

# Un outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé

Sébastien Savard, Marthe Dumont

S'unir pour mieux agir

Ottawa, 13 et 14 novembre 2018

# Plan de la présentation

- Objectifs de l'Outil d'autoévaluation
- Processus
- Description de l'Outil
- Expérimentation auprès de 5 organismes
- Résultats de l'expérimentation
- Cahier de pratiques novatrices
- Projets en cours

# Objectifs de l'Outil

- Permettre aux gestionnaires d'établissements de services sociaux et/ou de santé de faire une auto-évaluation des dimensions de leur organisation sur lesquelles ils peuvent appuyer l'amélioration de leur offre de services aux aînés appartenant à une CLOSM et celles vers lesquelles ils devraient concentrer leur volonté de changements.
- Soutenir l'identification des cibles de changement devant être incluses dans un plan d'action.
- Offrir des suggestions de pistes d'action aux gestionnaires à l'aide de pratiques prometteuses.

# Processus

- Recension d'écrits sur des stratégies et lignes directrices favorisant l'intégration des services
- Recherche du GReFoPS sur les trajectoires de services et sur la continuité des services en français

- 
- ```
graph TD; A[Recension d'écrits sur des stratégies et lignes directrices favorisant l'intégration des services] --> B[Élaboration de l'Outil]; C[Recherche du GReFoPS sur les trajectoires de services et sur la continuité des services en français] --> B; B --> D[Validation par la méthode Delphi]; D --> E[Développement d'un Cahier de pratiques novatrices accompagnant l'Outil];
```
- Élaboration de l'Outil
  - Validation par la méthode Delphi
  - Développement d'un Cahier de pratiques novatrices accompagnant l'Outil



# L'outil

- 63 questions regroupées dans 5 sections (dimensions du cadre d'analyse des leviers d'actions) soit:
  - 1- Les valeurs et les principes de l'organisation
  - 2- Les lois, règlements et politiques de santé
  - 3- Les ressources et les outils
    - 3.1 Offre active et outils de coordination interne
    - 3.2 Mécanismes de liaison interétablissements
  - 4- Les usagers et services professionnels
  - 5- Les ressources de la communauté
- 3 questions d'évaluation de l'outil

# L'outil

- Dans chacune des sections, on retrouve des liens vers des pratiques prometteuses
- Existe une version en français et une version en anglais
- Disponible sur le site Web du GReFoPS



[http://www.grefops.ca/outil\\_autoevaluation.html](http://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html)

[http://www.grefops.ca/selfassessment\\_tool.html](http://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html)

## SECTION 2 : Les lois, les règlements et les politiques de santé

**Ce que les données probantes montrent :** La constitution du Canada fait du français et de l'anglais ses deux langues officielles. Toutefois, la Loi sur les langues officielles ne s'applique ni aux gouvernements provinciaux, ni aux administrations municipales, ni aux entreprises privées. Par ailleurs, l'offre de services de santé est associée à une compétence provinciale. Néanmoins, certaines provinces et certains territoires comme l'Ontario, le Manitoba et le Nouveau-Brunswick ont adopté des politiques et des lois visant à protéger les langues officielles minoritaires. Par exemple, en Ontario, la Loi sur les services en français accorde le droit aux usagers d'obtenir des services en français de la part du gouvernement de l'Ontario et de ses agences dans 26 régions désignées de la province. Au Manitoba, la nouvelle Loi sur l'appui à l'épanouissement à la francophonie manitobaine encourage l'offre active de services en français par les différents ministères et organismes gouvernementaux et favorise l'épanouissement et le développement de la communauté francophone de la province. Ces lois reconnaissent ainsi l'importance de la langue dans l'offre des services de qualité [1].

[1] Bouchard et al., 2012

Q16. a) Votre organisation est assujettie à des lois ou à des politiques linguistiques provinciales ou fédérales qui encadrent l'offre de services en langue officielle en contexte minoritaire.

- Oui
- Non

Q16. b) Si oui, de quelle façon ? (Ex : Organisation entièrement ou partiellement désignée en vertu de la Loi 8 en Ontario, organisme désigné au Manitoba, organisme public au Nouveau Brunswick.)

Q16. c) Quel est votre niveau de conformité à ces lois et politiques?

- En deçà des exigences des lois ou politiques
- Conformément aux exigences des lois ou politiques
- Au-delà des exigences des lois ou politiques

**Bilan de la SECTION 2. Les lois, les règlements et les politiques de santé**

Dans le but d'améliorer les services en langue officielle en situation minoritaire :

a) Sur quelles forces, votre organisation peut-elle s'appuyer en ce qui a trait aux lois et règlements?

b) Quelles sont les actions concernant les lois, politiques et règlements que votre organisation peut entreprendre pour améliorer les services en langue officielle en situation minoritaire?

Dans quelle mesure considérez-vous que les lois et politiques constituent une force ou une faiblesse pour favoriser l'offre de services en langue officielle en situation minoritaire dans votre organisation ?(Déplacer le curseur sur l'encadré ci-dessous)

Faiblesse Force



# Expérimentation auprès de 5 organismes

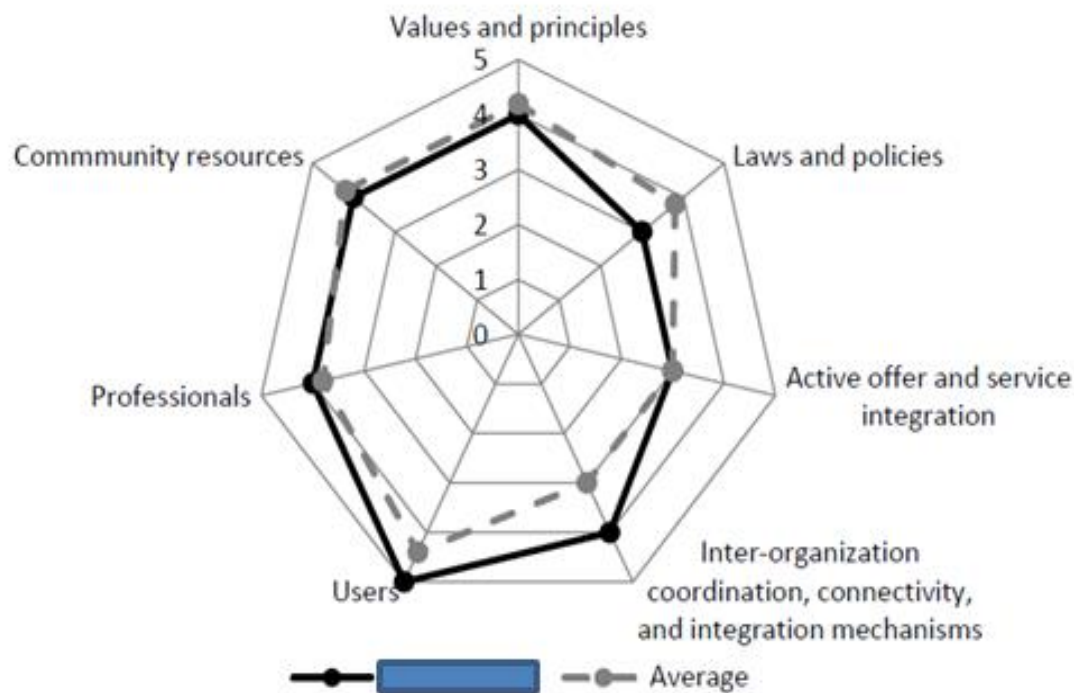
- 5 gestionnaires répondent à l'Outil d'autoévaluation
- Un rapport est remis à chaque organisme: forces et défis, suggestions et recommandations de bonnes pratiques
- Groupe de discussion



# Résultats de l'expérimentation

Exemple de schéma montrant l'autoévaluation de l'organisation, comparée à la moyenne des organisations participantes

Figure 1. The [redacted] Self-rated Strengths and Weaknesses In Service Delivery to Francophone Seniors Living in a Minority Situation



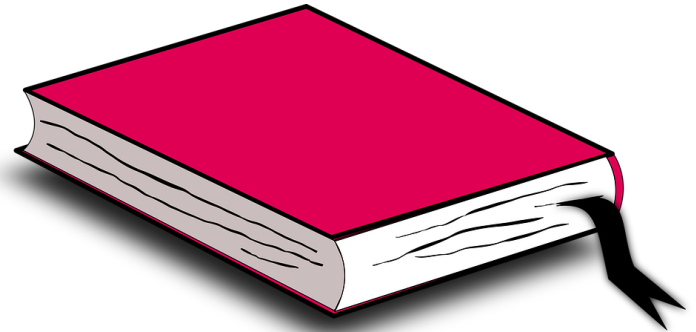
# Résultats de l'expérimentation

- Les répondants ont mentionné que l'Outil leur permet d'identifier les points forts et les points à améliorer pour favoriser l'intégration des services en français aux aînés en situation linguistique minoritaire.
- Les gestionnaires ont trouvé que l'Outil leur ont fait réfléchir à des aspects précis auxquels ils n'auraient pas pensé autrement.



# Cahier de pratiques novatrices

- Pratiques classées selon un cadre d'évaluation du Conseil canadien de la santé (émergentes, prometteuses, de pointe)
- 16 fiches de pratiques
- Résumés des pratiques intégrées dans l'Outil



[http://www.grefops.ca/cahier\\_de\\_pratiques.html](http://www.grefops.ca/cahier_de_pratiques.html)

- Version abrégée en anglais à venir

[http://www.grefops.ca/handbook\\_innovative\\_practices.html](http://www.grefops.ca/handbook_innovative_practices.html)

# Projets en cours et à venir

- Financement par le CRSH (Développement de partenariat) de la validation de l'outil d'autoévaluation dans 4 provinces du Canada (Nouveau-Brunswick, Québec, Ontario, Manitoba)
- Évaluation de pratiques prometteuses



# MERCI!

CNFS – Secrétariat national

CNFS – Université d'Ottawa

Partenariat de recherche ARIMA

Conseil de recherche en sciences humaines du Canada

Participants aux collectes de données des divers  
projets