



Planification stratégique 2016-2021
*Un rapport de synthèse sur les consultations auprès
des parties prenantes*

***Réseau des services de santé en français de l'est
de l'Ontario***

Le 12 février, 2016

KSAR et Associés
Kevin Saville, MPA
Président

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Calendrier des consultations et statistiques sur la participation	4
Résumé des éléments principaux des consultations auprès des parties prenantes du Réseau	5
• Politiques	
• Socio-culturels	
• Technologiques	
Suggestions stratégiques et opérationnelles	7
Annexe 1	8
• Compilation globale des évaluations des séances de consultations	
Annexe 2	12
• Notes d'introduction	

INTRODUCTION

Dans le cadre de son processus de planification stratégique 2016-2021, le Réseau a mené une consultation auprès de ses parties prenantes.

Ce sommaire en style télégraphique présente les points majeurs formulés lors des consultations entrepris aux mois de janvier et février 2016.

Les points majeurs sont regroupés selon les catégories du modèle PEST(L).¹ Tout a été fait pour conserver le libellé utilisé par les participants.

¹ PEST(L) est un modèle structurant permettant de regrouper de façon thématique des facteurs environnementaux qui peuvent exercer une influence sur le positionnement optimal du Réseau. Le modèle PEST(L) appuie et contribue de l'information essentielle à l'analyse environnementale

CALENDRIER DES CONSULTATIONS ET STATISTIQUES SUR LA PARTICIPATION

Date	Communautés	Lieux et adresses	Heure des consultations	# de participants	MI/MC
Mardi 19 janvier 2016	Orléans	Quality Inn 3363 boulevard St Joseph Orléans	19h à 21h	17	70%
Jeudi 21 janvier 2016	Ottawa Membres corporatifs	Holiday Inn Express 500, croissant Brisebois Orléans	14h à 16h	25	100% Membres corporatifs
Lundi 25 janvier 2016	Cornwall	Best Western Plus Parkway Inn et Centre de conférence - <i>Upper Canada Room</i> 1515, avenue Vincent Massey, Cornwall	18h30 à 20h30	14	71%
Mardi 26 janvier 2016	Hawkesbury	Quality Inn & Suites <i>Salle #2</i> 1575, rue Tupper, Hawkesbury	18h30 à 20h30	15	66%
Mercredi 27 janvier 2016	Kingston	Day's Inn <i>Fort Henry room</i> 33, rue Benson, Kingston	17h à 19h30	25	60%
<ul style="list-style-type: none"> • Participation totale - 71 personnes • Pourcentage de participants membres du Réseau - 66 % • Pourcentage des participants ont répondu au questionnaire - 81 % 					

RÉSUMÉ DES ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DES CONSULTATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES DU RÉSEAU

- **Politiques**
 - La transformation du système de la santé est imminente
 - Centrée sur le patient *dans sa communauté*
 - Les francophones doivent prendre part à la réforme du système de la santé (exemple : le transfert des CASC)
 - La communauté a besoin de données plus précises pour planifier
 - Aider et appuyer les interventions du Réseau
 - Présenter des résultats mesurables
 - L'offre active et la demande active doivent être ciblées ensemble
 - Il faut encourager les familles à se servir des services en français déjà disponible
 - Les francophones craignent souvent d'être mis au bas de la liste quand on ne parle pas anglais - il faut rassurer les francophones qu'ils ne seront pas punis
 - Il faut éduquer les familles et les communautés à demander des services de santé de qualité en français.
 - Il est essentiel de créer des environnements/occasions/milieus où les patients se sentent à l'aise de demander en français (Cornwall, Winchester, Alexandria, etc.)
 - Il faut changer la culture institutionnelle afin qu'elle apporte un soutien plus ferme à l'accessibilité aux services de santé en français
 - Créer le réflexe francophone dans l'institution de santé.
 - Il y a un grand besoin de ressources professionnels qui parlent français (au bon endroit/au bon moment) pour servir la clientèle francophone
 - Embauche du personnel francophone est difficile - la compétence est le premier critère
 - Pénurie de spécialistes identifiés comme ayant la capacité d'offrir des services en français
 - Choix forcé entre la qualité de service et la langue chez le professionnel
 - Ordres professionnels devraient identifier la capacité linguistique du professionnel
 - Ordres professionnels devraient obliger leurs membres à informer leurs clients qu'ils peuvent recevoir des services de santé en français
 - Il faut bien cibler les besoins de ressources humaines
 - Les services de santé ne se limitent pas à ceux offerts par un seul ministère

-
- Le renouvellement prochain des ententes fédérales-provinciales dans le domaine de la santé
 - C'est le temps pour les francophones du pays de se positionner
 - On peut être perdants ou gagnants

 - **Socio-culturels**
 - La diversification culturelle des communautés francophones
 - Qu'est-ce qu'on entend par communauté francophone?
 - Comment allons-nous inclure les communautés ethnoculturelles dans les préoccupations du Réseau
 - Ne pas oublier la place des francophiles dans la définition
 - L'information/sensibilisation devrait se faire au niveau des communautés
 - Compétence linguistique et culturelle des professionnels d'évaluer et bien comprendre les besoins des francophones
 - Extrêmement important de reconnaître la langue comme un facteur de qualité de service
 - Transmettre aux jeunes notre fierté d'être francophone et l'importance d'exiger des services de santé de qualité en français
 - Rôle de promotion de la langue française
 - Encourager nos jeunes à parler en français
 - Les milieux de services de santé (hôpitaux, cliniques, etc.) sont majoritairement de langue anglaise
 - Capitaliser sur l'ouverture des francophiles qui éduquent leurs enfants en français

 - **Technologiques**
 - Des conditions traditionnellement soignées dans les hôpitaux sont maintenant destinées à être traitées dans la communauté
 - Il faut suivre cette tendance et être prêt à intervenir pour assurer la disponibilité des services en français

SUGGESTIONS STRATÉGIQUES ET OPÉRATIONNELLES

- Le mot « planification » n'est plus du tout dans votre tableau – important de le remettre.
- Ajouter « visibilité » dans les valeurs
- Il faut viser la responsabilisation du système publique surtout pour les patients vulnérables
- Ne faut pas être passif, mais proactif
- La stratégie d'intervenir en amont est très importante
 - Important de cibler les actions
- Pour aider le suivi de la mise en œuvre – avoir accès aux plaintes ou incidents qui peuvent se produire
- La notion de « données probantes » est compliquée à communiquer - fournir des exemples simples.
- Il faut mieux comprendre pourquoi les gens hésitent de demander des services de santé de qualité en français
- La vulgarisation de l'information est importante
- Professionnels doivent prendre le temps de demander pro activement la préférence linguistique des patients
 - Insister sur l'identification des compétences linguistiques des professionnels
- Médecins doivent connaître les services existants qui sont offerts en français
- Création d'un centre de santé communautaire francophone
- Encourager les professionnels francophones à rester en Ontario
- Création d'une association de patients francophones
- Il faut intégrer plus d'emphase sur la diversité de la communauté francophone
- Il faut cibler les services offerts aux enfants et aux adolescents
- Intérêt exprimé au niveau de la planification opérationnelle

ANNEXE 1
COMPILATION GLOBALE
ÉVALUATIONS DES SÉANCES DE CONSULTATIONS

Groupe de discussion
Plan stratégique 2016-2021
Janvier 2016

COMPILATION GLOBALE - ÉVALUATIONS DE LA RENCONTRE

Participants : 71
Répondants : 58
Groupes : 4

Quelques précisions à votre sujet (à des fins statistiques seulement) - veuillez encercler :

Groupe d'âge plus	18 à 30 ans (4)	31 à 55 ans (17)	56 ans et plus (31)
Sexe	Femme (28)	Homme (21)	
Langue maternelle	Français (47)	Anglais (1)	Autre (1) Espagnol

Lieu de résidence -----

1. La rencontre

Sur une échelle de 1 à 5 (1 = très faible et 5 = excellent), comment évaluez-vous...

	1	2	3	4	5
1. La pertinence de la rencontre				14	43
2. La qualité des échanges			2	21	34

3. La qualité des présentations				22	35
4. La qualité de l'animation				16	41
5. La pertinence du matériel d'accompagnement			2	26	29

COMMENTAIRES/AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉS :

Tout était bien (2)

Excellent sur toute la ligne

Continuer à utiliser les services francophones

Plus détaillé : réunion plus longue

Merci de l'appui. Maintenant je me sens soutenue pour la promotion et la préservation des services en français, ainsi que l'amélioration constante de la qualité des services en français.

Les plages de la présentation visuelle étaient trop petites, trop chargées.

Un excellent forum - Merci

C'est une première rencontre pour moi et j'ai bien aimé la qualité des échanges.

Merci d'avoir permis des discussions sur des sujets variés ainsi que des témoignages personnels.

Il est dommage que si peu de gens se soient déplacés.

Il avait un peu trop de répétition.

Excellente étape pour débuter planification stratégique.

Parfait, merci

Aimerait participer à la planification opérationnelle (2)

Examiner la question du recrutement des médecins canadiens francophones qui étudient à l'étranger. Je vous laisse une documentation à l'appui de cette question.

Bravo - Continuez !

2. LE RÉSULTAT

La rencontre vous a-t-elle permis de mieux connaître les enjeux des services de santé en français et du Réseau ?

(48) Oui Non (8) En partie

La rencontre vous a-t-elle permis de vous exprimer sur une (des) priorité(s) du Réseau ?

(49) Oui (2) Non (4) En partie

La rencontre est-elle un bon moyen de participer à l'élaboration du plan stratégique du Réseau ?

(46) Oui Non (10) En partie

Commentaires/précisions :

Bons points soulevés.

J'aimerais vous inviter à participer à une ou plus suivis de nos rencontres (ou siéger) sur notre comité consultatif des services de santé mentale en français pour les comités de SDG.

Meilleurs échanges que sondage seulement.

J'ai aimé les discussions spécifiques à Kingston.

Y A-T-IL UN SUJET DONT VOUS AURIEZ AIMÉ DISCUTER QUI N'A PAS ÉTÉ ABORDÉ ?

Les aides remis aux organismes de santé tel que un lexique élé.

Les paramédics anglophones dans les régions désignées me préoccupent. (Je te courrielle à cet égard Natalie.

Développer des compétences cliniques au sein des professions à l'accompagnement par la supervision/observation clinique d'autres professionnels (anglophones ou francophones) plus expérimentés.

L'implication directe des familles et écoles de formation.

La traduction des informations écrites disponibles sur les sites internet des agences désignées bilingues. Cet aspect me semble primordial.

Double fardeau pour les professionnels francophones : affectés aux crises.

Plus de temps pour formation clinique (moins que anglophones)

Budget économique

Comité des jeunes

Les 4 enjeux présentés par M. Saville ne reflètent pas les enjeux du tableau.

Que fait le réseau pour aider les groupes communautaires qui font la promotion de la santé par les sujets préventifs ? info@femmes.com

3. LA LOGISTIQUE

Sur une échelle de 1 à 5 (1 = très faible et 5 = excellent), comment évaluez-vous?

	1	2	3	4	5
1. Lieu de la réunion	1		3	11	38
2. Support audio/visuel	1		8	14	28

3. Information disponible avant la rencontre	2		6	16	23
--	---	--	---	----	----

Commentaires/améliorations suggérées :

J'ai apprécié pouvoir imprimer ma copie du plan/sondage.

Recevoir les documents avant la réunion.

Ce serait bien d'avoir un aperçu de la matière avant la rencontre.

J'aurais aimé lire le plan stratégique avant la réunion.

Froid mais le chauffage fait trop de bruit

4. Prochaines étapes

Le Plan stratégique du Réseau sera présenté à l'Assemblée générale annuelle au mois de mai 2016.

D'ici ce temps, souhaitez-vous recevoir un sommaire des échanges ?

(50) Oui (3) Non

Autres suggestions ou commentaires ?

Je vous remercie pour avoir fait la réunion dans une salle accessible. BRAVO ! pour l'avoir changé pour moi.

Nous informer de toute initiative et résultats des enjeux du réseau des services en santé en français en Ontario.

Heureux d'avoir participé. Des soirées à répéter.

Que le Réseau obtienne des comptes-rendus des activités du CNFS par rapport à la promotion des carrières en santé ainsi que les résultats obtenus (lorsque possible).

Merci beaucoup pour l'invitation.

Les parents ont la responsabilité de transmettre la fierté de leur langue et d'insister pour prouver les bénéfices de leur français.

Des sandwichs un peu moins : fortes sur le pain.

Bon début, je trouve qu'il devrait y avoir plus de visibilité.

Au besoin, j'aimerais aider dans la mesure de mes habilités.

Le temps était un peu limité.

ANNEXE 2
NOTES D'INTRODUCTION
GROUPES DE DISCUSSION SUR LES ENJEUX ET PRIORITÉS DU RÉSEAU

- Bonsoir et bienvenue à ce groupe de discussion du Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario!
- Mon nom est ...
- Je suis membre individuelle et membre conseil d'administration du Réseau depuis ...
- Je représente la région de...
- Je m'intéresse de près à la santé en français car ...
- (Je crois à des services de santé accessibles en français à notre communauté, et aussi à une demande active pour ces services par les francophones!)

- Ce soir nous allons discuter d'enjeux et de priorités proposées pour notre organisation.

- Cette rencontre est l'un des 4 rendez-vous avec nos membres et nos partenaires dans la région : Orléans, Hawkesbury, Cornwall et Kingston.

- Elle est importante, car elle une occasion de vous faire part du bout de chemin fait par le Réseau, et de discuter des sentiers qu'il nous est possible d'emprunter pour contribuer à un meilleur accès aux services de santé en français.

- Elle est surtout une occasion d'échanger avec vous sur les réalités locales de notre système de santé. C'est un dialogue que débutons sur le plan stratégique du Réseau, mais que nous souhaitons poursuivre bien après la rencontre de ce soir.

- Pour nous guider dans la prochaine heure, je vous présente la directrice générale du Réseau, Jacinthe Desaulniers, ainsi que Kevin Saville, président du groupe KSAR.

- Je vous invite à être curieux, à poser des questions et à ne pas hésiter à partager votre avis.

- Je nous souhaite de bons échanges!

- À toi Jacinthe.