réalités de nos communautés. »¹⁰

Comme l'indique si bien la citation qui précède, lorsque les gens s'engagent dans leur communauté, cela se traduit généralement par des actions concrètes visant à améliorer leur qualité de vie. La capacité de changement et d'amélioration augmente donc beaucoup en proportion avec la participation des gens de la communauté et ce, particulièrement dans le domaine de la santé.

¹⁰ Vézina, Sylvain (Ed), *Gouvernance, santé et minorités francophones : Stratégies et nouvelles pratiques de gestion au Canada*. Moncton, Éditions de la Francophonie, 2007, p. 249.

Ce qu'est l'engagement

L'engagement citoyen, dans son sens large, est généralement compris comme une forme de participation des citoyens et de la communauté à un processus de décision et de mise en oeuvre qui les touche. L'Institut Tamarack, quant à elle, définit l'engagement communautaire comme un processus collaboratif.

« Community engagement is “people working collaboratively, through inspired action and learning, to create and realize bold visions for their common future.” (Tamarack, 2003) »¹¹

On comprend assez rapidement que cette définition demeure beaucoup trop vague pour nous aider à mieux circonscrire les résultats attendus de l'engagement. D'ailleurs, le rapport de l'ombudsman de l'Ontario a clairement fait ressortir les dangers associés à une définition trop vague de l'engagement. Dans son rapport intitulé « La combine du RLISS »¹², monsieur Marin fait ressortir des éléments d'ambiguïté concernant ce qu'est et n'est pas l'engagement.

« L'engagement de la collectivité ne devrait être ni une surprise, ni une embuscade. Les intervenants devraient savoir qu'on sollicite leurs opinions et leurs commentaires dans le cadre d'un processus d'engagement de la collectivité. Ils devraient avoir suffisamment de renseignements sur la question considérée pour participer de manière informée à la discussion. Des relevés adéquats des efforts faits pour solliciter l'engagement de la collectivité devraient être conservés et mis à la disposition de ceux qui ont besoin de les consulter, pour que les opinions des intervenants soient représentées avec exactitude. Les opinions des intervenants n'ont guère de poids quand elles sont recueillies dans des circonstances où ceux-ci ne comprennent pas vraiment pourquoi on leur demande leur avis et comment il sera utilisé. »¹²

L'engagement citoyen est donc une expression relativement vague et elle peut représenter des choses assez différentes selon l'interprétation que l'on en fait. Les définitions qui suivent vont servir à mettre en contexte la vision proposée pour le Réseau du Mieux-Être.

¹¹ L'Institut Tamarack est un institut visant la création de communautés engagées au Canada. Elle a fait une recension des définitions de l'engagement communautaire que vous pouvez trouver à l'adresse suivante : <http://tamarackcommunity.ca/g3s118.html#1>

¹² André Marin. « La combine du RLISS », 2010, <http://www.ombudsman.on.ca/Ombudsman/files/07/07042d2d-32fa-457f-b7de-d4bf1332054f.pdf>.

La définition qui suit est tirée d'un forum organisé par la revue Développement social avec l'Alliance de recherche Université-Communauté/Innovation sociale et développement des communautés (ARUC-ISDC) de l'Université du Québec en Outaouais. La définition qu'ils donnent comprend plusieurs facettes pour démontrer que la participation citoyenne s'exerce dans plusieurs sphères publiques, soit politique, civique et sociale.

« On peut définir la participation citoyenne comme étant l'exercice et l'expression de la citoyenneté dans ses dimensions politique, civique et sociale.

La participation politique : L'exercice du pouvoir direct ou indirect de décision dans l'espace public

La participation publique : Le fait de prendre part au débat public concernant les enjeux économiques, politiques et sociaux des décisions d'ordre public

La participation sociale : Le fait de s'impliquer dans des associations et des mouvements plus ou moins organisés qui cherchent à défendre et à faire reconnaître des droits sociaux et à agir et transformer les politiques, les structures et les normes sociales

Le terme de « participation » nous renvoie à deux notions distinctes : « faire partie de » ou « prendre part à »¹⁵

Navigation: [Previous] [1] [Next]

Le citoyen engagé ne fait donc pas que «faire partie de sa communauté» mais «prend part» aux activités dans toutes les sphères telles que la santé, l'éducation, le développement durable, l'économie. Il prend donc part activement au développement de l'avenir et ne fait pas que subir passivement les événements.¹⁴

Plus récemment, les RLISS et le ministère ont proposé une nouvelle définition de l'engagement communautaire. Cette définition est très englobante et plusieurs formes d'engagement peuvent s'arrimer à cette signification. Cela laisse entendre que les RLISS mettent l'accent sur le besoin d'une participation communautaire plutôt que sur un modèle spécifique et rigide.

« La participation communautaire s'entend des méthodes que les RLISS et les fournisseurs de services de santé utilisent pour interagir, communiquer et échanger de l'information avec les intervenants.

Le but de la participation communautaire est d'informer, d'éduquer et de consulter les intervenants, de les habiliter et de solliciter leur participation aux processus de planification et de prise de décisions concernant les soins et les services de santé, afin d'améliorer le système de santé.

Les activités de participation communautaire peuvent être continues ou faire l'objet d'un seul projet, et peuvent viser des intervenants à l'externe ou à l'interne. »¹⁵

Navigation: [Previous] [1] [Next]

¹⁴ Vézina, Sylvain (Ed), *Gouvernance, santé et minorités francophones : Stratégies et nouvelles pratiques de gestion au Canada*. Moncton, Éditions de la Francophonie, 2007, p. 249.

La définition du ministère et du RLISS apparaît comme très pertinente dans le cadre de l'engagement communautaire. De façon à mieux circonscrire les éléments d'engagement et à mettre la barre la plus haute possible (c'est-à-dire comprendre par engagement une participation active et continue) nous croyons que trois caractéristiques essentielles doivent être rencontrées. Pour réussir un véritable engagement il faut donc que les citoyens et citoyennes engagés dans la planification des services de soins de santé francophones répondent à trois critères essentiels :

Informé : Un citoyen engagé est conscient de la situation de son milieu; favorable ou défavorable, il est informé et il réagit face aux changements et aux défis à venir.

Responsable : Un citoyen engagé se sent responsable de sa santé et tente autant que possible de prendre part aux décisions concernant sa santé. Il s'assure que sa voix est entendue et respectée.

Réseauté : Un citoyen engagé est réseauté et utilise les outils de dialogue, de consultation et de participation mis à sa disposition. Il entretient des liens réciproques avec son Carrefour santé, avec l'Entité de planification ainsi qu'avec les membres de sa communauté.

Les niveaux d'engagement

Il est donc rapidement apparu important de parler de typologie de l'engagement communautaire de façon à en clarifier la nature. Plusieurs auteurs et organisations ont alors proposé des typologies pouvant varier entre trois et huit types différents. Par exemple, François Vézina de l'Université de Moncton, propose une typologie comportant trois types, (information, consultation, engagement) tandis que Sherry Arnstein¹⁷ proposait pour sa part une échelle de la participation citoyenne à huit niveaux allant de la manipulation au contrôle citoyen. Le CRRIDEC s'est quant à lui inspiré de la typologie développée par le ministère de la santé du Canada.¹⁸

Figure 2.1 Les niveaux d'engagement

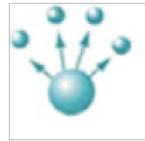


¹⁷ Pour en savoir plus sur cette échelle, veuillez visiter l'adresse suivante : http://www.anru.fr/IMG/pdf/Echelle_de_participation_citoyenne_Sherry_Arnstein.pdf

¹⁸ Pour plus de détails et d'information sur cette typologie vous référer à ce document : http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/alt_formats/pacrb-dgapcr/pdf/public-consult/2000decision-eng.pdf.

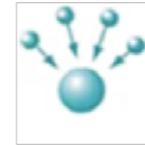
Cette typologie a le mérite d'être à la fois simple et de permettre de bien différencier les niveaux de participation réels des citoyens.

Les paragraphes qui suivent vont expliquer brièvement la catégorisation de l'engagement que nous avons retenu. Les symboles accompagnant les catégories représentent le genre



d'interaction entre les acteurs. Une analyse plus approfondie allant jusqu'aux activités de mise en oeuvre est reprise dans le document « **Les niveaux d'engagement communautaire** ». ¹⁹

Le premier niveau, « **Informer** », est celui qui représente le plus faible niveau de participation. C'est le niveau le moins complexe parce que le degré d'influence des participants est minime. Ce niveau sert lorsque l'information doit être distribuée à la population, mais que la population n'a pas vraiment de poids ou d'influence sur les décisions. Ce niveau d'engagement peut efficacement être utilisé dans le cadre de programmes d'éducation et de sensibilisation. Par exemple, les programmes de santé publiques (lutte contre le tabagisme, lutte contre l'alcoolisme, etc.) utilisent souvent cette stratégie, toutefois, ce type d'engagement ne peut être considéré comme suffisant dans le cadre de l'engagement au sens où le ministère et les RLIS l'entendent. Déjà en 2006, le ministère avait clarifié la notion d'engagement communautaire afin d'y inclure des éléments où l'engagement et la participation des citoyens étaient plus élevés.



²⁰ démontre un peu de sincérité de l'organisme puisqu'il signifie que l'organisme prend le temps d'éduquer la population même si cela est souvent en aval des décisions.

Le deuxième niveau, « **Consulter** », donne une voix à la population. Les activités à ce niveau sont encore ponctuelles, elles ne traitent normalement que d'un seul sujet et visent un grand public. À ce niveau, les décideurs ont besoin de plus d'information pour prendre leurs décisions, information qu'ils vont chercher dans les communautés, la décision demeure entièrement entre leurs mains et le rôle de la communauté est strictement de contribuer aux informations nécessaires à la prise de décision. À ce stade, il n'y a aucun besoin de dialogue ni de justification de la part des décideurs. On doit toutefois remarquer que, du point de vue des communautés, ce stade génère souvent des attentes qui sont pour la plupart non rencontrées. L'objectif ici n'étant pas de faire participer la communauté à la prise de décision mais de seulement recueillir plus d'information. Il est donc très important à ce stade de clarifier les attentes des participants quant aux informations recueillies. Souvent, le concept d'engagement s'arrête à ce niveau, c'est-à-dire que les organisations considèrent que lorsqu'ils consultent ils engagent et que ceci est donc suffisant pour rencontrer leur responsabilité d'engagement communautaire. Il est évident, selon nous, qu'on ne peut à ce niveau parler encore de véritable engagement et que

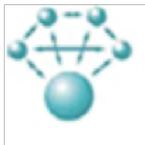
¹⁹ Ce document fait partie des annexes fournies par le CRRIDEC.

²⁰ Ce document produit en 2006 précise la vision du ministère à cette époque. http://www.health.gov.on.ca/transformation/providers/information/resources/health_planner/module_5.pdf



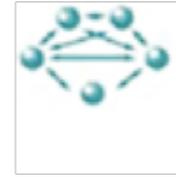
l'on doit aller plus loin si l'on veut tirer profit de ce que nos communautés peuvent apporter.

C'est à partir du troisième niveau, « **Engager** », que l'on peut parler de véritable engagement des citoyens, car c'est à partir de ce moment qu'il y a dialogue entre les deux parties et que l'influence sur les décisions se matérialise. Il faut donc que les organisations mettent en place un processus décisionnel dans lequel ils acceptent d'intégrer les communautés comme acteurs preneurs de décision. Évidemment, le degré avec lequel les communautés peuvent prendre part aux décisions peut varier et doit être circonscrit en fonction des contextes. La complexité de la relation s'accroît aussi puisqu'il y a communication bilatérale



et que chacun a quelque chose à gagner de la discussion. À notre connaissance, très peu d'organisations autres que communautaires se rendent à ce niveau.

Le quatrième niveau, « **Collaborer** », se démarque par le fait que les participants peuvent s'influencer mutuellement. À partir de ce niveau, les citoyens ont la capacité de modifier les politiques et les décisions qui les touchent. Ils discutent entre eux et participent à l'élaboration des solutions qui seront mises en oeuvre. Ce niveau marque aussi la transition vers des activités continues puisque les activités ponctuelles étaient plutôt



associées aux niveaux précédents. Dans les deux derniers niveaux, on trouve la création de partenariats.

Au cinquième et dernier niveau, « **Habilitation - Empowerement** », il y a un transfert du pouvoir de gestion aux citoyens. Les citoyens acceptent une part des responsabilités en échange de leur engagement dans le processus. À ce niveau, le degré d'influence et le degré de complexité sont très élevés puisque c'est une gestion partagée. Un engagement de ce niveau est difficile à atteindre mais il est certainement exemplaire puisque les citoyens sont très investis dans le processus et sont motivés puisqu'ils voient le potentiel de changement.

Les approches divergentes de l'engagement

Lorsqu'il est question d'engagement, deux approches différentes sont souvent en opposition. On peut qualifier ces approches d'institutionnelle et de communautaire.

L'approche institutionnelle se veut une approche qui met l'accent sur le processus et sur les besoins des institutions. Elle se présente en étapes claires et se veut un processus partant du haut de la hiérarchie. (processus « top down »). C'est une vision axée sur le processus donc la logique veut que si on suit le cadre prédéfini, on obtiendra des résultats clairs et mesurables qui seront définis comme de l'engagement.

Cette approche est reconnue pour sa facilité de mise en oeuvre. Les étapes sont précises et structurées, et en théorie, on atteint un certain engagement après la dernière étape. Par contre, cette méthode offre un minimum de flexibilité ou de potentiel d'adaptation face à l'imprévu. Un changement à une étape pour s'adapter à la réalité peut faire dérailler le reste du processus. Cette approche est souvent ponctuelle et ne nécessite pas de la part de la communauté un engagement continu. En général, et trop souvent, cette approche s'arrête au niveau de la consultation. De plus, en général, la communauté ne perçoit pas cette approche comme l'habilitant à véritablement prendre part aux décisions.

L'approche communautaire est plus ancrée dans les besoins réels des communautés contrairement à l'approche institutionnelle où l'engagement est motivé par les besoins des institutions l'approche communautaire met au coeur de l'engagement les besoins et les aspirations de la communauté. À ce niveau, les institutions ont pour rôle de servir et de rencontrer

les besoins de la communauté et non l'inverse. Ce qui est important, ce n'est pas ce que souhaitent les institutions, mais ce que souhaite la communauté.

L'approche communautaire nécessite un processus plus malléable, et vise l'atteinte d'un dialogue entre les communautés et les organisations. Avec le temps, cette approche mène à plus de transparence, à plus de confiance et à plus de crédibilité. Certes, elle demande plus d'efforts des deux côtés, mais en bout de ligne, le résultat est continu et plus efficace. C'est l'idée du « Misons sur les citoyens et les citoyennes ».

L'engagement communautaire c'est plus que de la consultation, c'est un processus de participation active et d'apprentissage continu. L'objectif de la participation et de l'engagement des communautés est d'éduquer et d'accroître les connaissances et les compétences des citoyens afin de que se développe un sentiment d'appartenance et une prise en charge des décisions et des résultats par ces derniers.

L'approche communautaire, ancrée à une base citoyenne, permet d'augmenter la capacité de réseautage et de création de partenariats. La confiance et le soutien ainsi créés permettent d'établir un dialogue entre les différents acteurs et facilitent la création de réseaux. Ainsi, l'approche partant de la base encourage l'innovation, la créativité, la résolution de problèmes, la découverte de solutions, et l'amélioration des services.

Approche communautaire versus approche institutionnelle

	Communautaire	Institutionnelle
Transparence, confiance, crédibilité	+	-
Participation active (proactivité)	+	-
Prise en charge des communautés	+	-
Engagement continu et soutenu	+	-
Collaborations et partenariats	+	-
Sens des responsabilités	+	-
Niveau d'engagement	+	-
Simplicité du processus	-	+
Partage des défis, partage des solutions	+	-
Augmenter les compétences	+	-
Développement de leadership	+	-
Niveau d'appartenance, de fierté	+	-
Inclusion	+	-

Explication du tableau sur les approches de l'engagement



Le tableau comparatif suivant met en évidence les avantages de l'approche communautaire versus l'approche institutionnelle.

Il apparaît assez évident que pour se rendre aux trois dernier niveaux (engager, collaborer et habiliter) l'approche communautaire est beaucoup plus prometteuse. Toutefois, cette approche est beaucoup moins directive et laisse beaucoup plus de place à l'inconnu. Les liens de confiance, le dialogue constant et le respect mutuel sont les clés du succès de cette approche.

Comme nous l'avons dit précédemment, c'est une responsabilité du système de santé et des RLISS qu'il y ait engagement des communautés francophones et autochtones quant à l'amélioration de leur santé, dans le contexte de la loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local.

Cependant, avec l'approche communautaire on ne peut pas forcer la participation des gens. À la base, l'engagement est un sentiment intérieur qu'un groupe de personnes développe. Ces personnes partagent une vision et travaillent ensemble afin d'atteindre un but

commun. Il est donc ironique de penser que l'on peut déléguer la responsabilité de l'engagement au système de santé et qu'un simple processus peut garantir des résultats.

L'engagement doit premièrement émerger de la population, et le système de santé peut ensuite soutenir et appuyer les démarches entreprises par la population. Une communauté qui s'organise et qui démontre l'engagement de ses citoyens et citoyennes aura donc le feu vert (du système de santé) en partant.

Le défi de l'engagement c'est que le système de santé doit s'armer de patience et d'ouverture d'esprit afin de conserver le momentum d'engagement de la population. Par exemple, si le but visé par la communauté ne s'arrime pas avec les buts du système de santé, c'est au système de santé d'ouvrir le dialogue et de partager, de s'expliquer, de négocier et ceci dans l'objectif d'atteindre un compromis qui ne mine pas l'engagement de la communauté,

mais qui s'arrime aussi à la vision du système de santé.

Par conséquent, si cette étape n'est pas faite dans un réel esprit de compromis, le risque est grand que la population se désintéresse très rapidement, et les gens engagés auront l'impression d'avoir perdu leur temps. À la suite de ces événements il sera très difficile de convaincre les gens de s'engager à nouveau. Le RLSS tout comme l'Entité ont tout avantage à ce que les gens s'engagent puisque cela permet une planification ancrée dans le réel et la participation des citoyens et des citoyennes est aussi garante d'une plus grande satisfaction de ces derniers et dernières.

À l'observation des deux approches il nous apparaît que l'approche ascendante devrait être préférée à l'approche descendante puisque cette première permet de viser les objectifs des RLSS et de l'Entité de planification ainsi que ceux des communautés. Cette approche demande plus de travail et est

certainement plus complexe à gérer, mais l'octroi d'Entité de planifications aux francophones de l'Ontario démontre bien que le gouvernement est conscient de la complexité inhérente du système de santé. On ne peut pas obtenir de résultats satisfaisants pour les services de santé en français en simplifiant la question ou en la réduisant à un processus rigide et unifié. Le modèle des Carrefours santé présenté plus loin permet à l'Entité d'envisager l'engagement citoyen selon une approche ascendante tout en conservant un certain niveau d'uniformité mais en permettant beaucoup de flexibilité. Les communautés pourront ainsi intégrer leurs mécanismes existants aux Carrefours et optimiser le potentiel de participation tout en évitant des dédoublements de processus.

Comment engager?

Le véritable engagement des communautés est chose complexe, ardue et souvent frustrante, toutefois elle apparait comme la clé du succès de la vitalité des communautés et de nos institution.



Avant d'aller plus loin nous devons partir des trois constats qui suivent :

- ✓ L'engagement communautaire est multiforme et s'ancre dans l'avènement d'une communauté à la fois informée, responsable et réseauté ;
- ✓ Le véritable engagement prend forme à partir du niveau de l'engagement et se concrétise au niveau de la collaboration et de l'habilitation ;
- ✓ L'approche communautaire permet plus facilement l'atteinte du véritable engagement.

Comment réussir cet engagement est un défi de taille. Les moyens d'engager sont multiples et doivent être adaptés tant à la communauté, au institutions et à la situation dans laquelle elle se situe. Il existe de nombreuses activités d'engagement possible pouvant donner les résultats escomptés, ces activités peuvent aller de la simple participation au conseil d'administration de l'entité, passer par des sondages et des groupes focus, pour aller jusqu'au dialogue constant avec les communautés. L'annexe 7 vous propose une série d'activités fonction du niveau d'engagement que vous voulez atteindre. Chacune de ces activités peut être une valeur ajouté à l'engagement.

Par exemple, pour le niveau «Informer», on y retrouve, la distribution de dépliants, les journées portes ouvertes et l'idée d'un point central d'information. Au deuxième niveau,

«Consulter», on a le sondage, l'audience publique ainsi que la ligne téléphonique sans frais. On retrouve des moyens tels que la méthode Delphi et le couloir de dialogue au niveau «Engager». Les deux derniers niveaux, soit «Collaborer» et «Habilitation», comprennent des activités d'engagement qui s'échelonnent sur une plus grande période de temps. C'est à ces niveaux que l'on peut parler d'engagement à long terme comme celui visé par l'Entité de planification au sein des communautés.

Les Carrefours santé

Les Carrefours santé, tels que proposés, rencontrent les buts visés par les RLISS dans le document « Lignes directrices et trousse du RLISS sur la participation communautaire – février 2011 », soit :

- ✓ d'informer et d'éduquer les intervenants;
- ✓ de solliciter leur avis, au besoin, en vue d'une prise de décision;
- ✓ de favoriser les échanges bilatéraux.

Le concept des Carrefours santé sera expliqué en détail dans les paragraphes qui suivent et il sera suivi d'explications sur comment ce dernier rejoint les critères des RLISS émis dans les lignes directrices.

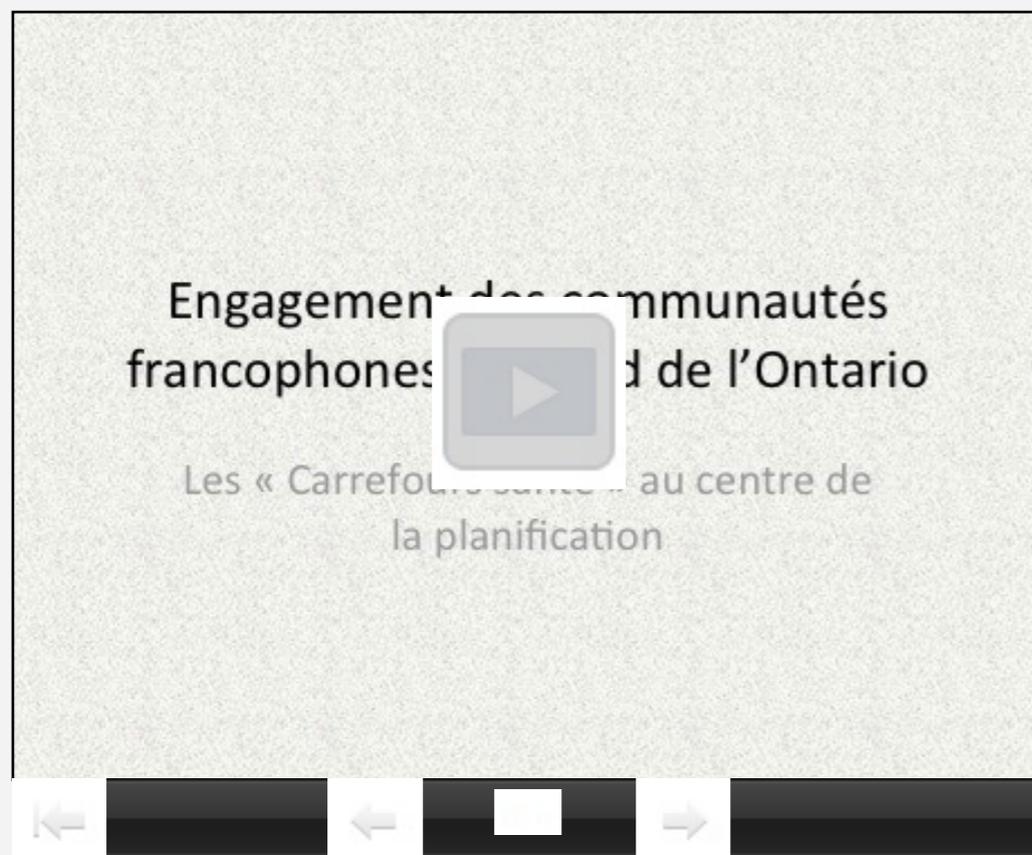
Un Carrefour santé est un regroupement de gens d'une communauté qui s'assemblent pour cibler les besoins de leur communauté et trouver des solutions. Un Carrefour n'a pas de structure de pouvoir, c'est simplement un point de rencontre, l'endroit où tout converge. Les gens qui forment le Carrefour ont à cœur la francophonie et désirent améliorer l'accès à des

services de santé en français dans leur région. Idéalement, le Carrefour santé représente l'ensemble de la communauté francophone, alors sa composition doit être représentative de tous ses membres. Si tel n'est pas le cas, le Carrefour doit prendre en considération les membres sous-représentés lorsque vient le temps de planifier des activités d'engagement.

Essentiellement, les « membres » du Carrefour santé se rencontrent, discutent et établissent des priorités en rapport avec les besoins de leur communauté. Ils s'informent au sujet des problèmes et trouvent des solutions potentielles. Un système d'outils web leur permet d'être en communication constante avec l'Entité, qui est le moteur de changement. Les solutions du Carrefour sont présentées à l'Entité de planification qui à son tour s'informe de la situation et vérifie la faisabilité des solutions proposées. Si l'Entité de planification identifie des embûches à l'implantation de la solution, elle doit travailler de concert avec le Carrefour afin de trouver un compromis qui fait satisfaire les deux parties. Ce processus est continu et assure une dynamique à l'intérieur de chaque communauté. Les « membres » du Carrefour reçoivent ainsi une rétroaction rapide de l'Entité et ne

perdent pas intérêt dans le dossier parce qu'il y a du progrès, ou à tout le moins, un échange constant. Lorsqu'une solution réaliste fait consensus, L'Entité sera responsable de faire entendre la voix du Carrefour Santé auprès des RLISS tel qu'identifié dans son mandat.

Interactive 4.1 Présentation des Carrefours santé



Cette présentation peut servir à présenter le concept des Carrefours santé dans les communautés.

Afin de clarifier ce qui est attendu des Carrefours santé il est important de proposer des mandats et objectifs cohérents avec la vision proposée.

Résultats attendus	
Un engagement communautaire accru et continu qui permet à la communauté franco-ontarienne d'influencer la planification des services de santé en français dans le Nord :	
✓ Afin d'assurer l'accès à des services et à des soins de qualité, en français, et qui correspondent aux réalités du Nord	
✓ Afin d'améliorer la santé des francophones	
Mandat/Rôle	
✓ Être le moteur central de l'engagement communautaire des citoyens francophones	
✓ Un regroupement qui est le « leader » communautaire pour dialoguer avec le Réseau du Mieux-Être au niveau des besoins des services de santé en français. Son objectif est l'amélioration de la santé des francophones de sa communauté.	
Objectif	
✓ Représenter le portrait des citoyens francophones dans leur communauté	✓ Servir de lien de communication entre la communauté et le RLISS par le biais de l'Entité de planification
✓ Recueillir des données et déterminer les besoins de la communauté au niveau des services de santé en français pour les francophones	✓ Sensibiliser la communauté
✓ Consulter et engager : Organiser des sessions d'engagements publics (forums, ateliers, causeries, etc.)	✓ Analyser et comprendre l'information reçue de l'Entité de planification.
✓ Trouver et proposer des solutions innovatrices	✓ Créer une synergie communautaire en identifiant et stimulant des opportunités de partenariats avec différents groupes communautaires francophones œuvrant ou non dans le domaine de la santé

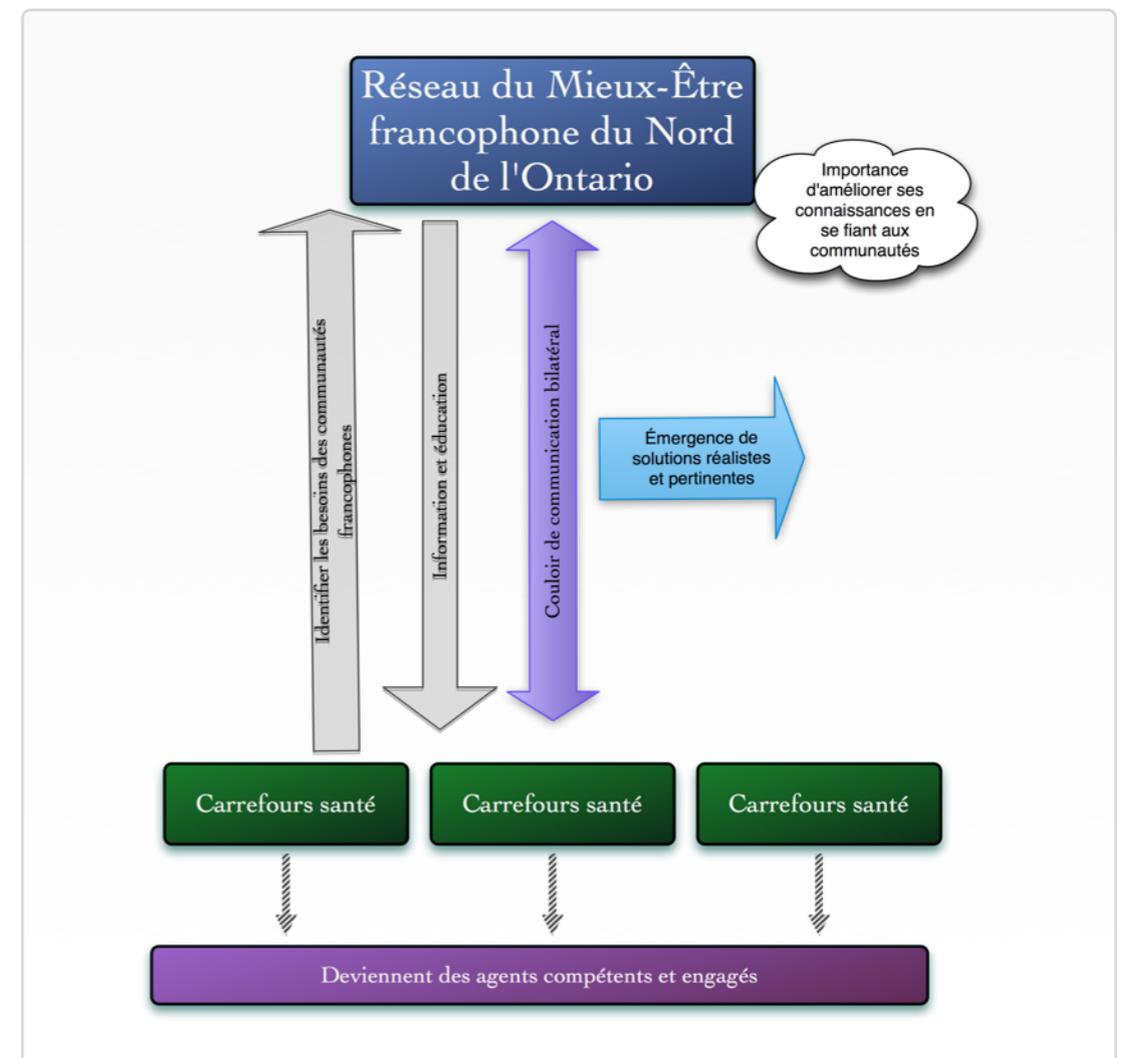
Le territoire

Les territoire des carrefours santé découleront des volontés des communautés locales. En ce sens c'est à la communauté de décider des limites territoriales de façon ainsi à maximiser le sentiment d'appartenance. Il serait à court terme inopportun d'imposer aux communautés des territoires qui pourraient nuire à leur engagement. Il faut par ailleurs comprendre que ces territoires seront dynamiques dans le temps et qu'à terme, plusieurs carrefours sentirons la nécessité de travailler conjointement. À titre d'exemple, on pourrait proposer à prime abord aux communautés l'utilisation des territoires de desserte (*catchment area*) d'un hôpital. Cette délimitation géographique n'est qu'une piste, les Carrefours adapteront leurs limites comme

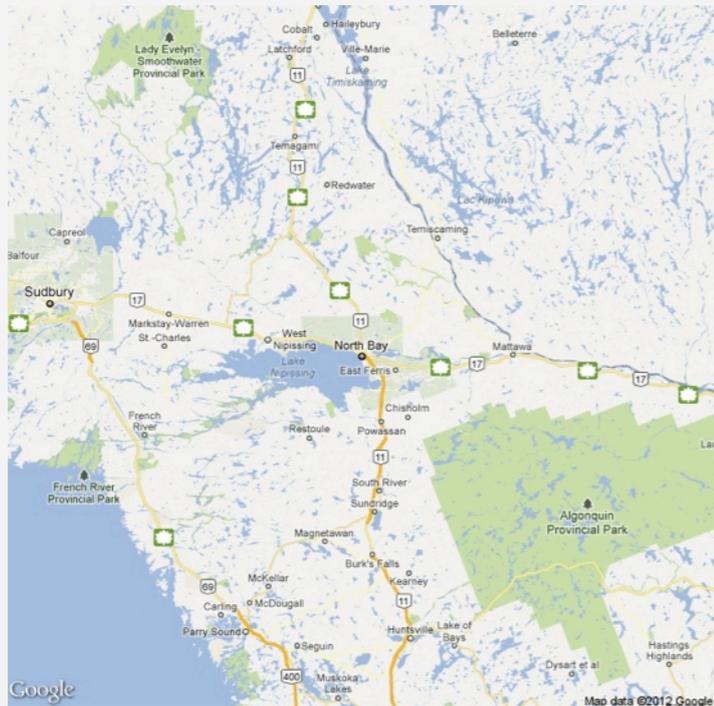
bon leur semble afin d'être représentatifs. Certaines régions même à faible densité de population pourront désirer avoir un Carrefour santé indépendant d'un plus grand centre à proximité afin de faire valoir leurs intérêts et leurs besoins particuliers.

À titre d'information, le Réseau du Mieux-Être francophone du Nord de l'Ontario couvre l'entièreté du territoire du Nord de

Diagramme 4.1 L'acteur clé



Interactive 4.2 Territoire et communautés desservis



l'Ontario qui contient 29 hôpitaux dans le Nord-Est et 11 dans le Nord-Ouest.

L'acteur clé

Pour chacun des Carrefours il sera important de repérer un acteur clé dans la communauté qui deviendra le moteur de développement du Carrefour. Cet acteur clé sera d'une importance primordiale dans le succès de l'engagement. L'acteur devient le porte-parole du Carrefour santé auprès de l'Entité de planification. Cette personne doit posséder un certain bagage de connaissance concernant le système de la santé afin de donner l'heure juste en terme de réalisme et de faisabilité. Celle-ci doit aussi faciliter le réseautage et participer à un accroissement des compétences.

C'est dans le dialogue constant et respectueux qu'émergeront des solutions pertinentes et efficaces. Ces solutions seront à la fois ancrées dans les besoins de la communauté et respecterons les limites des acteurs en présence. Il est donc essentiel que le Réseau du Mieux-

Être développe et mettre en place tous les outils nécessaires afin de nourrir ce dialogue constant qui seul permettra un réel engagement. Dans un univers bureaucratisé, et où tous les acteurs pensent connaître l'ensemble des solutions (le secteur de la santé) il est primordial de saisir l'importance du dialogue et du respect des compétences des acteurs (en incluant activement les communautés) comme étant le principal moteur permettant d'améliorer la santé des ontariens en général.

Étant donné les liens étroits entre les RLISS et l'Entité et les directives du ministère il est important de s'assurer que les Carrefours répondent aux exigences de ces directives. Il apparaît assez clairement qu'en plus de répondre à ces directives, les Carrefours peuvent les dépasser. Par exemple, les sept recommandations qui suivent sont tirées du document « Lignes directrices et trousse du RLISS sur la participation communautaire – février 2011 ».

1. Planification et préparation réfléchies

Le principe des Carrefours santé tient compte des besoins des participants en procurant une gamme d'outils qui faciliteront la mise sur pied des Carrefours comme par exemple, les vidéos d'introduction sur les médias sociaux, le glossaire du participant et le sondage déjà prêt pour recueillir les perceptions de la communauté. Certains outils faciliteront la gestion du projet, comme les gabarits de réunion et de compte rendu et le tableau sur les niveaux d'engagement muni d'une liste d'activités reliées à chaque niveau.

2. Inclusion et diversité démographique

Le recrutement pour le Carrefour santé a été planifié afin de rejoindre le plus possible toutes les tranches de la population. Les activités mises de l'avant par le Carrefour doivent aussi viser à rejoindre toutes les tranches de la population. Le Carrefour, dans le cadre de l'établissement de partenariat, se donne l'opportunité d'inviter des professionnels à ses rencontres afin

d'approfondir les connaissances des «membres» sur les sujets traités. Ces professionnels ne détiennent pas de pouvoir sur la décision concernée, car ultimement ce sont les «membres» du Carrefour qui, une fois qu'ils se trouvent bien informés, prennent les décisions.

3. Collaboration et but commun

Le but de la création d'un Carrefour santé est d'atteindre la collaboration nécessaire entre les citoyens et les citoyennes et l'Entité et le RLISS afin de trouver et de mettre en place des solutions adaptées aux problèmes des régions spécifiques. Les partenariats à l'intérieur d'une communauté sont certainement encouragés, mais le processus vise aussi les partenariats entre les Carrefours une fois que «le réseau» des Carrefours sera en place. Ces partenariats seront facilités par la communication assistée des médias sociaux.

4. Ouverture et apprentissage

Le fait que les idées proviendront des citoyens et des citoyennes forcera l'Entité

de planification et le RLISS à être ouverts et à explorer les nouvelles idées mises de l'avant par la communauté. Le concept des Carrefours santé mise beaucoup sur l'augmentation des compétences de ses «membres». Il est primordial que l'Entité et le RLISS prennent conjointement l'initiative de transmettre l'information pertinente aux dossiers envisagés par chaque Carrefour afin que les «membres» soient en mesure de bien cerner la problématique et d'atteindre la meilleure solution pour la communauté.

5. Transparence et confiance

Le système de communication par les médias sociaux et par les pages web assurera la transparence du processus. Les Carrefours seront tenus de garder leur page à jour, et l'Entité aussi. Le public pourra donc voir ce qui se passe dans chaque Carrefour, et aussi les résultats obtenus dans chaque dossiers.

6. Incidence et action

Le Carrefour travaille toujours dans le but d'améliorer l'accès aux services de santé

dans sa communauté et les initiatives entreprises sont menées par des bénévoles, donc il est impératif que les efforts aient une réelle possibilité de produire une incidence sinon les bénévoles perdront intérêt. Les Carrefours ne sont pas seuls dans la mise en oeuvre d'initiatives de participation. Ils peuvent compter jusqu'à un certain point sur l'Entité et sur les autres Carrefours santé une fois que le réseau des Carrefours sera fonctionnel.

7. Engagement soutenu et culture de la participation

Le fait que le RLISS et l'Entité s'engagent à fournir l'information pertinente pour informer les «membres» des Carrefours santé sur les sujets discutés démontre un investissement envers un engagement soutenu. Il est aussi souhaité que l'accent mis sur la démythification des médias sociaux aidera à briser les barrières et encouragera la culture de la participation.

Considérations de mise en oeuvre

Ce qu'il faut toujours garder en tête dans ce processus, c'est que les gens qui composent les Carrefours santé le font bénévolement parce qu'ils croient en la cause. Alors essentiellement, il faut tout faire pour garder le momentum qu'ils amènent. La première étape est cruciale. Il faut bien informer les gens de ce que l'Entité peut faire pour eux. Les citoyens et citoyennes doivent savoir que s'ils décident de prendre l'initiative dans ce projet de Carrefour santé, leurs actions seront supportées par l'Entité. Le potentiel d'impact que leur regroupement peut avoir doit aussi être clairement expliqué dès la première rencontre.



Lorsqu'une communauté décide d'aller de l'avant avec la création d'un Carrefour santé et s'ils sont d'accord pour commencer avec le sondage, un gros effort doit être fait par l'agent de planification pour la distribution du sondage. Quitte à se rendre physiquement avec un ordinateur dans les centres d'âge d'or, dans les centres commerciaux et dans les foires de la communauté pour faire remplir le sondage. Le sondage est important comme élément de départ, car il détermine les pistes à suivre pour le Carrefour. Il est aussi un élément important de publicité puisqu'à la fin du sondage, les gens sont redirigés vers le site web de l'Entité, endroit où l'on affichera les développements du projet. On espère ainsi piquer la curiosité des gens afin qu'ils reviennent sur ce site pour lire les nouvelles. Pour cette raison, il est primordial que l'Entité garde son site à jour. Il faut bâtir sur cet engouement, et ajouter quelque chose de nouveau au site au minimum chaque semaine, plus souvent serait mieux.

Une autre considération importante c'est le degré d'ouverture d'esprit que l'Entité et le RLISS devront démontrer face aux Carrefours. Il est probable que les idées proposées par le Carrefour soient innovatrices et sortent des sentiers battus. Comme il a été mentionné à la section 3, il est impératif au succès du projet que l'Entité travaille pour atteindre un esprit de compromis si l'idée du Carrefour sort de sa zone de confort. L'Entité doit aussi s'engager à offrir une rétroaction rapide (moins d'une semaine) au Carrefour, ceci étant nécessaire à garder le momentum du Carrefour.

Conditions de succès

Dans cette partie, nous avons relevé quelques défis et conditions de réussite qui nous semblent essentiels.

Énumération de défis :

Défis	Solutions possibles
<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'entité de planification doit fournir l'informations selon la nécessité des différents Carrefours santé <ul style="list-style-type: none"> • p. ex. les restrictions et règles de jeu du système de santé (comme conventions collectives dans les hôpitaux) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il faut développer un système de communication qui permet des échanges d'information continus et une mise à jour de ce celle-ci. Lors des rencontres en face à face il faudrait penser à se garder un temps de discussion sur les dernières nouvelles entourant la santé dans la région.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'autosuffisance ou l'autogestion de cette structure de Carrefour santé 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Si l'on espère avoir un engagement fort, il faut que le leadership quant à l'existence du carrefour provienne de la communauté, en ce sens, le carrefour doit viser sa propre organisation avec l'appui de l'Entité.

Défis	Solutions possibles
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La place importante que peuvent prendre les experts (i.e. médecins) par rapport aux opinions et aux idées du public, du citoyen commun. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ On doit rappeler aux supposés experts l'importance de travailler en équipe et de respecter les compétences de chacun. Les carrefours sont remplis de clients du système qui souvent ont beaucoup à apporter en terme d'information. En ce sens, les discussions doivent être franches et honnête et viser l'amélioration des compétences de chacun.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'influence des groupes d'intérêts plus structurés et influents politiquement par rapport aux individus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le travail du carrefour doit être pensé dans le sens du consensus et de la participation équitable de tous dans le processus. Il faudra être vigilant afin de s'assurer de cet état de fait si on souhaite réellement que les carrefours existent à long terme.

Énumération des conditions de réussites :

Dans la première partie du document, les résultats souhaités sont exposés et nous proposons quelques éléments autour desquels l'expertise du Réseau du Mieux-Être se centrera. Ces éléments sont les suivants :

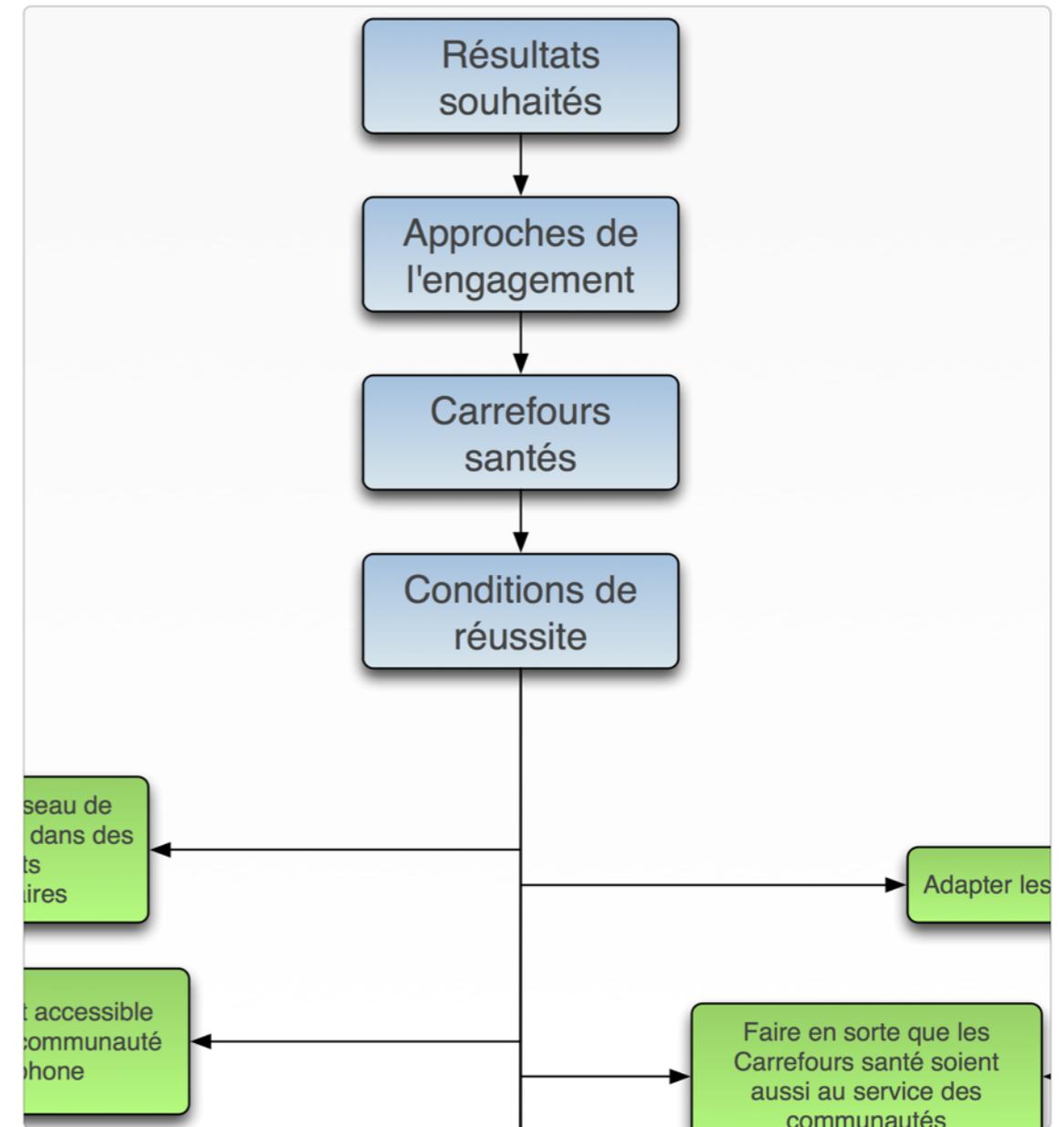
- ✓ les différentes méthodes d'engagement des communautés ;
- ✓ l'identification des besoins et des priorités en matière de santé pour les francophones de la région ;
- ✓ l'élaboration de stratégies pour améliorer l'intégration et l'accessibilité des services de santé en français ;
- ✓ l'identification et la désignation des fournisseurs de services de santé ;
- ✓ la planification et l'intégration des services de santé en français dans la région.

Le document présente ensuite différentes approches de l'engagement et en propose une jugée la plus appropriée. Le modèle des Carrefours santé est ensuite détaillé comme concrétisation de cette approche dite communautaire de l'engagement.

Une fois les résultats souhaités identifiés, une approche de l'engagement choisie et un modèle de mise en oeuvre développé il demeure tout de même des conditions minimales et

importantes à respecter afin de pouvoir espérer arriver aux résultats souhaités. Voici un diagramme qui présente ces conditions essentielles à l'atteinte des résultats souhaités :

Diagramme 5.1 Conditions de réussite



Les outils de mise en oeuvre

Après avoir fait la présentation de l'engagement communautaire et des différentes approches existantes pour le mettre en pratique ainsi que le modèle proposé des Carrefours santé, nous présenterons maintenant les outils développés et adaptés pour la mise en place de ces Carrefours.

Outils traditionnels

Placés en annexe de ce document intégrateur on peut trouver un groupe de documents devant servir au planificateurs du Réseau pour la mise sur pied de Carrefours santé dans les communautés se trouvant sur leur territoire. Voici une liste de ces documents :

N° annexe	Titre de l'outil	Description
1	Diaporama sur les Carrefours santé	Une présentation PowerPoint conçue pour présenter les Carrefours santé aux communautés. Elle trace les grandes lignes du projet et contient aussi des notes pour le présentateur.
2	Glossaire de terminologie et des acronymes	Un document qui explique les termes techniques et les acronymes reliés au système de santé. Peut être distribué aux participants lors de la première rencontre.
3	Guide de préparation de réunions	Un document pour vous guider dans l'organisation d'une réunion pour les Carrefours santé
4	L'art d'établir un ordre du jour efficace	Un document d'information pour vous aider dans la préparation d'un ordre du jour pour vos réunions.

N° annexe	Titre de l'outil	Description
4.1	Exemple 1 ordre du jour	Un exemple d'ordre du jour pour vous donner une idée de ce qui peut aller dans chaque section.
4.2	Exemple 2 ordre du jour	Un autre exemple d'ordre du jour avec un format différent pour vous donner une idée de ce qui peut aller dans chaque section.
4.3	Gabarit d'ordre du jour	Un gabarit d'ordre du jour pour les rencontres du Carrefour santé
5	Les éléments d'un compte rendu	Ce document présente les éléments qui devraient habituellement se trouver dans un compte rendu de rencontre.
5.1	Gabarit de compte rendu	Un modèle de compte rendu pour les rencontres du Carrefour santé
6	Guide de création des Carrefours	Un document PDF pour vous aider à la création des Carrefours santé. Le document contient des liens utiles pour vous aider à cibler les communautés et les groupes à rejoindre.

N° annexe	Titre de l'outil	Description
6.1	Gabarit de liste de courriels	Un gabarit de document pour recueillir les courriels des participantes et participants lors des rencontres initiales des Carrefours
6.2	Gabarit de lettre d'invitation pour le Carrefour santé	Modèle de lettre pour inviter personnellement des gens ou des organisations des communautés aux Carrefours santé
7	Les niveaux d'engagement communautaire	Document démontrant les niveaux d'engagement communautaire ainsi que les activités associées à chaque niveau
8	Histoires à succès fictives	Exemples fictifs de l'effet que pourront avoir les Carrefours santé
9	Schéma du système de santé ontarien	Un diagramme présentant le fonctionnement du système de santé ontarien
10	Gabarit de sondage sur l'accès aux services de santé en français dans les communautés	Sondage générique pouvant être personnalisé pour chaque Carrefour santé

N° annexe	Titre de l'outil	Description
10.1	Gabarit de sondage sur l'accès aux services de santé en français dans les communautés - version papier	Sondage générique pouvant être personnalisé pour chaque Carrefour santé - version imprimable
11	Tutoriels pour le sondage Survey Monkey	Courts vidéos expliquant comment naviguer dans le site Web de Survey Monkey et comment modifier le sondage
12	Processus de validation	Information au sujet du processus de validation du modèle des Carrefours santé

Outils Web

En plus des outils traditionnels préparés par le CRRIDEC, des outils Web devant être intégrés avec le site Web du Réseau du Mieux-Être sont en cours de développement. Ces outils devraient comprendre :

- des vidéos tutoriels pour présenter l'utilisation des médias sociaux
- Une stratégie médias sociaux pour le Réseau du Mieux-Être
- Un guide d'utilisation des médias sociaux adapté pour le Réseau du Mieux-Être

Ces outils devraient être produits par ConceptArt Multimédia qui est aussi responsable de la création du site Web pour le Réseau du Mieux-Être. Ces outils ne seront donc pas intégrés dans ce document, mais devraient vous être rendu disponibles dès que possible.

Les étapes à venir

Le concept des Carrefours santé devrait normalement germer à même des communautés. Le rôle de l'Entité, c'est de fournir l'engrais et l'eau, soit les connaissances et les outils pour que les graines germent dans les communautés. Il n'est pas réaliste de croire que tous les Carrefours se créeront en même temps. Le «réseau» des Carrefours se bâtira un Carrefour à la fois et il est à souhaiter que les succès des premiers Carrefours inciteront d'autres communautés à embarquer dans ce beau projet.



L'Entité est invitée à assembler un recueil des histoires à succès des Carrefours santé afin de remplacer le document des histoires à succès fictives par des histoires croquées de la réalité. Il est également suggéré que les Carrefours répètent l'administration du sondage chaque cinq ans, afin de voir si la perception des gens a changé dans leur communauté. Le deuxième sondage pourrait aussi être adapté pour déterminer si le Carrefour est visible dans sa communauté.

Dans un futur rapproché, l'Entité devra penser à réunir physiquement les représentants de chaque Carrefours lors d'un genre de colloque afin qu'ils puissent échanger lors d'ateliers. Une telle réunion permettra de partager les idées sur ce qui fonctionne, ce qui a moins fonctionné et redonnera un brin de confiance aux participants. Ce colloque pourrait avoir lieu sur une base annuelle puisque des Carrefours seront constamment créés.

Il faudra aussi prévoir une méthode d'évaluation pour détecter ce qui peut être amélioré dans la démarche. Cette évaluation devrait être faite par tous les gens concernés par les Carrefours, soit les «membres» des Carrefours, les gens de l'Entité, les gens du RLISS. Même que cette évaluation devrait se répéter périodiquement pour assurer que le processus prend la bonne direction.

L'Entité devra aussi envisager une campagne de publicité pour féliciter l'effort et les accomplissement des Carrefours santé. Du

même coup, cette campagne pourrait rappeler à la population les moyens à utiliser pour suivre les prochains développements.

Il est possible qu'un Carrefour pousse une idée qui ne relève pas du domaine des RLISS. L'Entité devrait se préparer à cette éventualité en ayant une trousse pour réaligner le Carrefour comme par exemple fournir une liste de subventions auxquelles le Carrefour pourrait faire demande afin de mener le projet à terme, ou encore fournir de l'information pour réacheminer le Carrefour vers le ministère approprié.

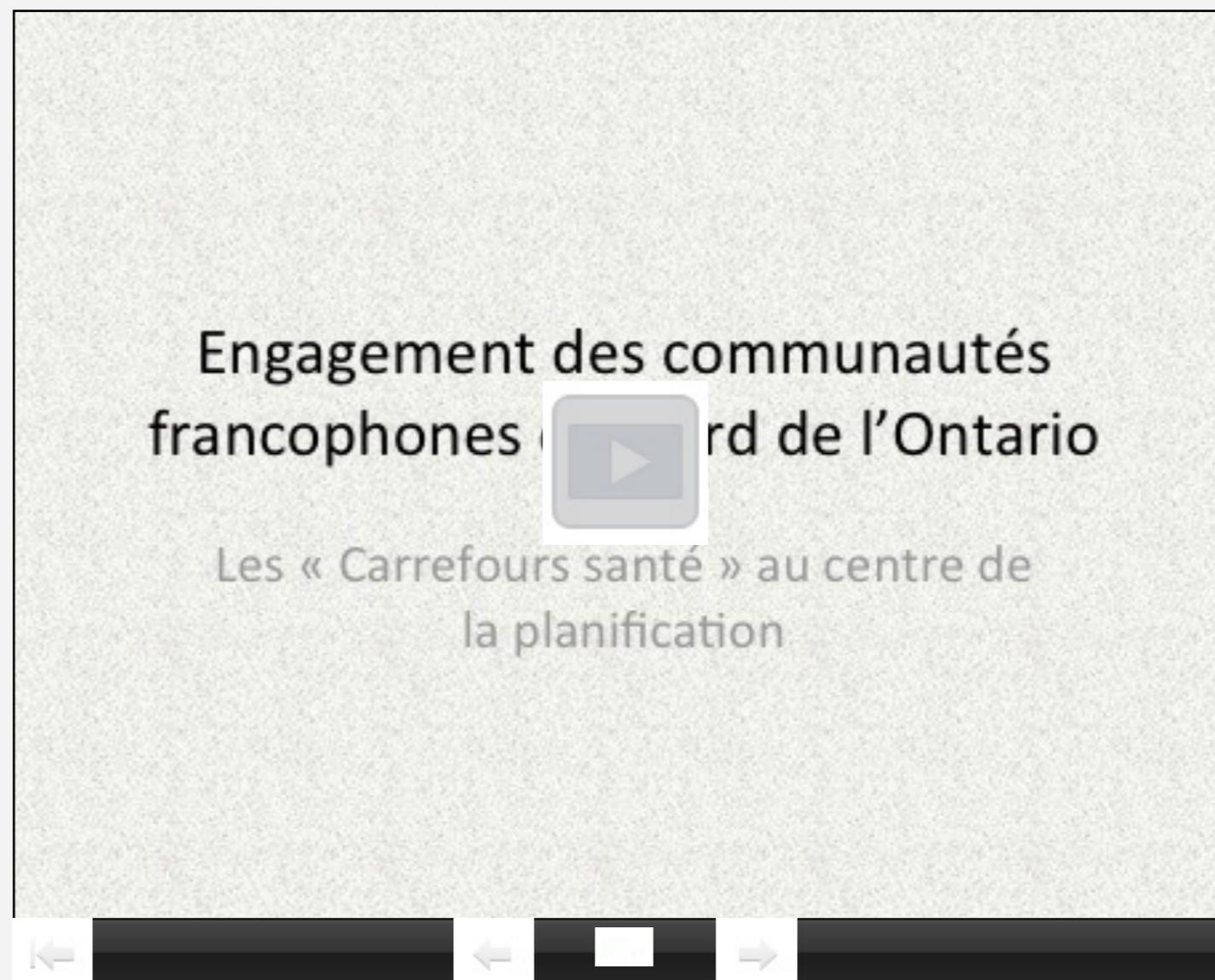
Annexes

La section qui suit comprend tous les documents dont il est fait mention plus haut. Ces outils et ces gabarits pour les planificateurs et pour les gens des communautés qui débuterons des Carrefours santé sont également disponible comme documents séparés et peuvent être distribués facilement. Ce document se veut intégrateur de toute l'approche préconisé pour l'engagement des communautés et comprend ainsi tous les éléments même si leur utilisation prévue est sous un autre format.



Diaporama sur les Carrefours santé

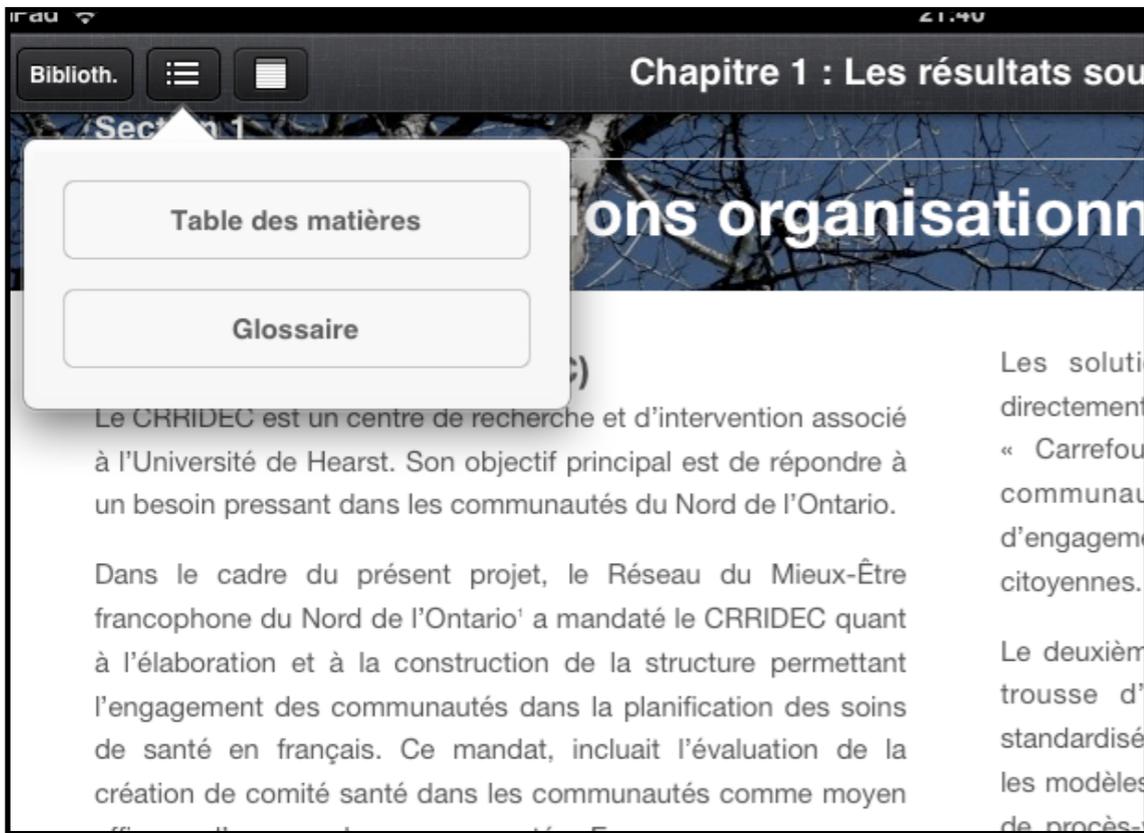
Interactive 8.1 Diaporama sur les Carrefours santé



Une présentation PowerPoint conçue pour présenter les Carrefours santé aux communautés.

Glossaire de terminologie et des acronymes

La galerie qui suit présente le document PDF disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document. Un glossaire interaction est disponible dans ce iBook en cliquant en appuyant une fois sur l'écran et en choisissant l'icône qui apparaît dans le coin supérieur gauche.



Galerie 8.1 Glossaire de terminologie et des acronymes

Carrefour santé

Le domaine de la santé est un de ceux où les acronymes sont le plus présent en plus d'être composé d'une multitude d'acteurs oeuvrant à différents niveaux. Afin de vous aider à vous retrouver dans toutes ces appellations et de comprendre les responsabilités et les liens entre ces organismes.

Glossaire des noms et des acronymes

- ✓ CA
- ✓ Carrefour santé
- ✓ Entité de planification
- ✓ ÉSF
- ✓ FHT
- ✓ LISS
- ✓ MSSLD
- ✓ Région désignées
- ✓ RLISS
- ✓ LHINs
- ✓ SSF

Guide de préparation de réunions

L'illustration qui suit présente le document Word disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.1 Guide de préparation de réunion

Guide de préparation d'une réunion

1 - Trouver le temps idéal pour la première rencontre

→ Consulter les médias locaux et déterminer s'il y a des activités de planifiées (p. ex. spectacle, pièce de théâtre, bingo, autres réunions...)

Notes : _____

2 - Trouver un endroit pour la première rencontre

→ Idéalement un terrain neutre (p.ex. une salle à l'hôpital, à l'hôtel de ville, au centre communautaire, une salle de classe)

Notes : _____



L'art d'établir un ordre du jour efficace*

La galerie qui suit présente le document PDF disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document. Ce document est aussi disponible dans sa version originale de l'auteur à l'adresse suivante :

<http://www.omafra.gov.on.ca/french/rural/facts/05-038.htm>

Galerie 8.2 L'art d'établir un ordre du jour efficace

L'art d'établir un ordre du jour efficace

Fiche technique - ISSN 1198-7138 - Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

Agdex : 057

Date de publication : mai 2005

Commande no. 05-038

Dernière révision : mai 2007

Situation : Original

Rédacteur : Denise Edwards - Spécialiste du développement organisationnel en agriculture/MAAARO



1 sur 12



Exemple 1 ordre du jour

L'illustration qui suit présente le document Word disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.2 Exemple 1 ordre du jour

Projet : Engagement des communautés francophones: Les comités santé au service de la planification	
Équipe de travail	
Rencontre le jeudi, 23 septembre 2010 @ 12h00 Salle de conférence au Pub de l'Université de Hearst	
Ordre du jour	
1. Bienvenue et tour de table (présentation)	10 min
2. Présentation du devis du projet	30 min
a. Mise en contexte	
b. Projet proposé	
c. Livrables	
d. Échéancier	
3. Présentation de la structure du projet	30 min
a. Équipe de direction	
b. Équipe de travail	
c. Équipe de validation	
d. Coordination du projet	
4. Prochaines étapes (ébauche #1)	10 min

Exemple 2 ordre du jour

L'illustration qui suit présente le document Word disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.3 Exemple 2 ordre du jour

Exemple - Ordre du jour d'une réunion d'une équipe d'étudiants - Polytechnique, cours MEC 1100

MEC 1100 - Introduction au génie et aux projets d'ingénierie

Équipe 3-A

7e réunion

Projet : Contrôle de thermostat par téléphone

Date et heure : 21 février 1998, 9 h 30 à 11 h 30

Local : A-210

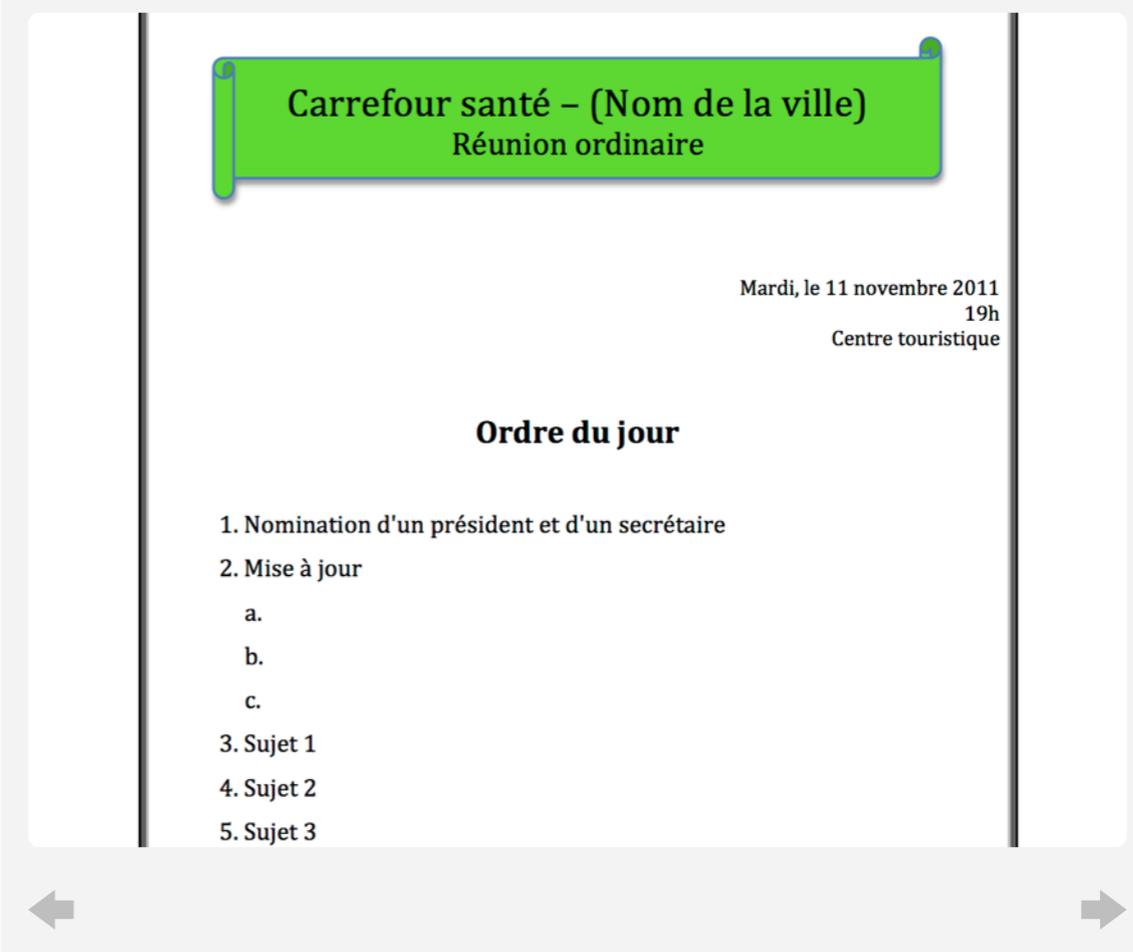
Ordre du jour

1. Ouverture de la réunion : présences, absences, nomination du secrétaire, adoption de l'ordre du jour et du temps alloué pour chaque point (5 min)
2. Lecture, approbation et évaluation du compte rendu de la 6e réunion (10 min)
3. Étude critique du chapitre 7 du polycopié "Troisième étape : étude de praticabilité" (15 min)
4. Démarrage du T.P. 3 - Étude de praticabilité (85 min)
5. Questions diverses
6. Clôture de la réunion (5 min)
 - * résumé du travail accompli
 - * répartition des tâches

Gabarit d'ordre du jour

L'illustration qui suit présente le document Word disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.4 Gabarit d'ordre du jour



Les éléments d'un compte rendu

Les éléments d'un compte rendu

Le but du compte rendu est de laisser une piste sur ce qui a été discuté lors de la rencontre. Si des décisions ont été prises, elles doivent aussi apparaître dans le compte rendu.

Puisque nous suggérons un ordre du jour simple et convivial, le compte rendu suivra le même format.

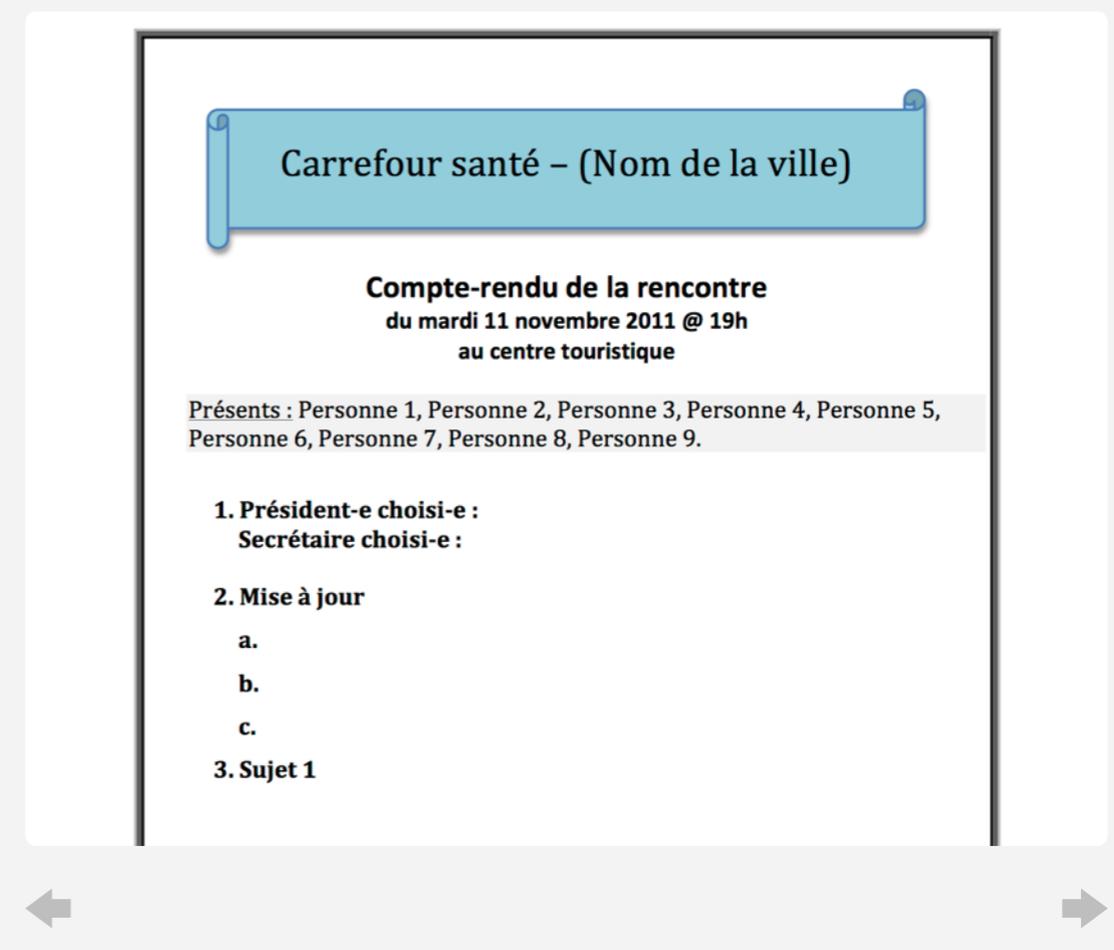
- ✓ La date, l'heure et l'endroit de la réunion
- ✓ Le nom du secrétaire de séance
- ✓ l'objet de la réunion (l'ordre du jour initial pourra être joint)
- ✓ Les personnes présentes
- ✓ Un sommaire des points importants discutés
- ✓ Une liste de choses à faire et de qui s'est engagé à faire quoi

Quand le compte rendu est terminé, les grandes lignes des sujets discutés devraient être affichés sur Internet, sur le site Web du Réseau du Mieux-Être francophone du Nord de l'Ontario ou sur la page Facebook du Carrefour.

Gabarit de compte rendu

L'illustration qui suit présente le document Word disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.5 Gabarit de compte rendu



Guide de création des Carrefours

La galerie qui suit présente le document PDF disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Galerie 8.3 Guide de création des Carrefours santé

Guide de création d'un carrefour santé

1 - Choix de la communauté _____

- ✓ Idéalement, l'idée de démarrer un carrefour santé vient de la communauté. Donc les villes où un intérêt a été démontré envers la mise sur pied d'un carrefour devraient retenir l'attention du planificateur en premier.
- ✓ Identification de l'hôpital et du territoire de desserte cible (garder en tête que cette région est adaptable, ultimement, on regroupe les francophones de la façon dont les francophones veulent être regroupés)

Territoire de desserte cible :



Gabarit de liste de courriels

L'illustration qui suit présente le document PDF disponible dans le dossier des annexes remis avec la version iBook et la version PDF de ce document.

Illustration 8.6 Gabarit liste de courriels



Première rencontre – liste de présences

#	Nom	Région	Courriel ou N° de Tél.
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			



Gabarit de lettre d'invitation pour le Carrefour santé

Voici un exemple de lettre qui pourrait être utilisé pour inviter les gens à la première ou deuxième réunion.

Monsieur ou Madame,

Vous êtes invité(e) à une rencontre informelle pour discuter de la possibilité d'entreprendre une action communautaire au sujet des services de santé en français à _____. Je suis très préoccupé(e) par cette question et j'aimerais discuter de la façon dont nous pouvons y faire face en tant que communauté. J'aimerais donc avoir votre opinion sur la mise sur pied éventuelle d'un programme d'action communautaire à (nom de la communauté).

La réunion aura lieu le (date), à (heure), à (lieu de la réunion). Je vous demanderais de bien vouloir communiquer avec moi pour me laisser savoir si vous serez des nôtres. Mon numéro de téléphone est le 555-5555.

En espérant que vous pourrez vous joindre à nous, je vous prie d'agréer mes sincères salutations.

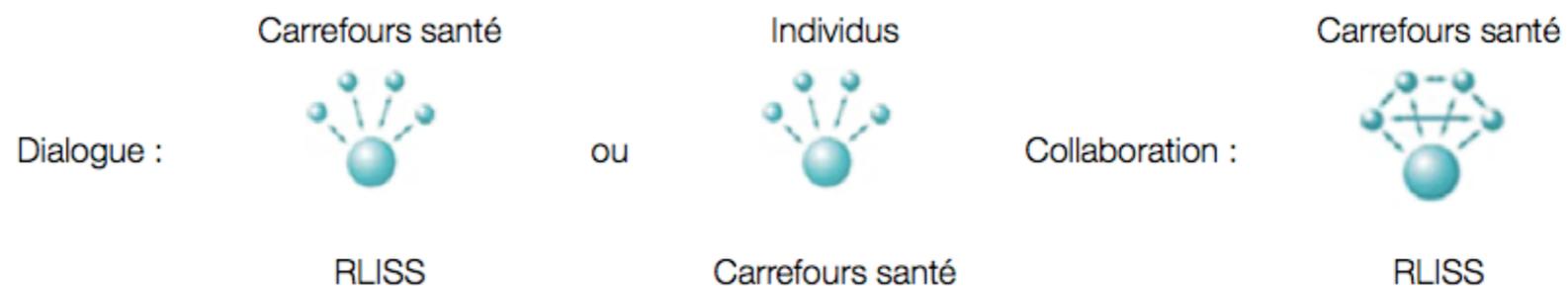
Les niveaux d'engagement communautaire

Les niveaux d'engagement communautaire

Depuis 2006, le gouvernement doit voir à ce que les communautés francophones soient engagées dans l'amélioration de leur santé. Ceci est une responsabilité dans le cadre de la loi sur l'intégration du système de santé local et du règlement sur l'engagement de la collectivité.

L'engagement communautaire implique directement les communautés dans la détermination des priorités en matière de services de santé en français, les amenant ainsi à formuler elles-mêmes les solutions à mettre en place pour s'attaquer aux défis. C'est un processus qui encourage l'innovation, la créativité, la résolution de problème et l'amélioration des services. C'est une approche malléable qui mène à la transparence, à la confiance et à la crédibilité. Certes, elle demande plus d'efforts des deux côtés, mais en bout de ligne, le résultat est continu et plus efficace. Il s'agit d'un processus qui, progressivement, permet à une communauté de prendre contrôle de sa propre destinée.

L'engagement communautaire permet d'augmenter la capacité de bâtir des relations et de créer des partenariats. C'est l'approche qui a été la plus efficace pour les Franco-Ontariens et les Franco-Ontariennes jusqu'à maintenant et c'est pourquoi les carrefours santé sont basés sur cette approche.



Il y a cinq niveaux d'engagement dans le tableau sur la prochaine page. Ultimement, le Carrefour santé vise une participation dans les trois derniers niveaux. Pour mieux comprendre les schémas avec les cercles, voici des exemples.

Informer	Consulter	Engager	Collaborer	Habilitation « Empowerment »
<p style="text-align: center;">Moins élevé ← Degré d'influence et de participation au décisions → Plus élevé</p>				
				
<p>Information reçue, information donnée</p>	<p>J'écoute et je parle. Vous écoutez et vous parlez.</p>	<p>Nous parlons et nous nous comprenons.</p>	<p>Nous décidons.</p>	<p>Nous sommes responsables et tenu de rendre compte.</p>
<p>Fournir des renseignements exacts, pertinents et faciles à comprendre. Les intéressés n'ont pas la chance d'influencer les décisions finales car il s'agit d'une communication unilatérale.</p>	<p>Consulter pour permettre aux intéressés d'exprimer leurs opinions et préoccupations. Cette rétroaction des citoyens a une influence sur les décisions.</p>	<p>Dialoguer pour assurer que les besoins soient identifiés, interprétés, compris et considérés sur une base continue.</p>	<p>Créer des partenariats dans chaque aspect des décisions prises, incluant le développement d'alternatives et l'identification de solutions.</p>	<p>Supporter la prise en charge de la communauté dans le développement de procédés et de structures nécessaires pour identifier les besoins et implanter les solutions.</p>
<p>Liste d'activités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information en ligne (site web) • Bulletins / dépliants • Réunions communautaires • Journées portes ouvertes • Messages d'intérêt public • Publicité • Discussion informelle • Point central d'information • Séances d'information à l'intention de publics cibles 	<p>Liste d'activités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sondages ou questionnaires • Consultation en ligne • Conseils consultatifs • Ateliers en petits groupes • Groupes de discussion • Audience publique • Rencontre publique • Ligne téléphonique sans frais • Entrevues • Registre de commentaires • Rencontre bilatérale 	<p>Liste d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Couloir de dialogue • Technique des débats ouverts • Conférence exploratoire sur l'avenir • Exploration appréciative • Méthode Delphi • Dialogue sur les politiques publiques 	<p>Liste d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activité de planification • Tables de négociation • Coopérations • Cercles d'études • Groupes d'experts • Forum délibératif • Scrutin délibératif 	<p>Liste d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cogestion • Partenariats • Processus concertés • Accords officiels • Jury des citoyens • Vote au scrutin • Prise de décision déléguée

Activités possibles pour le niveau : INFORMER

Objectif : sensibilisation, éducation, échange de points de vue, encourager l'adoption de comportements responsables et favoriser la prise de décisions éclairées.

Méthode	Description	Objectif principal
Information en ligne (site Web)	Un site web est un ensemble de pages pouvant être visitées en tout temps. Ces pages contiennent de l'information sur un thème particulier et permettent aux usagés d'augmenter leurs connaissances.	Augmenter les connaissances
Bulletins/dépliants	Le dépliant est l'outil de promotion de base des organisations et projets, que ce soit pour faire connaître l'organisation ou publiciser une action ou un événement. Parmi les outils de présentation, c'est le plus simple, le plus accessible.	Faire connaître l'organisation
Réunions communautaires	La réunion communautaire vise précisément à informer les gens sur les sujets à saveur locale et régionale. Les gens présents se sont déplacés pour atténuer leur curiosité ou leur questionnement. Il faut donc s'assurer de transmettre de l'information simple, précise, concise et claire.	Informer et échanger avec les gens
Journées portes ouvertes	Une journée porte ouverte permet habituellement de transmettre de l'information sur un projet ou une proposition au moyen d'une série de présentoirs. Le personnel est sur place pour répondre aux questions et apporter des précisions. Les visiteurs sont invités à faire connaître leurs points de vue avant de quitter les lieux. Des documents d'information peuvent être remis.	Informer et interagir avec les gens
Messages d'intérêt public	Un message d'intérêt public permet de transmettre de l'information, de faire de la promotion et d'éduquer (sensibilisation).	Informer, promouvoir et éduquer
Publicité	La publicité, « action de rendre public » ou « état de ce qui est public », est une forme de communication dont le but est de fixer l'attention d'une cible visée (consommateur, utilisateur, usager, électeur, etc.) pour la sensibiliser, l'informer, la convaincre.	Sensibiliser, informer et convaincre
Discussion informelle	Une occasion pour discuter sans structure définie qui permet un échange entre différents partis. Cette méthode peut accroître la transparence et la communication.	Communication informelle
Point central d'information	Un endroit où on peut trouver une personne désignée pour répondre aux demandes de renseignements sur le projet. On assure ainsi aux personnes intéressées un point d'accès fiable pour obtenir de l'information ou des réponses à leurs questions.	Lieu géographique où l'information est disponible
Séances d'informations à l'attention de publics cibles	Ces séances d'information et présentations privées et personnalisées sont à l'intention de groupes organisés, pour les conscientiser, leur communiquer de l'information, répondre à leurs questions et susciter de l'intérêt envers la participation communautaire. Cette stratégie est utile au début du processus pour sensibiliser les intervenants, établir un rapport avec eux et gagner leur confiance.	Informer un groupe spécifique

Activités possibles pour le niveau : CONSULTER

Objectif : communication bilatérale; obtenir des renseignements, des conseils et des commentaires de la part des intervenants; discussions sur les compromis et les priorités; être mieux informé.

Méthode	Description	Objectif principal
Sondages ou questionnaires	Les sondages permettent de recueillir des renseignements, de solliciter des opinions et d'établir un profil des groupes et des personnes concernés. Ils permettent de fournir de l'information au public et aident à centrer l'attention du public sur certaines questions.	Recueillir des renseignements et des opinions
Consultation en ligne (sondage, forum de discussion)	La consultation en ligne prend généralement la forme d'un questionnaire où les gens sont invités à exprimer leur opinion ou leurs commentaires sur le sujet à l'étude.	Recevoir les opinions et commentaires des gens
Comité consultatif/groupe de travail	Des groupes sont sélectionnés pour représenter les différents intérêts et peuvent être appelés à jouer divers rôles, comme par exemple : établir des priorités, effectuer des examens, formuler des recommandations, élaborer des solutions de rechange, faire des évaluations et fournir de l'assistance. Les groupes consultatifs ont généralement des mandats à long terme, tandis que les groupes de travail sont formés pour de courtes périodes.	Représenter les différents intérêts
Ateliers	Les intervenants sont invités à assister à une rencontre pour passer en revue l'information, définir les enjeux, résoudre les problèmes ou planifier les révisions. En règle générale, les ateliers visent à informer les participants, à résoudre un problème ou à élaborer un produit tel qu'un plan d'action. La plupart des ateliers sont animés.	Informer les participants et résoudre un problème en élaborant un plan d'action
Groupes de discussion	Des groupes de huit ou dix personnes constitués d'un échantillon représentatif des différents intervenants touchés par une question. Un modérateur dirige une discussion sur les faits, en explorant, entre autres, les sentiments, les valeurs et les préoccupations des participants.	Discussion sur les faits
Audience publique	Une audience publique est un forum où les intervenants peuvent se prononcer officiellement sur la question abordée. Les présentateurs profitent souvent de l'occasion pour déposer un mémoire. Un groupe d'experts représentant l'organisme commanditaire peut poser des questions au présentateur. Le groupe d'experts soumet généralement un rapport final contenant des observations et des recommandations.	Dépôt d'un mémoire, soumission d'un rapport final

Activités possibles pour le niveau : CONSULTER

Méthode	Description	Objectif principal
Rencontre publique	Séances médiatisées ouvertes à toutes personnes intéressées par le sujet de la consultation. Les rencontres publiques commencent souvent par la présentation d'un survol technique de la situation et du processus. Par la suite, les membres du public ont la possibilité de faire part de leurs préoccupations ou de poser des questions aux experts.	Présentation d'une situation ou d'un processus et période de questions
Ligne téléphonique sans frais	Cette technique offre au public un moyen impersonnel de donner des commentaires, de proposer des idées ou de cerner des problèmes. Lorsqu'une personne appelle, elle peut parler avec un membre du personnel qui discute de la question directement avec elle ou entendre un message enregistré qui l'invite à enregistrer ses commentaires.	Moyen impersonnel de laisser un message ou de parler à quelqu'un
Entrevues	Des discussions individuelles avec des membres du public ou des représentants de groupes d'intérêt peuvent permettre aux participants d'obtenir un plus large éventail de renseignements que ceux obtenus par le biais d'un questionnaire. Cette technique peut donc permettre de cerner de nouvelles questions ou préoccupations qui n'avaient pas été envisagées auparavant.	Recueillir des renseignements plus précis qu'un questionnaire ou un sondage
Registre de commentaires	Des participants choisis au hasard reçoivent des documents d'information dans lesquels on leur demande de soumettre leurs commentaires dans un délai et par un moyen précis (p. ex. par téléphone dans un délai d'une semaine). Cette méthode peut servir à recruter des personnes qui seraient éventuellement intéressées à participer plus activement à un projet.	Recueillir des commentaires
Rencontre bilatérale	L'organisme commanditaire rencontre directement les groupes d'intervenants pour recevoir des commentaires ou discuter des secteurs d'intérêts. Ces rencontres peuvent être utiles si la question abordée suscite beaucoup de controverse.	Recevoir des commentaires et discuter

Activités possibles pour le niveau : ENGAGER

Objectif: exploration approfondie des points de vue, des perceptions et des intérêts axée sur l'écoute et la compréhension mutuelle; exploration des valeurs; et dans certaines situations, forger un consensus.

Méthode	Description	Objectif principal
Couloir de dialogue	Procure aux membres de la communauté de toutes les régions et de toutes origines culturelles et linguistiques des occasions de mieux se connaître et d'accepter leurs différences, de partager leurs préoccupations respectives, d'échanger leur vision. Le dialogue est une communication entre deux ou plusieurs personnes ou groupes de personnes visant à produire un accord.	Occasion de mieux se connaître et d'échanger les différents points de vue afin d'en arriver à un accord
Technique des débats ouverts	Des séances plénières où les participants s'assoient en cercle et dont le fonctionnement est relativement simple. Des séances en petits groupes sont organisées et dirigées par des participants volontaires. Ce sont également des participants qui rendent compte des discussions menées au sein de leur groupe. Cette technique peut optimiser la créativité, l'énergie, la vision et le leadership de tous les participants, et s'inspire des principes d'égalité et d'inclusion. Elle peut permettre d'établir une orientation stratégique, de planifier ou de lancer un projet et d'élaborer des normes, des critères ou des règlements. Elle permet également d'optimiser le travail en équipe.	Les participants décident du déroulement, de l'orientation et du résultat de la session de travail
Conférences exploratoires sur l'avenir	Des conférences-ateliers où de 40 à 80 personnes conjuguent leurs efforts pour visualiser un avenir souhaité, puis déterminent les étapes que leur organisme doit franchir pour que cette vision devienne réalité. Cette technique considère l'«ensemble du système» et met l'accent sur les discussions autogérées en petits groupes. Elle peut être utilisée lorsqu'une modification de la mission, des fonctions ou de la structure de l'organisme est nécessaire pour résoudre un problème.	Utile pour la résolution d'un problème
Exploration appréciative	Met l'accent sur les aspects positifs et les réussites d'une situation et permet de confirmer et d'apprécier les forces existantes et de miser sur celles-ci. L'exploration appréciative est une façon très efficace d'amener les gens à considérer leurs capacités manifestes plutôt que d'énumérer et ressasser les problèmes ou les défis.	Mise sur les forces et les réussites
Méthode Delphi	Les participants remplissent un questionnaire ou répondent à un sondage, on totalise leurs réponses et on remet le résultat totalisé aux participants, qui peuvent ajouter des réponses ou modifier leurs réponses antérieures. On répète le processus jusqu'à ce que les nouvelles interventions ne produisent plus de changements significatifs. Cette méthode permet de parvenir à une entente sans qu'il soit nécessaire de se réunir en personne.	Arriver à une entente sans se réunir en personne

Activités possibles pour le niveau : ENGAGER

Méthode	Description	Objectif principal
Dialogue sur les politiques publiques	Cette méthode comporte un travail approfondi et détaillé avec une variété d'intervenants au sein d'un comité ou d'un atelier, généralement pour forger un consensus sur divers points de vue, intérêts et valeurs. Dans le processus d'élaboration des politiques, le dialogue est particulièrement utile à l'étape de la précision des valeurs et des objectifs et durant la sélection des options si des compromis sont nécessaires. La durée du dialogue peut varier de deux semaines à deux ans, souvent à raison de deux jours par mois pendant trois à douze mois. Un échantillon représentatif des intervenants clés, qui comprend souvent le commanditaire, est essentiel.	Forger un consensus

Activités possibles pour le niveau : COLLABORER

Objectif : responsabilité partagée, décentralisation du processus décisionnel à l'échelle communautaire, intégration, résolution de différends, attribution des ressources rares et gestion des programmes de façon à respecter et refléter les valeurs communautaires.

Méthode	Description	Objectif principal
Activité de planification	La planification est l'organisation dans le temps de la réalisation d'objectifs : dans un domaine, avec des objectifs, avec des moyens, et sur une durée (des étapes) précise(s). Parmi les outils de planification, on trouve l'analyse, la prévision, le budget, les scénarios (entre lesquels choisir), les probabilités, les solutions alternatives ou de repli (pour être préparé en cas d'obstacle lors de l'exécution du plan). Souvent ébauchée par une « to do list », elle se concrétise ensuite par un plan stratégique répondant de façon détaillée et concrète aux principaux aspects opérationnels du type: qui, quoi, où, quand, comment, combien.	Préparer un plan stratégique
Tables de négociation	Groupe de gens formés de deux parties opposées, en général la partie patronale et la partie syndicale, qui se rencontrent dans le but de négocier une convention collective qui sera acceptable pour les deux parties en place. La table de négociation dure un certain temps, après quoi, si aucune entente n'est intervenue, les deux parties peuvent utiliser différents moyens pour arriver à leurs fins, comme des moyens de pressions divers, une grève, un lock-out, etc.	Trouver un terrain d'entente
Coopération	Dans un système basé sur la coopération, les différents acteurs travaillent dans un esprit d'intérêt général de tous les acteurs. Cela suppose un certain degré de confiance et de compréhension. La coopération est antagoniste à la concurrence.	Différents organismes travaillent ensemble
Cercles d'étude	Cette méthode permet d'explorer une importante question d'intérêt public de façon démocratique; les participants analysent un problème, élaborent des stratégies et des mesures à prendre et examinent les enjeux selon de multiples points de vue. Les cercles d'étude sont composés de huit à douze membres qui se réunissent régulièrement pendant des semaines ou des mois. Cette technique s'avère particulièrement utile lorsque le processus d'élaboration des politiques aborde les étapes de définition du problème, de précision des valeurs et des objectifs, de génération d'options et de sélection.	Élaborer des stratégies
Groupes d'experts	Un groupe formé autour d'un mandat précis afin d'éclaircir une situation. Le groupe pourrait avoir comme mission d'évaluer, sans parti pris et de façon méthodique, claire et objective, les informations nécessaires pour mieux comprendre une situation.	Éclaircir, évaluer une situation

Activités possibles pour le niveau : COLLABORER

Méthode	Description	Objectif principal
Forum délibératif	Rassemblement visant à permettre aux participants de faire des choix à propos de questions difficiles et complexes auxquelles les éventuelles solutions sont très incertaines et qui risquent de polariser les opinions. Le but des forums délibératifs est de trouver un terrain d'entente pour les mesures à prendre. Il est important de recourir à un modérateur spécialement formé pour utiliser cette technique.	Trouver un terrain d'entente
Scrutin délibératif	Une démarche structurée visant à mesurer l'opinion éclairée sur un sujet particulier. Le processus requiert un groupe-échantillon statistiquement valide et prévoit la présentation d'information permettant aux participants de formuler une opinion éclairée. Les participants discutent en groupe, puis votent sur les questions qui leur sont soumises.	Présentation de l'information, formulation d'une opinion éclairée, suivi d'un vote

Activités possibles pour le niveau : HABILITATION ou « Empowerment »

Objectif : reconnaître l'affectation constitutionnelle des pouvoirs; reconnaître, respecter et refléter les valeurs communautaires dans les décisions de régie; faire des choix difficiles en matière d'attribution de ressources dans un contexte politique décentralisé.

Méthode	Description	Objectif principal
Cogestion	La cogestion est l'exercice en commun de la gestion et de l'administration d'une institution, d'une entreprise, d'un groupe social, d'un service, etc., par deux ou plusieurs organismes ou parties. La cogestion permet le partage de l'autorité et de la responsabilité de gestion. Le terme cogestion désigne le partage du pouvoir de gestion ou du pouvoir de décision nécessaire au fonctionnement de tout groupe social organisé.	Partage de pouvoir et de la responsabilité de gestion
Partenariats	Le partenariat se définit comme une association active de différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun relié à un problème ou à un besoin clairement identifié dans lequel, en vertu de leur mission respective, ils ont un intérêt, une responsabilité, une motivation, voire une obligation.	Association active en vue de réaliser un objectif commun
Processus concertés	Viser des résultats clairs, trouver les bons responsables, réunir les bonnes personnes, assurer un engagement réel, définir clairement la portée et les règles du processus, favoriser le partage de la prise en charge et des responsabilités, renforcer la légitimité, établir un dialogue continu	Favoriser le partage et la prise en charge des responsabilités
Accords officiels	Consentement, contrat. Mettre les ententes par écrit.	Délégation d'un pouvoir
Jury des citoyens	Un groupe représentatif est formé pour examiner des faits et l'information pertinente qui s'y rapporte, dans le but d'arriver à une décision.	Atteindre une décision
Vote au scrutin	Différentes opinions sont mises au vote, et les résultats sont exécutoires.	Atteindre une décision
Prise de décision déléguée	Le pouvoir décisionnel définitif menant à la prise de mesures est déléguée à un comité (spécial ou permanent) ou à un autre groupe organisé (groupe de travail ou équipe de projet).	Délégation du pouvoir décisionnel

L'information ci-dessus provient des sources suivantes :

- http://www.phac-aspc.gc.ca/canada/les-regions/atlantique/Publications/Politiques_publicques/politiques_publicque-fra.php
- http://www.epicontario.ca/What_Is_New.aspx
- Lignes directrices et trousse du RLISS sur la participation communautaire – février 2011

Histoires à succès fictives

Histoires à succès fictives

Scénario 1 :

Le Carrefour santé de Hearst a distribué le sondage et évalué les résultats. Il a ensuite organisé un groupe de discussion avec les membres du Club Action et les membres de la Relève afin de recueillir leurs opinions.

Ces deux activités ont relevé le besoin d'avoir un chirurgien francophone à Hearst. Le Carrefour santé décide donc de voir ce qu'il peut faire dans ce dossier.

Les gens du carrefour se rencontrent et font un remue-méninge de la situation et des solutions potentielles. Ils invitent _____ de l'hôpital à la prochaine réunion afin de se renseigner sur ce qui a déjà été fait dans ce dossier. On apprend qu'une partie du problème, c'est qu'il n'y a pas assez d'ouvrage à Hearst pour un chirurgien francophone à temps plein, la population n'est pas assez grande. C'est la raison pour laquelle on ne peut pas avoir le financement pour un chirurgien. Quels sont les problèmes associés à ne pas avoir de chirurgien

francophone à Hearst en ce moment ? Les patients doivent aller à Kap ou Timmins pour leur chirurgie. À Timmins, il n'y a qu'un seul chirurgien francophone, et les patients de Hearst n'ont qu'une chance sur 8 de se faire servir par ce chirurgien. Le chirurgien de Kap est francophone, mais il est débordé.

Est-ce réaliste de penser qu'on pourrait faire certaines chirurgies à Hearst ? On se questionne ensuite sur les installations. Est-ce que notre salle opératoire est adéquate pour y tenir des chirurgies ? Est-ce que nous avons le personnel qualifié pour assister le chirurgien ? Avons-nous l'espace nécessaire pour accueillir les gens qui sortent de chirurgie si le chirurgien faisait deux journées pleines de chirurgies à Hearst ?

Une solution potentielle serait de recruter un médecin/chirurgien francophone qui travaillerait à sa pratique à Hearst une partie de son temps, mais qui serait notre chirurgien l'autre partie du temps. Une autre solution serait de recruter un chirurgien francophone qui cherche la semi-retraite dans une belle ville francophone du nord de l'Ontario. Il déménagerait à Hearst, et ferait des chirurgies selon son horaire. Une autre solution serait de convaincre une ville voisine de faire un échange de service.

Par exemple le chirurgien francophone de Kap pourrait venir travailler à Hearst les lundis. Il faudrait trouver les besoins de Kap et voir qu'est-ce qu'on pourrait leur proposer en échange.

Le carrefour de Hearst décide donc d'entrer en contact avec le carrefour de Kap afin de déterminer leurs besoins et de voir comment les deux carrefours peuvent s'aider mutuellement. Les deux carrefours se fixent une date de réunion, par conférence téléphonique.

Le carrefour de Kap indique au carrefour de Hearst qu'ils ont le même problème avec un chirurgien orthopédique francophone. Pour accueillir un chirurgien orthopédique francophone, ils auraient besoin d'un deuxième bloc opératoire parce que le premier est utilisé à 90% de sa capacité en ce moment. De plus, un chirurgien orthopédique n'aurait pas assez de patients francophones à Kap pour travailler à temps plein.

On détermine que si un chirurgien orthopédique francophone de Timmins venait travailler à Kap les lundis, alors le chirurgien francophone de Kap pourrait aller travailler à Hearst les lundis. Ceci libérerait la salle opératoire de Kap, puisqu'une partie des chirurgies qui se déroulent à Kap sont pour des patients de Hearst. Cette solution augmenterait le nombre de patients francophones servis par ces 2 chirurgiens francophones.

Les deux carrefours communiquent donc avec l'Entité de planification pour ouvrir le dialogue à ce sujet. Chaque carrefour

indique qu'un service de chirurgie francophone, quitte à être partagé, a été identifié comme étant une priorité dans les deux régions, donc ils présentent le scénario d'échange.

L'Entité fait son travail, vérifie la demande de chirurgie à Hearst et à Kap pour s'assurer qu'il y a effectivement un potentiel de servir plus de francophones avec cette méthode, et trouve que la demande n'est pas suffisamment grande pour avoir le chirurgien de Kap aller à Hearst une journée par semaine.

L'Entité suggère donc aux carrefours santé de communiquer avec Smooth Rock Falls pour voir si eux ils auraient la demande pour un chirurgien francophone un lundi sur deux. Ou encore, de vérifier avec les municipalités à l'ouest de Hearst, pour voir s'il y a des patients francophones qui viendraient pour avoir leurs chirurgies à Hearst s'ils avaient accès à un chirurgien francophone.

Après vérification, le Carrefour santé de Hornepayne est très réceptif à l'idée d'avoir accès à un chirurgien francophone à Hearst. Toutefois, ils indiquent que le transport doit être subventionné, sinon, les francophones opteront pour l'hôpital de Wawa qui est plus proche.

Le dialogue avec l'Entité permet de sécuriser l'accès aux subventions pour les francophones qui se déplacent à Hearst pour une chirurgie.

Le projet est poussé au RLISS, et le RLISS l'implémente.

Scénario 2 :

Même problème, solution différente.

Le carrefour santé de Hearst se questionne à savoir comment il serait possible de faciliter l'accès aux chirurgiens francophones lorsque les patients francophones de Hearst sont référés à Timmins pour des chirurgies.

L'idée du couloir d'accès francophone refait surface. Étant donné le transfert des dossiers médicaux vers le système informatisé, on étudie à nouveau la possibilité d'avoir un identifiant au niveau du dossier informatique qui informe le médecin que le patient désire être traité en français. On aimerait que le docteur ait facilement accès à une liste de chirurgiens francophones pour assurer qu'il fait le bon choix pour son patient. De son bureau, le médecin pourrait demander au patient s'il préfère avoir la chirurgie à Timmins dans un environnement français garanti par le couloir, ou s'il préfère avoir la chirurgie à Kap où il n'y a aucune garantie de service en français.

Le carrefour décide d'inviter des médecins à une rencontre pour discuter du potentiel de cette idée. La rencontre est positive, les médecins disent que l'idée est réaliste et réalisable, mais qu'il faut par contre s'assurer que l'équipe du couloir francophone de Timmins soit apte à gérer la demande. Si, après l'implémentation, l'idée est victime de son succès et que de plus en plus de gens l'utilisent, alors il faut mettre en place une façon de veiller à ce

que les temps d'attentes pour une chirurgie dans le couloir soient le même qu'une chirurgie ordinaire.

Le carrefour décide de présenter l'idée à l'Entité. L'Entité est très réceptive, mais découvre que même en canalisant tout le trafic francophone de Hearst, l'Hôpital de Timmins ne peut pas assurer un service francophone parce que la demande n'est pas suffisante.

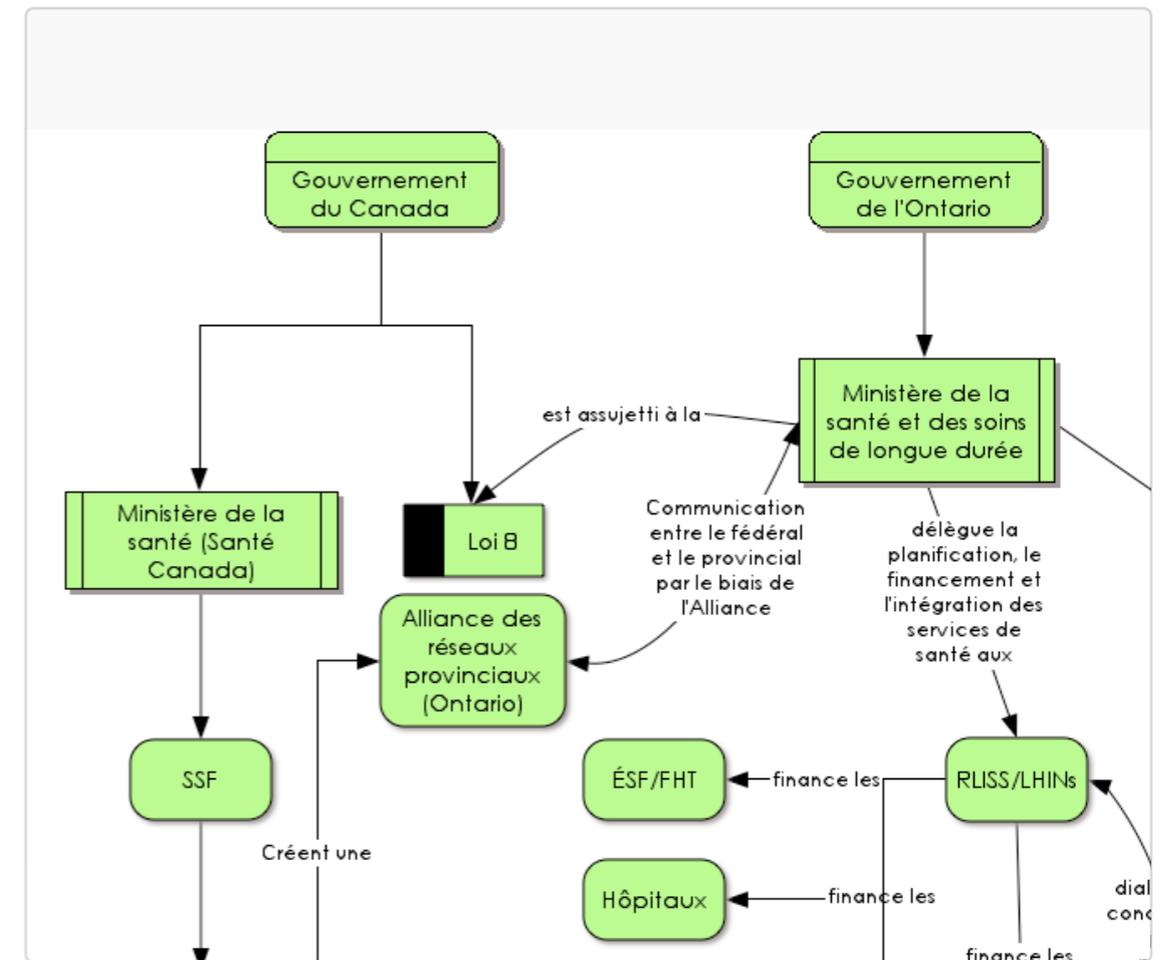
L'Entité suggère donc de présenter l'idée aux Carrefours de Kapuskasing et de Smooth Rock Falls. Ainsi, si tous sont d'accord pour pousser le projet, la demande suffirait pour justifier l'organisation du couloir francophone à l'Hôpital de Timmins. Donc un service francophone serait assuré par un groupe de chirurgiens, médecins, infirmières et préposés francophones qui seraient identifiés et s'occuperaient des cas francophones référés par les couloirs.

Les carrefours de Heart, Kap et Smooth Rock Falls s'entendent pour travailler sur ce projet. Ils approchent le carrefour de Timmins pour sonder le terrain. Ils donnent leur appui au projet, puisque le même principe peut s'appliquer pour les médecins de Timmins. L'identification de patients francophones dans les données informatisées pourrait se faire de façon identique partout. Et si les services en français de l'Hôpital de Timmins sont davantage utilisés, alors ils graviront les échelons dans les priorités de l'Hôpital.

Le projet est poussé au RLISS, le RLISS voit des problèmes avec les syndicats. Elle dialogue avec l'Entité afin de trouver un compromis. À deux, ils trouvent un compromis et l'idée est mise en oeuvre.

Schéma du système de santé ontarien

Diagramme 8.1 Schéma du système de santé ontarien



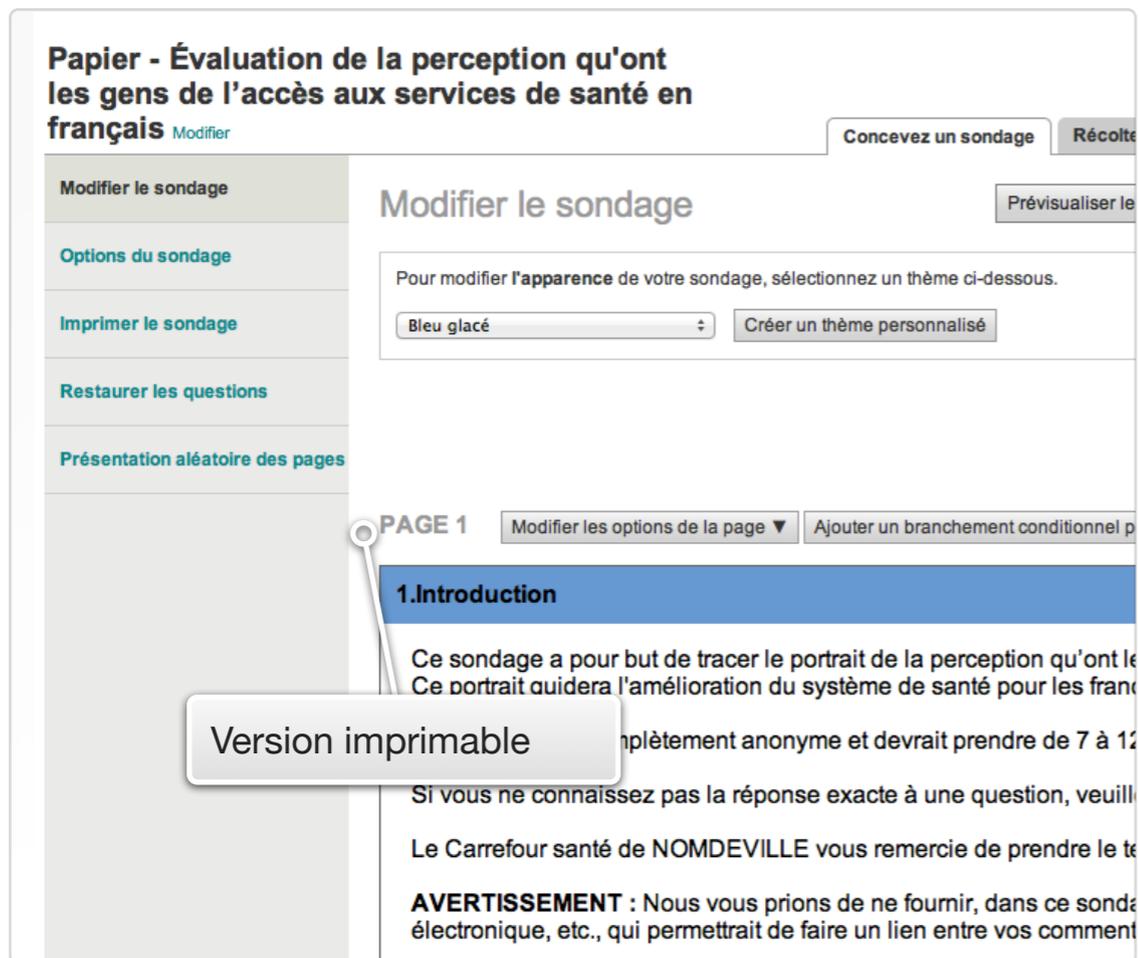
Gabarit de sondage sur l'accès aux services de santé en français dans les communautés

Diagramme 8.2 Image du gabarit de sondage

The image shows a web-based survey editor interface. At the top, the title is "Évaluation de la perception qu'ont les gens de l'accès aux services de santé en français". Below the title are three tabs: "Concevez un sondage", "Récoltez des réponses", and "Analysez les résultats". On the left side, there is a vertical menu with options: "Modifier le sondage", "Options du sondage", "Imprimer le sondage", "Restaurer les questions", and "Présentation aléatoire des pages". The main area is titled "Modifier le sondage" and contains a theme selector (currently set to "Bleu mordant"), a "Prévisualiser le sondage" button, and an "Envoyer le sondage" button. Below this, there is a section for "PAGE 1" with options to "Modifier les options de la page", "Ajouter un branchement conditionnel pour une page", "Déplacer", "Copier", and "Supprimer". The content of the page is under the heading "1.Introduction" and includes the following text: "Ce sondage a pour but de tracer le portrait de la perception qu'ont les citoyens et les citoyennes de l'a... Ce portrait guidera l'amélioration du système de santé pour les francophones. Le sondage est complètement anonyme et devrait prendre de 7 à 12 minutes à remplir. Si vous ne connaissez pas la réponse exacte à une... sondage générique. Le Carrefour santé de NOMDEVILLE vous remercie de prendre le temps de répondre à ce sondage. AVERTISSEMENT : Nous vous prions de ne fournir, dans ce sondage, aucun renseignement person... électronique, etc., qui permettrait de faire un lien entre vos commentaires ou points de vue et vous mêm...". At the bottom right of the page content, there is a "+ Ajouter une question" button.

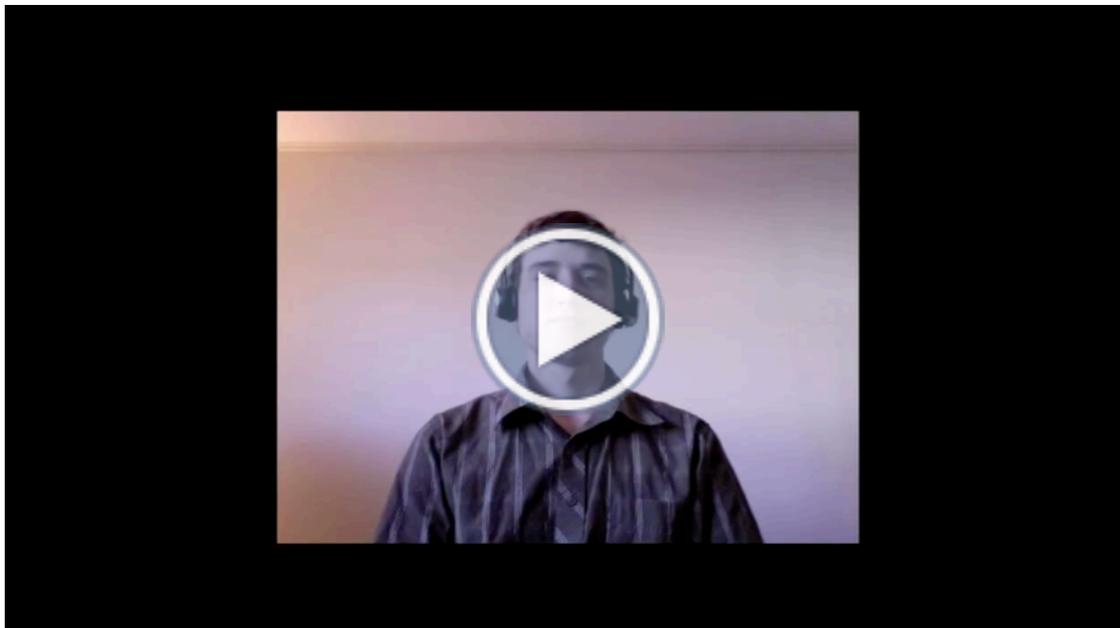
Gabarit de sondage sur l'accès aux services de santé en français dans les communautés - version papier

Diagramme 8.3 Image du gabarit pour la version papier



Tutoriel pour le sondage Survey Monkey

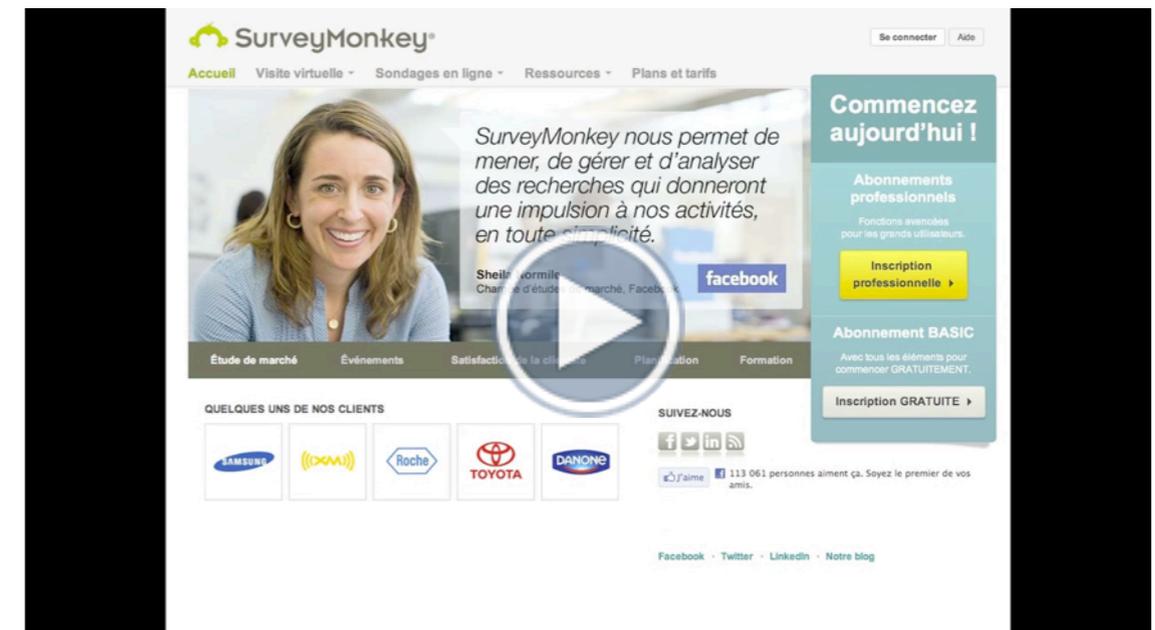
Vidéo 8.1 Bienvenue dans le tutoriel Survey Monkey



Vidéo d'introduction qui explique les éléments compris dans le tutoriel.

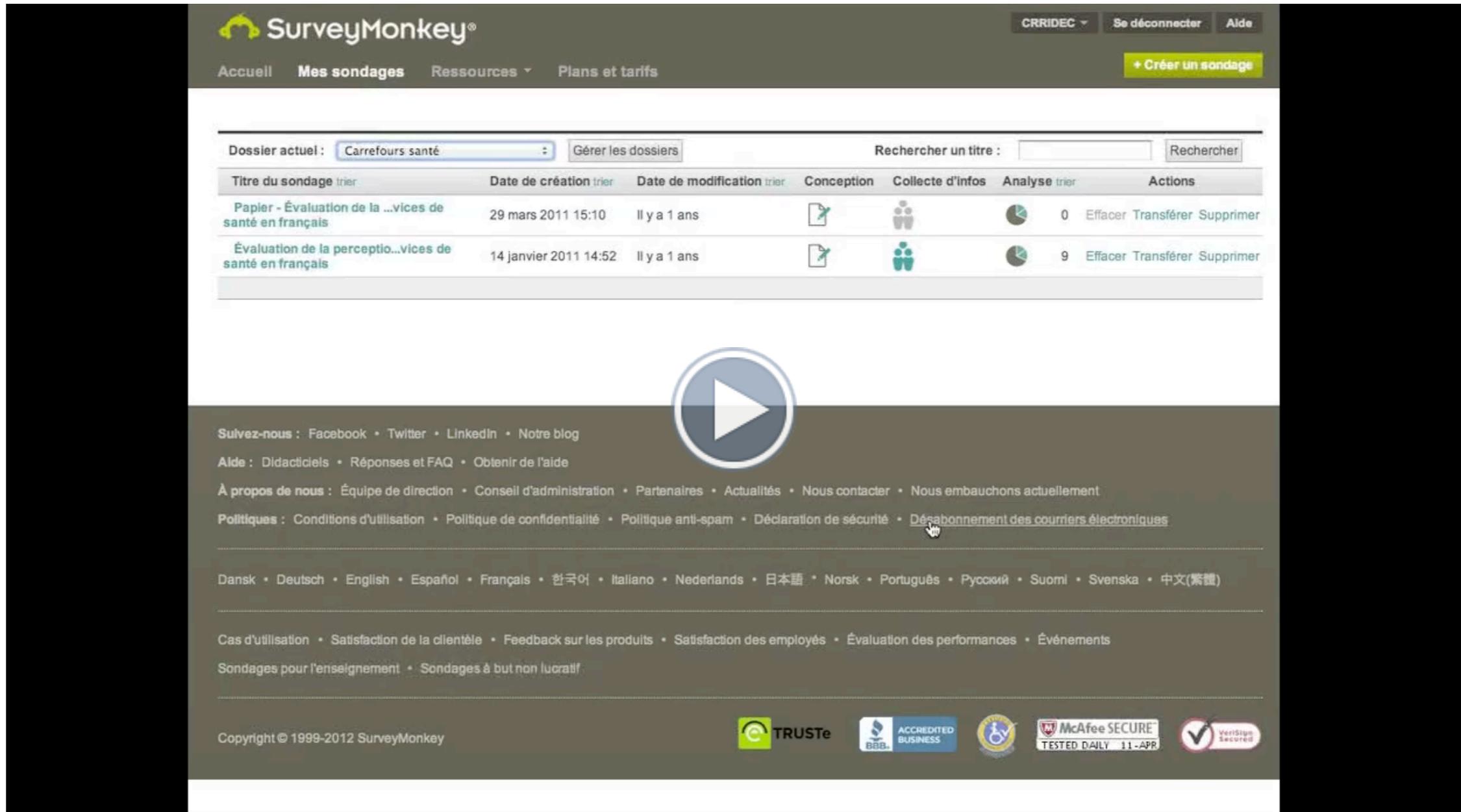
- Créer un compte Survey Monkey
- Transférer le sondage générique au nouveau compte
- Personnaliser le sondage générique pour un carrefour santé donné
- Ajuster les paramètres
- Effectuer la compilation des résultats

Vidéo 8.2 Comment créer un compte



Ce court vidéo montre les quelques étapes à suivre pour créer un compte Survey Monkey.

Vidéo 8.3 Navigation sur le site de Survey Monkey



Dans ce court vidéo nous vous montrons les principaux éléments pour vous déplacer sur le site Web de Survey Monkey.

Vidéo 8.4 Personnaliser le sondage

SurveyMonkey®

Home My Surveys Resources Plans & Pricing + Create Survey

Évaluation de la perception qu'ont les gens de l'accès aux services de santé en français [Edit](#)

Design Survey Collect Responses Analyze Results

Edit Survey Preview Survey Send Survey

To change the look of your survey, select a theme below.

Blue Meanie Create Custom Theme

Add Page Before

Select a page to view below or view all pages:

PAGE 1 Edit Page Options Add Page Logic Move Copy Delete #1. Introduction

1.Introduction

Ce sondage a pour but de tracer le portrait de la perception qu'ont les citoyens et les citoyennes de l'accès aux services de santé en français à NOMDEVILLE. Ce portrait guidera l'amélioration du système de santé pour les francophones.

Le sondage est complètement anonyme et devrait prendre de 7 à 12 minutes à remplir.

Si vous ne connaissez pas la réponse exacte à une question, veuillez répondre avec votre meilleure estimation.

Le Carrefour santé de NOMDEVILLE vous remercie de prendre le temps de répondre à ce sondage.

AVERTISSEMENT : Nous vous prions de ne fournir, dans ce sondage, **aucun** renseignement personnel, par exemple un nom, une adresse, une adresse électronique, etc., qui permettrait de faire un lien entre vos commentaires ou points de vue et vous même ou quelqu'un d'autre.

+ Add Question

Ce vidéo vous montre comment aller modifier le texte dans le sondage pour l'adapter à un Carrefour santé donné.

Vidéo 8.5 Ajuster les paramètres du sondage

The screenshot shows the SurveyMonkey interface for editing a survey link. The survey title is "Cochrane - Évaluation de la perception qu'ont les gens de l'accès aux services de santé en français". The page is titled "Modifier le lien Web" and includes a sidebar with options: "Modifier le lien Web", "Modifier les paramètres", "Modifier les restrictions", "Saisie manuelle de données", and "Fermer le collecteur". The main content area shows a "Collecteur de lien Web" section with a "NOUVEAU Résultats instantanés" notification. Below this, the survey name is "Cochranesante" and the URL is "https://www.surveymonkey.com/s/cochranesante". There is a "Personnaliser" button next to the URL. At the bottom, there is a section for HTML code to embed the link on a website, with the code: `Cliquez ici pour répondre au sondag`. A large play button icon is overlaid on the page.

Dans ce vidéo nous faisons un survol des paramètres de sondage et nous suggérons quelles options choisir.

Vidéo 8.6 Compilation et analyse des résultats

The screenshot displays the SurveyMonkey 'Modifier le sondage' (Edit Survey) interface. At the top, the SurveyMonkey logo is visible, along with user information 'CRRIDEC' and 'Se déconnecter Aide'. The main navigation bar includes 'Accueil', 'Mes sondages', 'Ressources', and 'Plans et tarifs', with a '+ Créer un sondage' button. The survey title is 'Évaluation de la perception qu'ont les gens de l'accès aux services de santé en français'. The interface is divided into several sections: a left sidebar with options like 'Modifier le sondage', 'Options du sondage', 'Imprimer le sondage', 'Restaurer les questions', and 'Présentation aléatoire des pages'; a top navigation bar with 'Concevez un sondage', 'Récoltez des réponses', and 'Analysez les résultats'; and a main content area. The main content area includes a 'Modifier le sondage' section with a theme selector (currently 'Bieu mordant') and a 'Créer un thème personnalisé' button. Below this is an 'Ajouter une page avant' button. The survey content is displayed on 'PAGE 1' and includes an 'Introduction' section with the following text: 'Ce sondage a pour but de tracer le portrait de la perception qu'ont les citoyens et les citoyennes de l'accès aux services de santé en français à NOMDEVILLE. Ce portrait guidera l'amélioration du système de santé pour les francophones. Le sondage est complètement anonyme et devrait prendre de 7 à 12 minutes à remplir. Si vous ne connaissez pas la réponse exacte à une question, veuillez répondre avec votre meilleure estimation. Le Carrefour santé de NOMDEVILLE vous remercie de prendre le temps de répondre à ce sondage. AVERTISSEMENT : Nous vous prions de ne fournir, dans ce sondage, aucun renseignement personnel, par exemple un nom, une adresse, une adresse électronique, etc., qui permettrait de faire un lien entre vos commentaires ou points de vue et vous même ou quelqu'un d'autre.' A large play button is overlaid on the survey content. At the bottom, there are buttons for '+ Ajouter une question' and 'Ajouter une page'.

Ce vidéo vous montre comment obtenir les résultats du sondage et vous offre quelques pistes pour l'analyse des données obtenues.

Processus de validation

Processus de validation

Une équipe de validation a été mise sur pied afin de recueillir des commentaires sur les outils proposés. Une lettre générale d'explication du processus de validation a été distribuée afin d'inviter les gens à se joindre à l'équipe de validation. Sept participants ont montré leur intérêt, alors la première rencontre se déroula le 7 février et portait sur les outils traditionnels.

Les commentaires recueillis pour la présentation PowerPoint étaient :

- ✓ La nécessité d'un glossaire avec les acronymes et leur définitions
- ✓ L'ajout d'exemples de problèmes pour mettre les gens en contexte
- ✓ Des suggestions pour le changement de titre de certaines diapositives
- ✓ L'explication de : « Qui est l'Entité ? » doit être plus claire, parce que les participants trouvaient qu'il y avait

dédoublément, et que deux organismes travaillaient en parallèle.

- ✓ Le sentiment général après la présentation était que les gens avaient saisi l'idée générale des Carrefours, mais pas suffisamment pour maîtriser le concept et l'expliquer à quelqu'un d'autre

La présentation du RLISS du Nord-Est fût présentée en deuxième lieu. Les commentaires recueillis menèrent à l'amalgamation des deux présentations powerpoint. Une section «RLISS» fût donc ajoutée à la présentation des Carrefours santé.

Les gabarits d'ordre du jour et de compte rendu ont été réorganisés et simplifiés afin de faciliter la navigation. Le tableau sur les différents niveaux d'engagement communautaire a aussi été simplifié parce que les participants trouvaient que le surplus d'information rendait le tableau difficile à comprendre. Les équivalents français pour les mots ont été ajoutés, et aussi le besoin d'une introduction qui indique l'utilité du tableau a été identifié. Pour faciliter la navigation, il a aussi été suggéré que le tableau soit interactif. Soit qu'en cliquant sur le titre d'une

activité, on se retrouve à l'endroit dans le texte où celle-ci est décrite.

Le dernier outil présenté lors de cette première rencontre de validation était le sondage. La première remarque était que le sondage était exclusivement au masculin et qu'il devait être ajusté pour refléter les deux sexes. Il a été suggéré de revisiter les définitions et d'ajouter des exemples d'endroits de travail pour certaines professions qui sont moins bien connues. Il a été suggéré d'associer des pourcentages aux choix « toujours », « souvent », « parfois » et « jamais ». L'ajout du choix « incertain » et « sans objet » a aussi été recommandé pour certaines questions. Le format des questions a été soulevé et finalement les participants ont suggéré de garder le même format de questions pour toutes les professions. Il a aussi été suggéré de combiner les choix pour faciliter la décision du répondant, comme par exemple jumeler les choix « 1 », « 2 » et « 3 » en « 1-3 ». Des tournures de phrases ont été améliorées et des précisions ont été apportées, comme par exemple l'explication du macaron comme indication que le service est offert en français.

Cette première rencontre de validation a grandement aidé à améliorer les outils traditionnels. Toutes les recommandations ont été retenues et les documents ont été modifiés en fonction de ces dernières.

Chapitre 9

Droits d'auteurs

©2012 CRRIDEC

Crédits photographiques : Jonathan Bussières



Accords officiels

Consentement, contrat. Mettre les ententes par écrit.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Délégation d'un pouvoir

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Activité de planification

La planification est l'organisation dans le temps de la réalisation d'objectifs : dans un domaine, avec des objectifs, avec des moyens, et sur une durée (des étapes) précise(s). Parmi les outils de planification, on trouve l'analyse, la prévision, le budget, les scénarios (entre lesquels choisir), les probabilités, les solutions alternatives ou de repli (pour être préparé en cas d'obstacle lors de l'exécution du plan). Souvent ébauchée par une « to do list », elle se concrétise ensuite par un plan stratégique répondant de façon détaillée et concrète aux principaux aspects opérationnels du type: qui, quoi, où, quand, comment, combien.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Préparer un plan stratégique

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Ateliers

Les intervenants sont invités à assister à une rencontre pour passer en revue l'information, définir les enjeux, résoudre les problèmes ou planifier les révisions. En règle générale, les ateliers visent à informer les participants, à résoudre un problème ou à élaborer un produit tel qu'un plan d'action. La plupart des ateliers sont animés.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Informer les participants et résoudre un problème en élaborant un plan d'action

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Audience publique

Une audience publique est un forum où les intervenants peuvent se prononcer officiellement sur la question abordée. Les présentateurs profitent souvent de l'occasion pour déposer un mémoire. Un groupe d'experts représentant l'organisme commanditaire peut poser des questions au présentateur. Le groupe d'experts soumet généralement un rapport final contenant des observations et des recommandations.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Dépôt d'un mémoire, soumission d'un rapport final

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Bulletins/dépliants

Le dépliant est l'outil de promotion de base des organisations et projets, que ce soit pour faire connaître l'organisation ou publiciser une action ou un événement. Parmi les outils de présentation, c'est le plus simple, le plus accessible.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Faire connaître l'organisation

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

CA

Conseil d'administration.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Carrefour santé

Des francophones d'une même région qui se rencontrent pour trouver des solutions (locales et à grande échelle) afin de rendre les services de santé en français dans leur région plus accessibles. Ces francophones dialoguent avec l'Entité de planification du Mieux-Être pour améliorer la solution proposée jusqu'à ce qu'elle soit viable pour les francophones et pour le système de santé.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Cercles d'étude

Cette méthode permet d'explorer une importante question d'intérêt public de façon démocratique; les participants analysent un problème, élaborent des stratégies et des mesures à prendre et examinent les enjeux selon de multiples points de vue. Les cercles d'étude sont composés de huit à douze membres qui se réunissent régulièrement pendant des semaines ou des mois. Cette technique s'avère particulièrement utile lorsque le processus d'élaboration des politiques aborde les étapes de définition du problème, de précision des valeurs et des objectifs, de génération d'options et de sélection.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Élaborer des stratégies

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Cogestion

La cogestion est l'exercice en commun de la gestion et de l'administration d'une institution, d'une entreprise, d'un groupe social, d'un service, etc., par deux ou plusieurs organismes ou parties. La cogestion permet le partage de l'autorité et de la responsabilité de gestion. Le terme cogestion désigne le partage du pouvoir de gestion ou du pouvoir de décision nécessaire au fonctionnement de tout groupe social organisé.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Partage de pouvoir et de la responsabilité de gestion

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Collaborer (niveaux d'engagement)

Créer des partenariats dans chaque aspect des décisions prises, incluant le développement d'alternatives et l'identification de solutions.

Liste d'activités :

- Activité de planification
- Tables de négociation
- Coopérations
- Cercles d'études
- Groupes d'experts
- Forum délibératif
- Scrutin délibératif

Termes connexes du glossaire

Activité de planification, Cercles d'étude, Consulter (niveaux d'engagement), Coopération, Engager (niveaux d'engagement), Forum délibératif, Groupes d'experts, Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement), Informer (niveaux d'engagement), Scrutin délibératif, Tables de négociation

Index

Rechercher un terme

Comité consultatif/groupe de travail

Des groupes sont sélectionnés pour représenter les différents intérêts et peuvent être appelés à jouer divers rôles, comme par exemple : établir des priorités, effectuer des examens, formuler des recommandations, élaborer des solutions de rechange, faire des évaluations et fournir de l'assistance. Les groupes consultatifs ont généralement des mandats à long terme, tandis que les groupes de travail sont formés pour de courtes périodes.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Représenter les différents intérêts

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Conférences exploratoires sur l'avenir

Des conférences-ateliers où de 40 à 80 personnes conjuguent leurs efforts pour visualiser un avenir souhaité, puis déterminent les étapes que leur organisme doit franchir pour que cette vision devienne réalité. Cette technique considère l'«ensemble du système» et met l'accent sur les discussions autogérées en petits groupes. Elle peut être utilisée lorsqu'une modification de la mission, des fonctions ou de la structure de l'organisme est nécessaire pour résoudre un problème.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Utile pour la résolution d'un problème

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Consultation en ligne (sondage, forum de discussion)

La consultation en ligne prend généralement la forme d'un questionnaire où les gens sont invités à exprimer leur opinion ou leurs commentaires sur le sujet à l'étude.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Recevoir les opinions et commentaires des gens

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Consulter (niveaux d'engagement)

Consulter pour permettre aux intéressés d'exprimer leurs opinions et préoccupations. Cette rétroaction des citoyens a une influence sur les décisions.

Liste d'activités :

- Sondages ou questionnaires
- Consultation en ligne
- Conseils consultatifs
- Ateliers en petits groupes
- Groupes de discussion
- Audience publique
- Rencontre publique
- Ligne téléphonique sans frais
- Entrevues
- Registre de commentaires
- Rencontre bilatérale

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement), Engager (niveaux d'engagement),
Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement), Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Coopération

Dans un système basé sur la coopération, les différents acteurs travaillent dans un esprit d'intérêt général de tous les acteurs. Cela suppose un certain degré de confiance et de compréhension. La coopération est antagoniste à la concurrence.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Faire travailler différents organismes ensemble

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Couloir de dialogue

Procure aux membres de la communauté de toutes les régions et de toutes origines culturelles et linguistiques des occasions de mieux se connaître et d'accepter leurs différences, de partager leurs préoccupations respectives, d'échanger leur vision. Le dialogue est une communication entre deux ou plusieurs personnes ou groupes de personnes visant à produire un accord.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Occasion de mieux se connaître et d'échanger les différents points de vue afin d'en arriver à un accord

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Dialogue sur les politiques publiques

Cette méthode comporte un travail approfondi et détaillé avec une variété d'intervenants au sein d'un comité ou d'un atelier, généralement pour forger un consensus sur divers points de vue, intérêts et valeurs. Dans le processus d'élaboration des politiques, le dialogue est particulièrement utile à l'étape de la précision des valeurs et des objectifs et durant la sélection des options si des compromis sont nécessaires. La durée du dialogue peut varier de deux semaines à deux ans, souvent à raison de deux jours par mois pendant trois à douze mois. Un échantillon représentatif des intervenants clés, qui comprend souvent le commanditaire, est essentiel.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Forger un consensus

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Engager (niveaux d'engagement)

Dialoguer pour assurer que les besoins soient identifiés, interprétés, compris et considérés sur une base continue.

Liste d'activités :

- Couloir de dialogue
- Technique des débats ouverts
- Conférence exploratoire sur l'avenir
- Exploration appréciative
- Méthode Delphi
- Dialogue sur les politiques publiques

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement), Conférences exploratoires sur l'avenir, Consulter (niveaux d'engagement), Couloir de dialogue, Dialogue sur les politiques publiques, Exploration appréciative, Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement), Informer (niveaux d'engagement), Méthode Delphi, Technique des débats ouverts

Index

Rechercher un terme

Entité de planification

Les Entités ont été nommées pour conseiller les RLISS sur les questions reliées aux services, aux besoins et aux priorités en santé des communautés francophones de l'Ontario.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Entrevues

Des discussions individuelles avec des membres du public ou des représentants de groupes d'intérêt peuvent permettre aux participants d'obtenir un plus large éventail de renseignements que ceux obtenus par le biais d'un questionnaire. Cette technique peut donc permettre de cerner de nouvelles questions ou préoccupations qui n'avaient pas été envisagées auparavant.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Recueillir des renseignements plus précis qu'un questionnaire ou un sondage

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

ÉSF

Équipe de santé familiale.

Une équipe de santé familiale offre des soins continus par l'intermédiaire d'une équipe de médecins de famille, d'infirmières agréés et d'autres fournisseurs de soins de santé comme des diététistes et des travailleurs sociaux.

Termes connexes du glossaire

FHT

Index

Rechercher un terme

Exploration appréciative

Met l'accent sur les aspects positifs et les réussites d'une situation et permet de confirmer et d'apprécier les forces existantes et de miser sur celles-ci. L'exploration appréciative est une façon très efficace d'amener les gens à considérer leurs capacités manifestes plutôt que d'énumérer et ressasser les problèmes ou les défis.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Mise sur les forces et les réussites

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

FHT

Family Health Team.

Une équipe de santé familiale offre des soins continus par l'intermédiaire d'une équipe de médecins de famille, d'infirmières agréés et d'autres fournisseurs de soins de santé comme des diététistes et des travailleurs sociaux.

Termes connexes du glossaire

ÉSF

Index

Rechercher un terme

Forum délibératif

Rassemblement visant à permettre aux participants de faire des choix à propos de questions difficiles et complexes auxquelles les éventuelles solutions sont très incertaines et qui risquent de polariser les opinions. Le but des forums délibératifs est de trouver un terrain d'entente pour les mesures à prendre. Il est important de recourir à un modérateur spécialement formé pour utiliser cette technique.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Trouver un terrain d'entente

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Groupes d'experts

Un groupe formé autour d'un mandat précis afin d'éclaircir une situation. Le groupe pourrait avoir comme mission d'évaluer, sans parti pris et de façon méthodique, claire et objective, les informations nécessaires pour mieux comprendre une situation.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Éclaircir, évaluer une situation

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Groupes de discussion

Des groupes de huit ou dix personnes constitués d'un échantillon représentatif des différents intervenants touchés par une question. Un modérateur dirige une discussion sur les faits, en explorant, entre autres, les sentiments, les valeurs et les préoccupations des participants.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Discussion sur les faits

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Supporter la prise en charge de la communauté dans le développement de procédés et de structures nécessaires pour identifier les besoins et implanter les solutions.

Liste d'activités :

- Cogestion
- Partenariats
- Processus concertés
- Accords officiels
- Jury des citoyens
- Vote au scrutin
- Prise de décision déléguée

Termes connexes du glossaire

Accords officiels, Cogestion, Collaborer (niveaux d'engagement), Consulter (niveaux d'engagement), Engager (niveaux d'engagement), Informer (niveaux d'engagement), Jury de citoyens, Partenariats, Prise de décision déléguée, Processus concertés, Vote au scrutin

Index

Rechercher un terme

Information en ligne (site Web)

Un site web est un ensemble de pages pouvant être visitées en tout temps. Ces pages contiennent de l'information sur un thème particulier et permettent aux usagés d'augmenter leurs connaissances.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Augmenter les connaissances

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Informer (niveaux d'engagement)

Fournir des renseignements exacts, pertinents et faciles à comprendre. Les intéressés n'ont pas la chance d'influencer les décisions finales car il s'agit d'une communication unilatérale.

Liste d'activités :

- Information en ligne (site web)
- Bulletins / dépliants
- Réunions communautaires
- Journées portes ouvertes
- Messages d'intérêt public
- Publicité
- Discussion informelle
- Point central d'information
- Séances d'information à l'intention de publics cibles

Termes connexes du glossaire

Bulletins/dépliants, Collaborer (niveaux d'engagement), Consulter (niveaux d'engagement), Engager (niveaux d'engagement), Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement), Information en ligne (site Web), Message d'intérêt public, Point central d'information, Publicité, Réunions communautaires, Séances d'information à l'intention de publics cibles

Index

Rechercher un terme

Journée portes ouvertes

Une journée porte ouverte permet habituellement de transmettre de l'information sur un projet ou une proposition au moyen d'une série de présentoirs. Le personnel est sur place pour répondre aux questions et apporter des précisions. Les visiteurs sont invités à faire connaître leurs points de vue avant de quitter les lieux. Des documents d'information peuvent être remis.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Informer et interagir avec les gens

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Jury de citoyens

Un groupe représentatif est formé pour examiner des faits et l'information pertinente qui s'y rapporte, dans le but d'arriver à une décision.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Prendre une décision

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

LHIN

Local Health Integration Network.

En 2006, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a divisé la province en 14 RLISS car on a estimé que les personnes au niveau local étaient davantage en mesure de planifier, de financer et d'intégrer les services de santé dans leurs propres collectivités que des personnes résidant à Toronto.

Termes connexes du glossaire

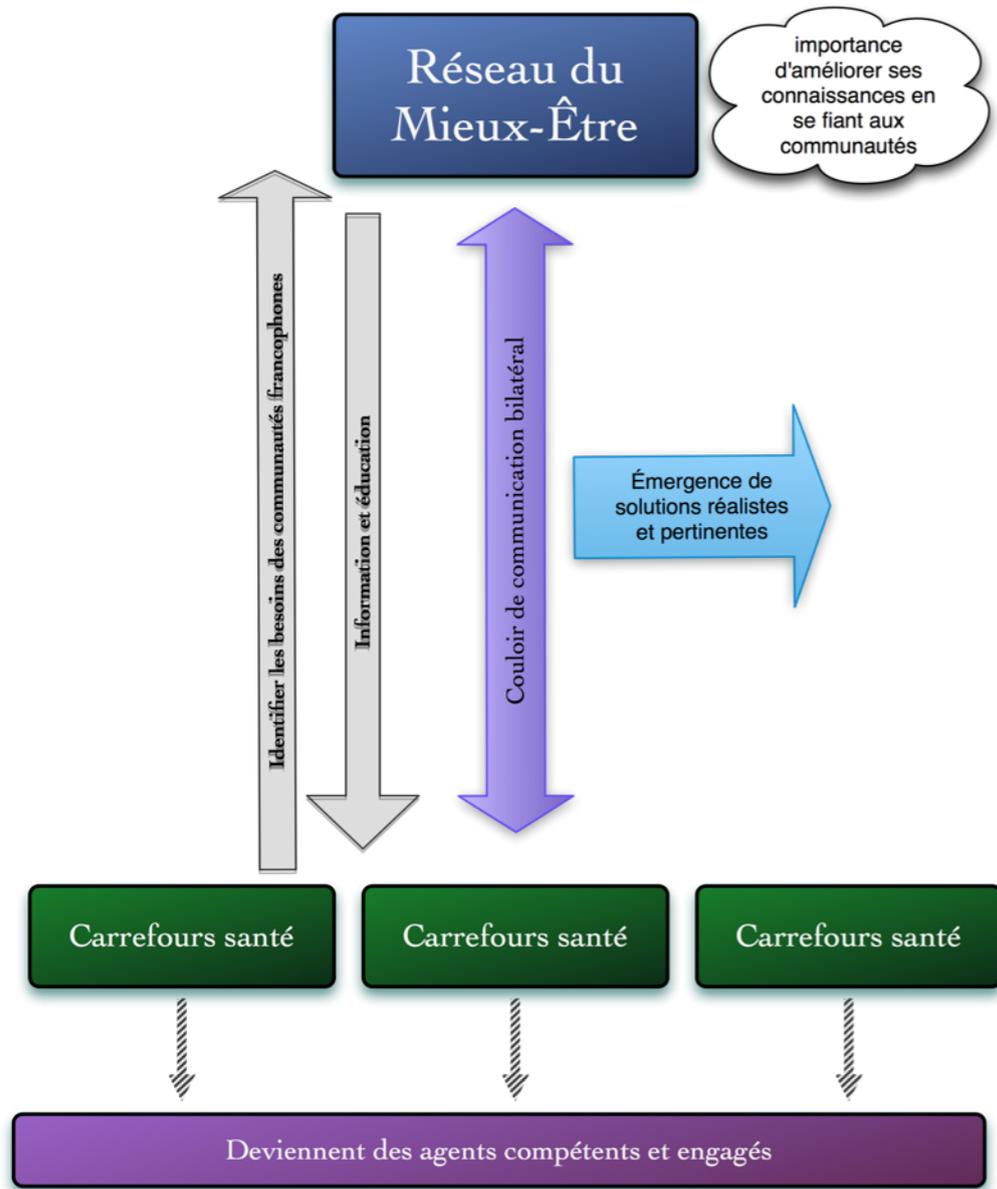
RLISS

Index

Rechercher un terme

Liens entre Entité et Carrefours santé

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.



Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Ligne téléphonique sans frais

Cette technique offre au public un moyen impersonnel de donner des commentaires, de proposer des idées ou de cerner des problèmes. Lorsqu'une personne appelle, elle peut parler avec un membre du personnel qui discute de la question directement avec elle ou entendre un message enregistré qui l'invite à enregistrer ses commentaires.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Moyen impersonnel de laisser un message ou de parler à quelqu'un

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

LISSL

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

✓ Loi qui dicte la création des RLISS.

✓ Loi qui prévoit des processus d'engagement communautaire des communautés francophones et autochtones.

Termes connexes du glossaire

Loi de 2006 sur l'intégration des services de santé

Index

Rechercher un terme

Loi 8

La loi sur les services en français.

✓ Au Canada, cette loi permet aux citoyens et aux citoyennes qui le souhaitent de recevoir des services gouvernementaux en français. La loi s'applique à toutes les régions où vivent 5000 francophones et dans celles où ils représentent 10% de la population.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Loi de 2006 sur l'intégration des services de santé

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

✓ Loi qui dicte la création des RLISS.

✓ Loi qui prévoit des processus d'engagement communautaire des communautés francophones et autochtones.

Vous pouvez consulter le texte de la loi en effectuant une recherche avec le nom de la loi à l'adresse suivante : <http://www.e-laws.gov.on.ca/navigation?file=browseStatutes&reset=yes&menu=browse&lang=fr>

Termes connexes du glossaire

LISSL

Index

Rechercher un terme

Message d'intérêt public

Un message d'intérêt public permet de transmettre de l'information, de faire de la promotion et d'éduquer (sensibilisation).

OBJECTIF PRINCIPAL

- Informer, promouvoir et éduquer

Termes connexes du glossaire

Informé (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Méthode Delphi

Les participants remplissent un questionnaire ou répondent à un sondage, on totalise leurs réponses et on remet le résultat totalisé aux participants, qui peuvent ajouter des réponses ou modifier leurs réponses antérieures. On répète le processus jusqu'à ce que les nouvelles interventions ne produisent plus de changements significatifs. Cette méthode permet de parvenir à une entente sans qu'il soit nécessaire de se réunir en personne.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Arriver à une entente sans se réunir en personne

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

MSSLD

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Partenariats

Le partenariat se définit comme une association active de différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun relié à un problème ou à un besoin clairement identifié dans lequel, en vertu de leur mission respective, ils ont un intérêt, une responsabilité, une motivation, voire une obligation.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Association active en vue de réaliser un objectif commun

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Point central d'information

Un endroit où on peut trouver une personne désignée pour répondre aux demandes de renseignements sur le projet. On assure ainsi aux personnes intéressées un point d'accès fiable pour obtenir de l'information ou des réponses à leurs questions.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Lieu géographique où l'information est disponible

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Prise de décision déléguée

Le pouvoir décisionnel définitif menant à la prise de mesures est déléguée à un comité (spécial ou permanent) ou à un autre groupe organisé (groupe de travail ou équipe de projet).

OBJECTIF PRINCIPAL

- Délégation du pouvoir décisionnel

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Processus concertés

Viser des résultats clairs, trouver les bons responsables, réunir les bonnes personnes, assurer un engagement réel, définir clairement la portée et les règles du processus, favoriser le partage de la prise en charge et des responsabilités, renforcer la légitimité, établir un dialogue continu.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Favoriser le partage et la prise en charge des responsabilités

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Publicité

La publicité, « action de rendre public » ou « état de ce qui est public », est une forme de communication dont le but est de fixer l'attention d'une cible visée (consommateur, utilisateur, usager, électeur, etc.) pour la sensibiliser, l'informer, la convaincre.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Sensibiliser, informer et convaincre

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Régions désignées

La Loi sur les services en français (1986) garantit à chaque personne le droit de recevoir les services gouvernementaux de la province en français dans 25 régions désignées de l'Ontario. Les régions désignées sont les régions où résident au moins 10 % de francophones, les centres urbains avec au moins 5 000 francophones et les régions désignées par le gouvernement de l'Ontario entre 1978 et 1985.

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Registre de commentaires

Des participants choisis au hasard reçoivent des documents d'information dans lesquels on leur demande de soumettre leurs commentaires dans un délai et par un moyen précis (p. ex. par téléphone dans un délai d'une semaine). Cette méthode peut servir à recruter des personnes qui seraient éventuellement intéressées à participer plus activement à un projet.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Recueillir des commentaires

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Rencontre bilatérale

L'organisme commanditaire rencontre directement les groupes d'intervenants pour recevoir des commentaires ou discuter des secteurs d'intérêts. Ces rencontres peuvent être utiles si la question abordée suscite beaucoup de controverse.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Recevoir des commentaires et discuter

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Rencontre publique

Séances médiatisées ouvertes à toutes personnes intéressées par le sujet de la consultation. Les rencontres publiques commencent souvent par la présentation d'un survol technique de la situation et du processus. Par la suite, les membres du public ont la possibilité de faire part de leurs préoccupations ou de poser des questions aux experts.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Présentation d'une situation ou d'un processus et période de questions

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Réunions communautaires

La réunion communautaire vise précisément à informer les gens sur les sujets à saveur locale et régionale. Les gens présents se sont déplacés pour atténuer leur curiosité ou leur questionnement. Il faut donc s'assurer de transmettre de l'information simple, précise, concise et claire.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Informer et échanger avec les gens

Termes connexes du glossaire

Informer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

RLISS

Réseaux locaux d'intégration des services de santé (LHINs en anglais).

En 2006, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a divisé la province en 14 RLISS car on a estimé que les personnes au niveau local étaient davantage en mesure de planifier, de financer et d'intégrer les services de santé dans leurs propres collectivités que des personnes résidant à Toronto.

Termes connexes du glossaire

LHIN

Index

Rechercher un terme

Scrutin délibératif

Une démarche structurée visant à mesurer l'opinion éclairée sur un sujet particulier. Le processus requiert un groupe-échantillon statistiquement valide et prévoit la présentation d'information permettant aux participants de formuler une opinion éclairée. Les participants discutent en groupe, puis votent sur les questions qui leur sont soumises.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Présentation de l'information, formulation d'une opinion éclairée, suivi d'un vote

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Séances d'information à l'intention de publics cibles

Ces séances d'information et présentations privées et personnalisées sont à l'intention de groupes organisés, pour les conscientiser, leur communiquer de l'information, répondre à leurs questions et susciter de l'intérêt envers la participation communautaire. Cette stratégie est utile au début du processus pour sensibiliser les intervenants, établir un rapport avec eux et gagner leur confiance.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Informer un groupe spécifique

Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Sondages ou questionnaires

Les sondages permettent de recueillir des renseignements, de solliciter des opinions et d'établir un profil des groupes et des personnes concernés. Ils permettent de fournir de l'information au public et aident à centrer l'attention du public sur certaines questions.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Recueillir des renseignements et des opinions

Termes connexes du glossaire

Consulter (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

SSF

Société Santé en Français.

✓ Un mouvement national visant l'amélioration de la santé des francophones en situation minoritaire au Canada.

Termes connexes du glossaire

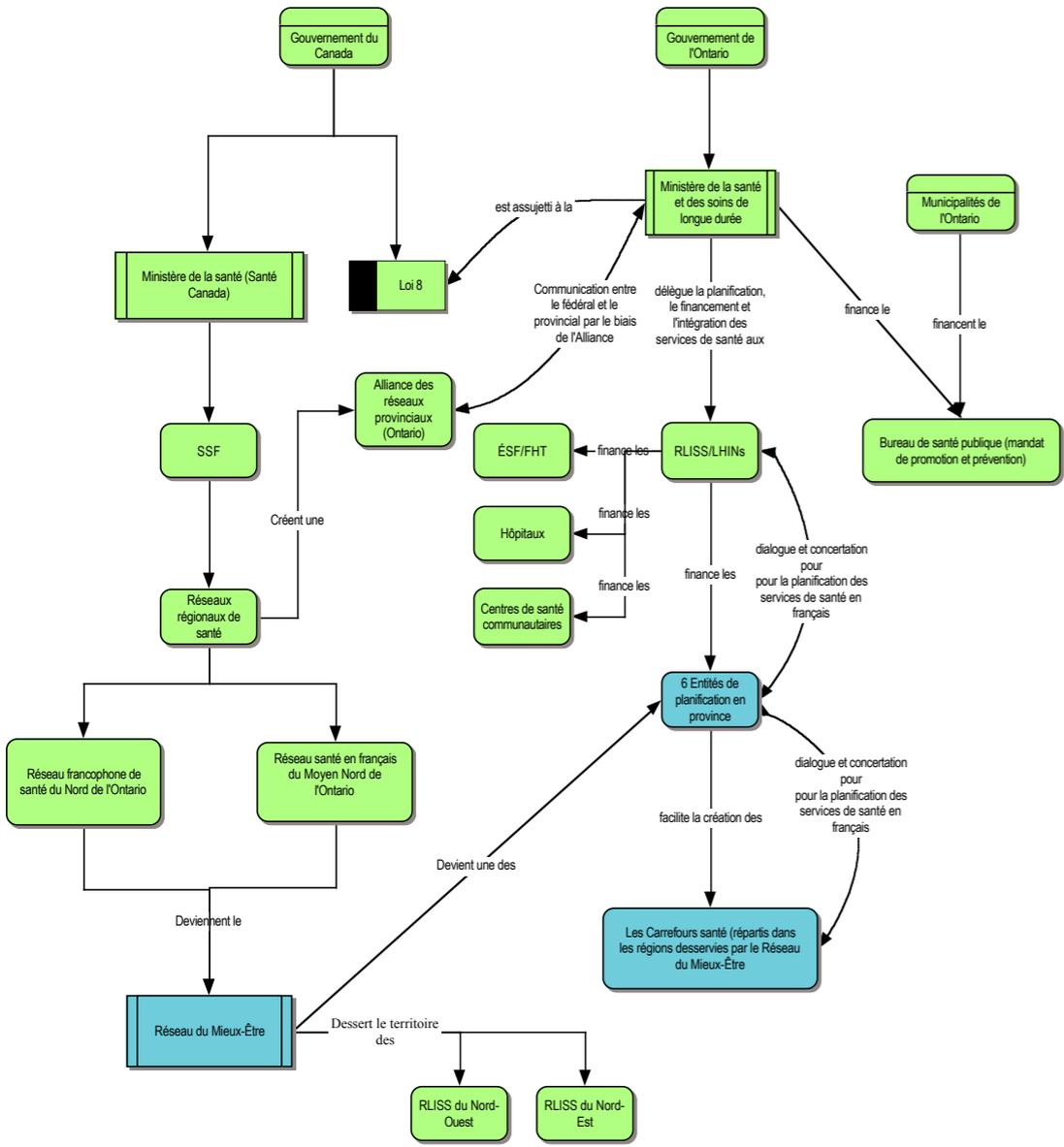
Faire glisser ici les termes connexes

Index

Rechercher un terme

Systeme de sante ontarien

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.



Termes connexes du glossaire

Faire glisser ici les termes connexes

Tables de négociation

Groupe de gens formés de deux parties opposées, en général la partie patronale et la partie syndicale, qui se rencontrent dans le but de négocier une convention collective qui sera acceptable pour les deux parties en place. La table de négociation dure un certain temps, après quoi, si aucune entente n'est intervenue, les deux parties peuvent utiliser différents moyens pour arriver à leurs fins, comme des moyens de pressions divers, une grève, un lock-out, etc.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Trouver un terrain d'entente

Termes connexes du glossaire

Collaborer (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Technique des débats ouverts

Des séances plénières où les participants s'assoient en cercle et dont le fonctionnement est relativement simple. Des séances en petits groupes sont organisées et dirigées par des participants volontaires. Ce sont également des participants qui rendent compte des discussions menées au sein de leur groupe. Cette technique peut optimiser la créativité, l'énergie, la vision et le leadership de tous les participants, et s'inspire des principes d'égalité et d'inclusion. Elle peut permettre d'établir une orientation stratégique, de planifier ou de lancer un projet et d'élaborer des normes, des critères ou des règlements. Elle permet également d'optimiser le travail en équipe.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Les participants décident du déroulement, de l'orientation et du résultat de la session de travail

Termes connexes du glossaire

Engager (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme

Vote au scrutin

Différentes opinions sont mises au vote, et les résultats sont exécutoires.

OBJECTIF PRINCIPAL

- Prendre une décision

Termes connexes du glossaire

Habilitation/« Empowerment » (niveaux d'engagement)

Index

Rechercher un terme