

*Réseau des services de santé en français  
de l'Est de l'Ontario*  
**Planification stratégique 2016-2021**

*Sondage auprès des membres  
Décembre 2015*



Collaborez au Plan stratégique  
2016-2021 du Réseau



# Sondage auprès des membres

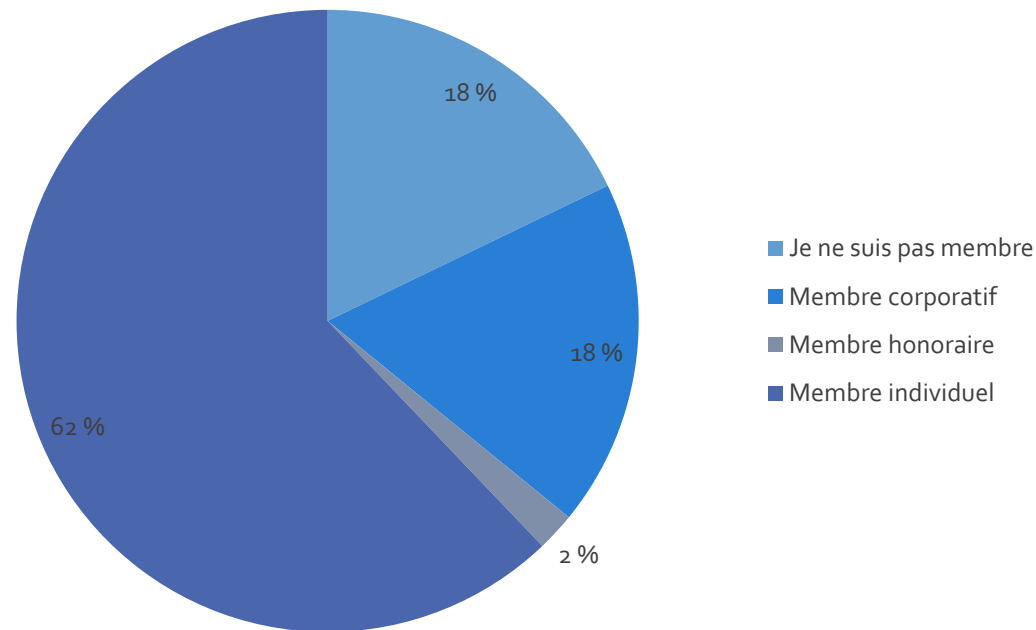
- ▀ L'objectif du questionnaire vise à recueillir les commentaires des membres afin de guider l'élaboration du plan stratégique 2016-2021 du Réseau.
- ▀ Le rapport tient compte des commentaires des répondants sur la façon de procéder afin d'améliorer l'accès aux services de santé en français au cours des cinq prochaines années pour les régions de Champlain et du Sud-Est.

# Aperçu du rapport

1. Méthodologie p. 5
2. Information sur les répondants p. 6
3. Comparaison avec les données de la membreship du Réseau p. 9
4. Raisons avancées pour adhérer au Réseau p. 12
5. Raisons prometteuses pour continuer d'être membre du Réseau p. 14
6. Taux de satisfaction avec les services et occasions fournis par le Réseau p. 15
7. Degré de consensus sur l'efficacité organisationnelle p. 21
8. Avis touchant les travaux actuels et futurs du Réseau p. 26
9. Forces du Réseau et éléments à améliorer p. 35
10. Principales priorités du Réseau p. 37
11. Observations et/ou des commentaires complémentaires p. 38
12. Considérations stratégiques p. 39

# 1. Méthodologie

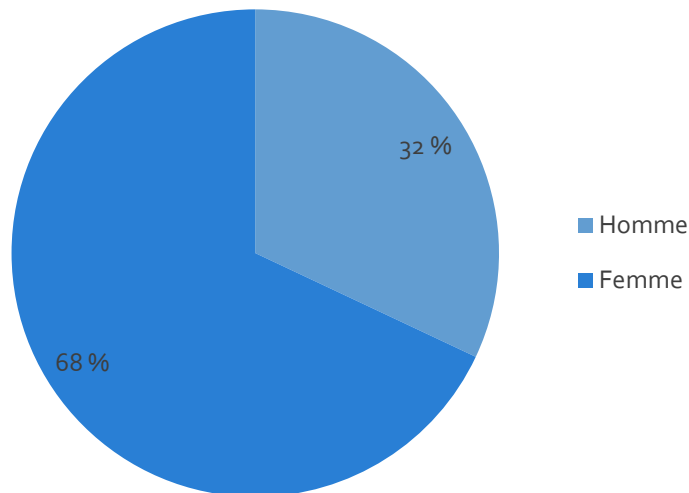
- L'enquête a été menée électroniquement au moyen de "Google Survey" pendant une période de 18 jours.
  - De 16 h le 13 novembre à 23 h 59 le 20 novembre 2015
- Un total de 171 individus ont répondu au sondage.
  - 139 des répondants étaient des membres du Réseau, soit un taux de participation de 22,4 %



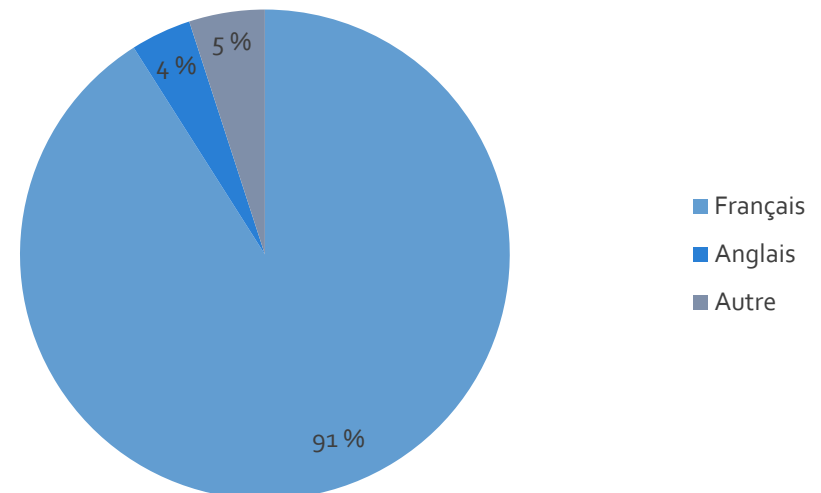
## 2. Information sur les répondants : qui a répondu au sondage?

- 139 membres; 32 non-membres.
- 68 % des répondants sont des femmes.
- 91 % ont indiqué le français comme langue maternelle.
  - De ceux qui ont une langue maternelle différente, 84 % sont plus à l'aise en français, 16 % en anglais.
- 57 % ont 56 ans ou plus.

### Sexe



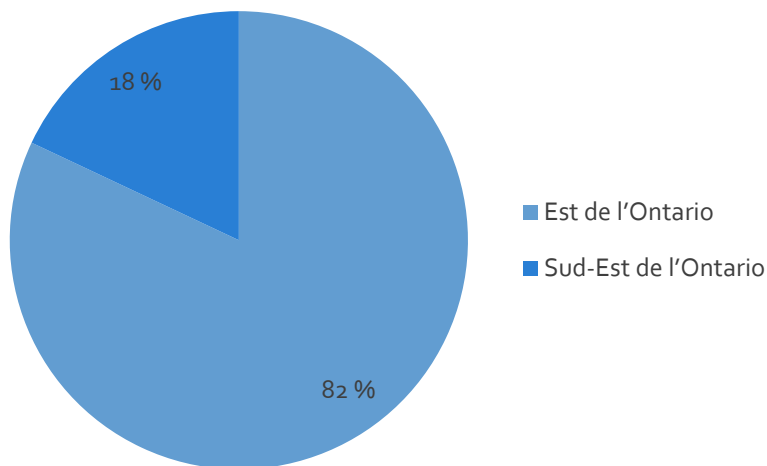
### Langue maternelle



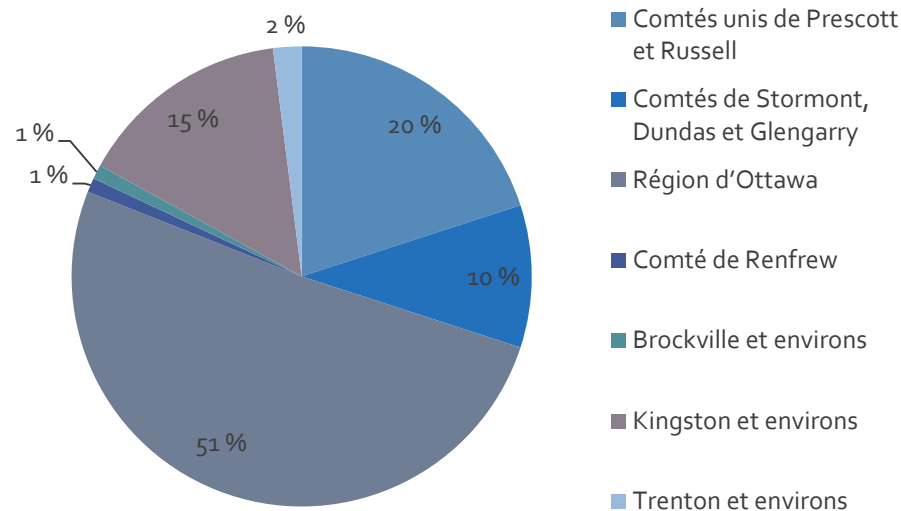
# Répartition géographique des répondants

- 82 % des répondants résident dans l'Est de l'Ontario.

## Par région

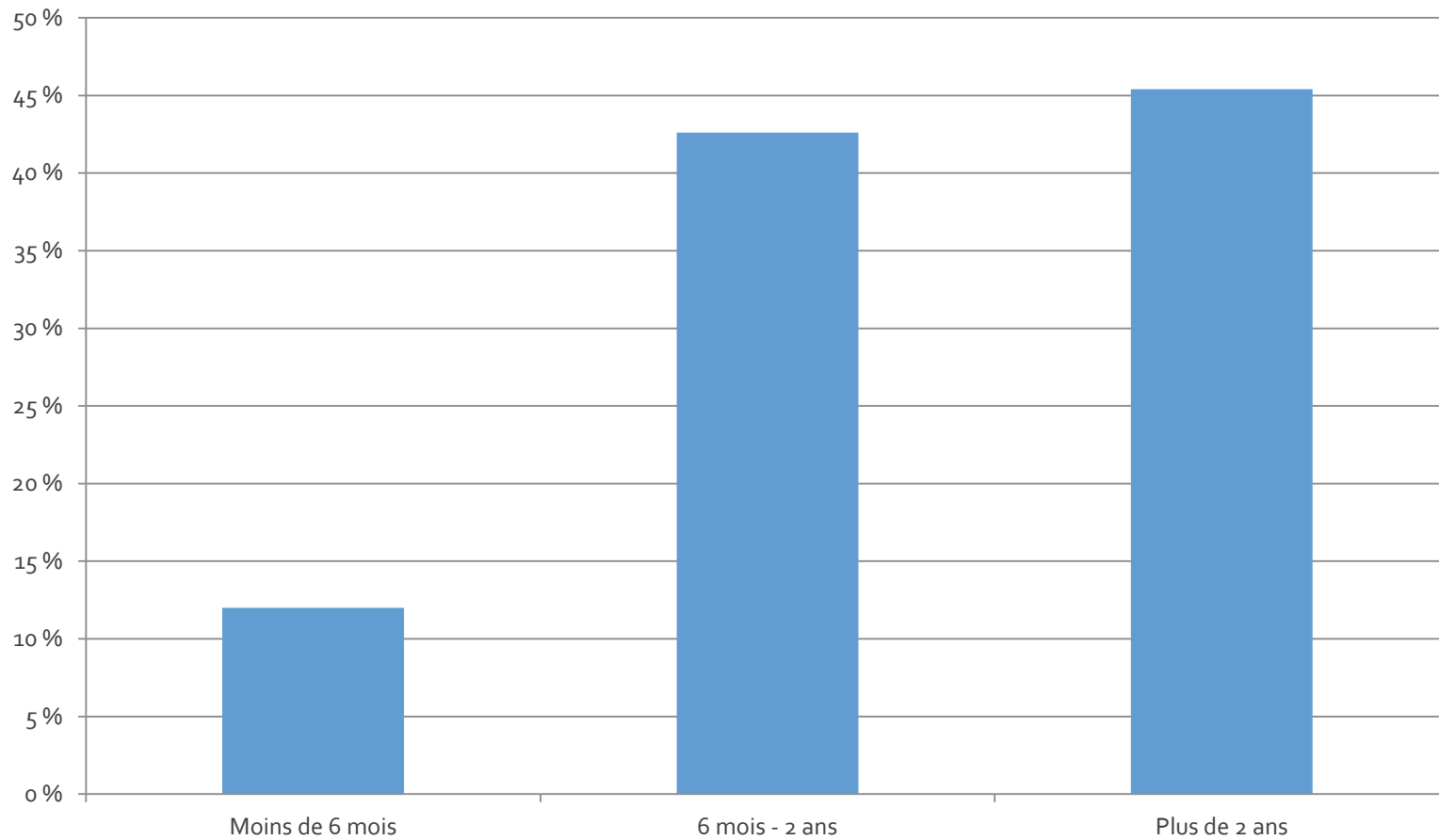


## Par sous-région



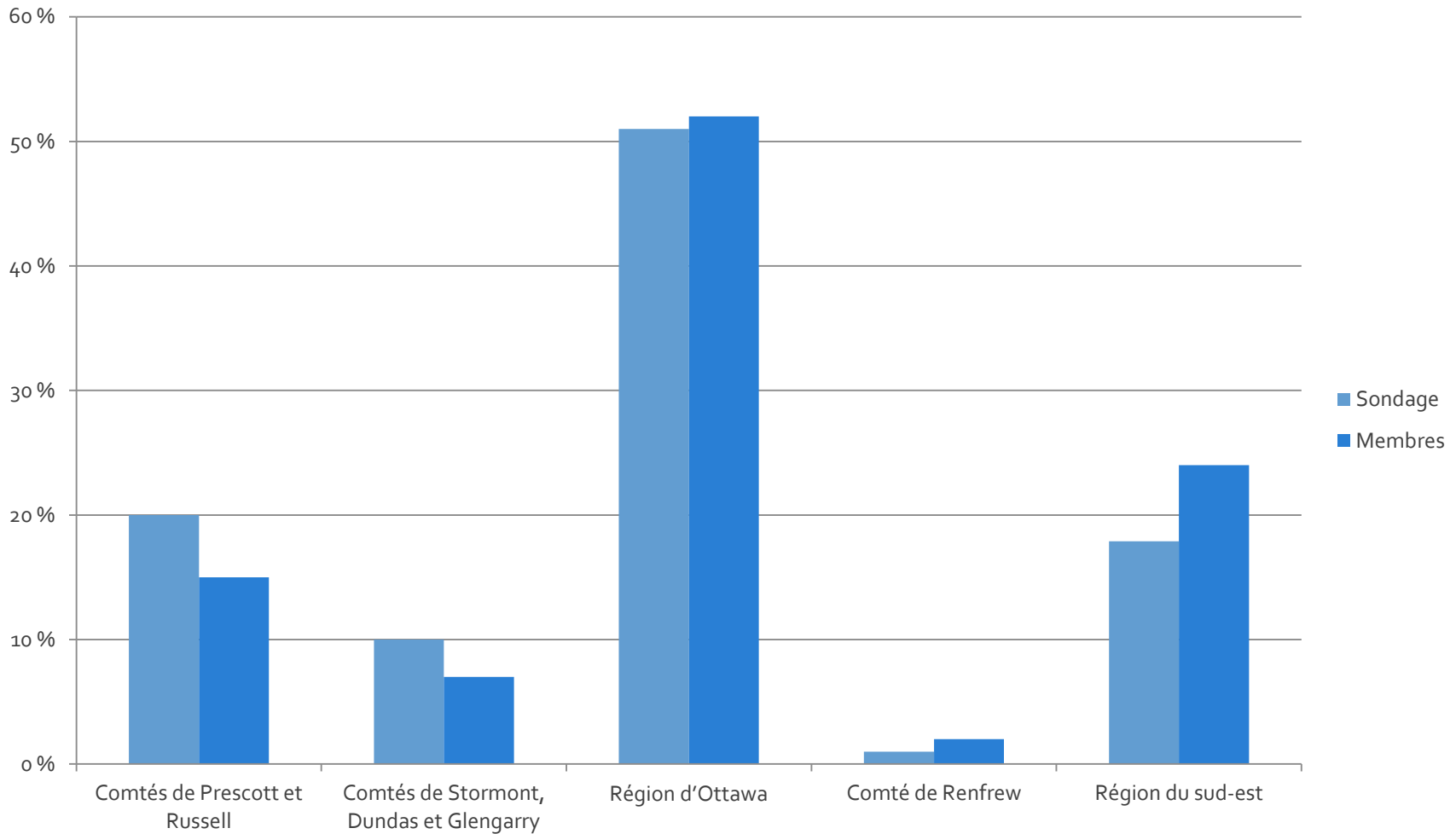
# Durée de l'adhésion au Réseau

- La plupart des membres adhèrent au Réseau depuis au moins six mois.



### 3. Comparaison avec les données de la membriété du Réseau

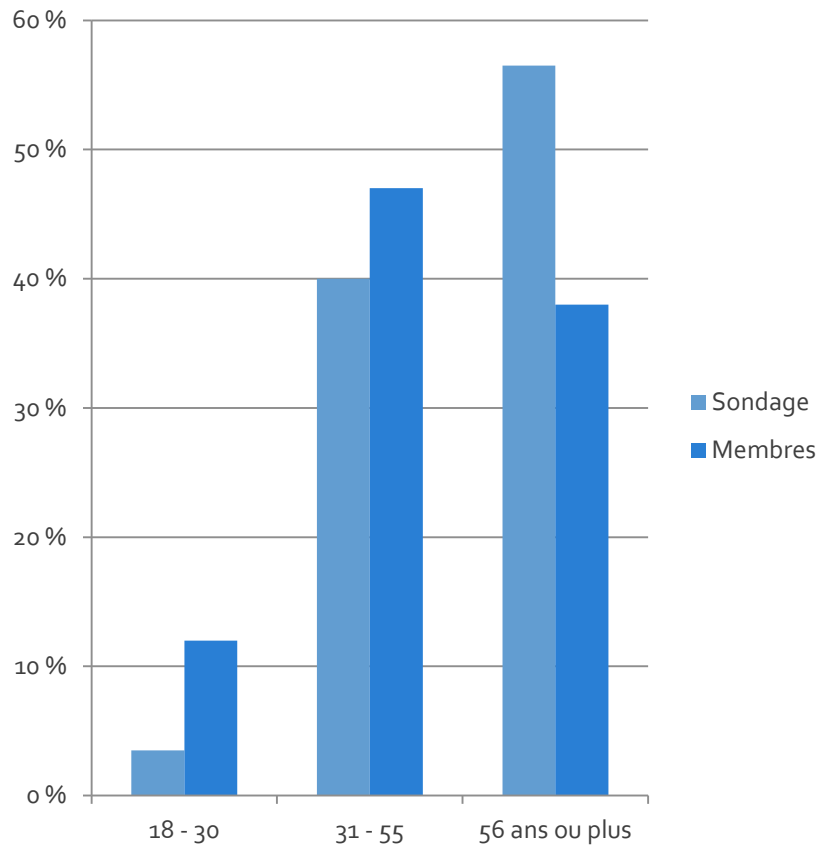
- Répartition géographique similaire



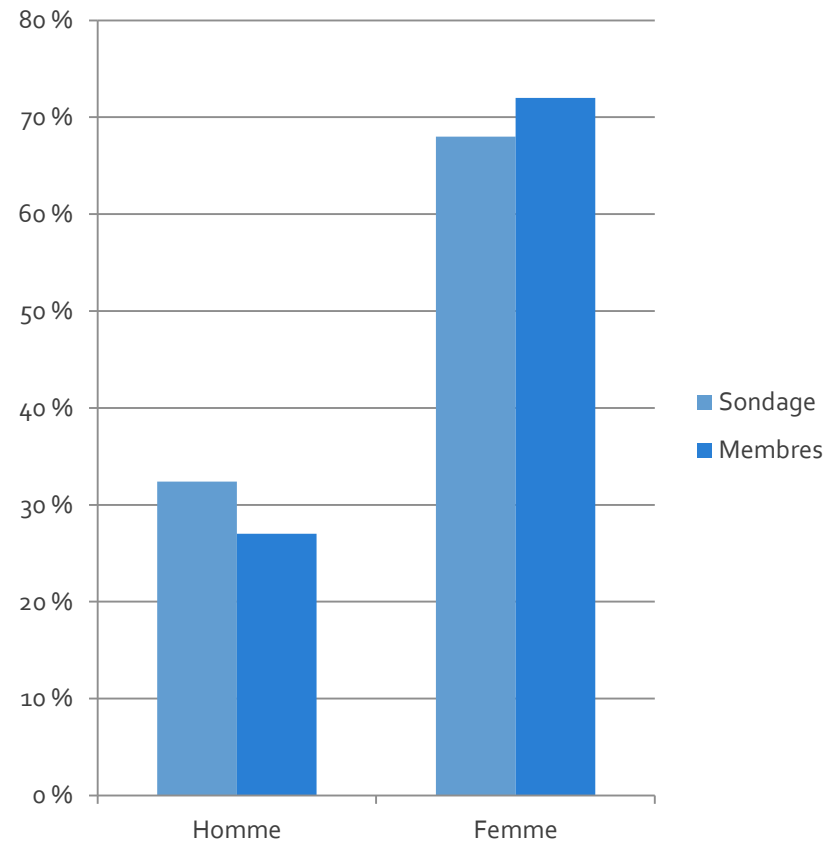


# Comparaison avec les données de la membriété du Réseau-âge/sexe

- Dans l'ensemble, les personnes âgées étaient plus susceptibles de répondre au sondage.



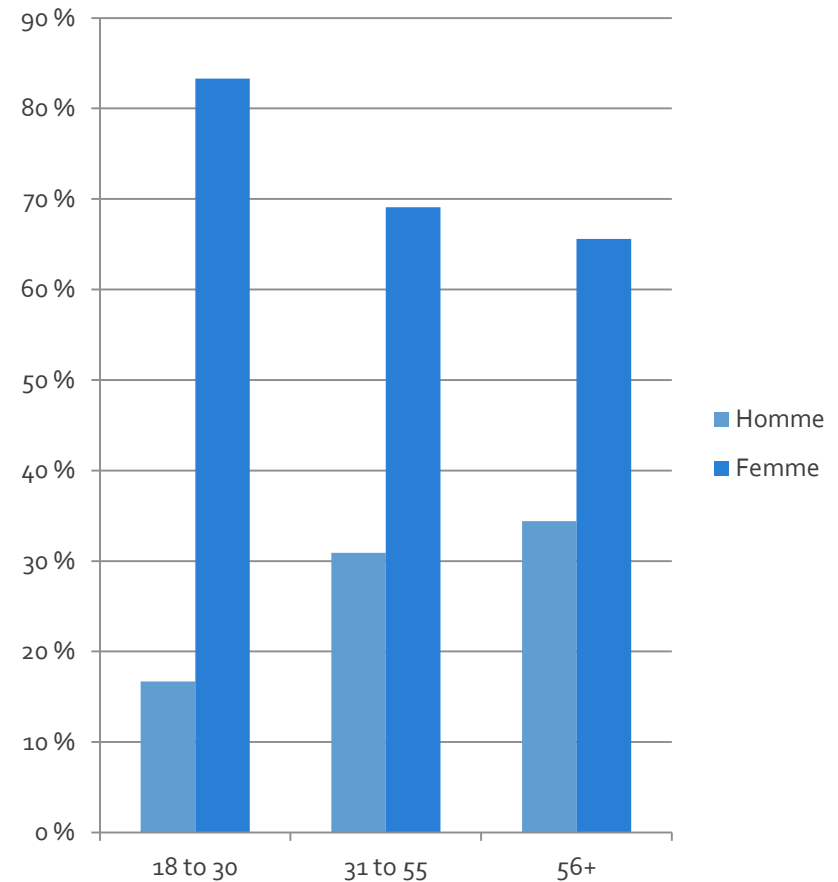
- Un bon rapport de répondants hommes/femmes



## À noter

- Bien que plusieurs personnes soient membres du Réseau, la majorité présente les caractéristiques suivantes :
  - Plus âgés (56 ans ou plus)
  - Femmes (surtout les membres plus jeunes)
  - Proviennent de l'Est de l'Ontario (aucun répondant <30 ans ne s'est identifié comme provenant de la région du Sud-Est.)

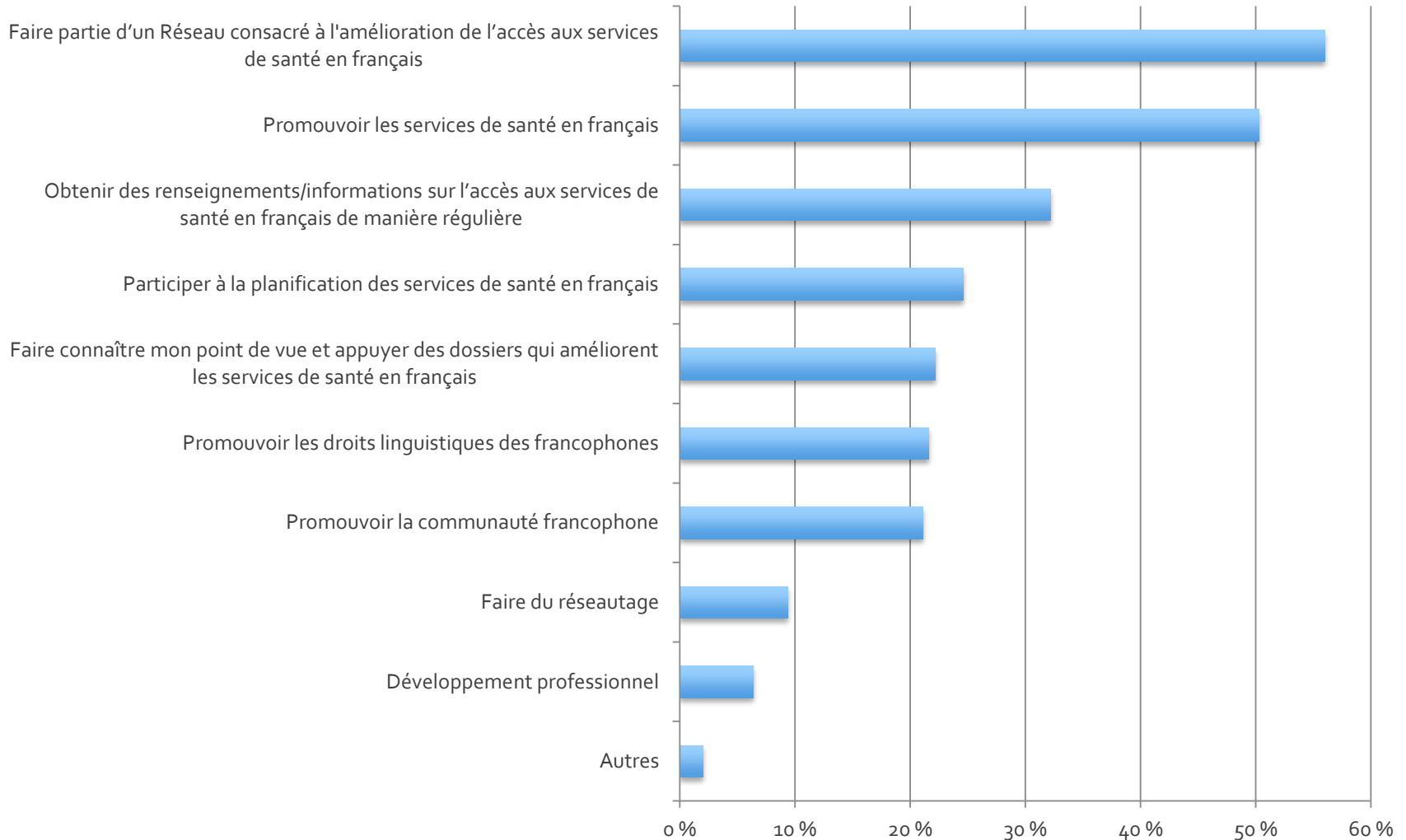
## Comparaison âge/sexe



## 4. Raisons avancées pour adhérer au Réseau

- Les raisons les plus fréquemment avancées pour adhérer au Réseau sont :
  1. appartenir à un réseau dédié à l'amélioration de l'accès aux services de santé en français, 56 %;
  2. promouvoir les services de santé en français, 50 %;
  3. recevoir de l'information régulière sur l'accès aux services de santé en français, 32 %.
- La participation à la planification et au soutien des initiatives qui visent l'amélioration des services de santé en français, ainsi que la promotion de la communauté francophone et les droits linguistiques ont été cités un quart du temps (de 21 % à 25 %) comme des raisons d'adhérer au Réseau.
- Le perfectionnement professionnel et le réseautage ne sont généralement pas considérés comme des raisons d'adhérer au Réseau.

# Veillez indiquer les raisons principales de votre adhésion au Réseau



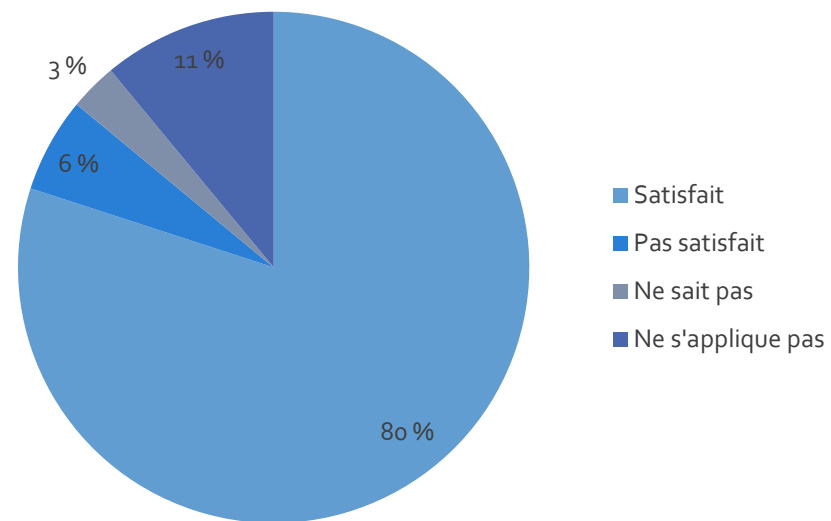
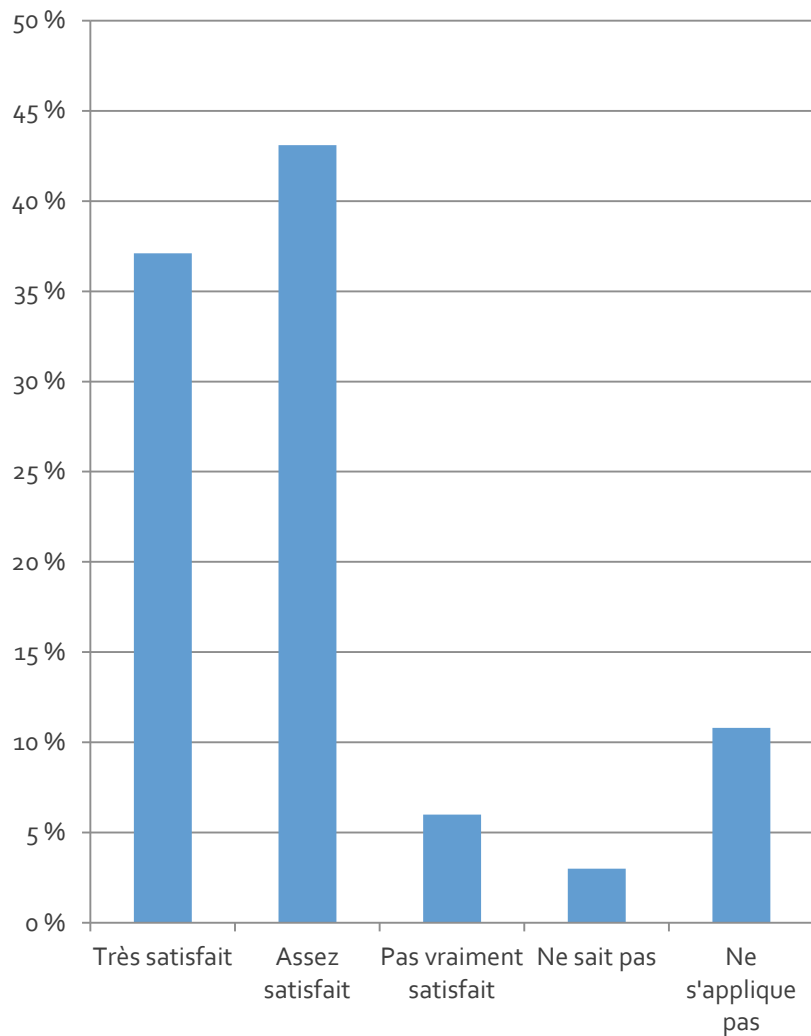
## 5. Raisons prometteuses pour continuer d'être membre du Réseau

- Les réponses suggèrent que les raisons prometteuses de continuer d'être membre du Réseau sont :
  1. fournir un réseau dédié à l'amélioration de l'accès aux services de santé en français;
  2. favoriser des services de santé en français;
  3. produire et distribuer régulièrement de l'information et des mises à jour sur l'accès aux services de santé en français.
- Des activités reliées au réseautage et au développement professionnel ne semblent pas être perçues comme offrant « une valeur » aux membres.

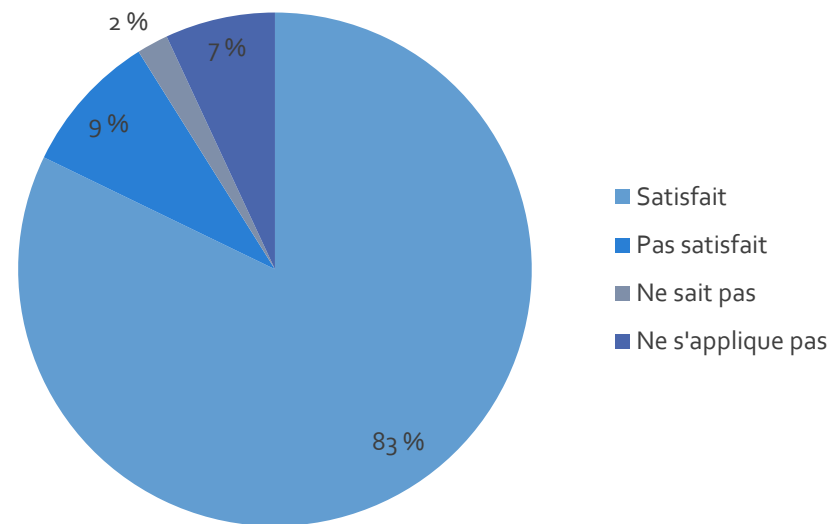
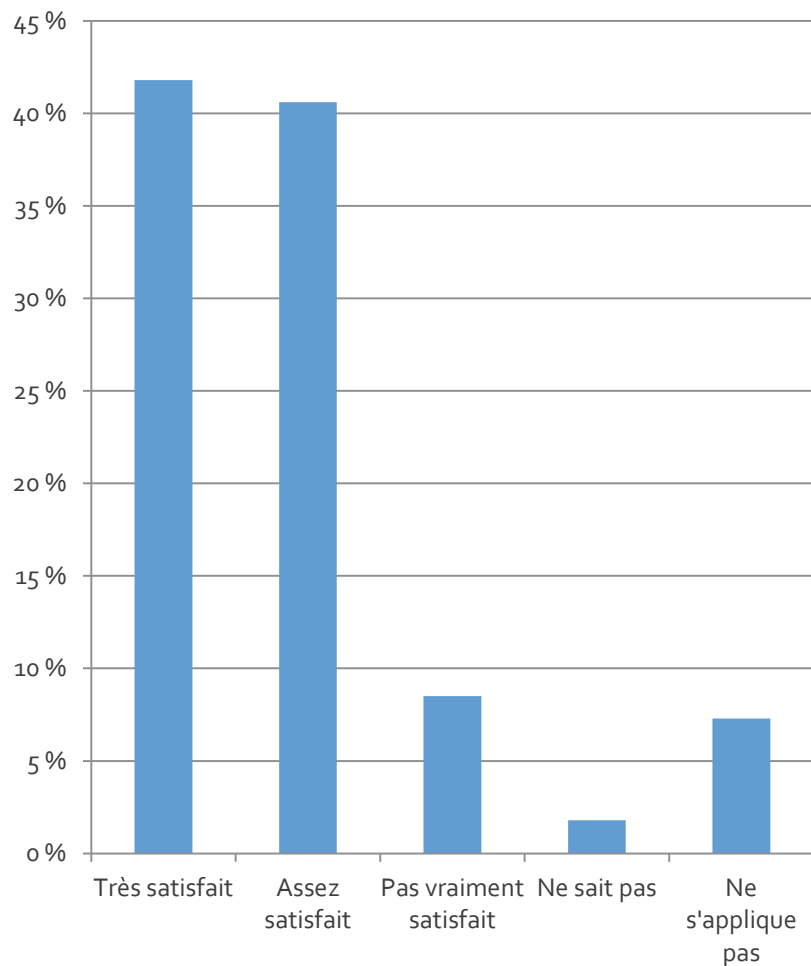
## 6. Taux de satisfaction avec les services et occasions fournis par le Réseau

- Dans l'ensemble, les répondants sont satisfaits des services et des occasions fournis par le Réseau :
  - Les répondants sont d'abord satisfaits de l'information qu'ils reçoivent concernant les activités du Réseau (93 %).
  - En deuxième position, (90 %) les répondants sont satisfaits avec l'information qu'ils reçoivent concernant les services de santé en français.
  - Les occasions de réseautage affichent le niveau de satisfaction le moins élevé (61 %).
    - Environ un quart des répondants indiquent que cette occasion offerte par le Réseau ne s'applique pas.
    - Ces réponses suggèrent que le réseautage n'est pas considéré comme une occasion essentielle pour les membres comme les autres services et occasions déterminés.

# Possibilité de participer à la planification des services de santé

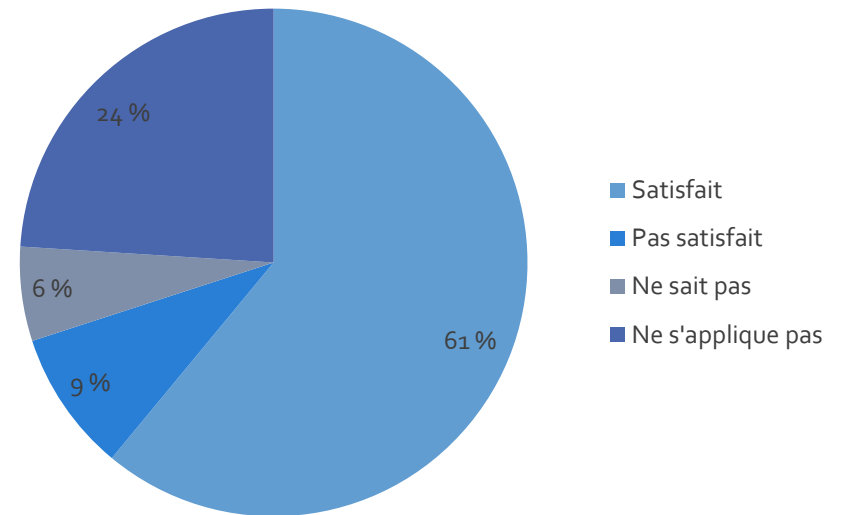
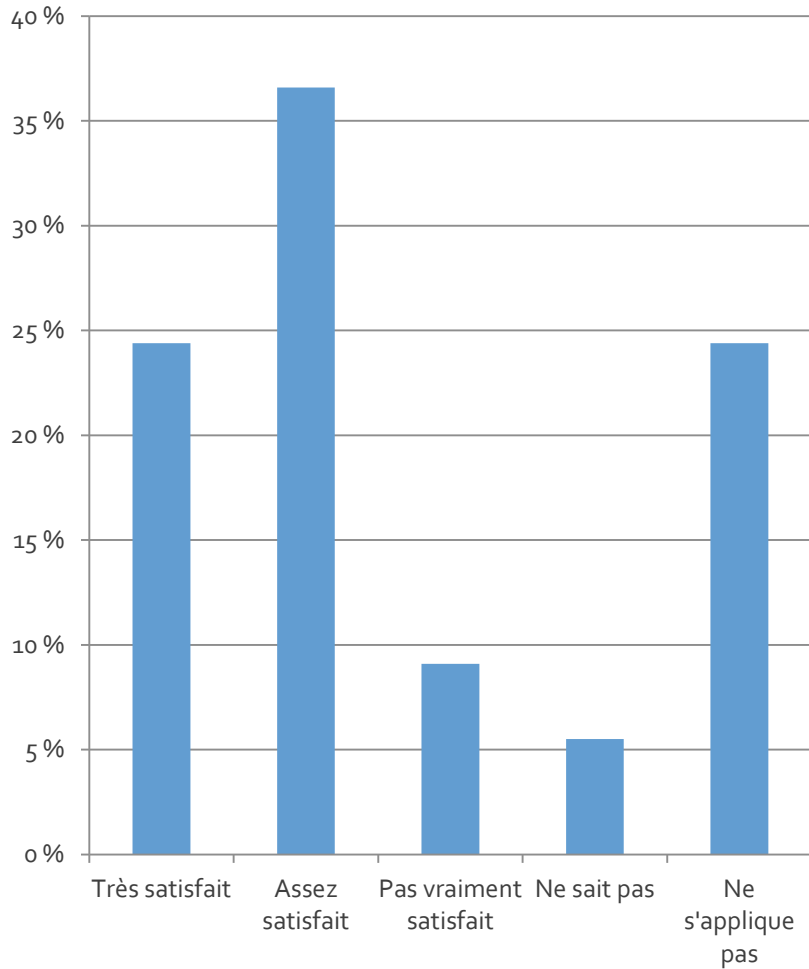


# Possibilité de faire connaître son point de vue sur les services de santé en français

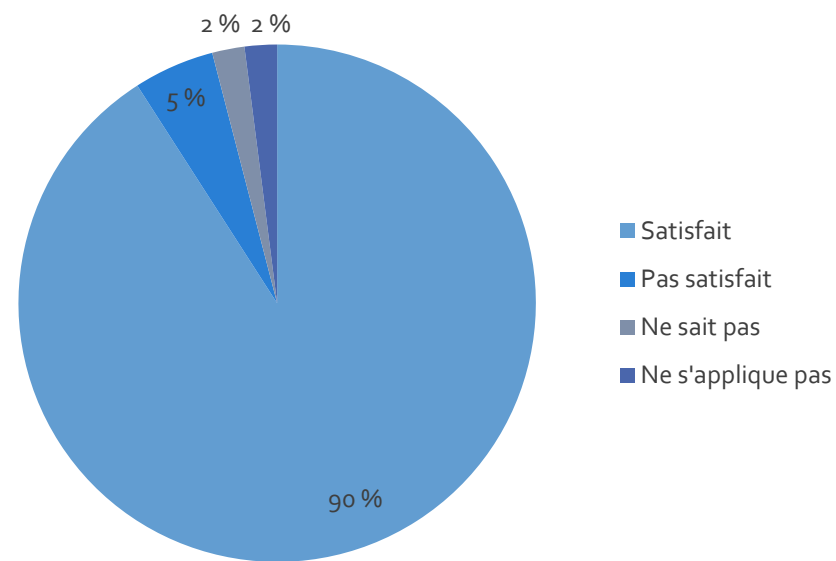
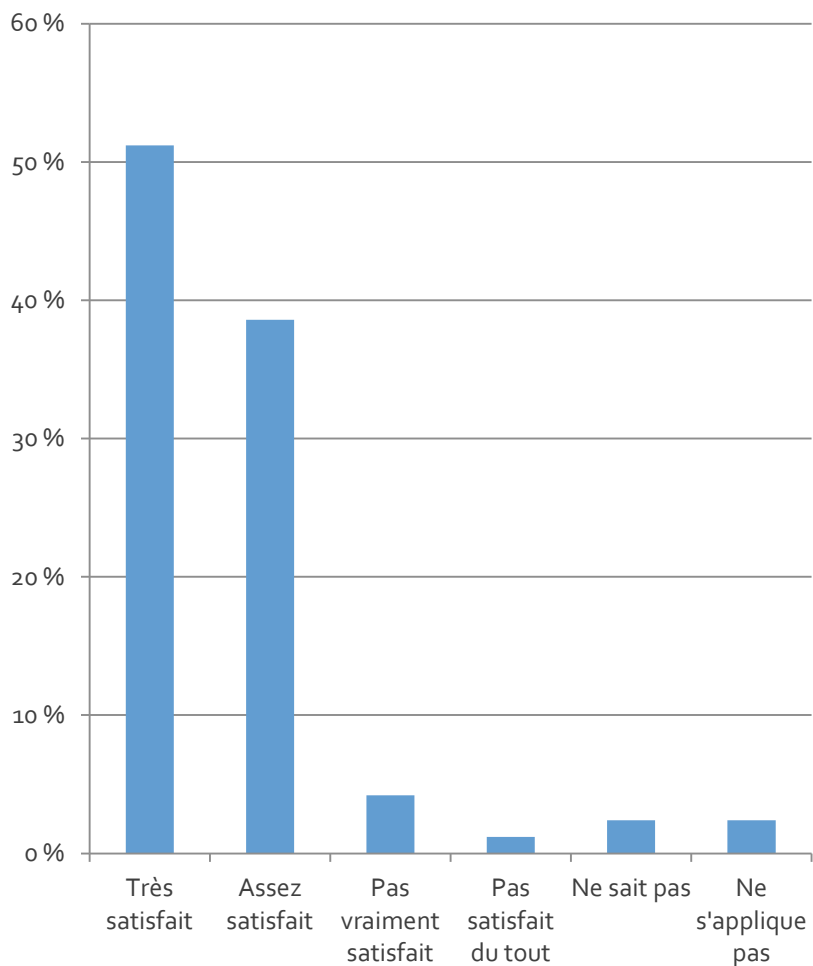




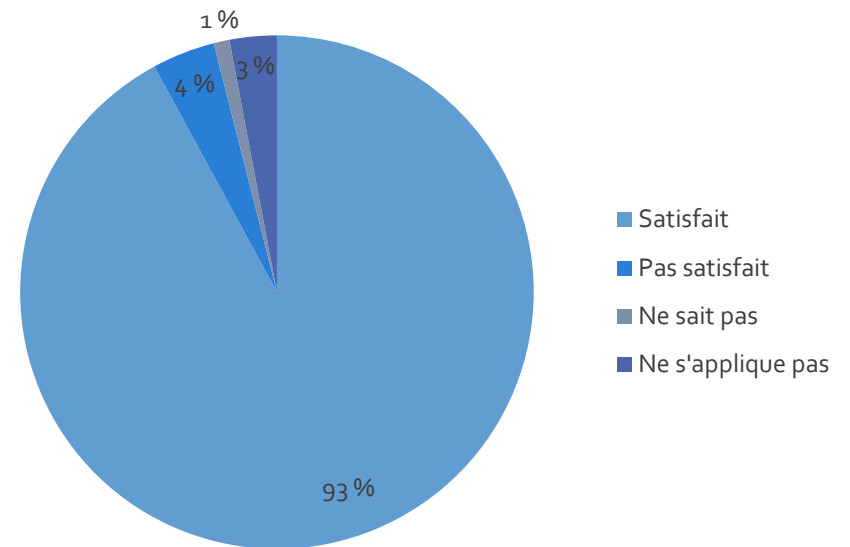
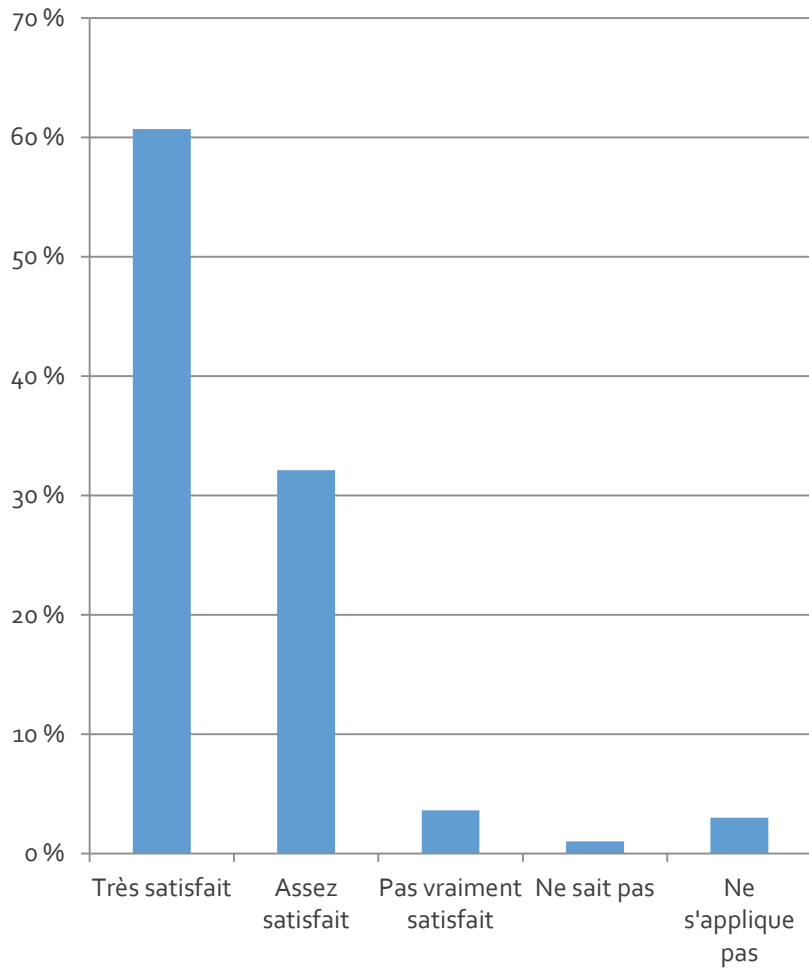
# Possibilité de faire du réseautage



# Possibilité d'obtenir des renseignements sur les services de santé en français



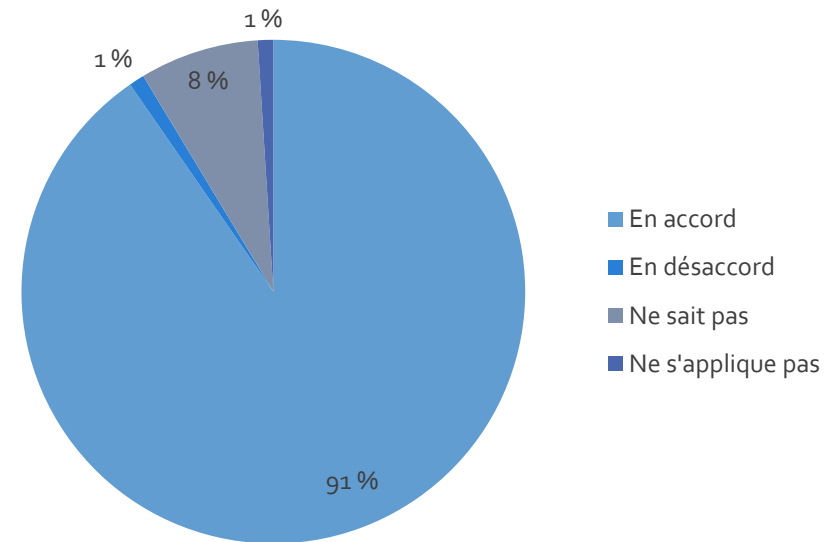
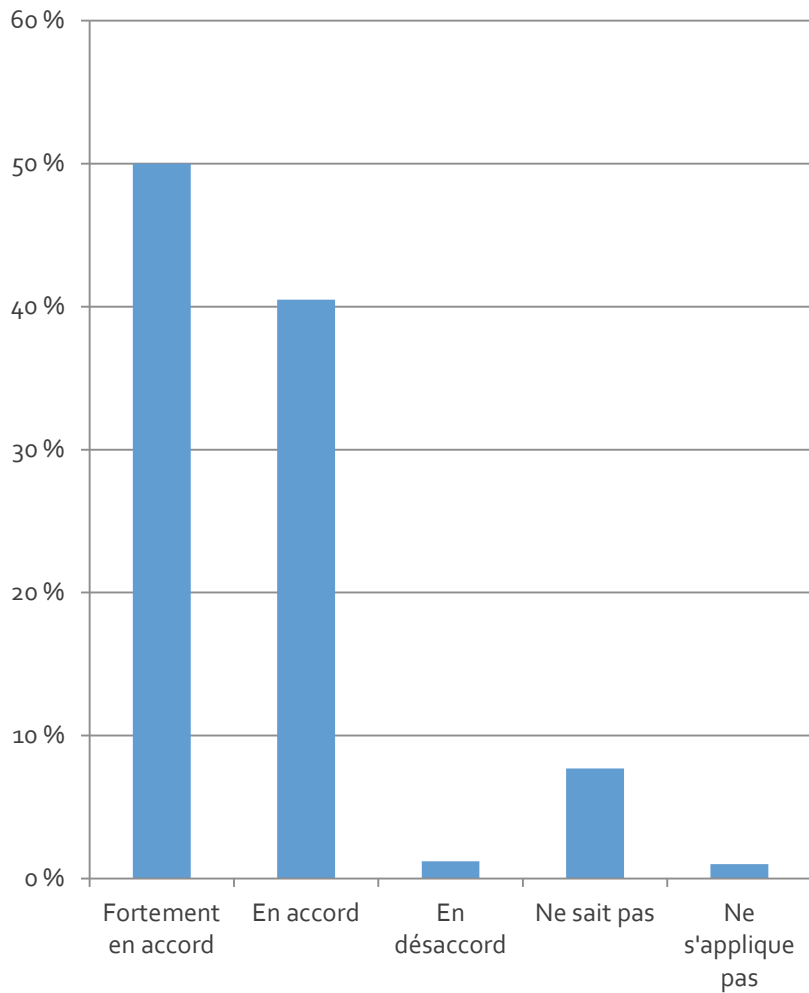
# Possibilité de recevoir des renseignements sur les activités du Réseau



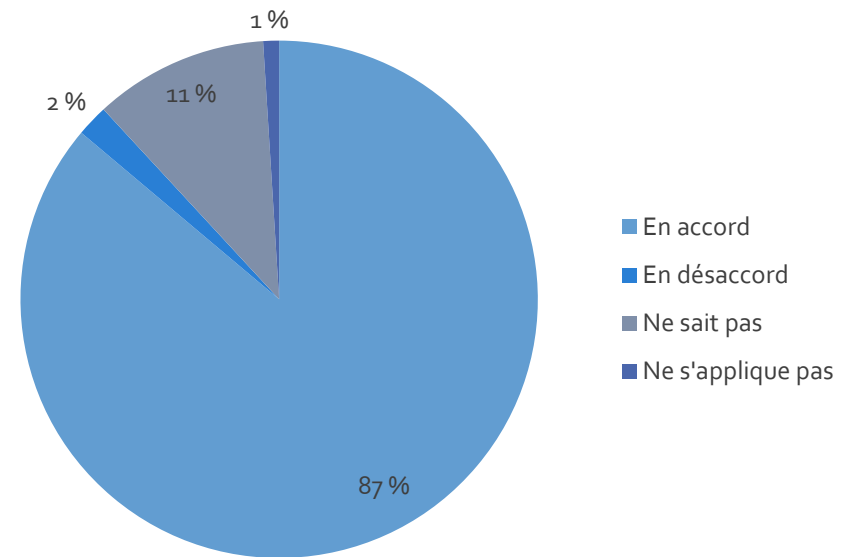
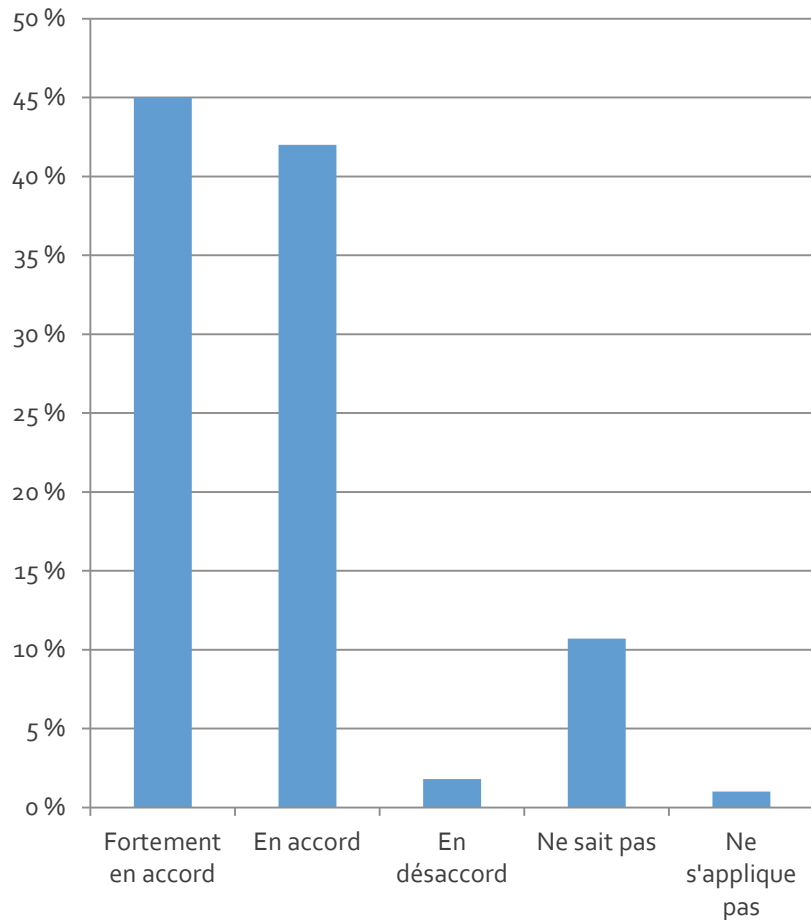
## 7. Degré de consensus sur l'efficacité organisationnelle

- Les répondants considèrent que le Réseau est une organisation efficace qui comprend bien les attentes de la communauté et qui contribue à l'amélioration des services de santé en français.
- Quelques points saillants :
  - la plupart des répondants considèrent que le Réseau est une organisation crédible et efficace (91 %);
  - 87 % croient que le Réseau comprend la communauté francophone et ses attentes vis-à-vis de l'amélioration de l'accès aux services de santé en français;
  - 89 % croient que le Réseau contribue à l'amélioration de la diffusion des services de santé en français;
  - 72 % croient que le Réseau amène de réels changements dans l'offre de services de santé en français (20 % indiquent "ne sait pas").
    - *Il se peut qu'il ait été difficile pour les répondants de répondre adéquatement à cette question parce qu'ils n'ont pas bien compris ce que signifie « un réel changement ».*

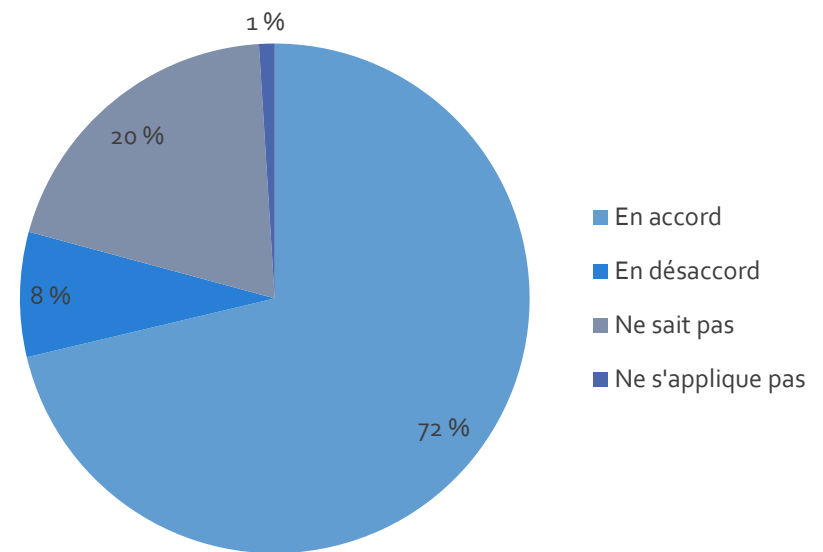
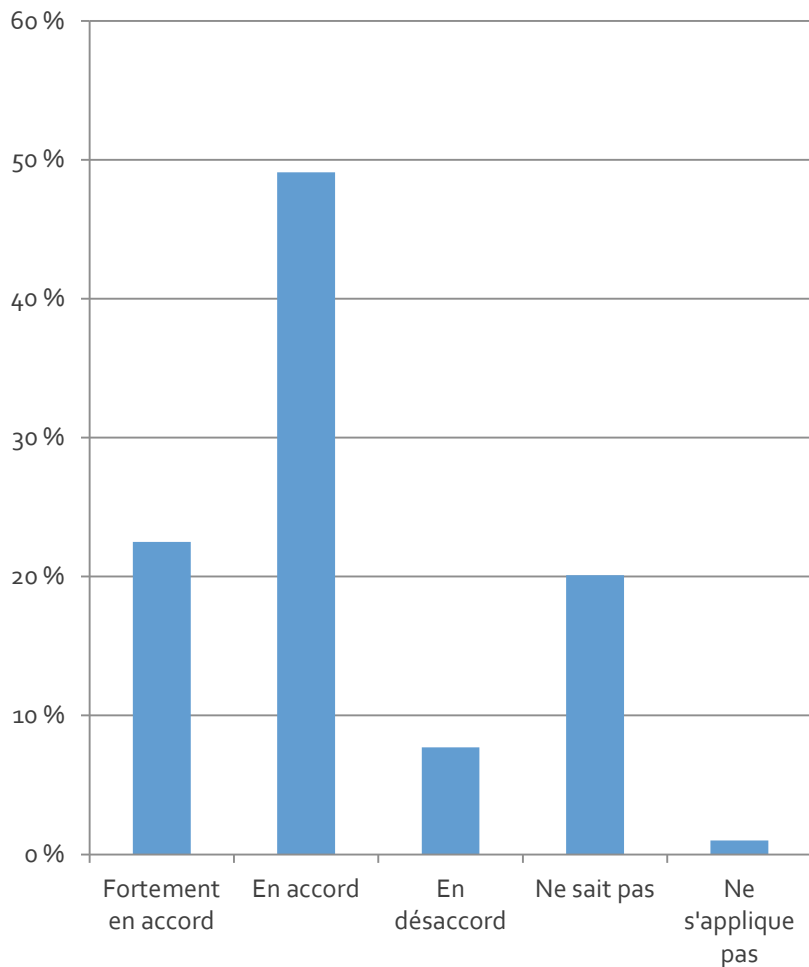
# Le Réseau est un organisme crédible et efficace.



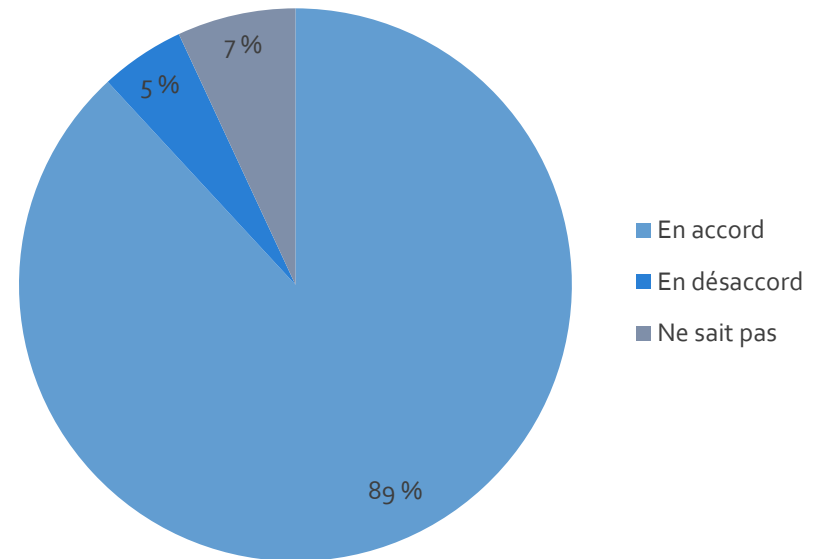
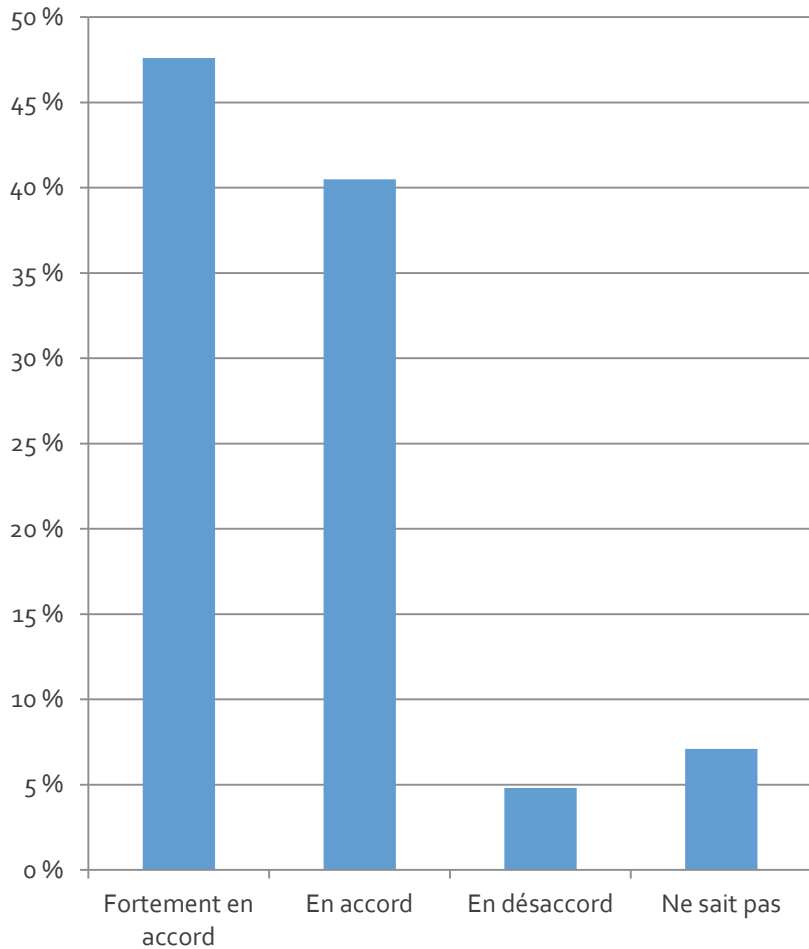
# Le Réseau comprend bien les attentes de la communauté francophone en ce qui concerne l'accès aux services de santé en français.



# Le Réseau amène de réels changements dans l'offre de service de santé en français.



# Le Réseau contribue à la diffusion de l'information en français sur les services de santé.

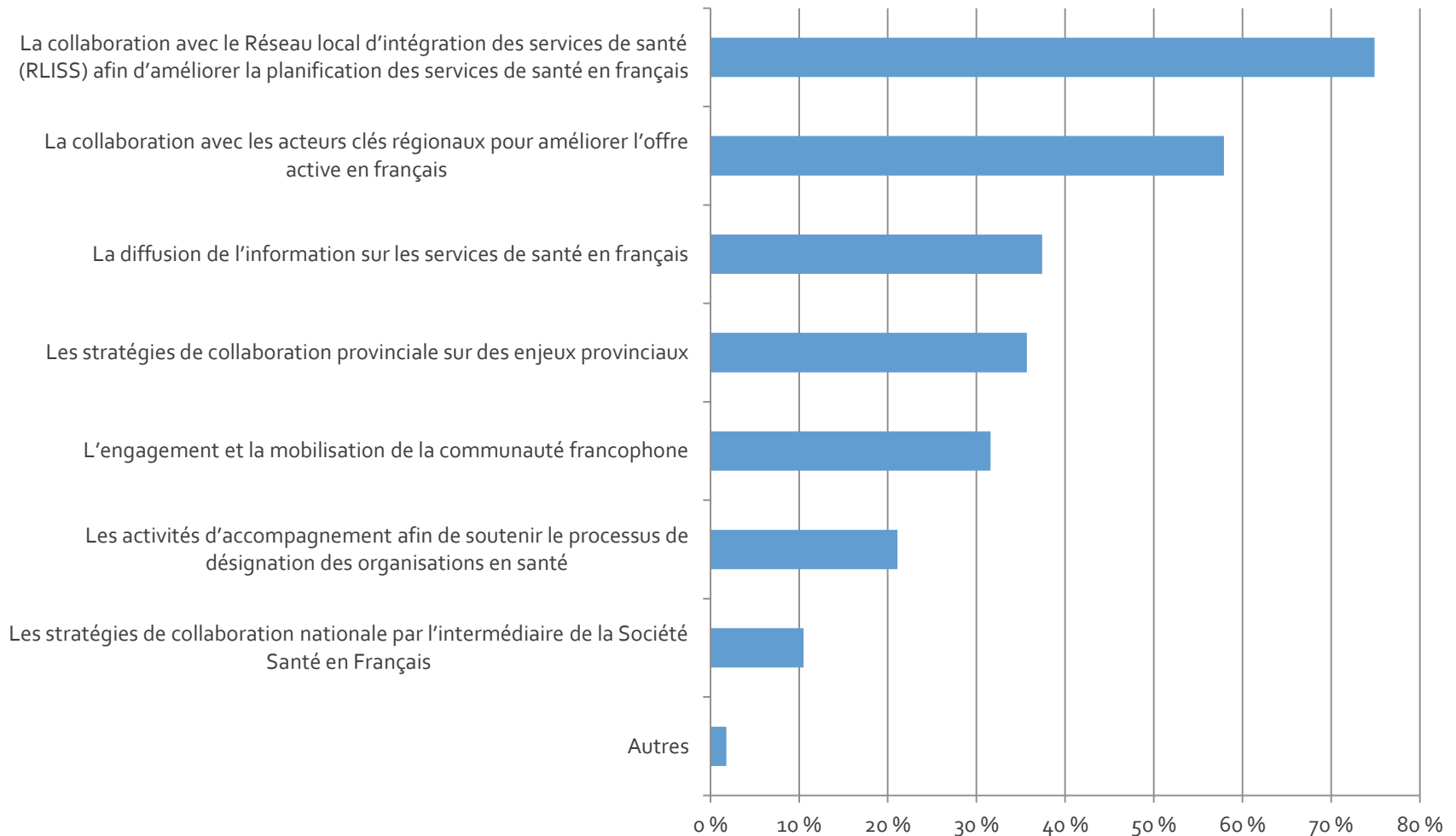




## 8. Avis touchant les travaux actuels et futurs du Réseau

- Les répondants ont déterminé que les activités ci-après du Réseau sont les plus importantes pour la communauté francophone.
  - Collaboration avec les RLISS afin d'améliorer la planification des services de santé en français, 75 %.
  - Collaboration avec les acteurs régionaux pour améliorer l'offre active des services de santé en français, 58 %.
  - La diffusion de l'information sur les services de santé en français (37 %), la collaboration provinciale (36 %) ainsi que l'engagement et la mobilisation de la communauté francophone (32 %) ont aussi affiché des appuis modestes.
  - Les activités d'accompagnement afin de soutenir le processus de désignation (21 %) et les stratégies de collaboration nationale ont affiché moins d'appui (11 %).

# À votre avis, quelles sont les activités les plus importantes du Réseau?



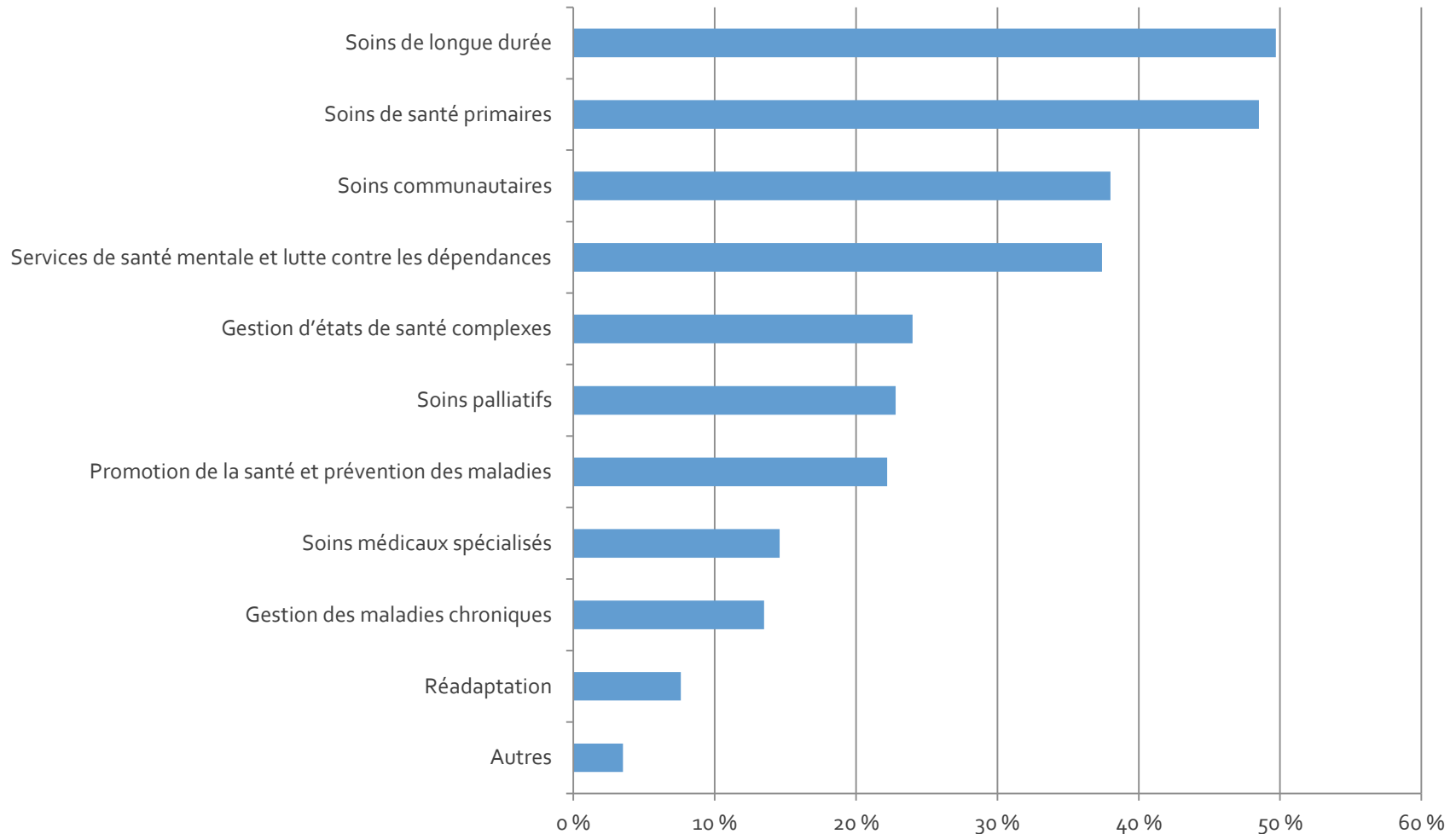
# Activités importantes

- Les réponses suggèrent que la collaboration avec les RLISS concernant la planification des services régionaux ainsi que la collaboration avec les acteurs régionaux concernant la prestation des services de santé sont les activités les plus prometteuses et appréciées.
  - Le Réseau devrait cibler leur développement dans l'élaboration des stratégies à venir.
- La diffusion de l'information sur les services de santé en français réapparaît comme une activité clé pour le Réseau.
  - Les allusions répétitives au partage de l'information dans les résultats du sondage indiquent la valeur perçue de cette activité pour les membres et donc son importance dans l'élaboration des stratégies à venir.
- De même, l'engagement et la mobilisation de la communauté francophone sont des thématiques importantes dans tous les résultats du sondage.
- Finalement, la collaboration avec la province est la quatrième activité énumérée par les répondants en ce qui concerne la valeur perçue.
  - Alors que la collaboration nationale reçoit peu de mention dans les résultats du sondage, le dialogue avec la province est une activité importante à prendre en considération dans l'élaboration des stratégies à venir.

# Les services de santé dont les francophones auront le plus besoin au cours des cinq prochaines années.

- Les répondants ont indiqué que les services de santé dont les francophones auront le plus besoin au cours des cinq prochaines années sont comme suit.
  - Les soins de santé primaires (50 %) et les soins de longue durée pour les personnes âgées (49 %).
  - Les soins communautaires et les services de santé mentale sont au troisième rang (38 % et 37 % respectivement).
  - La gestion d'états de santé complexes (24 %), les soins palliatifs (23 %), la promotion de la santé et la prévention des maladies (22 %), la gestion des maladies chroniques (15 %), les services médicaux spécialisés (14 %) ainsi que les services de réadaptation (8 %) ont aussi été mentionnés, mais moins fréquemment.

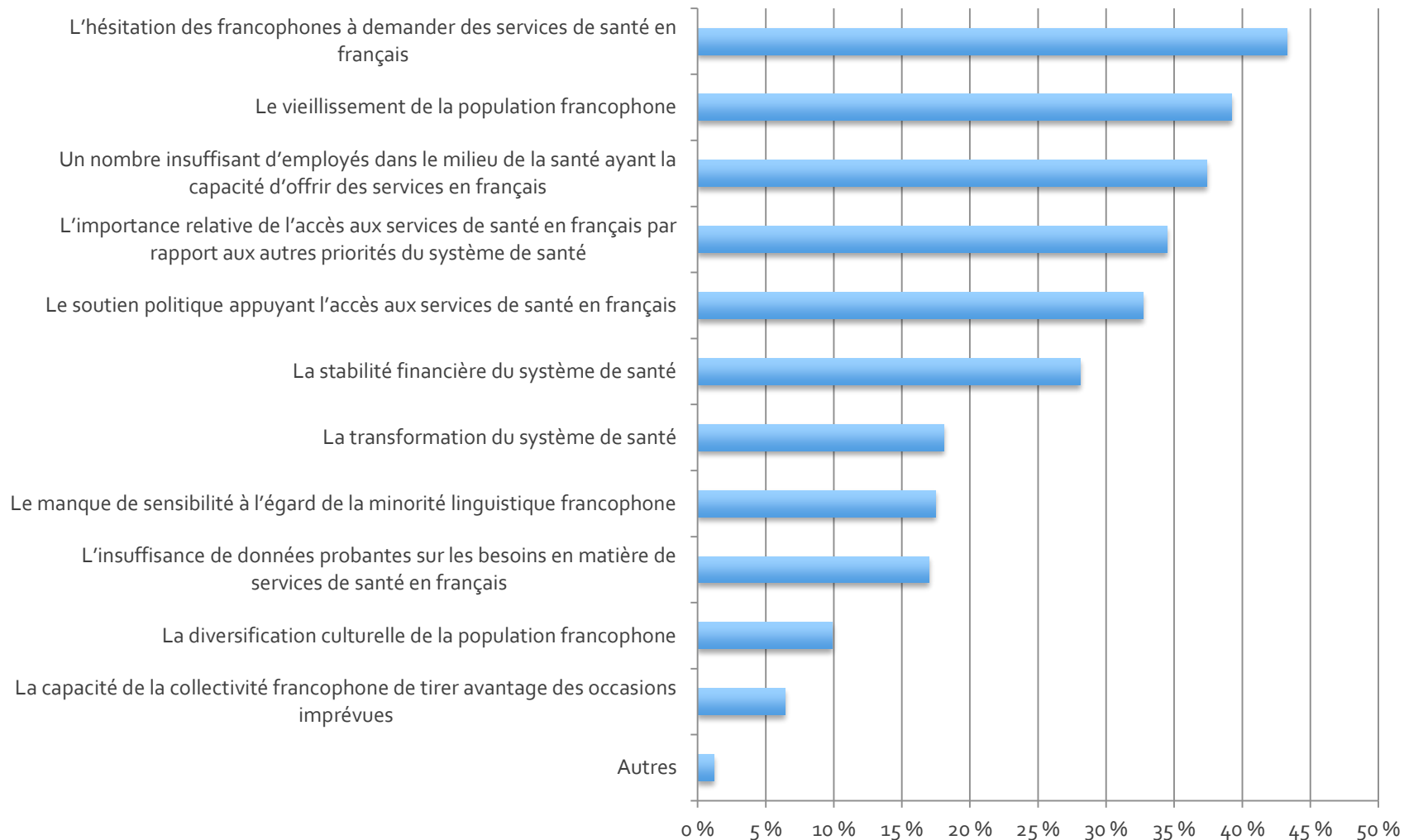
# À votre avis, quels sont les services de santé dont les francophones auront le plus besoin au cours des cinq prochaines années?



# Services de santé les plus importants

- Les soins de santé primaires et les soins de longue durée pour les personnes âgées sont mentionnés comme étant les services de santé dont les francophones auront le plus besoin au cours des cinq prochaines années.
- Les soins communautaires et les services de santé mentale devraient être judicieusement intégrés dans l'élaboration des stratégies à venir étant donné la fréquence avec laquelle ces services ont été mentionnés par les répondants.
- Les autres services de santé peuvent être intégrés dans l'élaboration des stratégies à venir (peut-être au moyen de la diffusion de l'information), mais les quatre mentionnés ci-dessus sont les priorités évidentes des répondants.

# Quels sont les enjeux majeurs qui auront une incidence sur l'accès aux services de santé en français au cours des 5 prochaines années?



# Les enjeux majeurs qui auront une incidence sur l'accès aux services de santé en français au cours des 5 prochaines années.

- Les répondants ont sélectionné les enjeux ci-dessous qui auront une incidence sur l'accès aux services de santé en français au cours des 5 prochaines années.
  - L'hésitation des francophones à demander des services de santé en français (43 %), le vieillissement de la population francophone (39 %) et l'insuffisance du personnel de santé ayant la capacité d'offrir des services en français (37 %) ont été mentionnés le plus souvent.
  - L'importance relative de l'accès aux services de santé en français par rapport aux autres priorités du système de santé (35 %), le soutien politique appuyant l'accès aux services de santé en français (33 %) et la stabilité financière du système de santé (28 %) ont aussi été indiqués régulièrement, mais à un degré moindre que les enjeux mentionnés ci-dessus.
  - La transformation du système de santé (18 %), un manque de sensibilité à l'égard de la minorité linguistique francophone (18 %) et l'insuffisance de données probantes sur les besoins de services de santé en français (17 %) ont été mentionnés beaucoup moins souvent par les répondants.
  - La diversification culturelle de la population francophone (10 %) et la capacité de la collectivité francophone de tirer avantage des occasions imprévues (6 %) ont très peu été mentionnées.



# Les enjeux majeurs qui auront une incidence sur l'accès aux services de santé en français.

- Selon les répondants, l'hésitation des francophones à demander des services de santé en français, le vieillissement de la population francophone et l'insuffisance du personnel de santé ayant la capacité d'offrir des services en français devraient être les enjeux prioritaires à prendre en considération dans l'élaboration des stratégies à venir.
- On observe, en ce qui concerne la détermination des enjeux, un manque de variance notable entre plusieurs des enjeux sélectionnés par les répondants.
  - Les réponses suggèrent que les répondants considèrent que plusieurs des enjeux déterminés sont très importants.
  - Partant de ce constat, l'importance relative de l'accès aux services de santé en français par rapport aux autres priorités du système de santé et le soutien politique appuyant l'accès aux services de santé en français ne devraient pas être sous-estimés.

## 9. Forces du Réseau et éléments à améliorer

- Selon les répondants, les grandes forces du Réseau sont comme suit.
  - Son approche de réseautage et de collaboration, surtout avec les RLISS, les politiciens et les acteurs du système de santé régional
  - Ses activités de communication et d'information
  - Ses stratégies et activités d'engagement communautaire
  - Son leadership organisationnel, sa membriété, la direction générale et le personnel
- À un deuxième niveau, les répondants ont mentionné les points forts ci-après.
  - La capacité de recherche du Réseau, sa connaissance des besoins de la communauté et les enjeux liés à l'accessibilité aux services de santé en français
  - La motivation, persévérance et détermination du Réseau ainsi que son expertise dans le domaine de la santé

## 9. Forces du Réseau et éléments à améliorer

- Selon les répondants, les éléments à améliorer sont comme suit.
  - Plus de visibilité auprès de la population et plus de présence en communauté
  - Plus de renseignements qui visent à informer les membres de la population francophone sur :
    - les services disponibles en français, incluant une liste de professionnels francophones (site web);
    - leurs droits aux services de santé en français;
    - l'importance d'exiger des services de santé en français;
    - les résultats concrets du Réseau.
  - Plus d'engagement communautaire, surtout en région, afin de mieux favoriser la participation des communautés à l'importance de s'impliquer.

## 10. Principales priorités du Réseau

- Selon les répondants, les principales priorités du Réseau au cours des cinq prochaines années devraient comprendre ce qui suit.
  - Une attention particulière à la population francophone vieillissante (services aux aînés), ainsi que des services de santé communautaires.
  - La poursuite de la collaboration avec les RLISS et fournisseurs de services pour améliorer l'accès aux services de santé en français et influencer la transformation du système des services de santé.
  - Des stratégies et des activités pour promouvoir l'accès aux services de santé en français au moyen de la formation et du recrutement « de professionnels parlant français ».
  - Des stratégies et des activités touchant des populations francophones qui visent à les informer de leurs droits et à les encourager à exiger des services de santé en français (stratégie de responsabilisation des usagers).
  - Le développement de données statistiques viables, incluant de l'information sur la performance du Réseau et des RLISS.
    - Développement des données linguistiques

# 11. Observations et/ou commentaires complémentaires

- Les répondants ont fait une série de commentaires complémentaires en vue de la prise en compte du Réseau.
  - La plupart des commentaires complémentaires touchent des questions / enjeux déjà déterminés dans les résultats du sondage.
  - Plusieurs commentaires étaient des mots d'encouragement : bon travail – continuons – continuer le bon travail – assurez-vous de bien communiquer vos réussites – travail positif jusqu'à maintenant – poursuivre l'action – excellentes initiatives, etc.
  - Quelques commentaires complémentaires ont soulevé des questions/enjeux non déterminés par les résultats du sondage.
    - Ne pas oublier les 18-24 ans hors du système scolaire
    - Viser autant la santé publique pour promouvoir la prévention
    - Comment aider les jeunes étudiants en médecine francophones qui étudient à l'étranger à intégrer le système de santé au Canada?
    - Des réunions plus fréquentes pour les membres corporatifs

## 12. Considérations stratégiques

- Selon les répondants au sondage, les considérations ci-après pourraient être prises en compte au cours de l'élaboration des stratégies à venir.
  - Répartition géographique
    - La majorité des membres et répondants habite la région de l'Est de l'Ontario.
    - Il serait souhaitable de valider les résultats du sondage avec certains experts et représentants communautaires de la région du Sud-Est.
  - Sexe
    - Il y a une surreprésentation de femmes parmi les répondants.
    - Comment tenir compte de ce déséquilibre entre les sexes dans la planification stratégique?
    - Les jeunes femmes (18-30) sont-elles simplement surreprésentées dans le sondage ou sont-elles plus présentes au Réseau?
  - Âge
    - La prédominance des répondants/membres âgés de plus de 56 ans devrait être prise en compte dans la planification stratégique.
    - Où est la relève?

## 12. Considérations stratégiques

- Selon les répondants au sondage, les considérations ci-après pourraient être prises en compte au cours de l'élaboration des stratégies à venir.
  - Langues
    - La vaste majorité des membres indique être plus à l'aise en français.
    - Un petit pourcentage des membres indique être plus à l'aise en anglais.
  - Services aux membres
    - En ce qui concerne les services, le Réseau devrait cibler dans sa planification stratégique les raisons principales d'adhésion des membres, c.-à-d. :
      - le développement d'un réseau dédié à l'amélioration de l'accès aux services de santé en français;
      - la promotion des services de santé en français;
      - la création, la diffusion et la mise à jour de l'information concernant l'accès aux services de santé en français.
    - Les objectifs principaux du Réseau (améliorer l'accès aux services de santé en français, sensibiliser la population, les individus, les organisations et les décideurs à l'importance des services de santé en français ainsi que fournir de l'information aux membres) demeurent les facteurs clés qui expliquent l'adhésion continue des membres.

## 12. Considérations stratégiques

- Selon les répondants au sondage, les considérations ci-après pourraient être prises en compte au cours de l'élaboration des stratégies à venir.
  - Activités futures
    - En ce qui concerne les activités futures, le Réseau devrait cibler dans sa planification stratégique :
      - la collaboration continue avec les RLISS pour planifier les services de santé en français ainsi qu'avec les acteurs régionaux pour améliorer la prestation des services de santé en français;
      - la diffusion de l'information sur les services de santé en français;
      - l'engagement et la mobilisation de la communauté francophone;
      - la collaboration et le dialogue avec la province.
    - La collaboration devrait être la tactique clé pour aller de l'avant avec les activités du Réseau.
  - Besoins futurs
    - En ce qui concerne les besoins en santé, les services de santé les plus importants sont :
      - les soins de santé primaires;
      - les soins de longue durée pour les personnes âgées;
      - les soins communautaires et les services de santé mentale.



## 12. Considérations stratégiques

- Selon les répondants au sondage, les considérations ci-après pourraient être prises en compte au cours de l'élaboration des stratégies à venir.
  - Enjeux majeurs
    - L'hésitation des francophones à demander des services de santé en français
    - Le vieillissement de la population francophone
    - L'insuffisance du personnel de santé ayant la capacité d'offrir des services en français
    - L'importance relative de l'accès aux services de santé en français par rapport aux autres priorités du système de santé
    - Le soutien politique appuyant l'accès aux services de santé en français
  - Les réponses suggèrent un malaise concernant la détermination d'un seul enjeu majeur et/ou l'interdépendance de plusieurs enjeux.

## 12. Considérations stratégiques

- Selon les répondants au sondage, les considérations ci-après pourraient être prises en compte au cours de l'élaboration des stratégies à venir.
  - Assurer que les services de santé en français demeurent une priorité politique.
  - Travailler avec des partenaires et fournisseurs de services pour augmenter le personnel de santé ayant la capacité d'offrir des services en français.
  - Continuer à promouvoir le droit à l'accès aux services de santé en français auprès de la population francophone et encourager la détermination à exiger la prestation des services de santé en français.
  - Prendre en considération la façon dont le vieillissement de la population francophone aura une incidence sur l'évolution de la population francophone en général et, plus particulièrement, l'accès aux services de santé en français.

**Merci!**

