

Rapport Sommaire
Évaluation :
Les Carrefours santé comme moteur de
la participation citoyenne

Rapport rédigé par

Elsa St-Onge



Table des matières

Introduction	3
Sommaire des meilleures pratiques	3
Sommaire des recommandations	5
Conclusion	9
Plan de mise en œuvre	10

Introduction

Le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario a fait appel au Centre régional de recherche et d'intervention en développement économique et communautaire (CRRIDEC) pour effectuer l'évaluation du modèle des Carrefours santé comme moteur de participation communautaire.

Ce document a pour but de partager avec vous, le sommaire des résultats du projet d'évaluation.

Sommaire des meilleures pratiques

Lors de la mise en œuvre du cadre d'évaluation, les points suivants sont ressorties comme étant des pratiques exemplaires des Carrefours santé et qui semblent avoir donné de bons résultats.

1. Facilitation de l'engagement communautaire pour d'autres groupes

Les Carrefours santé constituent un groupe de francophones mobilisés et informés par rapport aux enjeux de la santé. Ils sont donc des regroupements intéressants pour des fournisseurs ou des ministères qui aimeraient venir les consulter. Puisqu'ils sont déjà organisés et qu'ils ont une base de connaissances sur les enjeux de la santé, il est facile pour eux de donner leur opinion et de proposer des solutions.

2. Découverte de services de santé en français

L'échange entre les membres des Carrefours santé et les organismes communautaires a permis d'outiller les Carrefours pour qu'ils soient en mesure d'être bien informés sur les services de santé en français dans leur communauté.

3. Facilitation du réseautage

Les Carrefours santé sont un endroit où diverses sphères de la communauté peuvent entrer en contact et travailler ensemble. Ce qui permet parfois de trouver des solutions locales à des problèmes existants. Ils permettent également à la communauté de réseauter avec certains fournisseurs de soins de santé qu'ils soient participants aux Carrefours santé

ou simplement invités à faire une présentation.

4. Insertion dans les regroupements déjà existants

Le modèle des Carrefours santé assure une flexibilité assez grande ce qui a permis au RMEFNO de s'insérer dans des regroupements déjà existants pour qu'ils deviennent un véhicule du Carrefour santé ou un Carrefour santé en tant que tel.

5. Adaptation aux besoins des communautés

Une des forces du modèle des Carrefours santé est qu'il est flexible et adaptable pour permettre à la communauté de décider l'allure que prendra le Carrefour.

6. Développement d'une approche harmonisée

Le RMEFNO a travaillé à la mise sur pied d'une approche harmonisée permettant aux agents de livrer les mêmes messages clés et d'utiliser les mêmes outils. Cette approche s'est d'ailleurs solidifiée avec la création du document sur le mandat des Carrefours santé, ce qui a permis aux participants et aux gens de la communauté de comprendre pourquoi leur contribution au Carrefour santé est importante.

7. Utilisation de la technologie

L'ampleur du territoire est un très grand défi pour le Réseau. Les agents, ayant beaucoup de distance à parcourir, ne peuvent pas toujours se déplacer dans les différentes communautés pour les rencontres de Carrefours santé. Les défis climatiques tels que les tempêtes de neige et les inondations compliquent les déplacements. Il est alors essentiel dans un cas pareil de faire appel à la technologie comme la vidéoconférence OTN (réseau de télémédecine ontarien), Facetime ou Skype pour assister à certaines rencontres de Carrefours santé.

Sommaire des recommandations

Les recommandations suivantes proviennent des défis rencontrés lors de la mise sur pied des Carrefours santé. Des pistes de solutions pour répondre aux recommandations sont présentées dans le tableau de plan de mise en œuvre.

1. Recruter un leader d'un organisme

À la base, les Carrefours santé n'avaient pas de structure de pouvoir, donc pas de présidence. Or, il est important que le Carrefour santé ait son leader local, son acteur clé. Ce dernier risque de se manifester par lui-même. Si tel n'est pas le cas, l'agent pourrait approcher un leader qui travaille dans un organisme francophone local. Le Carrefour santé devient en quelque sorte parrainé par cet organisme. C'est le cas par exemple, de l'Accueil francophone de Thunder Bay qui est très présent dans le Carrefour santé. Il serait aussi important de s'assurer de remercier le leader local à chaque rencontre simplement pour lui rappeler à quel point sa contribution est importante et appréciée.

2. Miser sur les succès

Pour maintenir l'engagement, les membres des Carrefours santé doivent sentir que leur participation fait une différence et que le Carrefour santé a atteint et peut atteindre des objectifs qui vont avoir un impact dans la communauté. Il est bon de rappeler la valeur ajoutée d'avoir un Carrefour santé dans la communauté. Dans les communautés où la volonté de maintenir un Carrefour santé sans l'appui du RMEFNO commence à s'installer, il faut rappeler l'intérêt d'avoir une personne-ressource (l'agent) à la table. Un bon retour sur les succès du Carrefour santé s'impose également. Les sondages et les focus groups révèlent que dans certains Carrefours santé, on a l'impression de ne rien accomplir. Conséquemment, faire une rétroaction et pousser les participants à réfléchir aux succès peut donner un regain d'énergie au Carrefour santé. Il est aussi important de partager les succès des autres Carrefours.

3. Recruter des gens près des milieux sous-représentés

Dans la mesure où il semble impossible de recruter quelqu'un de chaque milieu pour participer au Carrefour santé, serait-il possible de recruter quelqu'un qui travaille dans le milieu des groupes sous-représentés? Par exemple, un membre du

personnel de l'école secondaire pour représenter les jeunes. Ce dernier pourrait les consulter de façon formelle ou informelle pour connaître leurs priorités, les lacunes et leurs besoins. Cette personne pourrait aussi à court, moyen ou long terme réussir à recruter quelqu'un du groupe sous-représenté.

4. Utilisation de la technologie

Les heures de rencontres peuvent ne pas convenir à tous les groupes de la population francophone. Amener les membres des Carrefours santé à utiliser davantage la technologie pourrait alors permettre d'aller chercher plus de gens. Que ce soit par l'utilisation de Doodle pour déterminer le moment idéal de la prochaine rencontre, ou de permettre à un participant d'assister à la rencontre par Facetime ou Skype, plusieurs alternatives sont possibles. De plus, avec par exemple, une page Facebook ou une adresse courriel, les Carrefours santé auraient accès à un plus grand nombre de personnes dans la communauté. Bien entendu, le RMEFNO peut leur suggérer de les appuyer dans de telles approches, par contre, l'initiative et le maintien doivent venir de la base, donc du Carrefour.

5. Éduquer et informer les participants

Une façon de remédier à ce problème d'inconfort serait de s'assurer de bien éduquer et informer les participants sur la structure du système de santé et ses enjeux. Afin d'être en mesure de devenir des acteurs de changement et de faire des recommandations solides, les participants doivent comprendre le fonctionnement du système de santé. Ainsi, il est essentiel de se demander si les participants aux Carrefours santé comprennent le rôle du RMEFNO, le rôle des RLISS, dans quel contexte évolue le domaine de la santé, les enjeux politiques, etc. À première vue, il peut sembler impossible de croire que cela est réalisable, c'est pourquoi il serait important à chaque rencontre de faire des rappels et d'apporter de la nouvelle information. À chaque rencontre, les participants deviendront des acteurs plus informés et compétents. Le RMEFNO devrait se pencher sur l'information essentielle à partager avec les Carrefours santé et développer des outils pour la diffusion de ce type d'information.

6. Créer une table parallèle

Tel que mentionné, il est important de trouver l'équilibre entre les participants provenant du domaine de la santé, des organisations communautaires et de la population générale. Cependant, dans un cas où on se retrouverait avec une table

déséquilibrée, il pourrait être intéressant de proposer au groupe plus influent de créer une table parallèle pour permettre d'engendrer un autre type de discussion qui se pencherait plus vers la planification. Ainsi, l'agent ou un autre représentant pourrait faire le pont entre le Carrefour santé et cette nouvelle table. Ces gens plus influents pourraient être invités à faire des présentations au Carrefour santé. Ainsi, cela permettrait de poursuivre l'engagement communautaire tout en continuant d'apaiser les perceptions négatives et en permettant la création de partenariats.

7. Outiller davantage les Carrefours santé

Afin de maintenir une approche de réel engagement, il est important que les communautés soient à la base des Carrefours santé. Ainsi, ils doivent être bien outillés. Un Carrefour santé est en mesure de faire des recommandations solides pourrait réussir à influencer les priorités en matière de santé puisqu'ils sont les mieux placés pour connaître ce qui se passe dans leur communauté. Parfois, les problèmes peuvent être réglés au niveau local. Le rôle du RMEFNO devrait être de travailler avec les participants des Carrefours santé afin de trouver des solutions locales et de les mettre en oeuvre. Travailler à l'élaboration d'un guide de ressources de solutions pourrait être intéressant. Plusieurs Carrefours santé ont des histoires à succès en étant eux-mêmes le moteur de changement. Partagez ces problèmes et ces solutions pourraient permettre aux autres Carrefours santé de s'en inspirer. Aussi, à chaque problème posé, un exercice de recherche de solutions devrait être enclenché. Bien qu'au départ l'agent risque de se sentir comme s'il est le seul à apporter des idées, éventuellement les participants seront en mesure d'eux-même proposer des solutions et de les mettre en oeuvre.

8. Travailler avec les Carrefours santé pour faire de la collecte de données

Il était question dans le modèle initial des Carrefours santé de leur fournir des outils pour qu'eux-même fassent de la collecte de données dans leur communauté. Ils pourraient, par exemple, préparer un sondage ou organiser des tables rondes dans différents milieux. Ceci leur permettrait de mieux comprendre les enjeux et de bien représenter l'ensemble de la population. Puisque les Carrefours santé semblent être orientés dans une bonne direction, il pourrait être intéressant d'examiner cette avenue. Cela permettrait de maintenir l'engagement entre les rencontres et d'apporter de nouvelles discussions à la table tout en engageant le reste de la communauté et de faire connaître le Carrefour santé.

9. Clarifier les rôles et le mandat

Lors de l'évaluation, les Carrefours santé n'avaient pas encore eu la chance de se faire présenter le nouveau mandat des Carrefours santé. Ce dernier est un bon outil afin que les Carrefours comprennent mieux leur raison d'être. Il sera important de toujours rappeler cette information à chaque début de rencontre. Sans entrer dans les détails, rappeler les grandes lignes et inviter les gens à poser des questions à chaque début de rencontre pourrait éviter des frustrations de la part des participants. Aussi, il pourrait également être intéressant de prendre le temps d'expliquer aux Carrefours santé le rôle du RMEFNO et sa position dans le domaine de la santé. Il serait ainsi plus facile pour les participants de comprendre pourquoi le RMEFNO ne peut pas appuyer certaines actions ou faire certaines recommandations. Afin de s'assurer que tout le monde ait la même information, il serait intéressant de développer un document d'une page sur le mandat du RMEFNO et des Carrefours santé et d'y faire référence à chaque début de rencontre de Carrefour.

10. Assurer un suivi

La collecte de données a révélé que les participants aux Carrefours santé aimeraient avoir davantage de suivi sur les discussions qui se passent lors des rencontres. Ainsi, afin d'éviter qu'ils aient l'impression que leurs recommandations ne sont pas écoutées, il serait important que les agents leur expliquent le rapport de recommandations en long et en large et qu'ils soient en mesure de répondre à leurs questions. Aussi, puisque les rencontres de Carrefours santé se produisent rarement plus de quatre fois par année, il pourrait être intéressant de communiquer régulièrement les résultats atteints et les changements dans le domaine de la santé. De plus, comme mentionné précédemment, il est également important de miser sur les succès du Carrefour santé à chaque rencontre pour que les participants les constatent.

11. Communication entre les Carrefours santé

Munir les Carrefours santé de plates-formes permettant de communiquer entre eux pourrait, selon nous, permettre d'apaiser une grande partie des défis présentés précédemment. Puisque certains défis ont été surmontés par quelques Carrefours santé, un partage des meilleures pratiques pourrait permettre de faire des avancements. Par exemple, les histoires à succès pourraient permettre de démontrer aux Carrefours santé plus stagnants qu'il est possible d'apporter des changements. Cela permet aussi le partage de solutions à des problèmes communs. Permettre aux Carrefours de communiquer entre eux pourrait

leur permettre de découvrir des problèmes dont ils ne soupçonnaient même pas. Cela leur permettrait également d'aller chercher un appui régional. La discussion entre les Carrefours pourrait se faire par l'entremise d'un intranet sur le site du RMEFNO qui pourrait servir de forum où les Carrefours santé pourraient lancer des discussions. L'idée d'organiser une conférence annuelle pourrait aussi permettre le réseautage et le partage d'information.

Conclusion

Pour conclure, il va sans dire que les Carrefours santé sont un modèle qui permet l'engagement citoyen des communautés tout en assurant la prise en main de leur santé à long terme. Il est important de se souvenir que ce modèle a été conçu pour être évolutif, organique et adaptable en fonction des différentes réalités qui se retrouvent dans les communautés. Il est normal que le modèle se transforme en fonction des réalités qui sont en constante évolution.

**Évaluation des Carrefours santé
Plan de mise en œuvre**

Recommandation	Actions planifiées	Actions entreprises	Responsable	Échéance	Suivi et résultats
Défi : Embarquer les communautés Engager les gens, trouver un leader local et maintenir l'engagement.					
Recruter un leader d'un organisme	Solliciter l'aide des membres du CS pour identifier un organisme local ou un individu qui pourrait agir en tant que leader.		RMEFNO et CS	continu	
	Établir un processus de reconnaissance pour les leaders francophones qui s'impliquent avec les CS. - Utilisation de Facebook et le bulletin d'information du RMEFNO pour mettre en vedette un leader ou un Carrefour.		RMEFNO et CS	annuelle	
Miser sur les succès	Élaborer un plan de travail avec tous les CS. Partager le plan d'action avec les autres CS.	L'élaboration d'un plan d'action a été entreprit avec les CS. Demande faite auprès des CS pour le partage des plans d'action par l'entremise du site web du RMEFNO.	RMEFNE et CS	continu	

	Assurer un suivi du plan de travail aux réunions DU CS pour démontrer les succès et l'impact des activités des CS et autres sur les actions identifiées.	L'ordre du jour des CS a été organisé de façon à encourager le partage de succès et activités.	RMEFNO et CS	continu	
	Miser sur les succès des CS et autres dans les médias sociaux, sur le site web du RMEFNO et dans le bulletin d'information.	Le RMEFNO a créé une section pour les CS sur le site web pour afficher et encourager le partage d'information pertinente aux CS. Le RMEFNO dédie une section du bulletin aux succès et activités des CS. Le RMEFNO affiche certaines activités des CS sur Facebook.	RMEFNO	continu	L'information sur les CS est disponible sur le site web des CS. Les succès des CS furent partagés dans le premier bulletin d'information du RMEFNO. De nouvelles activités seront partagées dans le bulletin du mois de janvier 2015. Le RMEFNO continu d'afficher les activités du CS sur Facebook.
Défi : Représentation de la communauté					
S'assurer que tous les milieux et les groupes aient une voix au Carrefour santé.					
Recruter des gens près des milieux sous-représentés	Recruter des individus qui travaillent dans les secteurs sous-représentés (ex. agent culturel dans une école, individu du milieu des garderies)		RMEFNO et CS	continu	

	Recruter des individus des milieux ruraux (petites communautés)		RMEFNO et CS	continu	
	Afficher un avis de recrutement pour participer aux CS dans le bulletin d'information, site web du RMEFNO et Facebook		RMEFNO	continu	
	Faire la promotion des CS lors des séances d'engagement communautaire pour encourager les gens à participer aux CS		RMEFNO	continu	
	Encourager la participation des jeunes aux CS. Solliciter l'aide des Conseils scolaires et les écoles secondaires		RMEFNO et CS	continu	
Utilisation de la technologie	Utiliser audio conférence, vidéo conférence, Skype ou Facetime pour permettre aux gens de milieux éloignés d'assister aux rencontres des CS		RMEFNO et CS	continu	
Défi : Influence des participants					
Équilibrer la table, s'assurer que tous les participants soient sur la même longueur d'ondes et soient à l'aise de parler.					
Éduquer et informer les participants	Créer un vidéo/prezi avec une narration pour donner une	Le RMEFNO prépare un vidéo sur le RMEFNO et le rôle	RMEFNO	mars 2015	

	introduction aux nouveaux participants	des CS			
	Identifier les besoins des CS et inviter les fournisseurs et RLISS à présenter leurs services	Le RLISS et les fournisseurs sont invités à présenter aux CS. Les présentations font partie de l'ODJ.	RMEFNO et CS	continu	Les présentations des fournisseurs communautaires, ainsi que les RLISS font partie d'une pratique courante.
	Faire une mise à jour de la communauté des activités à venir et du RMEFNO au début de chaque rencontre	L'ODJ est structurée de façon à encourager le partage d'information des membres et du RMEFNO	RMEFNO et CS	continu	Les membres des CS sont encouragés à faire des mises à jour lors des rencontres
	Encourager les membres des CS à contribuer au bulletin d'information et le partage d'information par l'entremise du site web du RMEFNO		CS	continu	
	Partager les bulletins d'information du RMEFNO et encourager les membres du CS de visiter le site web du RMEFNO	Le RMEFNO affiche des informations sur le site web et dans le bulletins d'information sur les activités des CS, les communautés, les RLISS etc...	RMEFNO	continu	
Créer une table parallèle	Créer une table parallèle intérimaire pour permettre à un groupe de travailler ou discuter un point spécifique.		CS	au besoin	

Défi : Équilibrage RLISS/communautés					
S'assurer que la voix de la communauté soit entendu et crédible.					
Outiller davantage les Carrefours santé	Utiliser le Site Web pour le partage d'information entre les CS		RMEFNO et CS	continu	
	Encourager une discussion sur les priorités, lacunes, besoins et solutions		RMEFNO	continu	
	Utiliser Survey Monkey, site web du RMEFNO, Facebook ou autre moyen pour encourager la participation des membres des CS à des sondages		RMEFNO et CS	au besoin	
Travailler avec les Carrefours santé pour faire de la collecte de données	Encourager les CS de participer dans l'organisation de tables rondes lors de séances d'engagement communautaires.		RMEFNO et CS	au besoin	
	Solliciter la rétroaction des CS sur les priorités, lacunes, besoins et solutions pour leurs communautés		RMEFNO et CS	continu	
Défi : Gestion des attentes					
Gérer les attentes des participants tant de la communauté et que des fournisseurs de soins de santé envers le RMEFNO.					
Clarifier les rôles et le mandat	Revoir avec les CS les rôles et le mandat	Le RMEFNO avec la rétroaction des CS a entrepris de faire une révision du mandat des CS de façon annuelle.	CS et RMEFNO	annuelle	La dernière révision du mandat a eu lieu en octobre 2014

	Faire un suivi auprès des CS de leur raison d'être et de leur rôle et responsabilité	Le mandat des CS a été partagé avec les CS et est également affiché sur le site web du RMEFNO.	RMEFNO	annuelle	Le mandat révisé est affiché sur le site web du RMEFNO.
	Partager avec les nouveaux membres des carrefours le mandat des CS.		CS	A chaque fois qu'il y a un nouveau membre	
Assurer un suivi sur les activités des CS et du RMEFNO	Faire des mises à jour sur les activités du RMEFNO.	L'ordre du jour des CS a été organisé pour encourager les mise à jours et discussions : - mises à jour de la communauté et activités à venir - mises à jour du RMEFNO - discussion dur les priorités, lacunes, besoins et solutions	CS et RMEFNO	continu	L'ODJ révisé a été partagé avec les CS.
	Partager et vulgariser le plan de recommandations du RMEFNO avec les CS.				
	Partager les bulletins d'information du RMEFNO avec les CS.	Le premier bulletin d'information du RMEFNO fut publié en automne 2014.	RMEFNO	continu	Le premier bulletin d'information du RMEFNO fut circulé aux membres du CS en automne 2014.
	Assurer que les membres des CS sont sur la liste d'envoi du RMEFNO pour qu'ils puissent recevoir les communiqués etc...	La liste d'envoi du RMEFNO comprend les noms des membres des CS	RMEFNO	continu	Une mise à jour de la liste d'envoi du RMEFNO fut complétée en décembre 2014.

	Encourager les membres des CS de s'abonner au bulletin d'information du RMEFNO				
Général					
Une recommandation qui peut aider à répondre à tous les autres défis.					
Communication entre les Carrefours santé	Utiliser du site web du RMEFNO pour faire un partage des activités.	Une demande a été faite auprès des CS pour faire le partage des PV des réunions. Ces PVs seront afficher sur le site web afin de permettre aux autres CS de voir les activités des autres CS.	CS et RMEFNO	continu	