RÉSEAU SANTÉ – NOUVELLE-ÉCOSSE

PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL 2019-2024

VERSION FINALE
ADOPTÉE PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MARS 2019

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 2
Lexique : 3
1. Mise en contexte 4
2. Synthèse des réalisations depuis le dernier plan 5
3. Orientations générales du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse 7
3.1 Vision 7
3.2 Mission 7
3.3 Mandat 7
3.4 Valeurs 8
4. Axes prioritaires de développement 10
5. Résultats escomptés 10
5.1 Services et programmes accessibles en français 10
5.2 Ressources humaines mobilisées 11
5.3 Captation de la variable linguistique 12
5.4 Communauté engagée et outillée 12
5.5 Visibilité et réseautage 13
6. Conclusion 13

Lexique :

De façon à faciliter la compréhension du lecteur, nous présentons quelques définitions :

Communauté francophone et acadienne : Communauté de langue officielle qui souhaite promouvoir la culture acadienne et la langue française.

Langue principale du Réseau : La langue principale du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse est le français. Cependant, le Réseau utilisera les deux langues officielles dans ses communications avec certains partenaires.

Régies de santé : Il s'agit du réseau gouvernemental de la santé de la Nouvelle-Écosse (« la Régie ») et du IWK (organisme couvrant les trois provinces maritimes).

Bilingue : le terme fait référence dans ce document à la capacité de s'exprimer en français et en anglais.

1. Mise en contexte

L'élaboration d'un plan stratégique est une étape importante dans la vie d'un organisme communautaire à but non lucratif. Il s'agit d'une prise de conscience de ce que l'on a accompli et de poser un regard sur l'avenir. C'est un moment d'arrêt et de rétrospection afin de scruter l'horizon actuel et de voir ce que l'organisme représente et ce qu'il pense être en mesure de réaliser dans les prochaines années. Dans le cadre de l'exercice qui nous intéresse, l'horizon choisi est de cinq ans, soit de 2019 à 2024.

Un facteur important à signaler est que le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse (RSNÉ) a connu de nombreuses réalisations au cours des trois dernières années, tout comme le réseau national Société Santé en français (SSF). Le réseau national a certainement connu des succès retentissants en faisant le pari que la santé en français devienne le dossier prioritaire pour les communautés francophones de partout au pays. Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse s'est également taillé une place de choix dans le paysage de la santé dans la province en développant des partenariats structurants avec des parties prenantes.

Le présent plan stratégique s'inscrit dans deux perspectives ; tout d'abord, la continuité des actions et des efforts du Réseau de poursuivre son travail et le second l'arrimage de ses actions avec la SSF. La démarche suivie pour en arriver à l'élaboration du plan stratégique était la suivante :

⇒ Soumission d'une proposition de services à la direction générale du RSNE en mai 2018
⇒ Séance de consultation auprès des participantes et des participants au Forum sur la santé en juin 2018
⇒ Recherche sur les différentes réalisations des dernières années (à partir des rapports annuels de l'organisme)
⇒ Présentation de la version préliminaire lors de la réunion du conseil d'administration (c.a.) du 28 octobre 2018.

Vous trouverez dans les pages qui suivent les résultats de la consultation de juin ainsi que les propositions de mises à jour pour les orientations générales et les priorités de l'organisme pour les prochaines années.

2. Synthèse des réalisations depuis le dernier plan

Le Réseau Santé – Nouvelle-Écosse a été très actif au cours des dernières années dans la poursuite de sa mission et de ses priorités. L'organisme poursuit ses démarches afin de permettre à tous les Acadiens et francophones de la province d'obtenir des services de santé de qualité en français.

Voici une liste partielle des résultats et des réalisations du RSNE au cours des dernières années, particulièrement depuis la parution du dernier plan stratégique :

⇒ Tenue de nombreuses activités de réseautage et de représentations auprès des décideurs politiques et des gestionnaires gouvernementaux ;

⇒ Rencontres et actions de concertation avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et le Centre de santé IWK ;

⇒ Participation active au sein de la Société Santé en français et des réseaux de santé en français au pays ;

⇒ Appui aux comités régionaux par rapport à leurs dossiers ;

⇒ Création et maintien de partenariats avec autorités gouvernementales (ministères provinciaux, Agence de la santé publique du Canada, etc.) pour l'offre de services en français et la sensibilisation à l'offre active ;

⇒ Travail de collaboration et d'appui avec les cinq partenaires clés, soit les professionnels de la santé, les institutions de formation, les gestionnaires, les autorités gouvernementales et la communauté ;

⇒ Promotion de l'organisme, les programmes, initiatives en cours et présence accrue sur les réseaux sociaux ;

⇒ Mise à jour du Répertoire des fournisseurs de soins de santé primaires francophones de la Nouvelle-Écosse ;

- ⇒ Renforcement et appui à la formation et à l'éducation en français, comme le projet Franco-Doc ;
- ⇒ Tenue de séances de formation et d'information sur différentes composantes de la santé (ex : santé mentale, services aux aînés, autisme, etc.) ;
- ⇒ Organisation du Forum annuel provincial sur la santé ;
- ⇒ Planification de l'atelier Coup d'œil sur la santé et création d'un module interdisciplinaire portant sur la culture et la langue ;
- ⇒ Accueil, rétention et valorisation des professionnels de la santé qui parlent français.

Comme on peut le constater, le RSNE a connu des succès et poursuit ses efforts pour atteindre ses priorités et ses objectifs. À la lumière des six priorités et des objectifs retenus lors du dernier plan stratégique (2013-2018), nous attestons que l'organisme a su satisfaire aux exigences et aux attentes établies il y a cinq ans.

3. Orientations générales du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse

Les participantes et les participants à la séance de planification ont révisé les orientations et apporté quelques précisions afin de mieux communiquer ce qu'est le Réseau, ce à quoi il aspire et quels sont les principes qui guident le comportement des membres du CA, des partenaires du Réseau et des membres des communautés.

3.1 Vision

La vision, c'est le « rêve collectif », ce sont les résultats que l'on souhaite atteindre dans 10 à 15 ans. C'est ce que l'on désire devenir comme organisme.

« Les Acadiens et les francophones de la Nouvelle-Écosse s'épanouissent tout en bénéficiant d'un système de santé sécuritaire, harmonisé et respectueux de leurs valeurs culturelles, sociales et linguistiques. »

3.2 Mission

La mission, c'est la « raison d'être », c'est ce que l'organisme représente actuellement et ce qui le distingue des autres. C'est en somme la « personnalité de l'organisme ».

« Le Réseau Santé - Nouvelle-Écosse a pour mission de promouvoir, renforcer et améliorer l'accès aux services de qualité en santé et de mieux-être en français à travers la province. »

3.3 Mandat

Le mandat, c'est encore plus précis. Il s'agit des buts généraux qui sont poursuivis par l'organisation et qui permettent d'atteindre la mission.

⇒ **Se concerter avec les intervenants clés de santé et de mieux-être des niveaux provincial et régional.**

- ⇒ **Répertorier, et assurer la mise à jour, des professionnels, des ressources et des services disponibles en français dans le domaine de la santé et du mieux-être de la province.**
- ⇒ **Sensibiliser la population acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse à demander les services en français et à encourager les partenaires à faire la promotion de l'offre active.**
- ⇒ **Collaborer avec les groupes cibles (jeunes, femmes, aînés, parents et familles) afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière de santé et de mieux-être.**
- ⇒ **Collaborer à la mise en oeuvre de stratégies liées à la formation, au recrutement et à la rétention des professionnels d'expression française de la santé.**
- ⇒ **Assurer la mise en oeuvre de plans d'action du Réseau en tenant compte des besoins prioritaires de santé et du mieux-être à l'échelle régionale et provinciale.**
- ⇒ **Sensibiliser les autorités gouvernementales, y compris la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et l'IWK, aux besoins de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse dans le domaine de la santé et du mieux-être.**
- ⇒ **Agir à titre de porte-parole principal du dossier de la santé et du mieux-être au nom de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.**
- ⇒ **Assurer un lien actif avec la Société Santé en français.**

3.4 Valeurs

Les valeurs, ce sont les principes qui guident et qui accompagnent les intervenants et les intervenantes dans leurs actions et leurs comportements. Elles sont de deux types, soit les valeurs liées au service et à la qualité des soins à la clientèle, et les valeurs internes du Réseau.

Le service et la qualité des soins à la clientèle acadienne et francophone

- ⇒ L'individu est le premier **responsable** de sa santé et de son mieux-être. Le professionnel de la santé est responsable d'appuyer le client dans sa démarche de prise en charge de sa santé et de son mieux-être.
- ⇒ La **communication** dans sa langue maternelle est un élément essentiel d'un service de santé de qualité. La compréhension mutuelle entre le professionnel et le client contribue à la **qualité** et la **sécurité du service**. Le professionnel de la santé qui comprend les expressions linguistiques et culturelles du client est mieux placé pour offrir un service de qualité.

⇒ Les services de santé et de mieux-être sont fondés sur le **respect fondamenta**l de la personne.

⇒ Les Acadiens et les francophones des milieux urbains et ruraux de la Nouvelle-Écosse ont des besoins en santé communs et particuliers. Le système de santé s'appuie sur le principe **d'équité** pour rendre **accessibles** tous les services de santé et de mieux-être qui répondent aux besoins de la communauté.

⇒ Le système de santé est **équitable** quand il répond aux besoins de santé particuliers de tous les groupes cibles de la population.

⇒ Il existe une **diversité** dans la population à desservir.

⇒ La **confidentialité** est respectée en tout temps dans la prestation des services.

Les valeurs internes du Réseau

⇒ Nous collaborons et nous communiquons avec nos partenaires et avec les régions du Réseau dans un profond **respect mutuel**.

⇒ Nous partageons l'information de façon **transparente**.

⇒ Nous visons toujours le **consensus** lors de la prise de décisions.

⇒ Nous exerçons notre pouvoir d'influence de façon **non partisane**.

⇒ Notre **travail d'équipe** permet aux participantes et aux participants de canaliser leurs énergies dans la même direction stratégique.

⇒ Notre **leadership** est **visionnaire et rassembleur**.

⇒ **L'amélioration continue** est fondamentale comme priorité du Réseau.

⇒ La population acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse est traitée de façon **équitable** et est incluse dans les différentes stratégies.

⇒ La langue principale du Réseau Santé est le **français**.

⇒ Le Réseau santé base ses actions sur les **meilleures pratiques** et sur **les données probantes.**

4. Axes prioritaires de développement

Lors de la consultation menée dans le cadre du Forum Santé du mois de juin 2018, les participantes et les participants ont précisé les axes prioritaires de développement. Ces axes prioritaires représentent les besoins des régions et s'inscrivent dans les champs précisés dans le document Parcours Santé 18|23 Passer à l'accès de la Société santé en français (SSF).

⇒ **Services et programmes accessibles en français**

⇒ **Ressources humaines mobilisées**

⇒ **Captation de la variable linguistique**

⇒ **Communauté engagée et outillée**

⇒ **Visibilité et réseautage**

5. Résultats escomptés

À partir des axes prioritaires, nous allons maintenant préciser les résultats qui seront ciblés au cours des années visées par le plan du Réseau Santé - Nouvelle-Écosse. Ces résultats escomptés sont présentés en fonction de stratégies et d'initiatives qui verront à poursuivre le travail afin d'avoir un meilleur accès à des services en français en Nouvelle-Écosse.

5.1 Services et programmes accessibles en français

⇒ Augmentation de la diffusion de la formation « Coup d'œil » dans les programmes d'éducation en santé en français et en anglais ;

⇒ Augmentation de la diffusion de la formation « Coup d'œil » auprès des employés de la Régie ;

⇒ Renforcement de la collaboration avec les institutions de santé afin d'obtenir des services en français ;

⇒ Développement avec les partenaires de l'offre active et proactive dans les services de santé ;

⇒ Accroissement et amélioration de l'affichage et de la promotion de l'offre de services en français dans les établissements de santé (dont les outils « Bonjour-Hello »);

⇒ Appui au développement de programmes portant sur la santé mentale, incluant la dépendance et la toxicomanie ;

⇒ Amélioration de la connaissance des partenaires sur les pratiques et ressources gagnantes pour accroître l'accès aux services de santé en français ;

⇒ Une meilleure connaissance des recherches et des nouveautés liées aux dossiers portés par le Réseau.

⇒ Collaboration et renforcement de partenariats avec les institutions gouvernementales ;

5.2 Ressources humaines mobilisées

⇒ Élaboration d'un plan de travail entre les services de santé, les services d'immigration francophone et les réseaux de santé ;

⇒ Multiplication des efforts pour obtenir la reconnaissance des titres de compétences des immigrants et des nouveaux arrivants dans le domaine de la santé ;

⇒ Mobilisation des décideurs et des professionnels du système de santé quant à l'importance de recruter des professionnels de la santé d'expression française et de s'assurer de bien les outiller ;

⇒ Collaboration pour augmenter l'offre de formations collégiales et universitaires en français.

⇒ Incitation des employées et employés bilingues du système de santé et de mieux-être de faire la promotion des services en français auprès de leurs collègues ;

⇒ Collaboration avec les établissements de santé afin de promouvoir le bénévolat bilingue (bénévoles francophones ou bilingues qui peuvent agir à titre de navigateurs) ;

⇒ Collaboration avec les établissements d'enseignement pour encourager les jeunes à poursuivre des études en français dans le secteur de la santé et du mieux-être ;

⇒ Promotion des bourses existantes dans le secteur de la santé auprès des étudiants francophones ou bilingues ;

⇒ Amélioration des ressources et appui aux employées et employés dans le système de santé avec des outils (apps, Youtube, etc.) ;

⇒ Accroissement de l'offre de programmes et de services de formation linguistique sur des thèmes liés à la santé pour les intervenants anglophones.

5.3 Captation de la variable linguistique

⇒ Sensibilisation du gouvernement provincial à l'importance de l'intégration de la variable linguistique à la carte santé ;

⇒ Promotion des services et des mécanismes en place pour le dépôt de plaintes sur l'accès en français aux services de santé (Ombudsman, Régie…);

⇒ Appui et mise en œuvre d'une campagne d'identification et de valorisation des professionnels de la santé pouvant communiquer en français.

5.4 Communauté engagée et outillée

⇒ Des communautés francophones et acadiennes outillées et mobilisées afin de promouvoir la concertation des organismes et de la population autour des services de santé en français ;

⇒ Une meilleure concertation entre le système de santé et de mieux-être et la communauté acadienne et francophone ;

⇒ Des communautés acadiennes et francophones informées et utilisatrices de l'importance des services en français et de leur existence ;

⇒ Accompagnement des régions pour assurer l'information et/ou la mise sur pied de services et de soins de santé en français.

⇒ Des communautés acadiennes et francophones informées et utilisatrices des outils et des ressources à leur disposition pour accéder à des services de soins de santé en français (dont le répertoire des services de santé en français et des professionnels bilingues en santé).

5.5 Visibilité et réseautage

⇒ Le Réseau Santé - Nouvelle-Écosse est connu des ordres professionnels du milieu de la santé et des liens sont noués.

⇒ De nouveaux liens sont noués avec des organisations néo-écossaisses anglophones stratégiques dans le milieu de la santé (institut de formation, fondations, organismes à but non lucratif…)

6. Conclusion

Une fois le plan stratégique adopté par le conseil d'administration du Réseau Santé – Nouvelle-Écosse, le consultant collaborera avec la direction générale afin de préparer le plan opérationnel ou le plan de mise en oeuvre. Ce dernier servira à traduire les axes de développement et les résultats escomptés en activités et initiatives tout en présentant un cadre d'évaluation et de suivi.