

# Plan de communication de l'organisme

Avril 2011 – mars 2012



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érié St. Clair

# Table des matières

|                                                                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Contexte</b>                                                                                                                                  | <b>3</b>  |
| Nos rôles et responsabilités                                                                                                                     | 3         |
| Notre vision                                                                                                                                     | 3         |
| <b>Nos priorités</b>                                                                                                                             | <b>4</b>  |
| Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement | 4         |
| Accès aux soins                                                                                                                                  | 4         |
| Projets à l'échelle des RLIS                                                                                                                     | 4         |
| Plan d'activités annuel 2010-2011                                                                                                                | 5         |
| <b>Intervenants</b>                                                                                                                              | <b>5</b>  |
| Externes                                                                                                                                         | 5         |
| Internes                                                                                                                                         | 6         |
| Directs                                                                                                                                          | 6         |
| Communautés cibles                                                                                                                               | 6         |
| <b>Plan de communication de l'organisme</b>                                                                                                      | <b>7</b>  |
| Principes                                                                                                                                        | 7         |
| Stratégie de communication                                                                                                                       | 7         |
| Buts :                                                                                                                                           | 8         |
| Tactiques et outils de communication                                                                                                             | 9         |
| Communications – rôles et responsabilités                                                                                                        | 10        |
| Messages clés provinciaux                                                                                                                        | 12        |
| <b>Annexes</b>                                                                                                                                   | <b>14</b> |

# Contexte

Les 14 RLISS de l'Ontario constituent un élément fondamental du plan mis en œuvre par le gouvernement pour bâtir un système de santé plus solide en Ontario et faciliter la prise de décisions à l'échelle locale. Les RLISS sont régis par la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* (la Loi) qui a pour but d'améliorer la santé de la population ontarienne grâce à un meilleur accès à des services de santé de haute qualité, à la coordination des soins de santé au sein des systèmes de santé locaux et à l'échelle de la province et à une gestion efficace et efficiente du système de santé local par les réseaux locaux d'intégration des services de santé.

La participation et la mobilisation communautaire sont un des fondements qui sous-tendent la création des RLISS. Cette responsabilité est une valeur fondamentale du RLISS d'Érié St-Clair et elle est énoncée dans la Loi (annexe A). Le RLISS d'Érié St-Clair est chargé d'engager les fournisseurs de services de santé, les usagers, les bénévoles et le public dans les décisions qui affectent les services de santé dans leur collectivité.

La communication est un aspect clé et un catalyseur de la participation communautaire éclairée. Processus continu, elle crée un contexte et une compréhension du système de santé et du rôle des RLISS dans la planification, le financement et la coordination des services locaux. Elle est également limitée dans le temps et spécifique, en ce qu'elle appuie les objectifs des projets et facilite les échanges et le dialogue avec les divers intervenants du RLISS.

## Nos rôles et responsabilités

Le RLISS d'Érié St-Clair est un organisme de la Couronne établi par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et il est chargé de planifier, d'intégrer et de financer près de 85 fournisseurs de services de santé (FSS), notamment les hôpitaux, maisons de soins de longue durée, organismes de santé mentale et de toxicomanie, organismes de services de soutien communautaire, centres de santé communautaire et le Centre d'accès aux soins communautaires d'Erie St. Clair.

Le RLISS d'Érié St-Clair sert les régions de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex qui comptent plus de 650 000 habitants et 85 FSS. Il administre également un budget annuel d'environ 1 milliard de dollars.

## Notre vision

Un système de soins de santé qui aide les gens à préserver leur santé, leur fournit de bons soins lorsqu'ils sont malades et dont la pérennité est assurée pour leurs enfants et leurs petits-enfants.

# Nos priorités

En 2011-2012, le RLISS d'Érié St-Clair travaillera à plusieurs initiatives et projets prioritaires, notamment ceux qui sont énoncés dans notre Plan de services de santé intégrés, la stratégie provinciale Accès aux soins et notre Plan d'activités annuel 2010-2011.

## **Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement**

- Meilleurs résultats pour les autres niveaux de soins
- Meilleurs résultats pour les services des urgences
- Meilleurs résultats pour la gestion du diabète (gestion des maladies chroniques)
- Meilleurs résultats pour la santé mentale et la lutte contre la toxicomanie
- Meilleurs résultats pour les soins de réadaptation et les interventions

## **Accès aux soins**

Une stratégie provinciale concertée appelée « Accès aux soins » sera mise d'avant conjointement par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le RLISS d'Érié St-Clair. Elle est axée sur les objectifs suivants :

- Rehausser le profil et démontrer l'importance des RLISS au niveau provincial.
- Créer une campagne de communication qui souligne les initiatives des RLISS et met en valeur leur importance en Ontario.
- Centrer la campagne sur « Accès aux soins » qui souligne le recours aux médecins et aux infirmières praticiennes.

## **Projets à l'échelle des RLISS**

En tout, huit projets à l'échelle des RLISS composent la stratégie Accès aux soins et la planification de la communication est axée sur des projets sélectionnés, notamment :

- Chez soi avant tout
- Rôle élargi du CASC
- Prévention des chutes
- Évaluation des hôpitaux sensibles aux besoins des aînés
- Accès aux soins (stratégie de communication)
- Communautés en santé. Aînés en santé.

## Plan d'activités annuel 2010-2011

Le Plan d'activités annuel 2010-2011 a cerné les onze priorités suivantes :

1. Dessaisissements de niveau II et de niveau III en santé mentale
2. Examen du système de réadaptation
3. Développement et amélioration des équipes de soins subaigus (soins palliatifs et soins pour troubles médicaux chroniques)
4. Investissement dans des lits de SLD
5. Élaboration et intégration de centres de santé communautaire locaux (CSC)
6. Intégration des associations canadiennes pour la santé mentale (ACSM) locales
7. Intégration continue des services hospitaliers
8. Améliorations aux soins primaires – y compris au traitement du diabète
9. Examen des services cliniques
10. Minimisation de l'impact communautaire sur les services en coordonnant les services hospitaliers avec les fournisseurs communautaires
11. Concordance stratégique de démarches qui amélioreront les résultats pour la santé parmi les communautés francophone et autochtone

## Intervenants

Il y a une variété d'auditoires pour n'importe quelle communication ou activité de participation communautaire. Les outils de gestion de projet du RLISS d'Érié St-Clair et les Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire de la province fournissent au personnel du RLISS des procédures d'identification et de priorisation des auditoires pour des projets individuels et précisent le mode de mobilisation de chaque auditoire.

Auditoires que le RLISS d'Érié St-Clair considérera dans ses communications :

### Externes

**Public :** Patients/clients, soignants et résidents des collectivités de la région du RLISS, organismes autres que ceux du secteur de la santé, y compris clubs philanthropiques, groupes communautaires, employeurs, syndicats et groupes d'intervenants; résidents de l'Ontario

**Fournisseurs de services de santé :** Fournisseurs de services de santé financés par le RLISS, y compris leur conseil d'administration, la direction et le personnel de première ligne

**Médecins et professionnels paramédicaux :** Médecins de famille, spécialistes, infirmières, infirmières praticiennes, pharmaciens, physiothérapeutes et autres membres des professions réglementées

**Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires :** Députés provinciaux et les membres de leur personnel, conseils municipaux et cadres d'administration, députés et leur personnel, chefs autochtones et conseils de bande et autres dirigeants communautaires

**Groupes d'intervenants en santé non financés par le RLISS** : Santé publique, Réseau régional de contrôle des infections (RRCI), associations provinciales, organismes sans but lucratif, etc.

**Populations prioritaires (*selon la loi*)** : communautés francophone et autochtone

**Médias** : médias et leurs représentants couvrant les nouvelles en santé dans la région du RLISS

## Internes

**Conseil d'administration et personnel du RLISS d'Érie St-Clair** : Conseil d'administration, comités du conseil, membres du personnel, responsables régionaux, personnel affilié (p. ex., représentant de ProfessionsSantéOntario)

## Directs

**Comités** : Équipes de planification, réseaux consultatifs, comités consultatifs, conseil de direction, groupes de travail et groupes de référence (annexe B)

**RLISS provinciaux** : 14 RLISS provinciaux et Partenariat des RLISS

**Ministère de la Santé et des Soins de longue durée** : Direction de la liaison avec les RLISS, bureau de la ministre et autres directions ministérielles

## Communautés cibles

Les activités de communication et de participation communautaire ont des répercussions sur un grand nombre de populations et de secteurs au sein du RLISS durant l'année, mais en 2011-2012 celui-ci octroiera ses ressources principalement à la participation des populations suivantes et envisagera d'autres possibilités de participation sous réserve de la disponibilité des ressources et des besoins propres aux projets. Les populations cibles suivantes ont été identifiées d'après les obligations énoncées dans la Loi, les projets prioritaires et les communautés d'intérêt/de pratique essentielles à l'atteinte des objectifs de planification.

- Communauté autochtone
- Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires
- Communauté francophone
- Grand public
- Fournisseurs de services de santé
- Médecins
- Aînés

# Plan de communication de l'organisme

## Principes

Le RLISS d'Érié St-Clair respectera son engagement à appliquer les principes de communication suivants, guidé par les valeurs de la transparence, de la responsabilisation et de l'accessibilité :

- Les communications reflètent la vision du RLISS d'Érié St-Clair et sont axées sur les gens.
- Le personnel des communications est redevable au directeur général du RLISS d'Érié St-Clair et peut recevoir des directives du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Les communications mettent en valeur l'objectif et l'importance du RLISS en tant que membre du groupe des 14 RLISS provinciaux et dans le cadre de sa collaboration avec les fournisseurs de services de santé et les partenaires locaux.
- Le matériel de communication est fourni dans les deux langues officielles.
- Le LHIN s'attache à appliquer les meilleures pratiques en matière de relations publiques et de communication.
- Le personnel du RLISS, le conseil d'administration et les fournisseurs de services de santé concernés sont informés des importantes annonces en premier.
- Des plans de communication sont élaborés pour toutes les importantes initiatives, décisions et questions, constituent un élément des plans de gestion des projets et renferment des critères de mesure et d'évaluation.
- Les communications appuient les objectifs du Plan de participation communautaire annuel (annexe C).
- Les communications suivent l'*Ontario Public Service Correspondence Style Guide*, les lignes directrices sur l'identité visuelle du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le *Canadian Press Stylebook*

## Stratégie de communication

### Énoncé de la stratégie :

Proactive, informative, axée sur les gens

### Orientation stratégique :

La communication proactive sera le mode prioritaire de prestation des communications et des plans de participation communautaire du RLISS. Les communications informatives focaliseront le message « Accès aux soins », les énoncés de valeur du RLISS et les initiatives et réussites locales. Les communications axées sur les gens mettront en valeur les expériences des

patients/usagers, seront rédigées avec clarté et pertinence et seront fournies dans les deux langues officielles.

### Objectifs stratégiques :

#### Primaire – Renforcer l'accès aux services de santé

On améliorera l'accès aux services de santé en préparant des communications éducatives et intéressantes qui facilitent les déplacements au sein du système de santé et favorisent une meilleure compréhension des services de santé locaux.

#### Secondaire – Promouvoir l'importance des RLISS

On soulignera l'importance des RLISS grâce à une communication proactive qui mettra en valeur les investissements et les réussites qui améliorent les résultats pour la santé des résidents locaux.

### Buts :

1. Produire des stratégies de communication **proactives** et des documents qui appuient les projets des RLISS et de la province; les plans de projets du RLISS d'Érie St-Clair; et autres importantes initiatives.

*Par exemple – assemblée générale annuelle, calendrier médiatique, Info minute RLISS, communiqués de presse, événements médiatiques, plans de communication et matériel de marketing*

2. Créer des communications axées sur les gens qui utilisent un langage courant, démontrent la pertinence pour l'auditoire et soulignent les expériences et témoignages des patients/usagers.

*Par exemple – communiqués de presse, affichages dans les médias sociaux, Info minute RLISS*

3. Renforcer les conversations communautaires, avec et entre les intervenants, à l'aide d'un dialogue éclairé.

*Par exemple – campagne « participez à la discussion », affichages améliorés sur Facebook, présentations et activités communautaires, processus « compliments et préoccupations » du RLISS, commentaires en ligne, microphone ouvert*

4. S'associer aux FSS/intervenants dans le cadre d'initiatives de communication pour présenter un point de vue systémique, optimiser l'utilisation des ressources et partager de l'information avec des auditoires réguliers.

*Par exemple – annonces de financement conjointes, lignes directrices sur la participation communautaire pour l'ensemble des RLISS, Accès soins*

## Tactiques et outils de communication

Le RLISS d'Érié St-Clair a recours à divers tactiques et outils intégrés de communication pour informer et mobiliser ses intervenants. Ces outils et tactiques figurent dans le Plan tactique de communication et de participation communautaire.

On insistera sur l'utilité du site Web du RLISS d'Érié St. Clair en tant que ressource exhaustive et interactive pour l'obtention de renseignements additionnels.

Les outils de communication comprennent, mais non de façon limitative :

- Communiqués de presse
- Conférences médiatiques
- Communiqués d'intérêt public
- Lettres au rédacteur en chef
- Comités de rédaction
- Campagnes par courriel
- Titres d'appel/signatures de courriel
- Alertes sur le Web (par le truchement du site Web du RLISS d'Érié St-Clair)
- Site Web
- Coopération en ligne
- Médias sociaux (Facebook, Twitter, YouTube)
- Vidéo/baladiffusion
- Blogue vidéo
- Publications de tierces parties (p. ex., bulletins des fournisseurs de services de santé)
- Présentations/réunions publiques
- Vidéos et téléconférences/séminaires Web
- Rapport annuel
- Publications (p. ex., brochures, rapports, etc.)
- Réunions du conseil
- Faits saillants des réunions du conseil
- Trousses des réunions du conseil en ligne
- Activités de participation communautaire
- Publipostage direct
- Publicité

## Communications – rôles et responsabilités

Lors de la diffusion des communications au nom du RLISS d'Érié St-Clair, les rôles et responsabilités suivants orienteront toutes les communications.

### Conseil d'administration du RLISS d'Érié St-Clair

#### *Rôle du président*

- Être le porte-parole officiel du conseil d'administration du RLISS sur les questions de gouvernance.
- Transmettre l'approbation du conseil concernant les communications et les questions de gouvernance du conseil.
- Favoriser la communication avec les députés locaux, les politiciens municipaux/régionaux et les députés et leur sensibilisation au système de santé local.
- Rencontrer la ministre de la Santé et des Soins de longue durée au nom du RLISS.
- Rencontrer les autres présidents du conseil des RLISS et les présidents du conseil des FSS.
- Communiquer avec les résidents du RLISS.

#### *Rôle du conseil d'administration*

- Être l'ambassadeur et le champion du RLISS.
- Rencontrer les intervenants et interagir avec eux, le cas échéant.
- Rencontrer les membres du public et interagir avec eux dans leurs collectivités.
- Accomplir toute autre fonction déléguée par le président.

#### *Lignes directrices en matière de communication à l'intention du conseil*

Les règlements administratifs du conseil et les motions officielles adoptées par celui-ci guident les communications liées aux affaires officielles du conseil. Les avis publics des réunions du conseil et les documents à l'appui sont régis par la motion « Dissemination of Board Meeting Materials » adoptée le 22 juin 2010 prévoyant ce qui suit :

**Ordre du jour des réunions ouvertes du conseil** – sera affiché sur le site Web du RLISS cinq jours avant la réunion.

**Documents des réunions ouvertes du conseil (« trousse »)** – seront affichés sur l'écran et distribués aux personnes présentes (à l'exception des notes de breffage du conseil).

**Documents des réunions ouvertes du conseil (« trousse »)** – seront affichés sur le site Web du RLISS dans un délai de deux jours à compter de la réunion (à l'exception des notes de breffage du conseil).

**Procès-verbal des réunions du conseil et des comités** – sera affiché sur le site Web du RLISS dans un délai de deux jours à compter de l'approbation du conseil.

**Points saillants des réunions du conseil** – seront distribués dans un délai d'un jour à compter de la réunion du conseil.

Les documents publics sont tous les documents présentés à la réunion ouverte du conseil, à l'exception des notes de breffage du conseil.

## **Personnel du RLISS d'Érie St-Clair**

### ***Rôle du directeur général***

- Être le porte-parole officiel du RLISS d'Érie St-Clair sur les questions opérationnelles.
- Appuyer le président du conseil dans le cadre de la communication avec les députés locaux, les politiciens municipaux/régionaux et les députés et de leur sensibilisation au système de santé.
- Rencontrer le bureau de la ministre de la Santé et des Soins de longue durée et diverses directions du ministère.
- Rencontrer les autres directeurs généraux des RLISS ainsi que les chefs de la direction et les directeurs généraux des FSS.
- Rencontrer les dirigeants communautaires et autochtones.

### ***Rôle du personnel des communications***

- Interagir avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Rencontrer les bureaux des électeurs, le personnel des représentants élus, les FSS et le public.
- Nouer des relations avec les médias.
- Élaborer des plans de communication.
- Rédiger des messages clés comprenant des évaluations positives de la situation locale et des faits.
- Créer la plateforme pour les communications.
- Préparer le porte-parole.
- Surveiller la question et le dialogue.

### ***Lignes directrices en matière de communication à l'intention du personnel***

Les exigences énoncées dans les ententes de responsabilisation MSSLD-RLISS, les politiques communiquées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le Plan de communication de l'organisme guident les communications liées aux questions opérationnelles.

En particulier, toutes les communications publiques (p. ex., communiqués de presse) doivent respecter les protocoles suivants :

**Protocole visant le préavis de cinq jours** – Un préavis minimum de cinq jours doit être envoyé au ministère de la Santé et des Soins de longue durée dans le cas des communications publiques. L'ébauche finale des documents doit être soumise avant ou dans le délai de cinq jours de préavis (au minimum). Les communications publiques diffusées par les RLISS sont inscrites au calendrier de la Direction des communications et de l'information du ministère.

**Protocole visant la gestion des questions** – Les questions d'importance publique provenant du RLIS ou d'un fournisseur de services de santé financé sont communiquées au ministère de la Santé et des Soins de longue durée en temps opportun (p. ex., le même jour). Il s'agit, notamment, des activités sentinelles, des questions pouvant susciter un reportage médiatique ou des préoccupations au sein de la collectivité (annexe D).

**Porte-parole disponible** – Un porte-parole auprès des médias est confirmé et disponible pour une période précise après la diffusion de communications aux médias.

**Experts en contenu** – Les communications du RLIS sont étayées par des experts en contenu identifiés. Ce sont, notamment, les responsables de projet internes, fournisseurs de services de santé, professionnels de la santé (médecins, personnel paramédical), etc.

**Identification des ébauches des documents** – Le terme ébauche figurera sur tous les documents jusqu'à réception de l'approbation.

**Processus de révision et de correction d'épreuves** – Toutes les communications sont soumises à un processus de révision et de correction d'épreuves en deux étapes.

Révision du contenu : Réviser le contenu des ébauches finales des documents avec l'aide d'un expert en contenu identifié.

Correction d'épreuves : Après la révision du contenu, examiner les ébauches finales des documents pour déceler les fautes d'orthographe et les fautes grammaticales. La correction d'épreuves doit être effectuée deux fois par des employés formés en correction d'épreuves.

## Messages clés provinciaux

### Accès aux soins

1. Grâce aux RLIS, pour la première fois les fournisseurs du système de santé local travaillent ensemble pour améliorer l'accès à des soins de qualité pour les résidents de l'Ontario.
2. Grâce aux RLIS, pour la première fois les besoins de santé des gens de votre collectivité sont cernés, ordonnancés et traités selon un système vraiment intégré.
  - Les résidents reçoivent les bons soins, au moment approprié, à l'endroit voulu et à un coût convenable.
  - Les hôpitaux et les partenaires communautaires travaillent ensemble pour réduire les temps d'attente dans les services des urgences et améliorer l'accès aux soins.
3. Grâce aux RLIS, pour la première fois les décisions sont prises à l'échelle locale pour répondre aux besoins de santé locaux.
  - Chaque coin de cette vaste province a des besoins de santé différents. La meilleure façon de les satisfaire est de prendre les décisions à l'échelle locale.
  - En parlant aux fournisseurs de services de santé locaux et aux résidents des collectivités et en les écoutant, les RLIS cernent et réalisent des projets locaux.

- Les décisions concernant le système de santé sont focalisées sur la qualité et reposent sur une compréhension des besoins différents et uniques de chaque collectivité.
4. Grâce aux RLIS, pour la première fois les fournisseurs de services de santé, notamment hôpitaux, maisons de soins de longue durée et organismes communautaires, sont tenus responsables des dollars de recettes fiscales qu'ils reçoivent.

#### **Messages concernant des projets précis**

On élabore des messages clés et des plans de communication pour les projets du RLIS d'Érie St-Clair.

On trouvera un exemple à l'annexe G, qui souligne le déploiement des lignes directrices et trousse sur la participation communautaire des RLIS.

# Annexes

## Annexe A

Article 16 de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*

## Annexe B

Équipes de planification et réseaux consultatifs

## Annexe C

Plan de participation communautaire annuel 2011–2012

## Annexe D

Politique relative aux compliments et aux préoccupations

## Annexe E

Cadre de participation du conseil

## Annexe F

Plan de communication – lignes directrices sur la participation communautaire



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Erie St. Clair

## Annexe A

# Article 16 de la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local*

### Engagement de la collectivité

[16. \(1\)](#) Les réseaux locaux d'intégration des services de santé engagent de façon soutenue la collectivité des diverses personnes et entités qui œuvrent au sein du système de santé local au sujet du système, notamment le plan de services de santé intégrés, et lors de l'établissement des priorités. 2006, chap. 4, par. 16 (1).

### Définition

[\(2\)](#) La définition qui suit s'applique au présent article.

«collectivité» Relativement à un réseau local d'intégration des services de santé qui engage la collectivité, s'entend des personnes et entités suivantes :

- a) les malades et autres personnes de la zone géographique que sert le réseau;
- b) les fournisseurs de services de santé et toute autre personne ou entité qui fournit des services au sein du système de santé local ou pour lui;
- c) les employés qui œuvrent au sein du système de santé local. 2006, chap. 4, par. 16 (2).

### Méthodes d'engagement

[\(3\)](#) Les méthodes utilisées pour engager la collectivité comme le prévoit le paragraphe (1) peuvent comprendre la tenue de réunions communautaires ou de réunions de groupes de discussion, ou encore la création de comités consultatifs. 2006, chap. 4, par. 16 (3).

### Fonctions

[\(4\)](#) Lorsqu'il engage la collectivité comme le prévoit le paragraphe (1), le réseau local d'intégration des services de santé engage :

- a) d'une part, l'entité de planification des services de santé aux Autochtones et aux Premières nations de la zone géographique du réseau qui est prescrite;
- b) d'autre part, l'entité de planification des services de santé en français de la zone géographique du réseau qui est prescrite. 2006, chap. 4, par. 16 (4).

### Comité consultatif de professionnels de la santé

[\(5\)](#) Chaque réseau local d'intégration des services de santé crée un comité consultatif de professionnels de la santé composé des personnes qu'il nomme parmi les membres des professions de la santé réglementées qu'il indique ou qui sont prescrites. 2006, chap. 4, par. 16 (5).

**Engagement de la part des fournisseurs de services de santé**

[\(6\)](#) Chaque fournisseur de services de santé engage la collectivité des diverses personnes et entités de sa région lorsqu'il élabore des plans et établit des priorités en ce qui concerne la prestation des services de santé. 2006, chap. 4, par. 16 (6).

## **Annexe B**

# **Équipes de planification du RLISS d'Érie St-Clair**

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif sur Vieillir chez soi

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau régional sur les ANS

RLISS d'Érie St-Clair - Équipe de direction sur la prévention et la gestion des maladies chroniques

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif régional sur le diabète

RLISS d'Érie St-Clair - Membres du réseau consultatif sur les SU et la médecine

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif sur le terme de la vie

RLISS d'Érie St-Clair - Soins de longue durée – Réseau sur les services de soutien communautaire

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif sur la santé mentale et la lutte contre les dépendances

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif sur la réadaptation

RLISS d'Érie St-Clair - Réseau consultatif sur les services chirurgicaux

RLISS d'Érie St-Clair – Comités consultatifs des professionnels de la santé

RLISS d'Érie St-Clair – Groupe de travail sur les soins primaires

RLISS d'Érie St-Clair – Groupe de référence de l'HCEE

# Plan de participation communautaire annuel

2011-2012



Ontario

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érie St. Clair

# Table des matières

|                                                                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction</b>                                                                                                                              | <b>4</b>  |
| <b>Aperçu du contexte</b>                                                                                                                        | <b>4</b>  |
| Nos rôles et responsabilités                                                                                                                     | 5         |
| Vision du RLISS d'Érié St-Clair                                                                                                                  | 5         |
| Objectifs stratégiques du RLISS d'Érié St-Clair                                                                                                  | 5         |
| Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement | 5         |
| Efforts et activités de participation axés sur le renforcement de la capacité :                                                                  | 6         |
| <b>Communautés cibles</b>                                                                                                                        | <b>6</b>  |
| Communauté autochtone                                                                                                                            | 6         |
| Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires                                                                                     | 7         |
| Communauté francophone                                                                                                                           | 7         |
| Public                                                                                                                                           | 7         |
| Fournisseurs de services de santé                                                                                                                | 8         |
| Mobilisation des médecins                                                                                                                        | 8         |
| Aînés                                                                                                                                            | 9         |
| <b>Renseignements sur les activités de participation</b>                                                                                         | <b>9</b>  |
| <b>Commentaires et rétroaction</b>                                                                                                               | <b>10</b> |
| <b>Évaluation du Plan de participation communautaire annuel 2011–2012</b>                                                                        | <b>10</b> |
| Comment les résultats des activités de participation cernées dans ce plan seront-ils communiqués?                                                | 10        |
| Avis de consultations publiques et de séances d'information                                                                                      | 10        |
| <b>Conclusion</b>                                                                                                                                | <b>11</b> |



# Introduction

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) sont tenus de publier un plan de participation communautaire et de le mettre à jour annuellement. Le plan vise à présenter à la collectivité du RLISS un aperçu des activités qui sont prévues pour l'exercice financier.

Ce plan annuel ciblera les communautés du RLISS d'Érie St-Clair au sein desquelles on nouera relations propices à la réalisation de la vision du RLISS et à l'avancement des cinq priorités cernées dans le Plan de services de santé intégrés (PSSI) 2010-2013, l'entente sur le rendement MSSLD-RLISS et le Plan d'activités annuel (PAA) 2011-2012.

Ce plan vise des communautés particulières, mais le RLISS d'Érie St-Clair continuera de favoriser les occasions de participation communautaire – pas encore identifiées – qui se présenteront en 2011-2012.

Le présent document ne se veut pas un plan de participation communautaire exhaustif et détaillé pour les activités axées sur des projets particuliers. Les activités de participation communautaire liées à des projets individuels seront cernées dans les plans propres aux projets élaborés en cours d'année et au moment propice.

## Aperçu du contexte

Les 14 RLISS de l'Ontario constituent un élément fondamental du plan mis en œuvre par le gouvernement pour bâtir un système de santé plus solide en Ontario et faciliter la prise de décisions à l'échelle locale. Les RLISS sont régis par la *Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local* (la Loi) qui a pour but d'améliorer la santé de la population ontarienne grâce à un meilleur accès à des services de santé de haute qualité, à la coordination des soins de santé au sein des systèmes de santé locaux et à l'échelle de la province et à une gestion efficace et efficiente du système de santé local par les réseaux locaux d'intégration des services de santé.

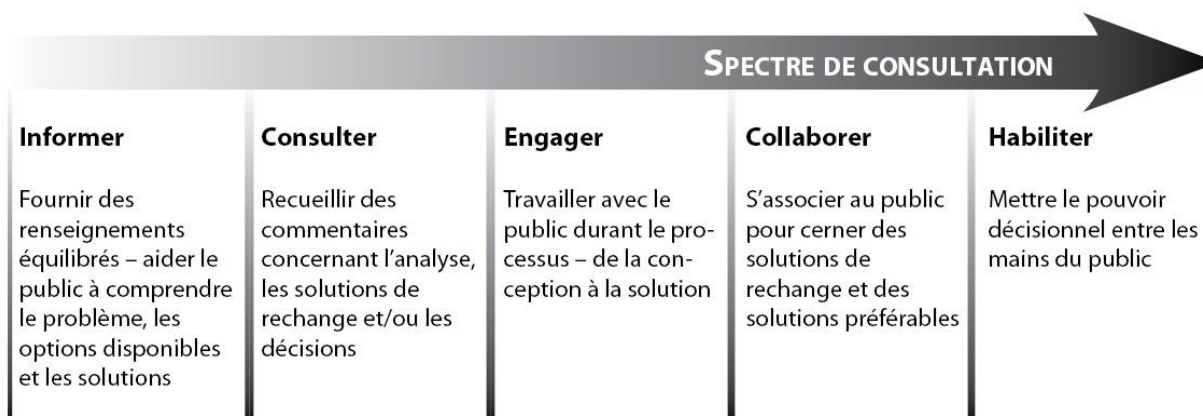
La participation communautaire s'entend des méthodes que les RLISS et les fournisseurs de services de santé utilisent pour interagir, communiquer et échanger de l'information avec les intervenants. Les communications s'entendent de l'éventail plus vaste d'activités utilisé pour informer les intervenants des activités et actions du RLISS.

Les nouvelles Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire sont un document de base qui guide l'élaboration du Plan de participation communautaire annuel. Les ressources serviront à la planification de toutes les activités de participation communautaire.

La participation et la mobilisation communautaire sont un des fondements qui sous-tendent la création des RLISS. Cette responsabilité est une valeur fondamentale du RLISS d'Érie St-Clair et elle est énoncée dans la Loi. Le RLISS est chargé d'engager les fournisseurs de services de santé, les usagers, les bénévoles et le public dans les décisions qui affectent les services de santé dans leur collectivité. Pour ce faire, nous utilisons différents moyens et tentons de mobiliser la collectivité afin d'informer, d'éduquer et de consulter les intervenants, de les habiliter et de solliciter leur participation aux processus de planification et de prise de décisions concernant les soins et les services de santé, le tout en vue d'améliorer le système de santé.

Les activités de participation communautaire peuvent être continues ou faire l'objet d'un seul projet, et peuvent viser des intervenants à l'externe ou à l'interne.

Le diagramme suivant illustre le spectre d'activités de participation communautaire utilisé à des fins de planification par le RLISS d'Érie St-Clair pour déterminer le mode de participation le plus approprié.



## Nos rôles et responsabilités

Le RLISS d'Érie St-Clair est un organisme de la Couronne chargé de planifier, intégrer et financer près de 85 fournisseurs de services de santé (FSS), notamment les hôpitaux, maisons de soins de longue durée, organismes de santé mentale et de toxicomanie, organismes de services de soutien communautaire, centres de santé communautaire et le Centre d'accès aux soins communautaires d'Erie St. Clair.

Le RLISS d'Érie St-Clair sert les régions de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex qui comptent plus de 650 000 habitants et 85 FSS. Il administre un budget annuel d'environ 1 milliard de dollars.

## Vision du RLISS d'Érie St-Clair

**Vision :** Un système de soins de santé qui aide les gens à préserver leur santé, leur fournit de bons soins lorsqu'ils sont malades et dont la pérennité est assurée pour leurs enfants et leurs petits-enfants.

## Objectifs stratégiques du RLISS d'Érie St-Clair

**Orientations stratégiques du Plan de services de santé intégrés 2010-2013 – Emprunter la bonne voie pour naviguer dans un contexte de changement**

- Meilleurs résultats pour les autres niveaux de soins
- Meilleurs résultats pour les services des urgences
- Meilleurs résultats pour la gestion du diabète (gestion des maladies chroniques)
- Meilleurs résultats pour la santé mentale et la lutte contre la toxicomanie
- Meilleurs résultats pour les soins de réadaptation et les interventions

## Efforts et activités de participation axés sur le renforcement de la capacité :

La participation communautaire prend plusieurs formes et se répète durant l'année d'une manière générale et dans le cadre de projets particuliers. Voici un échantillon des activités de participation communautaire qui seront entreprises par le RLISS en 2011-2012 :

- Rencontres sur les autres niveaux de soins axées sur les commentaires des aînés et des soignants
- Interaction continue avec le Comité consultatif des professionnels de la santé du RLISS
- Poursuite des initiatives pour les aînés du réseau consultatif, notamment Chez soi avant tout, la prévention des chutes, Vieillir chez soi et un guide des services pour aînés
- Poursuite de la promotion de ProfessionsSantéOntario
- Mise sur pied d'un réseau consultatif des citoyens qui servira de mécanisme formel pour les commentaires du public
- Création de partenariats entre les fournisseurs de services de santé du RLISS pour renforcer les efforts concertés en matière de participation communautaire
- Élaboration des Lignes directrices sur la participation communautaire des RLISS
- Processus en ligne *Compliments et préoccupations* amélioré
- Participation communautaire accrue aux réunions du conseil grâce au processus de délégués à la formation et au microphone ouvert
- Participation à la discussion - Facebook, un moyen d'accroître le dialogue avec et au sein de la collectivité
- Utilisation du bureau des conférenciers du RLISS pour rejoindre la collectivité.

## Communautés cibles

Les activités de communication et de participation communautaire touchent un grand nombre de populations et de secteurs au sein du RLISS durant l'année, mais en 2011-2012 celui-ci octroiera ses ressources principalement à la participation des populations suivantes et envisagera d'autres possibilités de participation sous réserve de la disponibilité des ressources et des besoins propres aux projets. Les populations cibles suivantes ont été identifiées d'après les obligations énoncées dans la Loi, les projets prioritaires et les communautés d'intérêt/de pratique essentielles à l'atteinte des objectifs de planification.

- Communauté autochtone
- Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires
- Communauté francophone
- Grand public
- Fournisseurs de services de santé
- Médecins
- Aînés

### Communauté autochtone

La population autochtone du RLISS d'Érie St-Clair représente environ 2,4 % de notre population locale et elle habite dans les régions urbaines et dans les réserves. L'Entité de planification des services de santé aux Autochtones travaille en partenariat avec le personnel du RLISS pour cerner et mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer les résultats pour la santé des

**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érie St. Clair

Autochtones et des Premières nations, particulièrement en ce qui a trait au diabète, à la santé mentale et à la toxicomanie.

*Objectif pour 2011-2012 : embaucher un conseiller autochtone qui travaillera avec l'Entité de planification autochtone et les dirigeants autochtones locaux pour planifier des activités de participation. Le financement de la participation autochtone est dépensé en consultation avec l'Entité de planification autochtone du RLISS et est octroyé à des projets qui, d'après les deux parties, dégageront des résultats valables.*

## Représentants élus, dirigeants autochtones et communautaires

La participation des représentants élus locaux (fédéraux, provinciaux, municipaux) et des dirigeants autochtones et communautaires à l'éventail de rencontres communautaires a toujours figuré parmi les priorités du RLISS à l'égard de la participation communautaire. En mobilisant les décideurs et les dirigeants communautaires, le RLISS peut les éduquer et solliciter des commentaires qui étayeront les processus de planification et de prise de décision. Chaque année, le RLISS élabore une stratégie exhaustive pour les *dirigeants gouvernementaux, autochtones et communautaires* qui énonce des initiatives précises et des objectifs communs.

*Objectif pour 2011-2012 : organiser un plus grand nombre de rencontres communautaires avec les représentants élus (fédéraux, provinciaux, municipaux) et les dirigeants autochtones et communautaires.*

## Communauté francophone

Le 15 décembre 2010, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a nommé l'entité de planification francophone des RLISS d'Érie St-Clair et du Sud-Ouest. Ce nouvel organisme, appelé Entité de planification des services en français Érie St. Clair/Sud-Ouest (Erie St. Clair/South West Planning Entity), est constitué en organisme sans but lucratif et son conseil d'administration est composé de résidents de chacun des RLISS. En outre, le coordonnateur des services en français du RLISS contribuera à cerner les initiatives de planification des services de santé qui exigent la participation de la population francophone.

*Objectif pour 2011-2012 : le RLISS travaillera étroitement avec l'entité de planification pour établir une relation de travail, y compris les rôles et responsabilités, relativement à la mobilisation de la communauté francophone. Le RLISS comptera sur l'expertise de l'entité pour explorer et élargir les possibilités de participation francophone.*

## Public

Afin de tenir ses collectivités informées, le RLISS d'Érie St-Clair utilisera son site Web ([www.eriestclairhin.on.ca](http://www.eriestclairhin.on.ca)) pour afficher les nouvelles et les renseignements susceptibles de les intéresser et solliciter des commentaires ou des préoccupations. Il continue d'utiliser les médias sociaux (Facebook, YouTube, Twitter) pour dialoguer avec les communautés en ligne et se fait un plaisir de parler à des groupes communautaires ou d'assister à des événements spéciaux. Les groupes qui souhaitent solliciter la participation d'un conférencier du RLISS peuvent

envoyer leurs demandes (conférences ou événements) en cliquant sur le bouton du *Bureau des conférenciers* sur le site Web du RLISS.

*Objectif pour 2011-2012 : renforcer les conversations communautaires avec et parmi le public en tant qu'outil de dialogue qui complètera le matériel de communication actuel et les activités de participation communautaire. Ce type de dialogue peut avoir lieu par le truchement d'affichages sur Facebook, de la campagne « participez à la discussion » et de présentations et d'activités dans la collectivité.*

## Fournisseurs de services de santé

Le RLISS d'Érié St-Clair continuera d'engager la participation de ses FSS à des projets d'intérêt commun comme les initiatives pour les aînés susmentionnées.

Le RLISS partagera les nouvelles Lignes directrices sur la participation communautaire des RLISS avec les FSS locaux, lors d'une séance de formation, pour les informer des nouvelles exigences que le RLISS devra respecter et servir de ressource pour ceux qui souhaitent intégrer les lignes directrices à leurs propres plans de participation communautaire.

Les personnes ou collectivités qui sont souvent sollicitées à des fins de consultation et de rétroaction peuvent se lasser de la participation communautaire et, étant donné que les 88 FSS locaux veulent offrir des ce genre d'activité, le risque que les gens se lassent est une source d'inquiétude. Également, pour que la participation communautaire soit efficace elle doit revêtir de l'importance pour les deux parties et ne pas être un fardeau pour la personne/collectivité mobilisée. Une démarche plus coordonnée et concertée pourrait éviter de mobiliser les mêmes auditoires, optimiser les ressources humaines et financières et offrir l'occasion de discuter de questions d'ordre systémique.

*Objectif pour 2011-2012 : le RLISS d'Érié St-Clair et les FSS discuteront et envisageront des possibilités de collaboration à des activités de participation communautaire afin d'optimiser les ressources et de partager les commentaires issus de la participation communautaire.*

## Mobilisation des médecins

Le RLISS d'Érié St-Clair compte environ 812 médecins – 416 médecins de famille et 396 spécialistes.

À quelques exceptions près (centres de santé communautaire), les médecins ne sont pas financés par le RLISS. Cependant, la contribution et l'appui des médecins aux activités du RLISS sont essentiels à la réussite du renouvellement du système de santé.

Le RLISS d'Érié St-Clair continuera de rencontrer les médecins locaux, les sociétés médicales et l'Ontario Medical Association (OMA). En continuant d'établir une relation solide avec les dirigeants et les membres de l'OMA, il espère encourager une plus grande participation au niveau des stratégies et de la planification des projets. Le RLISS et l'OMA animent conjointement des séances de participation des médecins à l'automne et au printemps de chaque année. Les séances ont lieu dans chaque comté et offrent l'occasion de mettre à jour les activités du RLISS et d'en discuter tout en permettant aux médecins de présenter des commentaires généraux ou des observations sur des projets précis.

Le RLISS tiendra compte du Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires et du document OMA Engaging Physicians in LHIN-Based Health System Planning: A Report on the Ontario Medical Association's Regional Physician Engagement Strategy en planifiant les séances de participation, et envisagera les évaluations et les commentaires des médecins qui ont assisté ou non à des séances de participation communautaire antérieures.

*Objectif pour 2011-2012 : fournir aux médecins de plus amples opportunités de contribuer aux nouveaux projets à l'étape de la planification et les informer des nouveaux projets et investissements du RLISS et des FSS.*

## Aînés

Le RLISS met l'accent sur les initiatives et investissements destinés aux aînés depuis 2005 et continuera de le faire pendant longtemps. Il continuera d'encourager la participation des aînés et des FSS qui leur dispensent des soins/services. Il a prévu plusieurs initiatives pour 2011-2012 et devra élaborer des stratégies de participation communautaires axées sur des projets précis (non comprises dans ce document). Ces initiatives comprennent, mais non exclusivement :

- Vieillir chez soi
- Projets et investissements axés sur les autres niveaux de soins
- Prévention des chutes
- Chez soi avant tout
- Évaluation des hôpitaux sensibles aux besoins des aînés
- Guide des services destinés aux aînés

*Objectif pour 2011-2012 : solliciter des commentaires sur les initiatives axées sur des projets précis de la part des aînés et des soignants afin d'étayer la planification et la prestation des services de santé plus solidement.*

## Renseignements sur les activités de participation

Le RLISS d'Érie St-Clair utilise diverses méthodes pour diffuser des renseignements sur les activités de participation communautaire, notamment les suivantes :

- Publicité
- Campagnes par courriel
- Site Web du RLISS d'Érie St-Clair, [www.eriestclairhin.on.ca](http://www.eriestclairhin.on.ca)
- Facebook
- Communications des fournisseurs de services de santé
- Communiqués de presse et articles subséquents
- Communiqués d'intérêt public
- Alertes sur le Web

# Commentaires et rétroaction

Le RLISS d'Érie St-Clair apprécie les commentaires d'ordre général ou qui portent sur des initiatives particulières. Il utilise les commentaires pour étayer les projets de participation communautaire et de planification, suivre les tendances dans les collectivités et améliorer ses processus de planification et de prise de décision.

Les commentaires peuvent être présentés comme suit :

- Facebook
- Courrier
- En ligne par le truchement du site Web du RLISS
- Activités liées à des projets particuliers, notamment : réunions publiques, groupes de discussion, sondages, séances éducatives
- Téléphone

## Évaluation du Plan de participation communautaire annuel 2011–2012

Conformément aux lignes directrices sur la participation communautaire du RLISS, les personnes qui assisteront aux séances de participation communautaire seront invitées à évaluer leur participation et à suggérer des améliorations à cet égard.

Les membres du public et les FSS sont invités à présenter leurs observations sur ce plan et leurs suggestions pour les prochains plans de participation annuels au RLISS à l'aide de la méthode décrite dans la section du présent document intitulée *Avis de consultations publiques et de séances d'information*.

La rétroaction, les commentaires et les suggestions reçus à l'issue d'une activité de participation communautaire ou d'une consultation effectuée par le RLISS seront documentés et affichés sur le site Web du RLISS (voir l'onglet Participation communautaire). La rétroaction, les commentaires et les suggestions relatifs à un projet seront affichés sur la page du projet en question et présentés au responsable du projet pour examen. Les commentaires présentés par les participants seront examinés et envisagés pour les plans de participation subséquents.

### Comment les résultats des activités de participation cernées dans ce plan seront-ils communiqués?

Les résultats du plan de participation communautaire seront communiqués dans le Rapport annuel 2011-2012.

### Avis de consultations publiques et de séances d'information

Les avis concernant les consultations prévues et les documents portant sur les projets ou les consultations seront affichés sur le site Web du RLISS. Le processus de consultation variera

selon le projet, car la méthode de consultation doit tenir compte des besoins et des objectifs informationnels du projet ainsi que des ressources disponibles.

Toutefois, les membres du public sont invités à présenter des commentaires au RLISS à n'importe quel moment. Les commentaires d'ordre général peuvent être envoyés au RLISS des façons suivantes :

- Courriel : [colleen.close@lhins.on.ca](mailto:colleen.close@lhins.on.ca)
- Télécopieur : (519) 351-9672
- Courrier :  
Réseau local d'intégration des services de santé d'Érie St-Clair  
180, Riverview Drive  
Chatham (Ontario) N7M 5Z8
- En ligne : [www.eriectclairhin.on.ca](http://www.eriectclairhin.on.ca)
- Téléphone : coordonnatrice des communications au 1 866 231-5446, poste 3215

Conformément à la *Politique relative aux compliments et aux préoccupations*, le RLISS accusera réception des demandes de renseignements ou des commentaires dans un délai de 48 heures à compter de leur arrivée. Cependant, il se réserve le droit de prendre plus de temps pour répondre à certaines demandes de renseignements s'il estime nécessaire de le faire.

## Conclusion

Le RLISS d'Érie St-Clair est déterminé à recevoir et à envisager les commentaires et la rétroaction des résidents, fournisseurs de services de santé et intervenants en santé de la localité. La participation communautaire est un des fondements des RLISS et elle est essentielle à la création d'un système de santé qui répond aux besoins locaux des résidents de Chatham-Kent, Sarnia-Lambton et Windsor-Essex.

**Annexe D**

# RLISS d'Érie St-Clair

## Processus relatif aux compliments et aux préoccupations

Mis à jour en mars 2011



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érie St. Clair

# Table des matières

|                                                                                                 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>RAISON D'ÊTRE</b>                                                                            | <b>3</b> |
| <b>PORTÉE</b>                                                                                   | <b>3</b> |
| <b>POLITIQUE</b>                                                                                | <b>3</b> |
| PRÉOCCUPATIONS                                                                                  | 3        |
| RESPONSABILTÉS                                                                                  | 4        |
| <b>PROCÉDURES</b>                                                                               | <b>4</b> |
| A) PRÉOCCUPATIONS                                                                               | 4        |
| B) MODE DE RÉCEPTION                                                                            | 4        |
| <b>ATTENTES RELATIVES À LA RÉOLUTION</b>                                                        | <b>6</b> |
| Code de conduite des particuliers qui communiquent avec le personnel du RLISS d'Érié St-Clair : | 6        |
| Code de conduite du personnel du RLISS d'Érié St-Clair :                                        | 6        |
| <b>RESSOURCES ADDITIONNELLES</b>                                                                | <b>6</b> |
| Pour résoudre les questions/préoccupations                                                      | 6        |
| <b>ANNEXES</b>                                                                                  | <b>8</b> |
| Annexe 1 – Organigramme de la gestion des questions                                             | 8        |

Les copies imprimées sont à titre de référence seulement. Prière de consulter la copie électronique pour la plus récente version.

## RAISON D'ÊTRE

Le processus relatif aux compliments et aux préoccupations (PCP) du RLISS fournit aux membres du public un moyen d'enregistrer leurs compliments et leurs préoccupations concernant le système de santé. Il assure un suivi adéquat, une résolution et cerne les éventuels problèmes systémiques. Le RLISS ne traite pas les préoccupations d'ordre opérationnel concernant un fournisseur financé ou non financé.

La gestion de toute préoccupation sera effectuée dans la perspective du service à la clientèle. Les préoccupations offrent la possibilité d'apprendre et d'évaluer notre système de santé local. Le RLISS est déterminé à régler rapidement et efficacement les préoccupations. Il accusera réception de celles-ci et le processus de résolution aura les caractéristiques suivantes :

- Il reflétera la vision et les valeurs du RLISS d'Érie St-Clair.
- Il sera transparent, accessible et souple.
- Il sera géré en temps opportun, respectant les délais que nous maîtrisons et communiquant fréquemment avec la personne lorsque les délais dépendront des autres.

Cette politique a pour but de décrire le processus mis en place par le RLISS pour traiter les compliments et préoccupations.

## PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés du RLISS d'Érie St-Clair.

## POLITIQUE

### PRÉOCCUPATIONS

Le personnel du RLISS fera un suivi auprès du particulier qui a transmis ses préoccupations dans un délai de deux jours. Il communiquera avec le particulier de la manière dont les préoccupations ont été présentées ou d'une autre façon précisée par celui-ci. Tous les particuliers ont le droit de soulever des préoccupations concernant le système de santé sans crainte d'interférence, de menaces, de discrimination ou de représailles.

Toutes les préoccupations (verbales ou écrites) reçues par le RLISS seront enregistrées dans la base de données des questions à régler et seront conservées pendant sept ans. Le RLISS d'Érie St-Clair est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et, en cas de demande en vertu de cette loi, les renseignements personnels seront expurgés conformément aux exemptions autorisées par la loi.

## RESPONSABILITÉS

- La coordonnatrice des communications est responsable des questions de triage, de l'envoi des réponses, de l'enregistrement des préoccupations dans la base de données des questions à régler et de la surveillance et de l'enregistrement des résolutions de la question dans la base de données.
- La directrice, Communication et participation communautaire, est chargée de donner des conseils à la coordonnatrice des communications et/ou de répondre aux préoccupations; de transmettre les préoccupations à risque élevé et/ou non réglées au directeur général, le cas échéant; et de veiller à ce qu'une documentation adéquate soit conservée.

## PROCÉDURES

### A) PRÉOCCUPATIONS

On s'attend à ce que le personnel encourage les particuliers à résoudre le problème avec leur fournisseur de services de santé (FSS). Il est préférable de régler les préoccupations concernant le système de santé au point de service. Le RLISS pourrait être en mesure de régler les questions d'envergure systémique et de fournir des renseignements concernant des modes de résolution appropriés. Il ne traite pas les préoccupations d'ordre opérationnel des FSS ni les décisions cliniques prises par un professionnel de la santé.

1. Protocole d'action immédiate à la suite de la réception de préoccupations :
  - a. Accuser réception des préoccupations du particulier dans un délai de deux jours de la manière dont celles-ci ont été présentées.
  - b. Aviser le personnel approprié du RLISS et/ou du FSS pour discuter de la situation, examiner la question, comprendre le résultat souhaité et déterminer un plan d'action immédiat.
  - c. Réunir et examiner les renseignements nécessaires et consulter les parties appropriées.
  - d. Passer les préoccupations en revue avec le client/particulier pour déterminer les prochaines étapes.
  - e. Voir à ce que le plan d'action soit communiqué au particulier et aux parties concernées.
  - f. Documenter dans la base de données des questions à régler.
2. On doit informer la directrice, Communication et participation communautaire ou son remplaçant des préoccupations :
  - a. De nature grave
  - b. Pouvant entraîner un litige
  - c. Pouvant mener à une enquête par un ordre professionnel
  - d. Comportant un dilemme moral
  - e. Que la coordonnatrice des communications ne peut régler.

### B) MODE DE RÉCEPTION

Les ébauches de réponse sont rédigées par la coordonnatrice des communications.

## Courrier

- La réception reçoit la lettre.
- Toutes les lettres soulevant des problèmes/préoccupations sont acheminées à la coordonnatrice des communications.
- La coordonnatrice des communications enregistre la lettre dans la base de données des questions à régler.
- La coordonnatrice des communications estampille la lettre et la donne à la personne appropriée pour action.
- Toute mesure prise est communiquée à la coordonnatrice des communications pour documentation dans la base de données des questions à régler.
- Une réponse est envoyée au particulier.

## En ligne/courriel

- Les préoccupations doivent être communiquées au moyen de la section « Nous joindre » du site Web du RLISS.
- La coordonnatrice des communications surveille régulièrement la boîte postale électronique.
- Une réponse automatisée accusant réception de la lettre est envoyée.
- Les questions sont acheminées à la personne appropriée pour action.
- Toute mesure prise est communiquée à la coordonnatrice des communications pour documentation dans la base de données des questions à régler.
- Une réponse est envoyée au particulier.

## Téléphone

- La réception reçoit la communication.
- L'interlocuteur est acheminé à la coordonnatrice des communications si elle est disponible.
- Si la coordonnatrice des communications n'est pas disponible, on propose de laisser un message dans sa boîte vocale ou de prendre rendez-vous pour un appel de suivi.
- La coordonnatrice des communications prend note des détails. Si elle peut répondre immédiatement, elle le fait. Si tel n'est pas le cas, elle organise un rendez-vous de suivi avec le membre du personnel approprié.
- Les questions sont acheminées à la personne appropriée pour action.
- Toute mesure prise est communiquée à la coordonnatrice des communications pour documentation dans la base de données des questions à régler.
- Une réponse est envoyée au particulier.

## En personne

- Le particulier s'inscrit à la réception.
- La réception peut faire les acheminements vers ProfessionsSantéOntario.
- On demande à la coordonnatrice des communications de parler au particulier.
- La coordonnatrice des communications avertit le particulier qu'il pourrait ne pas recevoir de réponse aujourd'hui, mais elle consigne les renseignements et la nature des préoccupations.

- Un rendez-vous avec le membre du personnel approprié est organisé pour le prochain jour ouvrable acceptable aux deux parties.
- Les questions sont acheminées à la personne appropriée pour action.
- Toute mesure prise est communiquée à la coordonnatrice des communications pour documentation dans la base de données des questions à régler.
- Une réponse est envoyée au particulier.

## ATTENTES RELATIVES À LA RÉOLUTION

On s'efforce de faire un suivi auprès du particulier dans un délai de deux jours ouvrables, mais étant donné que le système de santé est fondé sur une démarche multidisciplinaire et compte divers partenaires, quelques jours pourraient s'écouler avant que l'information soit disponible. À noter que nous ne fournissons aucun renseignement personnel à un organisme tiers sans le consentement écrit du particulier.

Le RLISS ne traite pas les préoccupations d'ordre opérationnel ni les décisions cliniques prises par un fournisseur financé ou non financé.

Pour communiquer des préoccupations concernant un professionnel de la santé autorisé, se reporter aux ressources ci-après.

### Code de conduite des particuliers qui communiquent avec le personnel du RLISS d'Érié St-Clair :

- Parler respectueusement.
- Éviter les paroles irrespectueuses.
- Chercher proactivement une solution.
- Collaborer avec le personnel du RLISS à la recherche d'une solution.

### Code de conduite du personnel du RLISS d'Érié St-Clair :

- Parler respectueusement.
- Éviter les paroles irrespectueuses.
- Chercher proactivement une solution qui est dans la limite du champ d'action du RLISS.

## RESSOURCES ADDITIONNELLES

### Pour résoudre les questions/préoccupations

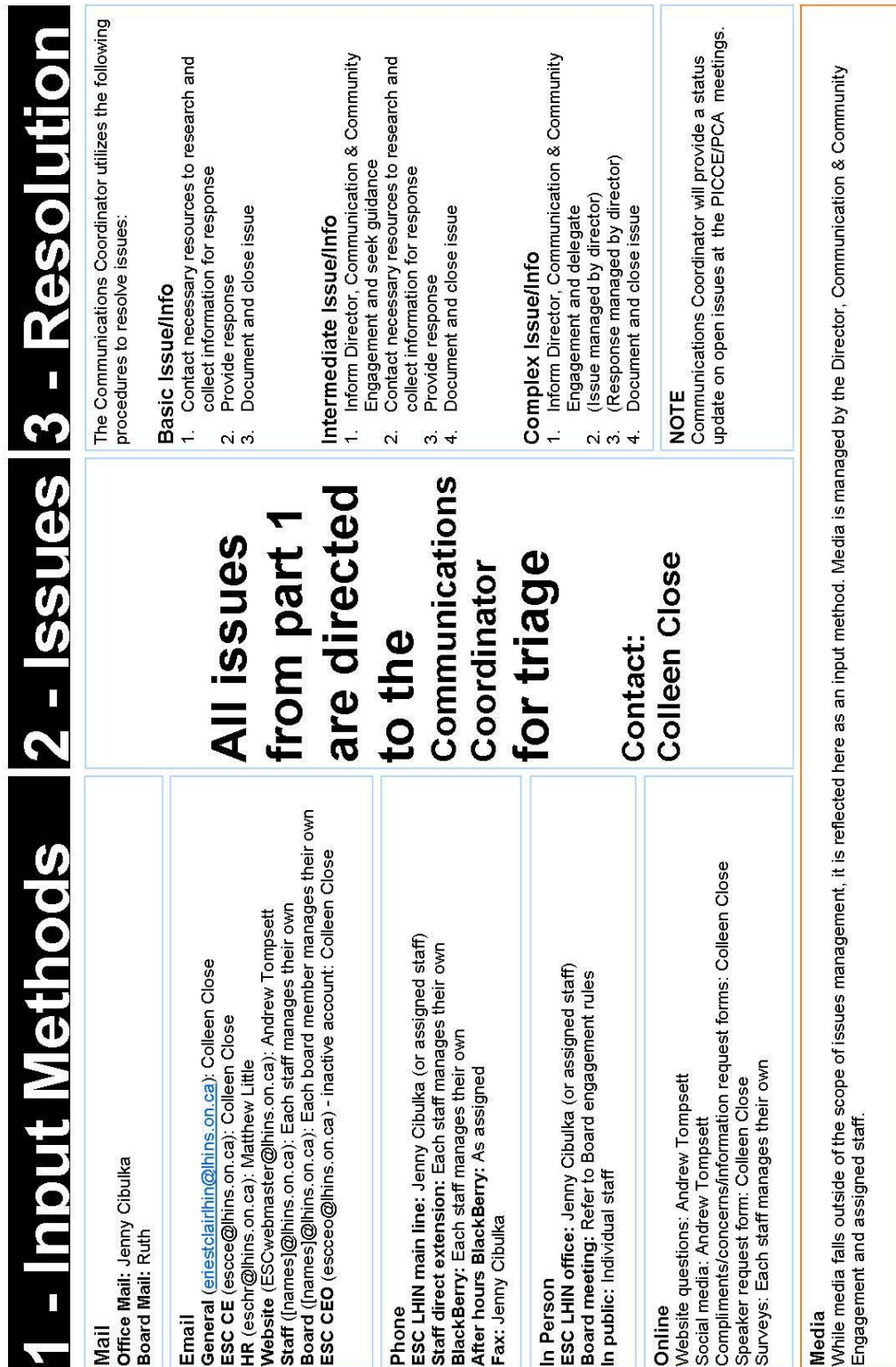
- Ligne ACTION des Soins de longue durée du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : **1 866 434-0144**

- Ordre des médecins et chirurgiens : **1 800 268-7096**
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée – ServiceOntario : **1 866 532-3161**
- Centre d'accès aux soins communautaires : **1 888 447-4468**
- Assurance-santé de l'Ontario : **1 866 532-3161**
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario : **1 800 387-5526**
- Défenseur des droits des patients de l'hôpital : **prière de communiquer avec l'hôpital qui a dispensé les services**
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* : **1 800 387-0073**
- ProfessionsSantéOntario : **1 800 445-1822**

# ANNEXES

## Annexe 1 – Organigramme de la gestion des questions

### Issues Management Flow Chart



Processus relatif aux compliments et aux préoccupations (1 of 1) du REESC & ESC – mars 2011

<\\lhinsql01\hin-ec\Community Engagement Team Files\Issues Management\2011\2011 - 03 - ESC LHIN - Compliments and Concerns Process.docx>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 - Méthodes d'entrée en communication</p> <p>Courrier<br/>         Courrier du bureau : Jenny Cibulka<br/>         Courrier du conseil : Ruth</p> <p>Courriel<br/>         Général (<a href="mailto:eriestclairhin@lhins.on.ca">eriestclairhin@lhins.on.ca</a>) : Colleen Close<br/>         Participation communautaire (<a href="mailto:escce@lhins.on.ca">escce@lhins.on.ca</a>) : Colleen Close<br/>         RH (<a href="mailto:eschr@lhins.on.ca">eschr@lhins.on.ca</a>) : Matthew Little<br/>         Site Web (<a href="mailto:ESCwebmaster@lhins.on.ca">ESCwebmaster@lhins.on.ca</a>) : Andrew Tompsett<br/>         Personnel ([noms]@lhins.on.ca) : chaque membre du personnel gère le sien<br/>         Conseil ([noms]@lhins.on.ca) : chaque membre du conseil gère le sien<br/>         DG (<a href="mailto:escceo@lhins.on.ca">escceo@lhins.on.ca</a>) – compte inactif : Colleen Close</p> <p>Téléphone<br/>         Ligne principale du RLISS : Jenny Cibulka (ou personnel affecté)<br/>         Poste direct du personnel : chaque membre du personnel gère le sien<br/>         BlackBerry : chaque membre du personnel gère le sien<br/>         BlackBerry après les heures de bureau : tel qu'assigné<br/>         Télécopieur : Jenny Cibulka</p> <p>En personne<br/>         Bureau du RLISS : Jenny Cibulka (ou personnel affecté)<br/>         Réunion du conseil : renvoyer aux règles de participation<br/>         En public : membre du personnel individuel</p> <p>En ligne<br/>         Questions sur le site Web : Andrew Tompsett<br/>         Médias sociaux : Andrew Tompsett<br/>         Compliments/préoccupations/information sur les feuilles de demande : Colleen Close<br/>         Formulaire de demande de conférencier : Colleen Close<br/>         Sondages : chaque membre du personnel gère les siens</p> | <p>2 – Questions</p> <p>Toutes les questions de la partie 1 sont acheminées à la coordonnatrice des communications pour triage.</p> <p>Personne-ressource : Colleen Close</p> | <p>3 – Résolution</p> <p>La coordonnatrice des communications utilise les procédures suivantes pour résoudre les questions :</p> <p>Question/information de base :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communiquer avec les personnes requises pour faire la recherche et recueillir les renseignements pour la réponse.</li> <li>2. Fournir la réponse.</li> <li>3. Documenter et clore la question.</li> </ol> <p>Question/information intermédiaire :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informer la directrice, Communication et participation communautaire et demander conseil.</li> <li>2. Communiquer avec les personnes requises pour faire la recherche et recueillir les renseignements pour la réponse.</li> <li>3. Fournir la réponse.</li> <li>4. Documenter et clore la question.</li> </ol> <p>Question/information complexe :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informer la directrice, Communication et participation communautaire et déléguer</li> <li>2. (Question traitée par le directeur)</li> <li>3. (Réponse traitée par le directeur)</li> <li>4. Documenter et clore la question.</li> </ol> <p>NOTA</p> <p>La coordonnatrice des communications présente une mise à jour de l'avancement des questions ouvertes aux réunions de conception et de prestation.</p> |
| <p>Médias</p> <p>Les médias ne tombent pas sous le coup de la gestion des questions, mais on les mentionne ici à titre de méthode d'entrée en communication. La directrice, Communications et participation communautaire et le personnel assigné gèrent les médias.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Erie St. Clair

**Annexe E**

Janvier 2011

# Cadre et plan de mise en œuvre de la participation communautaire aux réunions du conseil

Approuvé par le conseil du RLISS d'Érié St-Clair le 14 décembre 2010

*Board Members:  
Renee Moison, Leland Martin and David Wright*



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érié St. Clair

# Table des matières

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CONTEXTE                                                                             | 3         |
| Phase 1 – Doit débuter le 25 janvier 2011                                            | 3         |
| Séances éducatives – Commencer le processus de demande de délégation en janvier 2011 | 4         |
| Microphone ouvert – À partir de la réunion ouverte du conseil du 25 janvier 2011     | 5         |
| <br>                                                                                 |           |
| <b>Processus de microphone ouvert</b>                                                | <b>6</b>  |
| <hr/>                                                                                |           |
| Présentations par des délégués – Envisager pour la réunion du 25 janvier 2011        | 7         |
| Réunions ouvertes du conseil en soirée                                               | 8         |
| Mesure et évaluation                                                                 | 8         |
| Plan de communication                                                                | 8         |
| Site Web                                                                             | 8         |
| <br>                                                                                 |           |
| <b>Autre</b>                                                                         | <b>9</b>  |
| <hr/>                                                                                |           |
| Points saillants des réunions du conseil                                             | 9         |
| Diffusion publique du matériel des réunions ouvertes du conseil                      | 9         |
| Réunions du conseil hors site                                                        | 9         |
| <br>                                                                                 |           |
| <b>Phase 2 – Pourrait être mise en œuvre si le conseil l'ordonne</b>                 | <b>10</b> |
| <hr/>                                                                                |           |
| Téléconférence                                                                       | 10        |
| Affichage de vidéos sur le Web                                                       | 10        |

# Cadre et plan de mise en œuvre de la participation aux réunions du conseil

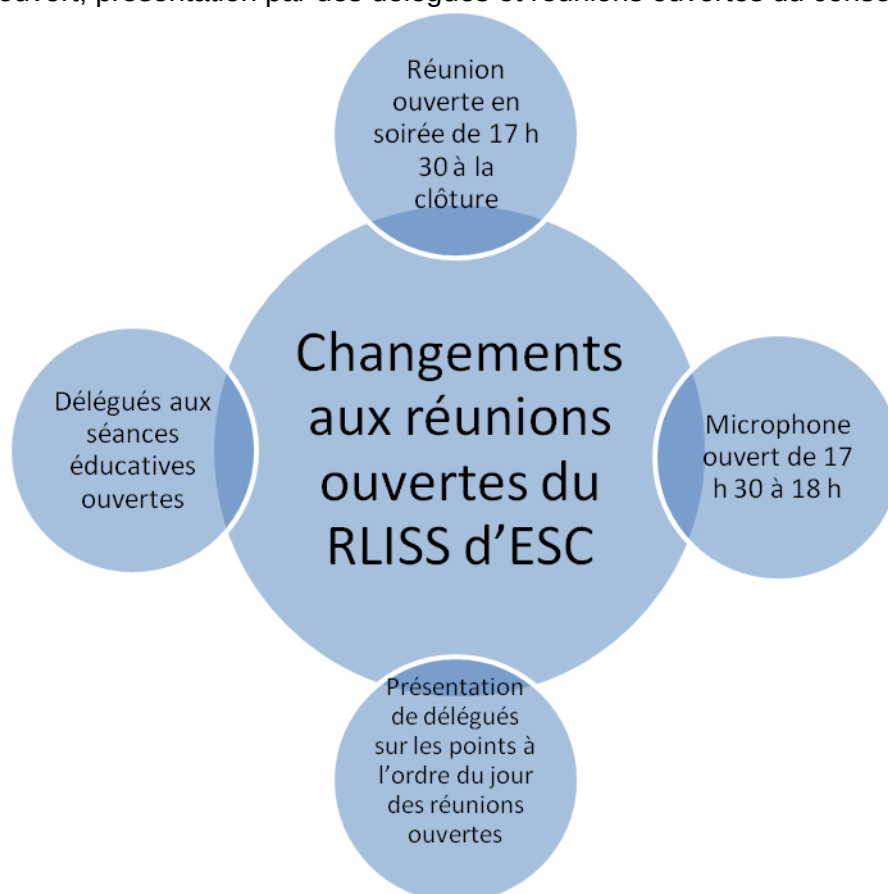
## CONTEXTE

À la demande du conseil d'administration, le service des communications et de la participation communautaire a élaboré un cadre visant à élargir le rôle et les pratiques du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) d'Érié St-Clair relativement à la participation du public et des intervenants aux réunions ouvertes et aux séances éducatives mensuelles du conseil. Le conseil du RLISS d'Érié St-Clair est déterminé à assurer l'ouverture et la transparence des réunions et apprécie les commentaires de la collectivité, des intervenants et des fournisseurs de services de santé.

La phase 1 doit être mise en œuvre avant la réunion ouverte du conseil du 25 janvier 2011. Si l'évaluation de cette phase est positive, la phase 2 pourrait être mise en œuvre à n'importe quel moment.

## Phase 1 – Doit débuter le 25 janvier 2011

La phase 1 prévoit quatre formes de participation : délégation aux séances éducatives ouvertes, microphone ouvert, présentation par des délégués et réunions ouvertes du conseil en soirée.



## **Séances éducatives** — Commencer le processus de demande de délégation en janvier 2011

### ***Heure et durée des présentations***

- Jour de la réunion ouverte du conseil
- De 15 h à 16 h 30
- Une présentation est disponible

### ***Qui peut faire une présentation?***

- Les séances éducatives peuvent être dirigées par des fournisseurs de services de santé ou autres intervenants du secteur de la santé.

### ***Processus de sélection des personnes qui feront des présentations***

- Les séances éducatives sont organisées par le groupe de travail sur l'éducation composé du directeur général du RLISS, de la directrice, communications et participation communautaire et de deux membres du conseil.
- Les critères à remplir pour présenter un exposé lors d'une séance éducative sont élaborés par le groupe de travail sur l'éducation et servent à évaluer les demandes de délégation et à déterminer les présentations du mois. Les critères sont affichés sur le site Web du RLISS et font partie du processus de demande.
- On accorde la préférence aux projets prioritaires et aux sujets qui concordent avec le PSSI du RLISS et le calendrier annualisé permanent des présentations.

### ***Exigences relatives aux présentations***

- La demande de délégation doit être soumise au RLISS d'Érie St-Clair.
- Les délégués doivent signer un formulaire autorisant le RLISS d'Érie St-Clair à utiliser leur image et leur voix dans des vidéos ou des photos pouvant être affichées en ligne. Les délégués doivent également autoriser le RLISS d'Érie St-Clair à diffuser publiquement les documents et les exposés qu'ils ont présentés lors des séances éducatives.
- Les présentations PowerPoint (Office 2003/2007) sont autorisées pourvu qu'elles soient consignées dans une carte mémoire flash ou fournies à l'avance à la coordonnatrice administrative du RLISS.
- Les délégués qui souhaitent distribuer des documents doivent en apporter au moins 20 copies.

### ***Autres renseignements***

- Le groupe de travail sur l'éducation élabore un calendrier annuel des séances éducatives pour accommoder les séances d'éducation annuelles permanentes (c.-à-d. responsable des services des urgences, responsable des soins intensifs, etc.)

- Les membres du public présents peuvent poser des questions après la présentation formelle et durant la période de questions au conseil, si le temps le permet et à la discrétion du président du conseil.
- Les délégués sont invités ou avisés avant la réunion du conseil.

## **Microphone ouvert – À partir de la réunion ouverte du conseil du 25 janvier 2011**

### ***Heure et durée des présentations***

- Jour de la réunion ouverte du conseil
- De 17 h 30 à 18 h
- 3 présentations sont disponibles
- Présentation de cinq minutes + période de questions au conseil de cinq minutes

### ***Qui peut faire une présentation?***

- Les fournisseurs de services de santé, les intervenants du système de santé et les membres du public.

### ***Processus de sélection des personnes qui feront des présentations***

- **Les délégués qui souhaitent faire une présentation au microphone ouvert peuvent s'inscrire entre 16 h 30 et 17 h 15 le jour de la réunion ouverte du conseil.**
- L'inscription doit avoir lieu en personne le jour de la réunion ouverte.
- Le temps de présentation est alloué selon le principe du premier arrivé, premier servi.
- Aucune préinscription n'est autorisée.

### ***Exigences relatives aux présentations***

- Les délégués peuvent faire une présentation, une déclaration ou poser une question.
- Les délégués doivent signer un formulaire autorisant le RLISS d'Érié St-Clair à utiliser leur image et leur voix dans des vidéos ou des photos pouvant être affichées en ligne. Les délégués doivent également autoriser le RLISS d'Érié St-Clair à diffuser publiquement les documents et les exposés qu'ils ont présentés lors de leur séance au microphone ouvert.
- Les présentations PowerPoint (Office 2003/2007) sont autorisées pourvu qu'elles soient apportées dans une carte mémoire flash au moment de l'inscription.
- Les délégués qui souhaitent distribuer des documents doivent en apporter au moins 20 copies.

### ***Animateur – membre du conseil du RLISS d'Érié St-Clair***

- Présente les personnes qui prennent la parole.
- Lit les règles concernant la participation au microphone ouvert et en assure le respect.

- Maintient l'horaire et les délais impartis.
- Facilite les questions.
- Fournit une aide au président du conseil au besoin.
- Distribue la documentation du délégué.

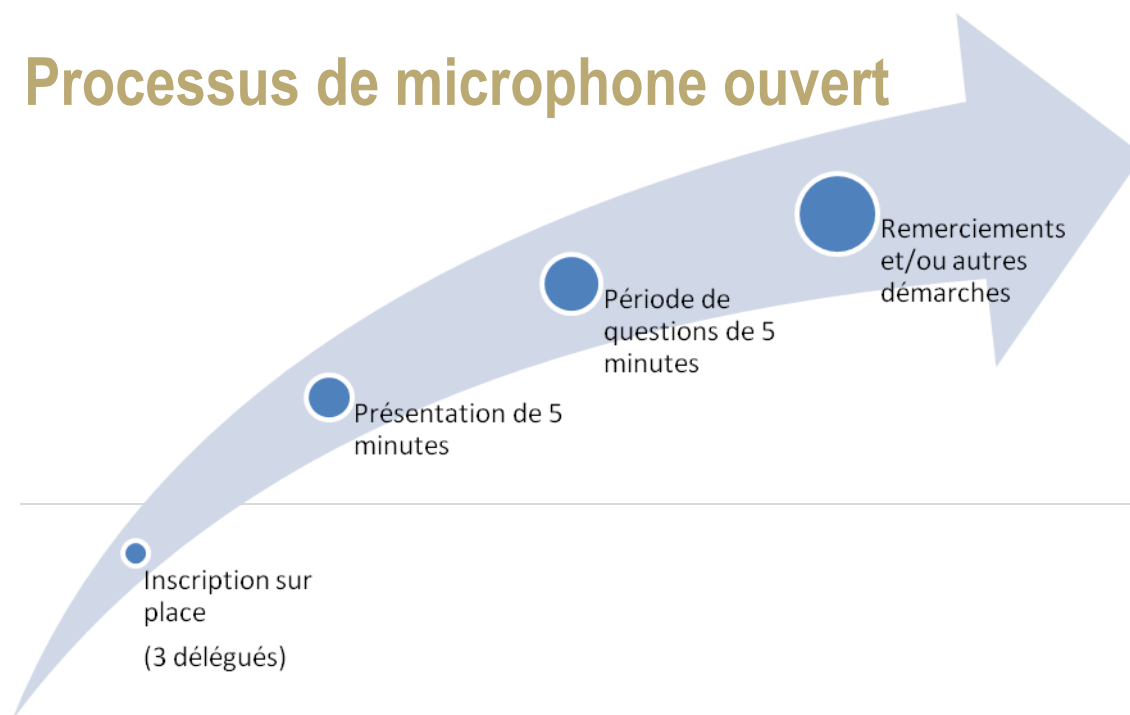
### **Conseil**

- Le président du conseil est le porte-parole de ce dernier et il répond à toutes les questions, à moins qu'il ne confie la question à un autre membre du conseil ou à un membre du personnel.
- Les réponses doivent être fournies par l'entremise du président du conseil.
- Les membres du conseil assurent une période de questions de cinq minutes.
- Le conseil peut :
  - Répondre à une question posée au président par un participant au microphone ouvert
  - Poser des questions au délégué pour obtenir des éclaircissements ou des explications.
  - Ordonner au personnel de faire enquête ou de prendre des mesures à la suite d'une question posée au microphone ouvert.
  - Demander au délégué de prendre d'autres démarches ou de fournir un complément d'information à une autre occasion ou par un autre moyen (c.-à-d. courriel, copie papier, présentation ultérieure).
  - Accepter du matériel de lecture additionnel fourni par le délégué.
- Le conseil ne fera pas ce qui suit :
  - Prendre des décisions ou adopter/rejeter des motions durant une période de questions au microphone ouvert.

### **Personnel du RLISS d'Érié St-Clair**

- Coordonne le processus d'inscription et recueille la documentation du délégué.
- Télécharge les présentations et vient en aide à l'animateur au besoin.
- Répond aux questions référées par le président du conseil.

## **Processus de microphone ouvert**



# Présentations par des délégués – Envisager pour la réunion du 25 janvier 2011

## ***Heure et durée des présentations***

- Jour de la réunion ouverte du conseil
- De 17 h 30 à la clôture de la réunion
- Périodes de présentation selon le besoin
- Durée selon le besoin

## ***Qui peut faire une présentation?***

- Sur invitation seulement

## ***Processus de sélection des personnes qui feront des présentations***

- Les fournisseurs de services de santé, les familles, les patients et autres intervenants peuvent être invités ou solliciter une invitation à participer à une présentation lors d'une réunion ouverte du conseil afin de faire part de leur expertise ou d'une perspective personnelle sur un point à l'ordre du jour.
- Le groupe de travail sur l'éducation choisit les délégués qui font une présentation sur un point à l'ordre du jour.
- Le groupe de travail peut solliciter des délégués par le truchement du Web, des médias ou de contacts parmi les intervenants.

## ***Exigences relatives aux présentations***

- Les présentations se limitent aux points à l'ordre du jour et ont pour but d'étayer les renseignements fournis au conseil pour l'aider à formuler les prochaines étapes ou à prendre une décision (les séances éducatives sont exclues de ce processus).
- Les délégués doivent signer un formulaire autorisant le RLISS d'Érié St-Clair à utiliser leur image et leur voix dans des vidéos ou des photos pouvant être affichées en ligne. Les délégués doivent également autoriser le RLISS d'Érié St-Clair à diffuser publiquement les documents et les exposés qu'ils ont utilisés dans leur présentation.

## ***Autres renseignements***

- Les délégués sont invités ou avisés avant la réunion du conseil.

## Réunions ouvertes du conseil en soirée

Pour augmenter l'accès à ses réunions, le conseil du RLISS d'Érié St-Clair tient des réunions :

- De 15 h à 16 h 30, séances éducatives ouvertes (l'heure varie selon le nombre et la durée des présentations).
- De 17 h 30 à la clôture, microphone ouvert et réunion ouverte du conseil.

## Mesure et évaluation

Le conseil et le personnel du RLISS d'Érié St-Clair effectueront une évaluation du nouveau processus de participation aux réunions ouvertes du conseil six mois après sa mise en œuvre, soit en juillet 2011. L'évaluation comprendra, mais non de façon limitative :

- Commentaires des membres du conseil
- Commentaires des intervenants, du public et des médias
- Taux d'augmentation du trafic sur la page des réunions du conseil du site Web du RLISS
- Taux d'augmentation du nombre de personnes assistant aux réunions ouvertes du conseil
- Nombre de participants au microphone ouvert

## Plan de communication

- Présentation du cadre à une réunion ouverte du conseil pour décision
- Communiqué de presse et entrevues
- Mise à jour du site Web et des médias sociaux (voir ci-après)
- Note de service du président du conseil aux fournisseurs de services de santé et à la base de données sur la participation communautaire
- Publicités payantes dans les grands quotidiens annonçant les changements au processus
- Communiqués d'intérêt public

## Site Web

- Le RLISS d'Érié St-Clair actualisera la page Web consacrée au conseil d'administration pour ajouter ce qui suit :
  - Demande de délégation à une séance éducative
  - Description du processus de microphone ouvert et renseignements sur l'inscription

- Communiqué de presse annonçant les changements au processus de participation aux réunions ouvertes du conseil
- Ordre du jour
- Documents et présentations associés aux réunions ouvertes du conseil, à l'exception des notes de breffage (conformément à la motion du 22 juin 2010)
- Points saillants des réunions du conseil

## Autre

### Points saillants des réunions du conseil

- Continuer à diffuser les points saillants des réunions du conseil aux fournisseurs de services de santé, aux médias, au personnel et à les afficher sur le site Web du RLISS dans un délai de 24 heures à compter de la réunion du conseil afin d'assurer un accès rapide aux renseignements et aux décisions du conseil.

### Diffusion publique du matériel des réunions ouvertes du conseil

Motion adoptée le 22 juin 2010

1. **Avant la réunion**  
L'ordre du jour de la réunion ouverte du conseil est affiché sur le site Web du RLISS cinq jours avant la réunion.
2. **À la réunion**  
Le matériel de la réunion ouverte du conseil, sauf les notes de breffage, est affiché sur un écran durant la réunion et distribué aux personnes présentes.
3. **Après la réunion**  
Le matériel de la réunion ouverte du conseil, sauf les notes de breffage, est affiché sur le site Web du RLISS dans un délai de deux jours à compter de la réunion.
4. **Procès-verbaux des réunions du conseil et des comités**  
Les procès-verbaux des réunions du conseil et des comités sont affichés sur le site Web du RLISS dans un délai de deux jours à compter de l'approbation du conseil.
5. **Points saillants des réunions du conseil**  
Les points saillants des réunions du conseil sont diffusés dans un délai d'un jour à compter de la réunion ouverte du conseil.

### Réunions du conseil hors site

Trois fois l'an le conseil du RLISS d'Érié St-Clair tiendra sa séance éducative ouverte et sa réunion ouverte dans une collectivité située à l'extérieur de sa région. Une rotation

géographique assurera qu'au moins une réunion du conseil aura lieu dans chacune des trois régions géographiques de Sarnia-Lambton, Chatham-Kent et Windsor-Essex chaque année. L'emplacement des réunions ouvertes sera à la discrétion du conseil et sera communiqué au public, aux médias et aux fournisseurs de services de santé dans l'ordre du jour affiché en ligne à [www.eriestclairhin.on.ca](http://www.eriestclairhin.on.ca).

## Phase 2 – Pourrait être mise en œuvre si le conseil l'ordonne

### Téléconférence

- Pour rendre les réunions du conseil du RLISS d'Érié St-Clair encore plus accessibles, on mettrait à la disposition du public une ligne de téléconférence spéciale donnant accès aux réunions ouvertes du conseil et aux séances éducatives ouvertes.
- Les règles relatives à la participation aux réunions ouvertes du conseil s'appliqueraient aux participants par téléconférence tout comme elles s'appliquent aux personnes présentes aux réunions.

### Affichage de vidéos sur le Web

- Si ce processus est mis en œuvre, les réunions ouvertes du conseil seront enregistrées sur bande vidéo et affichées sur le site Web du RLISS dans un délai de cinq jours à compter de la réunion.



**Ontario**

Erie St. Clair Local Health  
Integration Network  
Réseau local d'intégration  
des services de santé  
d'Érié St. Clair

## Annexe F

### Plan de communication

V8

Préparé par :

Shannon Sasseville (RLISS d'Érie St-Clair) et Linda Lopinski (RLISS de Waterloo Wellington)

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom</b>       | <b><i>Lignes directrices et trousse des RLISS sur la participation communautaire</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Date</b>      | Le 17 mai 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Contexte</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Les RLISS provinciaux ont entamé le processus d'élaboration de normes de participation communautaire en 2008-2009. De nouvelles <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> ont été préparées et approuvées par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD). Tous les RLISS doivent les adopter. Les lignes directrices seront une ressource obligatoire qui devra être utilisée dans toutes les activités de planification et de participation communautaire. Elles seront diffusées à l'échelle de la province pour que le personnel et le conseil des RLISS, les fournisseurs de services de santé (FSS) et les intervenants soient au courant de leurs responsabilités. En outre, le Partenariat des RLISS a élaboré un <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i> qui aidera les RLISS à mobiliser les médecins locaux dans le cadre des activités mises en œuvre à cette fin.</li></ul> |
| <b>Résultats</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Communiquer les <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> au personnel des RLISS, aux conseils des RLISS, aux FSS, aux intervenants, aux médias et au public.</li><li>Favoriser une connaissance pratique des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> parmi le personnel des RLISS pour qu'elles soient appliquées immédiatement aux processus de planification et de prise de décision.</li><li>Identifier le <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i> comme étant une ressource pour ce groupe particulier d'intervenants.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Enjeux</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Communication cohérente des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> dans les 14 RLISS</li><li>Stratégie de mise en œuvre cohérente dans les 14 RLISS</li><li>Connaissance limitée des processus actuels de participation communautaire parmi le public et les intervenants</li><li>Variation considérable des ressources humaines affectées à la participation communautaire entre les RLISS</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| Tactique                                                                                                                                                                                                                           | Auditoire                                                                          | Stratégie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Engagement                                                              | Échéancier                                                        | Personnel affecté                                                                           | Évaluation                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reformater le modèle des Lignes directrices et trousse</b>                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 RLISS</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refléter le marquage des RLISS, une meilleure circulation et faciliter la lecture du document</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ron Sheppard</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires sur le format du modèle du personnel des communications et de la participation communautaire</li> </ul> |
| <b>Afficher tout le matériel sur le lecteur N:\</b>                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 RLISS</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire, Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i>, modèles de note de service, PowerPoint</li> <li>• Permettre au personnel des RLISS d'avoir facilement accès à la majorité des modèles courants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linda Lopinski</li> <li>• Colleen Close</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S/O</li> </ul>                                                                                                       |
| <b>Note de service interne du DG au personnel ou au conseil avec en annexe les Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire et le Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnel et conseil des RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser une meilleure compréhension des nouvelles <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i></li> <li>• Élaborer un modèle normalisé</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Shannon Sasseville</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• S/O</li> </ul>                                                                                                       |

| Tactique                                                              | Auditoire                                                                                         | Stratégie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Engagement                                                                                                                                                                                                                                                               | Échéancier                                                                                                                                  | Personnel affecté                                                                            | Évaluation                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Note de service aux directeurs généraux des RLISS (Paul Huras)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Directeurs généraux des RLISS</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Annoncer l'achèvement du <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i> et encourager sa distribution et sa mise en œuvre au sein des RLISS</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informier et éduquer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariat des RLISS</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>S/O</li> </ul>                       |
| <b>Info minute RLISS</b>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Députés provinciaux</li> <li>Représentants élus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclure l'information sur les nouvelles <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> et le plan d'adoption des RLISS dans un numéro d'Info minute RLISS qui sera distribué avant le communiqué de presse aux représentants élus avec un préavis et une invitation à poser d'autres questions à leur RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informier et éduquer</li> </ul> <p><b>NOTA : Cette date maintient l'horaire de publication bimensuel d'Info minute RLISS et met le bulletin à la disposition des députés avant le communiqué de presse du 15 février 2011</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8 fév. 2011</li> <li>Sera envoyé après la publication de la note de service à l'ombudsman</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ron Sheppard</li> </ul>                               |                                                                             |
| <b>Présentation à la réunion de février des directeurs principaux</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Directeurs principaux des RLISS</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la compréhension des nouvelles <i>Lignes directrices et trousse des RLISS sur la participation communautaire</i> et présenter le <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i></li> </ul>                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informier et éduquer</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Au besoin</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Linda Lopinski</li> <li>Shannon Sasseville</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Commentaires et questions</li> </ul> |

| Tactique                                                           | Auditoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Stratégie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Engagement                                                             | Échéancier                                                                     | Personnel affecté                                                                            | Évaluation                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Présentation PowerPoint normalisée</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel et conseil des RLISS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une présentation PowerPoint normalisée qui sera utilisée lors des séances éducatives pour le personnel et le conseil et des séances internes pour les FSS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informier et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Linda Lopinski</li> </ul>                             |                                                                                                           |
| <b>Séance de lancement de la trousse pour le personnel interne</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel responsable de la participation communautaire</li> <li>Personnel des communications</li> <li>Représentation du MSSLD</li> <li>Représentation de la Direction de la liaison avec les RLISS</li> <li>Représentation du Partenariat des RLISS</li> <li>Représentation des services juridiques des RLISS</li> <li>Directeurs principaux des RLISS (s'ils sont disponibles)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voir programme ci-joint</li> <li>Réunion face à face d'une journée à Toronto pour présenter les nouvelles <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> au personnel des RLISS, ce qui favorisera le partage de l'information au sein de chaque RLISS et la mise en œuvre immédiate du document</li> <li>De plus, viser une compréhension et une communication uniformes et des messages communs</li> <li>Le Partenariat des RLISS participera au programme et présentera un exposé sur le nouveau <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>11 fév. 2011</li> <li>Achevé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Shannon Sasseville</li> <li>Linda Lopinski</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation des réunions</li> <li>Nombre de participants</li> </ul> |
| <b>Responsable des Lignes directrices et trousse des</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnel des RLISS provinciaux</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un responsable des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporté</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Linda Lopinski</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Commentaires informels</li> </ul>                                  |

| Tactique                                                  | Auditoire | Stratégie                                                                                                                                                                                                              | Engagement | Échéancier | Personnel affecté | Évaluation |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------------|------------|
| <b>RLISS sur la participation communautaire des RLISS</b> |           | <i>communautaire</i> qui sera une ressource pour les RLISS qui ont besoin de renseignements ou d'une aide pour la mise en œuvre <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discuter à la réunion de lancement</li> </ul> |            |            |                   |            |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |                                                                         |                                                                   |                                                                                                    |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Distribution par les RLISS des Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire et du Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeurs locaux de l'OMA et directeurs régionaux de l'OCFP/liaisons avec les RLISS</li> <li>• Champions des médecins</li> <li>• Membres des réseaux</li> <li>• Membres du CCPS</li> <li>• Autres médecins participant avec des RLISS individuels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir à titre de renseignement</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 14 RLISS</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires</li> </ul>                                                                                               |
| <b>Distribution par le Partenariat des RLISS des Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire et du Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• OMA</li> <li>• Ontario College of Family Physicians</li> <li>• Ontario College of Physicians and Surgeons</li> </ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir à titre de renseignement</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariat des RLISS au nom de tous les RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires</li> </ul>                                                                                               |
| <b>Préambule de la page Web sur la participation communautaire</b>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Public</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer l'uniformité des messages sur les sites Web des 14 RLISS concernant les <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linda Lopinski</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires sur l'ébauche du message du personnel des communications et de la participation communautaire</li> </ul> |

|                                                     |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                         |                                                                   |                                                                    |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Création d'une page Web sur la participation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Public</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer une page Web sur la <i>participation communautaire</i> sur les sites Web des RLISS pour augmenter l'accessibilité et la transparence des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i>, des indicateurs de rendement, du plan annuel et autres ressources</li> <li>• En outre, cette page rendra la navigation du site Web plus facile</li> </ul>                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires des collectivités et des intervenants</li> <li>• Bouton de notation du site Web</li> <li>• Visites à la page</li> </ul> |
| <b>Affichage sur le site Web</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Public</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> sur le site Web des RLISS à la page sur la participation communautaire</li> <li>• Afficher également les <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> dans un plan de participation communautaire annuel d'un RLISS</li> <li>• Afficher le <i>Guide de ressources pour la mobilisation des médecins de soins primaires</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Achevé</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformité des messages et des placements</li> <li>• Visites à la page</li> </ul>                                                    |

|                                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |                                                              |                                                                      |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Note de service des directeurs généraux aux FSS avec en annexe les Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>FSS</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aider les FSS à mieux comprendre les nouvelles <i>Lignes directrices et trousse des RLISS sur la participation communautaire</i> et les inviter à assister à un séminaire Web éducatif</li> <li>Élaborer un modèle normalisé</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Achevé</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Shannon Sasseville</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>S/O</li> </ul>                         |
| <b>Communiqué de presse des RLISS</b>                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Public</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer la collectivité du statut des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> tel que mentionné dans le rapport de l'Ombudsman et indiquer à la collectivité où trouver l'information</li> <li>Élaborer un communiqué de presse normalisé que chaque RLISS peut adapter pour refléter son marquage et ses activités de participation communautaire en cours</li> <li>Afficher le communiqué de presse sur les sites Web des RLISS</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En suspens</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ron Sheppard</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Publication dans les médias</li> </ul> |
| <b>Énoncé dans le Rapport annuel de 2010-2011</b>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>MSSLD</li> <li>FSS</li> <li>Médias</li> <li>Intervenants</li> <li>Public</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir un énoncé normalisé que les RLISS pourront inclure dans leur Rapport annuel faisant référence à l'adoption des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> et des</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mars 2011</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Shannon Sasseville</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>S/O</li> </ul>                         |

|                                                        |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                        |                                                              |                                                                                                        |                                                       |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                        |                                                                         | indicateurs de rendement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                        |                                                              |                                                                                                        |                                                       |
| <b>Communication du MSSLD au bureau de l'Ombudsman</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau de l'Ombudsman</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Concernant la mise à jour des <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> tel que noté dans le rapport de l'Ombudsman « La combine du RLISS », quatrième recommandation</li> </ul> <p><b>Recommandation n° 4</b><br/> « Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton Niagara Haldimand Brant devraient faire rapport chaque trimestre des progrès effectués par eux dans la mise en œuvre de mes recommandations, jusqu'à ce que je sois satisfait qu'ils ont pris des mesures adéquates pour y répondre. »<br/> Alinéas 21(3) b) et g) de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informier et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>En suspens</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Direction de la liaison avec les RLISS au nom du SMA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>S/O</li> </ul> |

|                                                                |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                         |                                                                                                                     |                                                                                              |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Présentations aux conseils des RLISS</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils des RLISS</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser une meilleure compréhension des nouvelles <i>Lignes directrices et trousse des RLISS sur la participation communautaire</i></li> <li>• Élaborer une présentation normalisée</li> </ul>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Février / mars 2011</li> <li>• <b>Pas avant le 15 fév. 2011</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• RLISS</li> <li>• Linda Lopinski</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires et questions des conseils</li> </ul> |
| <b>Téléconférence / séminaire Web régional pour les FSS</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• FSS</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque RLISS animera une séance éducative pour décrire les nouvelles <i>Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire</i> et expliquer comment le RLISS appliquera les lignes directrices aux pratiques actuelles en matière de participation communautaire</li> <li>• Une présentation PPT normalisée sera fournie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mars/avril 2011</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les RLISS</li> <li>• Linda Lopinski</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluations</li> <li>• Commentaires</li> </ul>    |
| <b>Affichage du Plan de participation communautaire annuel</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Public</li> <li>• FSS</li> <li>• Médias</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon l'indicateur de rendement 1.0</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer et éduquer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 29 avril 2011</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 14 RLISS</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commentaires</li> </ul>                           |

Autres considérations :

- Rédaction par chaque RLISS d'un plan annuel de participation communautaire soulignant les activités et les acquis de l'année précédente
- Création et distribution de documents modèles sur la participation communautaire dotés de menus déroulants pour en faciliter l'utilisation
- Rencontre avec la Direction de la liaison avec les RLISS pour discuter des changements à apporter au modèle et aux critères du rapport annuel pour refléter les indicateurs de mesure des *Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire* qui précisent que le rendement par rapport au plan sera indiqué dans le rapport annuel de chaque RLISS
- Élaboration par chaque RLISS d'une stratégie de mise en œuvre plus complète pour assurer la mise en œuvre efficace et uniforme des *Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire* dans chaque organisme et poursuite de la discussion sur ce sujet dans le cadre des réunions du réseau sur la participation communautaire.
- Affichage des *Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire* sur le 15<sup>e</sup> site Web dès que la mise à jour sera terminée
- Création d'un réseau provincial de participation communautaire des RLISS qui assumera le rôle de groupe consultatif sur les lignes directrices et fournira des éclaircissements et des détails concernant les domaines nécessitant une planification additionnelle, notamment : publication cohérente du plan de participation communautaire annuel à l'échelle de la province, critères d'évaluation et sélection du comité d'évaluation de la participation communautaire, examen annuel des *Lignes directrices et trousse sur la participation communautaire* (tel que mentionné dans la trousse)
- Création d'un groupe de travail mixte RLISS et FSS qui aura les fonctions suivantes :
  - clarifier les attentes du RLISS concernant les moyens utilisés par les FSS pour mobiliser leur collectivité
  - mieux coordonner, intégrer et rationaliser les activités de participation communautaire
  - encourager les FSS et autres intervenants à partager les meilleures pratiques et les ressources en matière de participation communautaire

- cerner les priorités à l'échelle du système local sur lesquelles le RLISS et les FSS peuvent mobiliser les collectivités
- *Prière de communiquer avec le RLISS du CT pour plus de renseignements*