



Plan stratégique
2003 - 2008

Juillet 2003

Mise à jour – Août 2004

I – Message du Président

L'accès universel aux services de santé est une valeur chère à tous les citoyens du Canada, d'un océan à l'autre. Ceci est d'autant plus important pour les francophones en situation minoritaire, tel qu'en Colombie Britannique. Il y a plus de 60,000 britanno-colombien(ne)s qui s'identifient comme francophones, et plus d'un quart de million de citoyens de notre province qui disent pouvoir s'exprimer en français. Dans l'esprit de ce qui nous définit comme une nation (la seule à être membre du groupe des huit pays les plus industrialisés, du Commonwealth britannique et de la francophonie), nous avons un devoir de desservir cette population.

Mais nous devons le faire de façon réaliste, qui tient compte du contexte local, tant politique que social. De ce fait, nous écartons le développement d'un système de santé indépendant en faveur d'un système intégré à celui des autorités de santé en place. Ainsi, un intervenant francophone qui se présentera pour recevoir des services pourra être immédiatement référé à un professionnel qui pourra prodiguer des soins dans sa langue maternelle. Nous croyons que le travail que nous allons accomplir en mettant sur pied ce « réseau virtuel » améliorera la qualité des soins de façon générale en les rendant plus immédiatement accessibles pour répondre aux besoins individuels. De plus, le travail que nous allons accomplir pourra servir de modèle au développement de systèmes semblables pour les autres communautés linguistiques de notre province.

Ces lignes directrices ont guidé RésoSanté dans tout le processus de développement de son plan stratégique, qui est l'objet de ce document.

Le Président,



II – Introduction

En avril et mai 2003 Réso Santé a entrepris un processus systématique en vue de décider où il s'en va, comment il va s'y rendre, et comment il déterminera s'il s'est rendu ou non. Le processus de planification stratégique a été entrepris pour aider RésoSanté à prendre des décisions fondamentales et des mesures qui pourraient formuler et guider ses actions et ses raisons d'agir.

Le processus utilisé par RésoSanté a été conçu pour impliquer tous les membres, pour assurer qu'ils soient d'accord et qu'ils partagent une même fondation leur permettant d'évaluer et d'adapter la direction de l'organisme à la lumière des facteurs environnementaux en évolution. Le processus a eu lieu sur trois sessions de travail impliquant la majorité des membres, la coordonnatrice, et une invitée qui s'y connaît et qui appuie activement l'organisme et ses travaux.

La première session fut l'occasion pour les membres de préciser leurs attentes vis-à-vis le processus de planification stratégique. Les membres ont indiqués qu'ils cherchaient une entente sur la vision globale et les priorités stratégiques guidant l'organisme pendant les prochains trois à cinq ans. Ils cherchaient en particulier une entente sur les messages clés et les stratégies de communication, un plan d'évaluation et des indicateurs de rendement. Ils ont réfléchi sur les questions principales auxquelles devraient répondre le plan stratégique soit les questions stratégiques :

- Comment obtenir et sécuriser notre financement?
- Comment impliquer, engager, et maintenir la participation des gouvernements et régies de la santé?
- Comment sensibiliser, informer et impliquer les communautés francophones, anglophones, de même que les intervenants de la santé?
- Quels sont les besoins en matière de services de santé en français en Colombie-Britannique?

Au cours de cette session, les membres ont défini la mission du RésoSanté et les visions externe et interne. La mission précise les valeurs fondamentales et la raison d'être de l'organisme, ainsi que ses services et activités. Les visions décrivent le fonctionnement de l'organisme en pleine action.

Un examen de l'environnement, c'est-à-dire l'analyse des éléments importants affectant RésoSanté, a fait l'objet de la deuxième session. Cet exercice a permis aux membres d'examiner l'utilisation des ressources disponibles au RésoSanté pour tirer profit de ses forces et des opportunités qui se présentent, surmontant ainsi ses faiblesses et ses défis.

De cette analyse ont été déterminé, lors de la dernière session, les points de convergence entre les buts, les objectifs, et les activités à court et à long terme, assurant que ceux-ci s'alignent sur la mission, les questions stratégiques et les secteurs de responsabilité. La prochaine étape sera de préciser les échéances pour l'implantation des divers buts et objectifs, attribuer les responsabilités et identifier les résultats attendus.

Ce plan stratégique est destiné à tous les partenaires et les bailleurs de fonds du RésoSanté, aux niveaux national et provincial. Il sera affiché sur le site web du Réso Santé et sera disponible au grand public sur demande.

III – Contexte Historique

Au cours des dernières années, à l'instar d'autres communautés francophones vivant en situation minoritaire, celle de la Colombie-Britannique a fait de l'accessibilité à des services de santé en français l'une de ses grandes priorités. Sous l'impulsion des travaux réalisés par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), et conformément à la programmation adoptée par ses membres, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a entrepris une série d'initiatives pour développer et améliorer la situation en ce qui a trait à l'accès à la santé en français.

Afin de mieux définir son action dans ce dossier aussi vaste que celui de la santé, la FFCB a amorcé des discussions avec Santé Canada, en 1999, afin que ce ministère appuie un projet de consultation de la population francophone. En 2000, ce ministère donnait son accord à un projet qui visait à connaître les besoins et priorités des francophones de la Colombie-Britannique, à amorcer un recensement des intervenants oeuvrant dans le domaine de la santé qui peuvent s'exprimer en français et à tenir un colloque sur la santé en français¹.

Afin d'assurer des suivis adéquats aux démarches dans ce dossier, la communauté francophone a donné un mandat à la FFCB, en novembre 2001, afin qu'elle mette en place une Table sectorielle de la santé en français. Celle-ci serait en quelque sorte le réseau de la santé en français pour la Colombie-Britannique. Ce mandat arrivait au moment où les représentants des communautés francophones du Canada se présentaient à Ottawa pour inciter le gouvernement fédéral à donner suite aux propositions soumises par le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire dans son rapport au ministre fédéral de la Santé.

De plus, les travaux de la FFCB dans ce dossier ont été réalisés dans le contexte de ceux menés par la FCFA du Canada et ont été inspirés par la publication du rapport *Pour un meilleur accès à des services de santé en français*, publié par la FCFA pour le compte du Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire.

La FFCB a suivi de près l'évolution de ce dossier et a participé à l'ensemble des travaux qui ont permis d'éveiller l'intérêt des gouvernements à la question de l'accès aux services de santé en français. D'ailleurs, la communauté francophone est aujourd'hui bien positionnée pour pousser plus loin le progrès dans ce dossier. Non seulement avons nous en mains une étude qui fait état des priorités de la population francophone en ce qui a trait aux services de santé en français, mais il y a une ouverture du côté des autorités gouvernementales provinciales. Cette ouverture permet un dialogue que nous souhaitons constructif. Ainsi, la signature d'une entente cadre Canada-Colombie-Britannique sur la promotion des langues officielles nous a permis d'avoir des interlocuteurs dédiés aux questions touchant les services en français dans les institutions relevant du gouvernement provincial. D'ailleurs, le plan d'action développé à la suite de la signature de cette entente comprend, au nombre de ses priorités d'intervention, l'augmentation de l'accessibilité des services en français dans le secteur prioritaire de la santé.

L'ensemble des travaux ainsi réalisés a culminé au Canada par la création de la Société Santé en français (SSF), un réseau national de coopération qui encourage la concertation en vue d'améliorer les services de santé en français dans notre pays. Il a culminé en Colombie-

¹ Le rapport *Besoins et priorités en matière d'accès aux services de santé en français en Colombie-Britannique : Qu'en pensent les francophones?* et le *Répertoire des intervenants* ont été lancés au Colloque sur la santé en français le 9 mars 2002.

Britannique par la création de RésoSanté Colombie-Britannique, un réseau dédié aux questions de santé en français dans notre province. RésoSanté réunit autour d'objectifs communs les intervenants qui oeuvrent dans le secteur de la santé en Colombie-Britannique et qui proviennent de divers milieux, soit les milieux associatifs et institutionnels, les professionnels de la santé, les gouvernements fédéral et provincial, et les institutions de formation en santé.

III – Profil de la communauté francophone

La collectivité francophone de la Colombie-Britannique compte, selon les données du recensement de 2001, 63 630 personnes. Cela en fait la quatrième communauté francophone hors-Québec en terme de nombre après celles de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, et de l'Alberta. De plus, il est important de noter qu'au delà de 270 000 personnes disent avoir la capacité de parler le français. Fait intéressant, près de 1 300 personnes ayant indiqué oeuvrer dans une profession du secteur de la santé lors du recensement de 1996 ont indiqué avoir le français comme langue maternelle. Cette donnée ne compte pas les personnes de ce secteur qui ont une langue maternelle autre que le français, mais qui peuvent s'exprimer dans cette langue.

Les francophones de la Colombie-Britannique habitent la plupart des régions administratives de la province. Toutefois, plus de 50% des francophones habitent deux grandes régions : le Vancouver métropolitain et la région de la capitale (Victoria). Il vaut aussi la peine de noter que les francophones sont réunis autour d'un centre communautaire et/ou d'associations locales dans près de quatorze communautés réparties aux quatre coins de la province.

La communauté francophone de la Colombie-Britannique peut compter sur un vaste réseau d'organismes communautaires qui oeuvrent dans les différents secteurs de l'activité humaine. Ainsi, outre les organisations locales que l'on retrouve dans la plupart des régions où il y a une collectivité francophone, il y a des organismes qui ont des responsabilités dans des secteurs tels que le développement économique, la jeunesse, l'éducation, la culture, les femmes, la justice et les démunis. De plus, la communauté francophone peut compter sur un conseil scolaire francophone responsable d'un réseau d'écoles francophones.

Pris dans son ensemble, ce vaste réseau associatif permet d'assurer une forte dynamique au sein de la communauté qui en constitue une de ses principales forces.

IV – Mission

La problématique, selon les membres, s'exprime ainsi : *Les francophones vivant en Colombie-Britannique rapportent avoir de la difficulté soit à accéder aux services de santé ou à recevoir des services de qualité à cause de la barrière linguistique. Une étude récente a démontré, par exemple, des besoins de services en français pour les services de médecine, psychologie, psychiatrie, counselling, et chirurgie.*

La 'solution' peut s'exprimer ainsi : *La prestation des services de santé en français permettra d'améliorer la santé et la qualité de vie des francophones vivant en milieu minoritaire et permettra au gouvernement une meilleure utilisation de ses ressources.*

La mission du RésoSanté est de se pencher sur le problème tel qu'énoncé en s'orientant vers la solution. L'énoncé suivant de la mission précise la raison d'être de l'organisme, ses buts, et ses services et activités, c'est-à-dire les moyens qu'il se donne pour parvenir à ses buts.

NOTRE MISSION

Inspiré des valeurs de respect, diversité, équité, et accessibilité, et dans un esprit de partenariat et de dialogue, RésoSanté Colombie-Britannique supporte le développement, l'accès intégré et la pérennité des services de santé en français à travers la Colombie-Britannique.

RésoSanté s'engage à proposer, élaborer, et appuyer la mise en œuvre de stratégies; promouvoir les services de santé en français; assurer un partage d'information; sensibiliser et impliquer la population francophone; et finalement à proposer et appuyer la recherche sur les services de santé en français.

V. Visions externe et interne

La **vision externe** présente l'image de succès lorsqu'un organisme aura atteint ses buts. La vision externe du RésoSanté est la suivante :

Les francophones de la Colombie-Britannique ont accès à des services de santé de qualité en français qui répondent à leurs besoins et qui sont pleinement intégrés au système de santé de la Colombie-Britannique.

La **vision interne** décrit le fonctionnement efficace et idéal d'un organisme. La vision interne du RésoSanté est la suivante :

*RésoSanté deviendra un organisme incorporé, possédant les ressources humaines, physiques et financières pour remplir son mandat. RésoSanté sera orienté vers les résultats, et doté d'un processus de consultation et de reddition des comptes. Tous les postes seront comblés par des gens impliqués, croyant à la Mission et Vision de RésoSanté et qui connaissent bien le milieu de la santé.
RésoSanté sera reconnu comme un groupe dynamique et ouvert à de nouvelles idées.*

VI – Examen de l'environnement

Un examen de l'environnement, c'est-à-dire l'analyse des forces internes et externes importants affectant RésoSanté, a été entrepris. D'une part, les membres ont identifié les opportunités suivantes :

- Le Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires, enveloppe des communautés linguistiques de langue officielle en situation minoritaire, aide à introduire graduellement l'accès aux services de santé permanents en français. Les fonds seront dispersés par l'entremise de la Société Santé en français et seront disponibles jusqu'en 2006.

- Le plan d'action sur les langues officielles présenté par le ministre Dion² dynamise les communautés de langues officielles en situation minoritaire et appuie leur développement avec des ressources considérables.
- Nous sommes encouragés par les contacts inter et intra provinciaux développés au cours du travail des dernières années dans le dossier santé.

D'autre part, plusieurs défis ont été soulevés :

- La Société Santé en français (SSF), l'organisme chapeautant les réseaux de la santé tel RésoSanté, fut récemment établie et ne dispose pas de ressources suffisantes pour faire face à tous les défis qui accompagnent le développement d'un réseau pan-canadien.
- Nous avons constaté qu'avec certains de nos partenaires de la santé, tels le Ministère provincial et les régies de la santé, RésoSanté n'a pas réussi à trouver un terrain d'entente satisfaisant pour les deux parties vis-à-vis l'importance des soins de santé en français en Colombie-Britannique.
- RésoSanté a reçu l'appui de quelques régies de la santé mais cherche l'engagement des autres à participer activement à ses travaux.

La faiblesse du RésoSanté la plus importante serait l'engagement limité des partenaires et des membres.

Les forces peuvent se résumer ainsi :

- RésoSanté a l'assurance de financement de la Société Santé en français
- Il y a une bonne représentation provincial au c.a. du RésoSanté
- RésoSanté est doté d'un bon support administratif
- On dispose de quelques données sur les besoins en matière de santé des francophones de la C.-B.

Le tableau ci-bas donne une vue d'ensemble des facteurs les plus importants qui auront un effet immédiat ou ultérieur sur l'organisme de même que les réactions susceptibles d'influencer ces facteurs. Le tableau démontre également les forces et les opportunités qui se présentent ainsi que les faiblesses et les défis à relever.

² Au printemps 2003, Stéphane Dion, le ministre des Affaires intergouvernementales dévoilait l'énoncé de politique et le plan d'action du Gouvernement du Canada sur les langues officielles, intitulé « Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne ».

	OPPORTUNITÉS	DÉFIS
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Fonds d'adaptation soins de santé primaires</i> ❖ <i>Le Plan d'action sur les langues officielles</i> ❖ <i>Contacts</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Rapports avec la SSF</i> ❖ <i>Réalisation par les partenaires de l'importance des soins de santé en français</i> ❖ <i>Engagement des 6 régions de la santé</i>
<p>FORCES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Financement</i> ❖ <i>Bonne représentation au c.a.</i> ❖ <i>Bon support administratif</i> ❖ <i>Quelques données sur les besoins en matière de santé</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Élaborer une proposition pour le Fonds d'adaptation</i> ▪ <i>Élaborer une stratégie pour identifier les besoins prioritaires en matière de santé</i> ▪ <i>Connaître les besoins et les buts des régions de santé</i> ▪ <i>Continuer à identifier les intervenants de santé francophone</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Développer de bons rapports et communication avec la SSF</i> ▪ <i>Sensibiliser tous les partenaires à (a) l'existence du RésoSanté et (b) l'importance des soins de santé en français</i>
<p>FAIBLESSES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plein engagement du Ministère et des régions de la santé et des membres</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Dynamiser et engager nos membres, le ministère et les régions de la santé</i> 	

Dans le contexte de l'examen des forces de l'environnement, c'est-à-dire comment ces forces influencent la réalisation de la mission de l'organisme et comment réagir à celles-ci, cet analyse des questions à aborder prépare les membres du RésoSanté à identifier les buts, les objectifs, et les activités à court terme (1 an) et à long terme (5 ans).

VII. Buts, objectifs, et activités

Afin de rendre visible le lien entre cette étape et les questions stratégiques, celles-ci sont présentées à l'intérieur d'un secteur de responsabilité et suivies par les buts, objectifs et activités qui leur sont reliés. Les activités sont soit à court terme (C) ou à long terme (L).

<u>Secteur de responsabilité:</u> Administration		
<u>Question:</u> Comment obtenir et sécuriser notre financement?	<u>But:</u> Assurer l'existence à long terme du RésoSanté Colombie-Britannique .	
<u>Objectifs</u> 1. Mettre en place un mécanisme de travail efficace et collégial pour travailler avec la Société Santé en français (SSF).	<u>Activités:</u> 1.1 Identifier une personne responsable d'assurer une communication régulière avec la SSF 1.2 Produire les rapports requis pour répondre aux attentes de la SSF 1.3 Participer aux réunions de la SSF 1.4 Assurer une représentation du RésoSanté Colombie-Britannique aux instances décisionnelles de la SSF	<u>Terme</u> C C C C
2. Assurer l'appui financier pour le fonctionnement adéquat du RésoSanté Colombie-Britannique.	2.1 Déposer une demande de financement 2.2 Répondre aux appels d'offre 2.3 Mettre en place les mesures de contrôle et de rapport financier	C C C
3. Mettre en place les processus et les ressources humaines, financières et administratives nécessaires pour appuyer le fonctionnement du RésoSanté Colombie-Britannique.	3.1 Développer les politiques et processus nécessaires pour mettre en place les ressources humaines, financières et administratives 3.2 Doter les postes 3.3 Produire les rapports financiers 3.4 Mettre en place un mécanisme de recrutement pour les membres du RésoSanté C.-B. afin d'assurer une bonne représentation des tous les secteurs 3.5 Mettre en place une entente administrative avec la Fédération des Francophones de la Colombie-Britannique afin d'assurer l'appui financier et administratif	C C C C C
4. Mettre en place les mécanismes de planification et d'évaluation requis.	4.1 Développer un cycle administratif (e.g. stratégies, planification, gestion) 4.2 Préparer et réviser le plan stratégique 4.3 Préparer et réviser le plan d'action 4.4 Préparer les rapports requis pour répondre aux attentes des bailleurs de fonds	C C C C

<u>Secteur de responsabilité: Services</u>		
<u>Question:</u> Quels sont les besoins en matière de services de santé en français en Colombie-Britannique?	<u>But:</u> Assurer la disponibilité des soins de santé de base en français.	
<u>Objectifs</u> 1. Connaître/identifier les besoins en matière des services de santé.	<u>Activités:</u> 1.1 Mettre en place un mécanisme de collaboration à long terme entre les régies de la santé et les communautés locales pour form uler les besoins de la communauté francophone dans chaque région 1.2 Améliorer les statistiques connues concernant les besoins en matière de services de santé en français 1.3 Développer un projet concret dans le contexte du Fonds d'adaptation en collaboration avec les partenaires 1.4 S'aligner sur les priorités de chaque régie de la santé	<u>Terme</u> L L C L L
2. Identifier les intervenants francophones.	2.1 Identifier les intervenants bilingues connus 2.2 Identifier la capacité du système de santé à donner des services en français 2.3 Continuer à développer et à distribuer le répertoire des intervenants 2.4 Encourager les intervenants à participer à cette démarche	L L C C
3. Appuyer le développement d'un programme bilingue BC Health Guide	3.1 Assurer un mécanisme de distribution de la traduction du BC Health Guide 3.2 Décider soit pour le développement d'une ligne infirmière pour tout l'Ouest Canadien ou pour un service francophone incorporé au BC Nurse Line 3.3 Développer et rendre disponible les autres informations sur la santé en français	C L C
4. Développer des équipes de service qui s'alignent sur les priorités des régies de santé et les communautés francophones	4.1 Identifier les partenaires prêts à appuyer et soumettre une proposition au Fonds d'adaptation /SSF 4.2 Travailler avec les régies de la santé, le Conseil scolaire francophone, Réseau-Femmes, Société Foyer Maillard, la Boussole et d'autres pour identifier les priorités en matière de services de santé 4.3 Développer des équipes de service aux niveaux provincial et régional.	L L

<u>Secteur de responsabilité: Communication</u>		
<u>Questions:</u> Comment impliquer, engager, et maintenir la participation des gouvernements et régies de la santé? Comment sensibiliser, informer et impliquer les communautés francophones, anglophones, de même que les intervenants de la santé?	<u>But:</u> Sensibiliser tous les partenaires (gouvernements, régies de la santé, intervenants, communautés francophones et anglophones) à l'importance des services de santé en français en Colombie-Britannique, et les engager sur cette question.	
<u>Objectifs</u> 1. Gouvernement fédéral : maintenir l'engagement du gouvernement.	<u>Activités:</u> 1.1 Assurer la présence continue d'un représentant observateur du gouvernement fédéral au conseil administratif du RésoSanté 1.2 Maintenir une communication régulière avec Santé Canada pour assurer une connaissance à jour de ses priorités et programmes ministériels.	<u>Terme</u> C L
2. Gouvernement provincial : Obtenir un soutien continu.	2.1 Assurer la présence continue d'un représentant observateur du gouvernement provincial au conseil administratif du RésoSanté 2.2 Connaître les priorités du gouvernement provincial et ses directions aux régies de la santé 2.3 Étudier les structures/objectifs/communications du gouvernement provincial 2.4 Encourager des rencontres régulières entre RésoSanté et le ministère de la Santé provincial.	C L L C C
3. Régies de la santé : Développer une relation de collaboration.	3.1 Assurer la présence continue d'un représentant observateur de chaque régie de la santé au conseil administratif du RésoSanté 3.2 Connaître les priorités et les besoins de chaque régie 3.3 Développer des plans d'affaires qui répondent aux exigences de chaque régie.	L L C
4. Communautés francophones et anglophones : Demander et appuyer des services de santé en français.	4.1 Faire de la publicité sur l'existence des services de santé en français 4.2 Développer un site web 4.3 Lancer une campagne de promotion 4.4 Distribuer les rapports sous forme de bulletins à la communauté 4.5 Assurer la mise à jour du répertoire des intervenants.	C L C L

		<u>Terme</u>
5. Professionnels de la santé : Encourager les intervenants francophones à offrir des services de santé en français.	5.1 Lancer une campagne de promotion sur l'importance des services de santé en français	L
	5.2 Continuer à identifier les intervenants francophones	C
	5.3 Encourager le développement d'un réseau des professionnels de la santé francophones	L
	5.4 Explorer la possibilité de créer des comités locaux francophones pour les services de santé.	L
6. Inter et intra provincial : Continuer à développer nos relations.	6.1 Développer un plan et une stratégie de communication	C
	6.2 Agir comme hôte pour le 2 ^e Institut de formation en santé communautaire	L
7. Système d'éducation : Appuyer le recrutement et la formation des professionnels de la santé	7.1 Continuer la liaison avec Simon Fraser University et Éducentre	C
	7.2 Créer des liens avec le Consortium sur la santé pour les informer de nos besoins	L
	7.3 Créer des liens avec l'école de médecine de UBC.	L