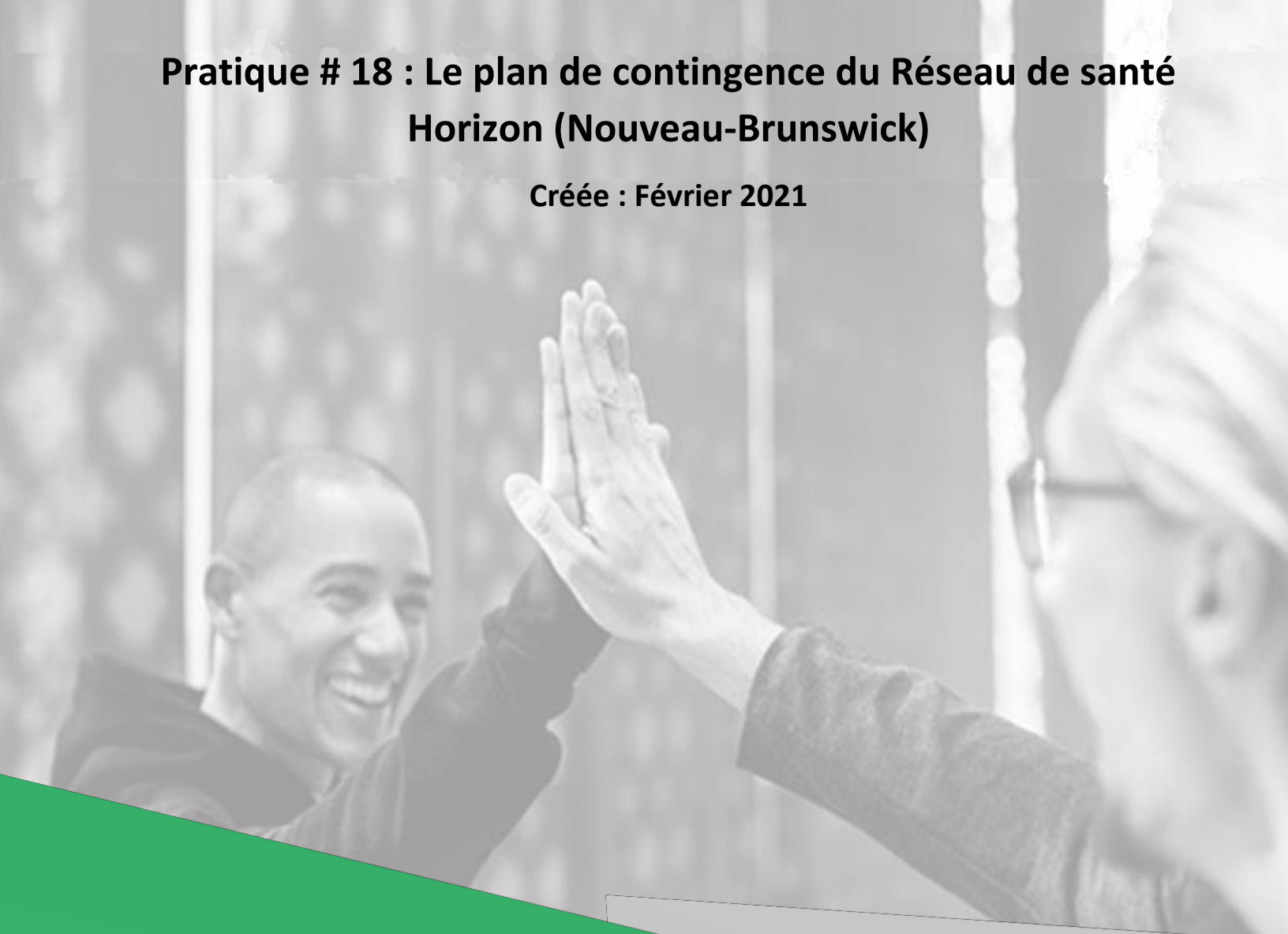


Pratique # 18 : Le plan de contingence du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick)

Créée : Février 2021



Josée Benoit
Djeneba Sarah Dagnogo
Jacinthe Savard
Sébastien Savard

GRÉOPS

Groupe de recherche sur la
formation et les pratiques en santé
et service social en contexte
francophone minoritaire



uOttawa

À PROPOS DE CETTE FICHE

Cette fiche fait partie du *Répertoire des pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire* (disponible à : https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html).

Le *Répertoire de pratiques novatrices* (précédemment le *Cahier de pratiques novatrices dans le domaine de l'intégration des services sociaux et de santé en langue officielle en contexte minoritaire*) constitue une ressource complémentaire à l'*Outil d'autoévaluation des ressources organisationnelles et communautaires pour l'offre active et la continuité des services sociaux et de santé*¹. Il présente des initiatives mises en place le plus souvent à l'échelle locale, qui répondent à un besoin de la communauté et sont perçues comme novatrices par les différents acteurs impliqués dans leur implantation. Les pratiques ont été identifiées, analysées et classées selon un cadre d'évaluation développé par le Conseil canadien de la santé. Ce cadre nous a permis de distinguer entre pratiques émergentes, pratiques prometteuses et pratiques de pointe. Certaines de ces pratiques ont été suggérées par la Société Santé en français et les réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux de la santé en français, ou d'autres collaborateurs.

Le lecteur est invité à consulter le document [Introduction et méthode](#) pour obtenir des informations au sujet des auteurs et des collaborateurs, une mise en contexte du projet, une description de la méthode suivie pour créer les fiches, des définitions des concepts suivants :

- Pratique de pointe, pratique prometteuse, pratique émergente
- Qualités des faits probants, répercussions, applicabilité, transférabilité
- Coordination des services, intégration des services, agent de liaison
- Offre active

La recherche et la rédaction de la fiche ont été financées par le Consortium national de formation en santé (CNFS), Volet Université d'Ottawa.

Pour citer cette fiche : Benoît, J., Dagnogo, D.S., Savard, J. & Savard, S. (2021). Pratique # 18 : Le plan de contingence du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick). Dans : GReFoPS. *Répertoire de pratiques novatrices en santé et service social en langue officielle en contexte minoritaire*. https://www.grefops.ca/repertoire_pratiques_novatrices.html.

¹ L'Outil est disponible en français et en anglais et peut être consulté à l'adresse internet suivante : https://www.grefops.ca/outil_autoevaluation.html (version en français) https://www.grefops.ca/selfassessment_tool.html (version en anglais)

Pratique # 18 : Le plan de contingence du Réseau de santé Horizon (Nouveau-Brunswick)

Cette pratique contribue à améliorer :

- Les valeurs et les principes de votre organisation : innovation et offre de services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur ;
- L'offre active (accueil et la visibilité; continuité des services dans la langue officielle en situation minoritaire)
- Les relations avec les usagers des services.

L'organisation qui l'a mise en place : Réseau de santé Horizon, Nouveau-Brunswick

L'information décrite dans cette fiche provient de la présentation de Lorna Mansfield, conseillère aux langues officielles du Réseau de santé Horizon, sur le plan de contingence, ainsi que d'un échange courriel avec cette dernière le 9 février 2021.

Contexte

Au Nouveau-Brunswick, les services de santé sont regroupés sous deux régions régionales de la santé (RRS) : le Réseau de santé Vitalité et le Réseau de santé Horizon. Chaque RRS a le mandat général d'offrir des services de santé au Nouveau-Brunswick et est dirigée par un conseil d'administration. Le Réseau de santé Horizon est la plus grande région régionale de la santé au Nouveau-Brunswick et la deuxième plus grande région régionale de la santé au Canada atlantique. Il gère 12 hôpitaux et plus de 100 établissements, cliniques et bureaux au centre et au sud du Nouveau-Brunswick. Horizon offre des services allant des soins de courte durée et des soins spécialisés jusqu'aux services de santé communautaires². La langue de travail dans le réseau de santé Horizon est généralement l'anglais, mais les services qui y sont dispensés doivent être offerts dans les deux langues officielles, comme tous les services publics au Nouveau-Brunswick³.

A l'hiver 2017, le Réseau de santé Horizon a lancé un projet pilote intitulé *Active Offer Every Day*, débutant par un sondage sur l'offre active auprès du personnel, des patients et des visiteurs, voulant déterminer la qualité de l'offre active dans les établissements du Réseau. Les résultats ont démontré que certains services se portaient bien, tandis que d'autres rencontraient des défis. Les raisons variaient du manque de ressources au manque de conformité. On a donc cherché des moyens pour s'assurer que tout le personnel et la direction connaissent et respectent la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, et qu'ils fassent la promotion de pratiques exemplaires dans les deux langues officielles afin d'assurer des soins axés sur le patient et la famille.

Comme première démarche, le Réseau a mis sur pied des séances de dialogue (voir Pratique # 17) visant à permettre aux employés de se familiariser avec la loi, et à créer des échanges avec le personnel sur leurs besoins et leurs recommandations pour améliorer la qualité de leurs services en français. Il est apparu clairement lors des séances de dialogue sur l'offre active que de nombreux départements

² <https://fr.horizonnb.ca/accueil/%C3%A0-propos-de-nous.aspx>

³ <https://www.qnb.ca/legis/bill/editform-f.asp?ID=134&legi=54&num=4>

étaient peu préparés à faire face aux demandes de services en français lorsque la personne qui reçoit l'utilisateur ne peut y répondre elle-même, avec des plans de contingences soit dépassés, soit inexistantes. De nombreux participants n'avaient pas connaissance d'un plan dans leur unité ou département

Objectifs

L'objectif du plan de contingence est de permettre aux employés de prendre connaissance des ressources bilingues dans leur département et leur organisation et de mettre en place un plan d'action permettant de trouver facilement une assistance linguistique en cas de besoin. Il est recommandé que chaque département développe son plan de contingence personnalisé en tenant compte de ses besoins et de ses ressources.

Caractéristiques de la pratique

Dans sa présentation aux gestionnaires des départements et unités du Réseau de santé Horizon, la chef du projet présente le développement d'un plan de contingence qui comporte 4 niveaux :

- 1) Le premier niveau est commun à tous et implique l'accueil dans les deux langues officielles et l'identification de la langue du choix du client.
- 2) Le deuxième niveau est spécifique à chaque département et inclut l'identification du personnel bilingue disponible dans l'unité. La chef du projet offre l'exemple d'un fichier Excel des rotations de personnel dans lequel les employés bilingues sont identifiés à l'aide d'un astérisque. De plus, l'équipe des langues officielles propose l'usage d'un tableau effaçable, visible à tous à l'intérieur de l'unité, mettant en évidence les ressources bilingues pour le quart de travail.
- 3) Le troisième niveau inclut l'identification des appuis disponibles de ressources externes, telles que des accords de réciprocité avec d'autres unités et départements, les conseillers aux langues officielles et, en dernier recours, l'usage d'une ligne téléphonique d'interprétation.
- 4) Le quatrième niveau représente un plan de contingence solide et une équipe prête à offrir des services dans la langue officielle de choix de l'utilisateur.

L'équipe des langues officielles du Réseau offre également un gabarit dans lequel le plan de contingence peut être inscrit. Il s'agit d'un dispositif sous forme d'un menu à feuilles mobiles, recto-verso, plastifié et nettoyable qui peut être placé à l'accueil ou aux endroits visibles et accessibles dans chaque département. Le recto (qui doit être tourné vers l'extérieur de telle sorte qu'il soit visible par le public) explique à l'utilisateur de service que sa réponse à « Hello/Bonjour » permettra à l'employé de savoir avec laquelle des deux langues celui-ci devrait poursuivre la conversation. Le verso, quant à lui, est destiné aux employés. Il fournit des informations pertinentes liées au plan de contingence, telles que les personnes ressources bilingues pouvant être appelés au besoin, les coordonnées des membres de l'équipe des langues officielles au sein du Réseau, une fiche contenant des phrases clés en anglais et en français, les directives pour accéder à la ligne téléphonique de services d'interprétation (à utiliser en dernier recours), et des informations concernant les possibilités de formation linguistique (voir Pratique #19). Ce format permet à chaque département de personnaliser les fiches selon les besoins des employés et les ressources disponibles. Un tel plan de contingence devrait être connu par tous les employés et leur permettre de se sentir prêt à accueillir les usagers dans les deux langues officielles, peu importe leur niveau de confort dans leur langue seconde.

Le plan de contingence est un projet partenarial qui a été conçu, développé et promu par les gestionnaires, le personnel, et les conseillères et conseillers aux langues officielles du Réseau de santé Horizon. Les gestionnaires font la promotion du plan auprès du personnel. Le personnel doit s'assurer d'être préparé, pour chaque quart de travail, à fournir un service dans la langue de choix de l'utilisateur de service en prenant conscience des différentes ressources bilingues présentes. Les ressources peuvent donc changer en fonction des horaires des employés. Les conseillères et conseillers aux langues officielles ont comme objectif de soutenir le personnel et les gestionnaires.

Pour promouvoir l'adoption de plans de contingence dans l'ensemble du Réseau, un webinaire "Créer un plan de contingence pour le service dans les deux langues officielles" a été développé pendant l'été 2020. Il a été présenté aux gestionnaires et chefs d'équipe du Réseau de santé Horizon du mois d'août au mois de décembre 2020. En utilisant les ressources et les exemples fournis (enseignement par webinaire, menus à feuilles mobiles, etc.), les gestionnaires ont été invités à réviser leurs plans existants ou d'en créer de nouveaux, et à informer le personnel de la raison d'être du plan de contingence et des étapes à suivre pour fournir le service dans la langue officielle de préférence de l'utilisateur.

Un programme d'apprentissage sur les obligations en matière des langues officielles est en cours d'élaboration pour les gestionnaires. Il sera dispensé via une plateforme de communication à distance. Il comprendra des exigences spécifiques pour la création et la mise en œuvre de plans de contingence.

Défis

Certains gestionnaires ont pu élaborer un plan et le mettre en œuvre immédiatement, d'autres y travaillent encore, souvent en fonction du temps disponible. Au moment de la publication de cette fiche, certains départements n'avaient toujours pas de plan de contingence en place. Les conseillères et conseillers en langues officielles continuent d'encadrer les gestionnaires à cet égard.

La crise de la COVID-19 a été un obstacle pour la concrétisation du projet pilote du plan de contingence. Plusieurs services et ressources ont dû rapidement être adaptés afin de respecter les restrictions voulant freiner la propagation du virus. Au début de la crise, une grande partie de l'équipe des langues officielles a été redéployée pour soutenir d'autres domaines de besoins au sein du Réseau. À leur retour au sein de leur département d'origine, les membres de l'équipe ont repris le travail commencé précédemment, en soutenant les départements de services dans leur volonté de fournir des soins de qualité dans les deux langues officielles. Des priorités concurrentes continuent d'exister.

Un autre défi concerne les contraintes de temps dues à l'évolution constante des besoins en matière de soins de santé, avec de nombreuses priorités concurrentes et un certain manque d'adhésion.

Analyse⁴

Pourquoi cette pratique est-elle considérée comme novatrice ?

Le plan de contingence découle du besoin pour le personnel de chaque département de mettre en place un plan concret et personnalisé leur donnant un accès rapide aux ressources nécessaires pour accueillir les usagers et leur offrir des services dans la langue officielle de leur choix dans un délai raisonnable.

⁴ Cette analyse se fonde sur les critères du Cadre d'évaluation des pratiques novatrices du Conseil canadien de la santé, disponible à : http://healthcouncilcanada.ca/tree/IP_Framework_FR_FINAL.pdf et aussi présentés dans le document Introduction et méthode.

L'idée d'un plan de contingence n'est pas novatrice, étant mis en place dans divers établissements ou entreprises afin d'assurer le maintien des activités en cas d'urgence ou de crise et de minimiser les conséquences négatives. Cependant, le fait de créer ce type de plan de contingence pour assurer la continuité de l'offre de services en français n'est pas courant. De plus, le format proposé par le Réseau de santé Horizon peut être considéré novateur, soit un plan de contingence sous forme d'un menu déroulant personnalisable selon les besoins et les ressources de l'unité, mis à la disposition de tous les employés et facilement accessible au besoin.

Émergente, prometteuse ou de pointe : Une pratique émergente

Qualité des faits probants : La pratique a fait l'objet d'une charte de projet élaborée en collaboration avec un consultant de la qualité du Réseau de santé Horizon, qui décrit les objectifs et les résultats attendus. Les progrès ont été suivis par la conseillère qui était la chef de projet ainsi que le gestionnaire de l'équipe des langues officielles. Au moment de la publication de cette fiche, il n'y avait pas encore de rapport formel d'évaluation de la pratique. Le Réseau continue à travailler sur son implantation.

Répercussions : L'élaboration d'un plan de contingence et sa mise à jour permettent de sensibiliser davantage le gestionnaire et les employés aux compétences linguistiques disponibles sur chaque unité. Les employés disposent d'un plan visible et actualisé pour mobiliser des ressources en cas de besoin, et les gestionnaires sont plus conscients du niveau de compétence linguistique au sein de leur service. Selon la personne-ressource, le plan de contingence devrait avoir des effets positifs sur l'offre active de services dans les deux langues officielles à travers le Réseau de santé Horizon. Les employés devraient se sentir plus confiants à faire de l'offre active, et les patients plus satisfaits de pouvoir recevoir des services dans la langue de leur choix. Au moment de la publication de cette fiche, le webinaire a réuni 175 participants, et 594 menus déroulants de ressources ont été distribués à travers le Réseau Horizon.

Applicabilité : Bien que la planification d'un plan de contingence est pratique commune dans diverses organisations, son utilisation pour assurer la continuité de l'offre de services en français et le format d'un plan de contingence sous forme d'un menu déroulant mis à la disposition des employés est une pratique développée par le Réseau de santé Horizon et implanté dans tous les établissements du Réseau.

Transférabilité : Nous n'avons pas connaissance d'autres organisations que le Réseau de santé Horizon à avoir implanté un plan de contingence dans la forme d'un menu déroulant pour l'usage des employés. Cependant, les commentaires reçus et les observations informelles nous portent à croire que la pratique pourrait être effectuée dans d'autres établissements de santé qui souhaiteraient offrir ce genre de soutien à leur personnel, dans le but de les appuyer dans leur offre de services dans les deux langues officielles.