

# Cadre d'engagement en matière de soins de santé

Une occasion de contribuer de manière significative à la prise de décision

# 1. Raison d'être d'un cadre d'engagement en matière de soins de santé

**Les mécanismes d'engagement mis en place par le Réseau de santé Horizon offrent aux gens la possibilité de contribuer de manière significative à l'organisation et d'observer les progrès qui en découlent.**

Il s'agit d'apporter des conseils ou des idées qui permettent d'améliorer les politiques, les programmes et les services de soins de santé axés sur les personnes et l'engagement des patients. Dans le domaine des soins de santé tant à l'échelle nationale qu'internationale, l'engagement est reconnu comme une pratique exemplaire pour soutenir la prise de décisions fondées sur des données et des preuves. La participation des gens aux décisions permet de créer et de maintenir leur confiance tout en suscitant leur soutien, deux éléments nécessaires à la création d'un changement organisationnel réel à long terme.

Les mécanismes d'engagement formel d'Horizon suivent un ensemble de principes directeurs qui sont alignés sur les valeurs de l'organisation de manière à s'assurer que l'engagement est approprié et que les conseils et les idées des participants sont toujours soumis à la considération des décideurs.

Le présent cadre guide et éclaire tous les processus d'engagement formel entrepris ou dirigés par Horizon. Il aide à déterminer le moment et la façon de s'engager, les personnes à engager, celles qui doivent diriger cet engagement, la façon de faire rapport sur les conseils et les idées, et la façon d'en rendre compte aux participants.

## Qu'est-ce que l'engagement?

L'engagement est un processus exhaustif, intentionnel et axé sur les gens; il consiste à travailler avec la collectivité, le personnel, les patients, les familles et les organisations afin de façonner les mesures et les décisions prises en matière de santé et de bien-être et d'essayer d'en prévoir les retombées.

L'engagement désigne l'ensemble des activités qui favorisent la participation des patients, des clients, des familles, des résidents, des groupes communautaires, des fournisseurs de soins de santé et des entreprises aux processus de résolution de problèmes, de planification et de prise de décisions ainsi qu'à la formulation et au traitement des questions touchant la santé et le bien-être de la collectivité. Comme élément essentiel de tout changement significatif, l'engagement nécessite une planification minutieuse pour désigner les participants au sein de la collectivité.

L'engagement prend appui sur les relations, sur la confiance ainsi que sur les principes directeurs d'Horizon. Pour que le processus d'engagement d'Horizon soit significatif, l'organisation doit faire participer efficacement le personnel, les partenaires communautaires, les fournisseurs de services, les groupes communautaires et les individus afin de collaborer sur les priorités stratégiques en matière de soins de santé.

## 2. Principes directeurs

**Les principes directeurs d'Horizon sont profondément ancrés dans ses valeurs et définissent ce qui rend son engagement significatif. Les responsables de l'engagement tiendront compte de chacun des principes suivants dans leur processus d'engagement.**

### **Clarté**

Définir clairement l'objectif et les attentes par rapport à l'engagement afin que les participants comprennent le palier de participation requis et la manière dont leurs conseils et leurs idées pourraient être utilisés.

### **Respect mutuel et valorisation**

Créer un environnement propice à des conversations constructives et productives qui favorisent la curiosité, la compassion et l'écoute. Accorder une grande importance aux expériences vécues, aux diverses perspectives et aux contributions des autres.

### **Inclusion et diversité**

Utiliser des méthodes d'engagement qui s'alignent de manière appropriée sur les besoins des parties prenantes. Inclure équitablement des personnes et des voix diverses afin de pallier les déséquilibres de pouvoir, de réduire les obstacles à la participation et d'élargir les points de vue exprimés dans la conversation. Avoir conscience des différences culturelles et éviter les gestes symboliques.

### **Soutien**

Utiliser des méthodes d'engagement qui s'alignent sur les besoins des participants et les disponibilités budgétaires pour permettre aux gens d'entretenir un dialogue utile avec le système de santé. L'horaire de travail des participants ou leur manque d'accès à un moyen de transport, à la garde d'enfants ou à Internet, entre autres, ne devrait pas constituer un obstacle à leur participation.

### **Ressources et capacité**

Accorder une période de temps, un budget et des ressources convenables pour transmettre les informations de manière à être comprises par le public et les participants à l'engagement. Faire appel à des facilitateurs qui possèdent les compétences, l'orientation et la formation appropriées.

### **Communication et planification**

Prévoir le coup et faire participer les gens tôt dans le processus d'engagement. Fournir régulièrement de l'information claire et pertinente pour encourager la participation et toujours laisser suffisamment de temps pour la rétroaction.

### **Influence, répercussions et production de comptes rendus**

Faire preuve de clarté par rapport à la façon dont les avis et les commentaires seront recueillis, mesurés et utilisés dans la prise de décisions. Expliquer de quelle façon les résultats du processus d'engagement influenceront les résultats et les changements au sein du Réseau de santé Horizon.

### **Ouverture d'esprit, honnêteté et transparence**

Faire preuve d'ouverture, d'honnêteté et de transparence dans toutes les communications et tous les échanges d'information tout au long du processus d'engagement pour mieux faire comprendre le processus de prise de décisions, la limitation des ressources et les autres contraintes qui affectent l'engagement.

### **Confiance et crédibilité**

Respecter les engagements et faire preuve de responsabilité dans le processus d'engagement, ce qui aura pour effet non seulement de renforcer la crédibilité d'Horizon et la confiance du public à son égard, mais aussi de favoriser la création d'environnements sûrs et bienveillants, propices à un dialogue continu et constructif avec les collectivités.

### 3. Rôles et responsabilité du personnel d'Horizon chargé de l'engagement

**Le cadre d'engagement en matière de soins de santé s'applique à l'ensemble de l'organisation et à tout le personnel responsable des processus d'engagement formel.**

Pour la planification et la mise en œuvre de programmes d'engagement significatifs, Horizon suit un processus progressif. En voici les étapes :

1. Déterminer s'il s'agit d'une situation dans laquelle l'engagement ne peut être réalisé pour des raisons de respect de la vie privée, de sécurité du patient ou de confidentialité;
2. Définir le but, revoir les principes et assurer la clarté du champ d'application et des objectifs;
3. S'assurer que la démarche est inclusive et que les personnes qui seront intéressées et affectées par le projet ou le programme sont prises en compte;
4. Repérer et éliminer les obstacles à la participation et aligner le projet ou le programme sur le processus d'engagement;
5. S'engager à un certain degré d'influence et choisir des méthodes qui fonctionnent pour l'organisation, la problématique et les participants;
6. Fixer des objectifs de communication clairs et transmettre les renseignements dont les gens ont besoin pour participer en toute connaissance de cause;
7. Mener des activités de sensibilisation sur la possibilité de participer;
8. Recueillir les commentaires des participants en utilisant les méthodes appropriées;
9. Analyser et prendre en compte les commentaires et réfléchir à la manière dont ils influenceront les décisions et les résultats;
10. Évaluer le processus, s'assurer qu'il s'aligne sur le cadre d'engagement en matière des soins de santé d'Horizon et repérer les possibilités d'amélioration continue;
11. Rendre compte des résultats, des décisions et des effets de l'engagement avec transparence et ouverture;
12. Mettre en œuvre les décisions prises.

## 4. Continuum d'engagement

Il existe diverses façons d'envisager l'engagement. Il s'agit d'une interaction entre le Réseau de santé Horizon en tant qu'organisation et les personnes qu'il sert, avec lesquelles il travaille et avec lesquelles il s'associe. Ce cadre s'applique lorsque Horizon amorce l'interaction dans le cadre d'un processus d'engagement formel et nécessite son adhésion aux principes directeurs.

Dans l'exercice de l'engagement, le Réseau de santé Horizon reconnaît qu'il ne prendra pas systématiquement l'initiative de celui-ci. Parfois, la collectivité, les parties prenantes ou les partenaires engageront le dialogue, en plaidant pour un changement, et Horizon devra alors décider de la manière dont il répondra à la situation. Dans d'autres cas, la collectivité, les parties prenantes ou les partenaires engageront le dialogue et demanderont à Horizon de siéger à la table pour mener la discussion sur un pied d'égalité avec les autres intervenants.

**Déterminer le degré d'influence des participants** sur une question donnée peut s'avérer complexe. Avant de prendre une telle décision, il est nécessaire d'avoir une conversation au sein de l'organisation pour déterminer les engagements envers les participants qui peuvent être pris et respectés. Il faut également avoir acquis une compréhension, grâce à des conversations avec les participants, de leur désir de contribuer à la résolution d'un problème. Il exige également que l'on se penche sur plusieurs questions, à savoir qui doit participer et de quelle manière, et la façon dont les divers groupes ou personnes perçoivent leur rôle. Il faut une clarté dans les objectifs et une responsabilisation quant au traitement de la contribution des participants. Il exige également que la distinction soit faite entre les connaissances techniques et l'expérience vécue, de même qu'une compréhension de la manière dont ces deux types de connaissances interagissent pour permettre de meilleures prises de décisions, et du rôle que chaque type de connaissance joue dans la conversation. Il nécessite une compréhension du niveau de controverse potentielle susceptible de découler des changements, du niveau des conséquences sur les participants et de la complexité de la question. Enfin, le niveau de confiance et l'état des relations avec l'organisation ou au sein du système doivent aussi être pris en compte.

Le continuum est un outil qui permet de donner vie aux principes directeurs relatifs à l'influence, aux répercussions et à la production de comptes rendus, au respect mutuel et à la valorisation, ainsi qu'à l'ouverture d'esprit, à l'honnêteté et à la transparence. En lisant les colonnes ci-dessous de gauche à droite, on constate que les participants ont une influence croissante sur les résultats. L'augmentation de la participation s'accompagne également d'une augmentation du temps et des efforts que les participants sont appelés à consacrer à l'engagement.

## 4. Continuum d'engagement

Information	Collecte de conseils et d'avis	Participation active	Partenariat
<p><b>Le Réseau de santé Horizon</b> s'engage à communiquer des renseignements qui répondent aux besoins et aux intérêts des participants de manière ouverte et transparente afin de favoriser une meilleure compréhension et une meilleure connaissance.</p> <p>Horizon s'engage à fournir des renseignements et à éduquer les participants à tous les niveaux du continuum.</p>	<p><b>Le Réseau de santé Horizon</b> s'engage à mener un processus d'engagement valable dont les rôles et les objectifs sont clairs. Il fera des recherches et examinera la problématique et présentera ses réflexions, ses idées et ses options pour obtenir vos commentaires. Il vous écouterait et apprendra de vous, et analysera la manière dont vos commentaires affectent ses décisions.</p>	<p><b>Le Réseau de santé Horizon</b> s'engage à travailler avec les participants. Il sollicitera vos idées, vos espoirs, vos suggestions et vos préoccupations afin d'améliorer les programmes et les processus. Il utilisera vos commentaires pour définir des solutions et des options afin de prendre des décisions qui entraîneront des changements réels dans l'organisation. Il accordera de l'importance à ses relations avec les participants et il investira le temps nécessaire pour collaborer de manière constructive.</p>	<p><b>Le Réseau de santé Horizon</b> s'engage à travailler avec des partenaires sur un pied d'égalité pour coopérer, collaborer et négocier des résultats qui sont bénéfiques et favorables à tous.</p> <p>Horizon et les participants agiront ensemble comme des parties prenantes égales dans la conception et la mise en œuvre de tous les aspects du changement découlant de l'engagement.</p>
<p><b>Méthodes pouvant être utilisées à ce palier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sites Web</li> <li>• Fiches d'information</li> <li>• Vidéos</li> <li>• Infographie</li> <li>• Symposium et réunions d'information</li> </ul>	<p><b>Méthodes pouvant être utilisées à ce palier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers</li> <li>• Formulaires de commentaires</li> <li>• Enquêtes en ligne ou sur papier</li> <li>• Journées portes ouvertes</li> <li>• Panel permanent en ligne des parties prenantes</li> <li>• Groupes de discussion</li> <li>• Entrevues</li> <li>• Sondages</li> <li>• Conseillers en participation</li> </ul>	<p><b>Méthodes pouvant être utilisées à ce palier :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités et conseils consultatifs</li> <li>• Formation d'un consensus</li> <li>• Cercles d'études</li> <li>• Sommets sur l'interrogation appréciative</li> <li>• Conversations style « café du monde »</li> <li>• Ateliers</li> </ul>	<p><b>Méthodes pouvant être utilisées à ce palier :</b></p> <p>Lorsque Horizon amorce un processus d'engagement en partenariat, il peut utiliser des groupes de travail, des panels de participants ou des forums de délibération. Lorsqu'un partenaire amorce un engagement en partenariat, Horizon participera selon les méthodes et les outils choisis par ce partenaire.</p>

En cherchant à instaurer une culture d'engagement significatif entre Horizon et les collectivités qu'il sert ainsi que le personnel qu'il emploie, le cadre d'engagement en matière de soins de santé vise à améliorer les liens et à établir des relations de confiance. Il peut y avoir certaines situations (par exemple des cas où la vie privée, la confidentialité ou la sécurité des patients sont en jeu) où l'engagement ne peut avoir lieu. Dans de telles circonstances, Horizon s'engage à poursuivre sa responsabilité et sa transparence quant aux raisons pour lesquelles l'engagement n'a pas eu lieu.

## 5. Évaluation et rapports

Horizon s'engage à évaluer les résultats de tout engagement formel et a mis en place un comité directeur sur l'engagement. L'évaluation est importante aux fins de la responsabilisation et de la mesure du succès des processus d'engagement. Les personnes chargées de l'engagement sont responsables de l'évaluation de sa réussite et de la communication des résultats au comité directeur.

L'équipe des communications et des relations communautaires d'Horizon doit produire un rapport annuel destiné au public sur l'état de l'engagement communautaire au sein de l'organisation. Ce rapport s'appuie sur la planification, la documentation, l'analyse et la présentation de rapports détaillés réalisés par toute personne qui mène un engagement formel.

