

Boîte à outils sur le partenariat
communautaire
Équipe Santé Algoma Ontario

GUIDE À L'INTENTION DU PARTENAIRE COMMUNAUTAIRE



ÉQUIPE SANTÉ
ALGOMA ONTARIO
HEALTH TEAM

Table of Contents

Partenariat et engagement communautaire.....	4
soins centrés sur la personne	4
qu'est-ce que le partenariat et l'engagement communautaire?	4
PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ENGAGEMENT	5
Le rôle d'un partenaire communautaire.....	6
Rôles et responsabilités	7
dans le cadre de votre rôle, vous devrez :	7
NOTRE ENGAGEMENT. Nous.....	7
Caractéristiques d'un bon partenaire	8
Préparatifs pour les réunions	8
DOCUMENTS de réunion :	9
Ressources additionnelles	9

Bonjour,

Bienvenue à l'équipe Santé Algoma Ontario (ESAO)! Nous sommes une équipe de professionnels de la santé, d'organismes et de membres de la communauté locaux qui collaborent en vue d'améliorer le système de santé à Algoma. L'ESAO est l'une des 50 équipes Santé Ontario qui s'emploient à renforcer les services de santé et les services sociaux dans la province.

À l'automne 2021, notre équipe a soumis le document **Patient, Family and Caregiver Partnership and Engagement Strategy** (stratégie de partenariat et d'engagement communautaire pour les patients, les familles et les proches aidants) au ministère de la Santé décrivant notre détermination à intégrer la voix de la communauté dans tous les aspects de notre travail. Cela signifie obtenir la participation de patients, de clients, de membres de la famille, de proches aidants et de personnes ayant vécu ou vivant une expérience du système de santé ainsi que d'autres citoyens aux comités de direction et aux groupes de travail. Ce travail permettra de s'assurer que notre système de santé est planifié activement en collaboration avec les personnes qui ont vécu une expérience du système de santé.

Dans cette optique, nous sommes ravis d'apprendre que vous participerez activement avec des membres de la communauté en vue d'améliorer les soins de santé à Algoma. Ce rôle vous amènera à collaborer activement avec des gestionnaires de projet, des cliniciens et d'autres professionnels de l'ESAO pour concevoir des projets qui sont mieux éclairés pour répondre aux besoins de notre communauté. Nous espérons que vous nous ferez part de votre expérience et de vos connaissances, que vous serez la voix des personnes qui ne sont pas présentes et que vous ferez la promotion des soins centrés sur la communauté dans tous les aspects de notre travail.

Lorsque vous vous plongerez dans votre travail, nous espérons que vous prendrez quelques minutes pour parcourir ce guide que nous avons élaboré pour vous fournir des renseignements généraux sur notre équipe et notre travail. Nous avons également inclus des conseils et des astuces pour vous aider à vous lancer dans l'univers de l'engagement communautaire pour le bien du système de santé. Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler, n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe en tout temps. Nous avons hâte d'apprendre, de nous épanouir et de travailler avec vous!

Stephanie Parniak

Patiente partenaire, Équipe Santé Algoma Ontario

Bienvenue au sein de l'équipe Santé Algoma Ontario! Nous sommes ravis de vous compter parmi nous. Commençons.

Partenariat et engagement communautaire

SOINS CENTRÉS SUR LA PERSONNE

Les soins centrés sur la personne sont une approche qui consiste à prodiguer des soins fondés sur la relation entre les professionnels du système de santé et les membres de la communauté à qui nous offrons des services. Dans le cadre de cette approche, nous reconnaissons l'importance de l'établissement de partenariats avec les membres de la communauté pour améliorer l'accès aux soins et l'expérience des patients. Cette approche constitue le fondement de notre programme de partenariat et d'engagement communautaires.

QU'EST-CE QUE LE PARTENARIAT ET L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE?

Les activités de partenariat et d'engagement communautaires renvoient à toute activité au cours de laquelle les membres de la communauté sont consultés ou participent à un projet, une politique, une décision, etc.. Dans le domaine de la santé et des services sociaux, l'engagement de patients, de clients, de membres de la famille, de proches aidants et de personnes ayant une expérience vécue du système de santé est essentiel pour prodiguer des services qui sont adaptés aux besoins de la communauté. Le partenariat et l'engagement communautaires peuvent englober des activités nécessitant un



faible niveau d'engagement comme la participation à des sondages et à des groupes de discussion ou des activités nécessitant un haut niveau d'engagement comme la participation à un groupe de travail à long terme ou une participation à un comité de direction. À l'ESAO, nous nous employons à offrir toute une gamme de possibilités de partenariat et d'engagement à tous les échelons de l'organisme, y compris la direction et les activités.

« Rien pour moi sans moi! »

Vous entendrez souvent les partenaires communautaires utiliser cette phrase. Elle renvoie au fait qu'il faut travailler **avec** les gens plutôt que de **faire des choses à ou pour** des gens. Essentiellement, si les membres de la communauté sont touchés par les décisions prises, ils devraient prendre part aux discussions.

L'IMPORTANCE DE LA LANGUE : « PATIENT » PAR OPPOSITION À « COMMUNAUTÉ »

Vous pourriez remarquer que lorsque vous parlez de façon générale de nos activités de partenariat et d'engagement communautaire, nous utilisons le terme partenariat et engagement « communautaire » plutôt que l'expression plus traditionnelle partenariat et engagement du « patient ». Les différentes ESO emploient différents termes pour désigner les activités d'engagement; engagement des patients, des familles et des proches aidants, engagement des patients/clients, des familles et des proches aidants.

Nous employons le terme « communautaire » pour souligner l'importance que nous accordons aux soins holistiques et inclusifs. Cette formulation reconnaît que tous les gens participant au système de soins de santé ne s'identifient pas nécessairement strictement comme des patients; nous travaillons également avec des clients (ce terme est souvent employé dans les domaines des services sociaux, de santé mentale et de toxicomanie), des membres de la famille, des proches aidants et des personnes ayant vécu ou vivant une expérience du système de santé. Quelle que soit la manière dont une personne s'identifie, elle est la bienvenue au sein de notre équipe!

PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ENGAGEMENT

Les principes suivants orientent la manière dont nous nous engageons avec la communauté.



Collaboration

L'ESAO veillera à ce que toutes les voix participantes disposent d'un espace où elles pourront échanger des idées et leurs expériences vécues sans crainte de jugement. Les professionnels du système de santé et de services sociaux auront l'occasion d'apprendre de concert avec les patients/clients, les familles et les proches aidants et de s'engager et de concevoir conjointement des projets dans un milieu accueillant, respectueux et favorable à la croissance.



Sécurité culturelle

L'ESAO fournira des occasions d'engagement adaptées à la culture à tous les échelons. Nous nous attendons à ce que tous les citoyens dans la région soient traités avec respect.



Accessibilité

L'ESAO éliminera les obstacles à la participation et créera des possibilités d'engagement qui sont transparentes et faciles à comprendre pour les participants de tous les horizons.



Responsabilité

L'ESAO créera et intégrera des structures d'évaluation aux activités d'engagement pour s'assurer que les voix de la communauté sont prises en compte et que les résultats sont cohérents et demeurent sur la voie de réaliser notre objectif stratégique en matière d'engagement.

Le rôle d'un partenaire communautaire

Les partenaires communautaires peuvent être des patients, des clients, des membres de la famille, des proches aidants et des personnes ayant une expérience vécue ainsi que d'autres citoyens qui ont des interactions avec les services de santé et les services sociaux. Ils sont membres d'un conseil, d'un comité, d'un groupe de travail, d'un groupe d'enquête ou de tout autre groupe au sein duquel ils peuvent contribuer leur expérience et leurs réflexions pour s'assurer que le processus de prise de décision prend en considération le point de vue de la communauté.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- Participer en tant que membre actif du groupe dont vous faites partie et assister régulièrement aux réunions
- Partager votre histoire et votre point de vue
- Faire valoir les besoins des patients, des familles et des proches aidants dans une optique plus vaste
- Participer à l'élaboration de nouveaux processus, programmes et services
- Écouter objectivement et reconnaître le point de vue des autres
- Contribuer des idées et des suggestions qui amélioreront la participation de la communauté au processus de planification et de prise de décision
- Promouvoir l'amélioration de la collaboration et des relations établies entre les membres de la communauté et le personnel

DANS LE CADRE DE VOTRE RÔLE, VOUS DEVREZ :

- Assister aux réunions tel que requis
- Lire les documents relatifs à la réunion avant sa tenue et vous présenter à la réunion prêt à faire une contribution et à discuter des points à l'ordre du jour
- Respecter le processus de collaboration et comprendre qu'il revient aux organismes membres de l'ESAO de prendre la décision finale en matière de soins de santé et d'amélioration des processus
- Préserver la confidentialité des renseignements personnels des patients et des documents délicats de l'organisme



NOTRE ENGAGEMENT. NOUS...

- Vous expliquerons les processus et la terminologie lorsque c'est nécessaire pour fournir des précisions et assurer une bonne compréhension
- Vous aiderons à utiliser le logiciel de réunions virtuelles au besoin
- Vous fournirons un milieu sécuritaire où vous pourrez contribuer et être respecté pour vos observations et vos suggestions

- Travaillerons avec vous pour répondre à toute question ou donner suite aux préoccupations liées à la participation
- Vous fournirons l'orientation et la formation initiales ainsi qu'une formation continue (au besoin), pour nous assurer que vous êtes bien équipé et vous aider à vous sentir à l'aise de participer activement

CARACTÉRISTIQUES D'UN BON PARTENAIRE

- Respectueux des autres et de leurs points de vue
- Se sent à l'aise de parler en situation de groupe et d'interagir avec les autres
- Bonne capacité d'écoute
- Aptitude à mettre à profit son expérience personnelle de manière constructive
- Aptitude à voir au-delà de sa propre expérience
- Aptitude à avoir une vision d'ensemble
- Attitude positive et libre de tout jugement
- Capacité à travailler en collaboration avec d'autres partenaires et membres du personnel
- Volonté d'approfondir ses connaissances et de développer ses compétences
- Volonté de participer à la création d'un changement véritable



Préparatifs pour les réunions

La fréquence et la structure des réunions dépendront du groupe de travail ou du comité dont vous êtes membre. Nous vous associerons à un champion de votre groupe qui passera en revue les renseignements de base sur le groupe, les mesures sur lesquelles il a travaillé et les priorités pour l'avenir. Avant chaque réunion, vous pourriez recevoir des documents à passer en revue. Il pourrait s'agir de l'ordre du jour de la réunion, de procès-verbaux de réunions antérieures ou de documents dont il sera question au cours de prochaines réunions. On s'attend à ce que les

partenaires communautaires passent en revue ces documents avant la réunion et qu'ils arrivent prêts à faire une contribution et à participer aux discussions de manière significative.

DOCUMENTS DE RÉUNION :

Ordre du jour : L'ordre du jour est souvent préparé et circulé avant la réunion (ordinairement plusieurs jours avant sa tenue). Ce document (ou cette liste) peut comprendre les détails de la réunion (virtuelle pour le moment), l'heure de la réunion et les sujets qui feront l'objet d'une discussion à la réunion. Nous invitons les partenaires communautaires à suggérer des points à ajouter à l'ordre du jour.

Procès-verbal : Le procès-verbal est un document qui consigne les discussions qui ont eu lieu pendant la réunion et souligne les mesures devant être prises avant la prochaine réunion. Le procès-verbal est souvent circulé juste avant la réunion. Nous invitons les partenaires communautaires à mentionner toute modification à apporter ou à proposer des ajouts au procès-verbal.

Notes d'information : Les notes d'information sont un outil utilisé par les membres du personnel pour présenter des points ou des idées à la direction, aux partenaires communautaires ou aux autres équipes. Ce document résumera tout renseignement de base pertinent, le sujet de la discussion et les mesures devant être prises (p. ex. approbation, consultation, rétroaction, observations, etc.).

Pour être un membre actif et efficace d'une réunion :

- Arrivez préparé – Passez en revue l'ordre du jour et examinez les points au besoin
- Pour chaque point à l'ordre du jour, posez-vous les questions suivantes : Comment puis-je contribuer à la discussion? Quelles pourraient être les préoccupations éventuelles? Quels sont les points qu'il importe de mentionner dans le cadre de cette discussion?
- Intervenez
- Prêtez une oreille attentive
- Soutenez vos collègues partenaires communautaires
- Instaurez un dialogue plutôt qu'un débat (en anglais seulement)
 - Un débat est une discussion argumentative et met au défi les points de vue différents des autres
 - Un dialogue est une discussion qui invite les membres à réserver leur jugement, à écouter, à poser des questions et à développer une compréhension commune

Ressources additionnelles

1. Institute for Patient and Family Centred Care: <https://www.ipfcc.org/>

2. Cadre de partenariat avec les patientes et patients en Ontario de Qualité des services de santé Ontario : <https://www.hqontario.ca/Partenariat-patients/Cadre-de-partenariat-avec-les-patientes-et-patients-en-Ontario>
3. Ontario Hospital Association Patient and Family Engagement: <https://www.oha.com/quality-safety-and-patient-and-family-centred-care/patient-and-family-engagement>
4. Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario : <https://ontariocaregiver.ca/fr/lengagement-authentique-et-la-co-conception-sont-les-ingredients-cles-dun-changement-significatif-2/>

Il est temps d'agir!

Si vous avez des questions ou des commentaires à formuler, veuillez communiquer avec Leah Hodgson à l'adresse leah.hodgson@algomaht.ca ou composer le **705 989-4813**.

Site Web : www.algomaht.ca

Facebook : www.facebook.com/algomaht

Twitter : www.twitter.com/algomaht

LinkedIn : www.linkedin.ca/company/algoma-oh



ÉQUIPE SANTÉ
ALGOMA ONTARIO
HEALTH TEAM