



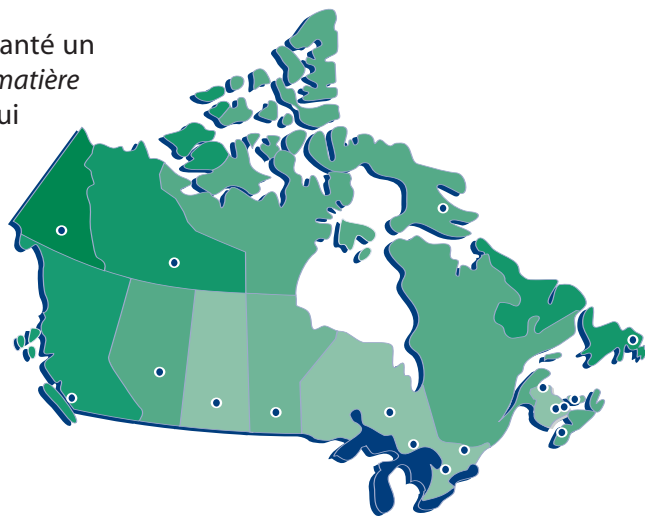
Une vision pour des ressources humaines

en santé!

Rapport du **4^e** **Rendez-vous**
Santé en français

Bref historique

- 2001** Le CCCFSM publie le rapport *Pour un meilleur accès à des services de santé en français*¹ qui dresse un bilan de l'accès aux services de santé en français et identifie les leviers pour en améliorer l'accès
- 2003** Lancement du Plan fédéral d'action sur les langues officielles qui entérine les orientations de 2001 et accorde 2 million \$ par année pour la création et les activités des réseaux
- 2003-** Mise en place de 17 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux :
2004 un réseau par province et territoire (sauf le Québec), 4 réseaux régionaux en Ontario et 3 réseaux thématiques au Nouveau-Brunswick
- 2007** Le CCCFSM dépose au ministre fédéral de la Santé un second rapport *Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français* qui fait le point sur les progrès accomplis depuis 2003 et les défis à relever
- 2007** La Société Santé en français publie son Plan directeur 2008-2013
- 2008** 4^e Rendez-vous Santé en français – 400 participants



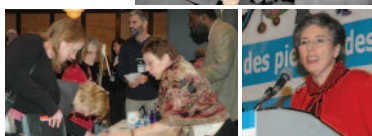
C'est en 2001 que tout prend racine. Le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (CCCFSM) propose au ministre fédéral de la Santé des moyens d'améliorer l'accès aux services de santé en français. On y part d'abord du principe que la qualité des services de santé dépend en grande partie de la capacité des gens de pouvoir communiquer dans leur langue.

À la fin de 2002, la **Société Santé en français** voit le jour. Le rapport *Pour un meilleur accès à des services de santé en français* proposait un ensemble de mesures s'appuyant sur cinq leviers : les réseaux, la formation, l'organisation des services, la recherche et les technologies. Ces grandes orientations ont reçu du financement dans le cadre du Plan fédéral d'action sur les langues officielles, lancé en 2003, en particulier pour appuyer la création de **17 réseaux** tant au niveau provincial, territorial et régional que national.

¹ Étude réalisée pour le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, juin 2001

Table des matières

Remerciements	2
Introduction	3
Le Rendez-vous	4
Les conférences	4
Les allocutions et discours	6
Première série d'ateliers simultanés :	
Recrutement et rétention	8
Deuxième série d'ateliers simultanés :	
Utilisation optimale de nos ressources humaines en santé	10
Bilan	12
Conclusion	14
Annexes	15
1. Les conférences	15
2. Les ateliers simultanés	16
3. Liste des kiosques de la tournée des résultats	20



Remerciements

Plusieurs personnes et organismes partenaires ont contribué au succès du 4^e *Rendez-vous Santé en français* qui s'est déroulé du 13 au 16 février 2008 à Edmonton.

Nous remercions d'abord le personnel et les partenaires du Réseau santé albertain d'avoir accueilli les quelques 400 participants à ce dernier *Rendez-vous*. Nous tenons aussi à souligner la contribution essentielle du Consortium national de formation en santé (CNFS). À travers la Commission conjointe sur les ressources humaines, nos deux organismes travaillent à accroître la disponibilité de professionnels et d'intervenants dans nos communautés.

Nous sommes également fiers de compter les institutions et organismes suivants au nombre des partenaires officiels du *Rendez-vous* :

- La Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada;
- L'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC);
- L'Association des médecins de langue française du Canada (AMLFC);
- La Commission nationale des parents francophones (CNPf);
- La Fédération des aînées et aînés francophones du Canada (FAAFC);
- Le Campus Saint-Jean, University of Alberta;
- Le Collège universitaire de Saint-Boniface;
- La Régie régionale de la santé Beauséjour;
- Northern Lights Health Region;
- L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA);
- L'Université d'Ottawa – volet CNFS;
- L'Agence de la santé publique du Canada;
- ParticipACTION;
- Le Conseil scolaire Centre-Nord de l'Alberta.

Plusieurs autres personnes ont consacré du temps et des efforts pour préparer ce *Rendez-vous*. Nous remercions spécialement les membres de l'équipe permanente de la Société Santé en français à Ottawa, les employés et bénévoles qui œuvrent au sein des 17 réseaux provinciaux, territoriaux et régionaux et les membres du conseil d'administration. En réunissant des professionnels de la santé, des gestionnaires d'établissement, des décideurs gouvernementaux, des représentants d'institutions d'enseignement et des membres de la communauté, ce 4^e *Rendez-vous* a démontré, une fois de plus, que l'approche collaborative fonctionne.

Enfin, le succès remporté par le 4^e *Rendez-vous* repose en grande partie sur les conférenciers, présentateurs et animateurs d'ateliers ainsi que sur tous ceux qui ont bien voulu venir partager le fruit de leurs réflexions et expériences.

Nous vous présentons, dans les pages qui suivent, un résumé de nos délibérations.



Brian Conway

Président du conseil d'administration
Société Santé en français



Dr Brian Conway

Introduction

« Plusieurs ministres provinciaux et décideurs gouvernementaux sont venus nous dire qu'ils nous appuient parce que nous apportons des solutions concrètes et abordables pour résoudre la crise que traversent nos systèmes de santé. »

– **Dr Brian Conway**
Président, Société Santé en français

Le 4^e *Rendez-vous Santé en français* avait pour but de réunir les forces vives du milieu francophone en situation minoritaire afin de célébrer les réalisations et les bons coups du mouvement pour la santé en français et de faire le point sur les cibles à atteindre en matière de santé et d'accès aux services dans les communautés de langue française du Canada. Le *Rendez-vous* visait aussi à faire valoir l'importance de la solidarité au sein du mouvement et à mobiliser tous les partenaires autour d'objectifs communs.

Cette année, les participants ont réfléchi ensemble aux moyens de recruter, de retenir et d'encourager nos professionnels de la santé à offrir des services en français. Deux thèmes majeurs ont retenu notre attention, d'une part le recrutement et la rétention, puis d'autre part l'utilisation optimale de nos ressources humaines.

Nous prenons conscience que la clef de voûte de notre succès passe de plus en plus par les ressources humaines. C'est l'ingrédient qui assurera que le service soit disponible en français au moment et à l'endroit où nos concitoyens en auront besoin.

Pour alimenter nos discussions, des conférenciers, des chercheurs, des praticiens et des décideurs gouvernementaux sont venus nous faire part des approches les plus novatrices pour surmonter le défi actuel des ressources humaines. Avec eux, nous avons exploré des façons de transformer nos milieux de travail, de mobiliser nos communautés et d'attirer des professionnels afin de mieux répondre aux besoins de nos populations. Que ce soit en atelier ou lors d'échanges, nous avons pu prendre connaissance d'initiatives et d'expériences tant prometteuses qu'inspirantes.

Plusieurs ministres se sont aussi déplacés pour venir nous dire, de vive voix, comment ils appuient l'offre de service de santé en français chacun dans leur province.

Enfin, les membres du mouvement pour la santé en français ont profité de ce qu'ils étaient tous réunis pour tenir leur assemblée générale annuelle.

De ces trois jours d'intense réflexion se dégagent plusieurs constats et pistes de solutions. Nous les avons colligés dans le présent document, car nous croyons qu'il y a là matière à orienter nos actions pour les années à venir.



« Je fonde beaucoup d'espoir dans le modèle de la santé en français. C'est un modèle adapté à la personne que nous cherchons à mieux connaître et avec qui nous établissons un lien de confiance durable. »

– **Dr Denis Vincent**
Président, Réseau santé albertain

Le Rendez-vous

Les conférences²

Pour le **Dr Graham Lowe**, la pénurie généralisée de ressources humaines dans le secteur de la santé est davantage un problème de rétention que de recrutement. Et la solution, à son avis, c'est de « renouveler le milieu de travail en créant un environnement sain où les gens se sentent soutenus. » Il ajoute, à l'intention de son auditoire francophone, « Il faut faire en sorte que les gens veuillent travailler pour vous. »

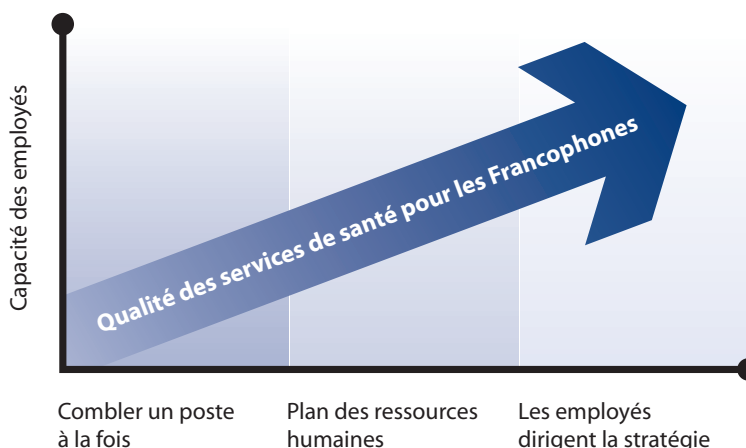
Selon lui, la pénurie actuelle est surtout le fait de conditions de travail inadéquates, qui en incitent plusieurs à quitter le domaine de la santé. De tout temps, nous dit-il, la loyauté des travailleurs de la santé est allée à leurs patients bien plus qu'à leurs patrons. Le véritable défi auquel est maintenant confronté le système de santé est donc de gagner la loyauté du personnel. Pour y arriver, il faut, à son avis, créer des environnements de travail, où les employés participent activement à la prise de décision et sont appelés à exercer un leadership dans les grandes orientations de l'organisation.

Il cite en exemple certains établissements de soins qui ont su développer un milieu de travail où la haute direction est fortement engagée auprès du personnel. Dans ces milieux, chaque individu est perçu comme indispensable et c'est pourquoi tous les employés sont régulièrement consultés. Ces exemples de réussite démontrent, aux dires de Graham Lowe, que le secteur de la santé peut se transformer et surmonter la pénurie généralisée de main-d'œuvre. Mais pour cela, précise-t-il, des gens vont devoir changer leur façon de penser.

« Le recrutement draine énormément de temps et d'énergie. C'est pourquoi la rétention est primordiale. Vous devez faire en sorte que les gens veuillent travailler pour vous en renforçant la philosophie de l'organisation envers les employés. »



Dr Graham Lowe
Président, Groupe
Graham Lowe inc.



Comme directrice d'un programme de cancérologie dans un centre hospitalier, **Monique Patenaude** était toute désignée pour réagir aux propos du Dr Lowe. Selon elle, il y a actuellement un problème hiérarchique dans nos organisations. « Les gens ne laissent pas leur travail, ils laissent leurs employeurs », nous dit-elle. Madame Patenaude adhère à la vision proposée par le Dr Graham Lowe.

² Un aperçu de chacune des conférences est présenté à l'annexe 1.



D'autre part, **Lyne St-Pierre-Ellis**, qui copréside le Comité fédéral-provincial-territorial de planification en ressources humaines de la santé, est venue expliquer le cadre de planification ainsi que le nouveau modèle conceptuel adopté par son groupe d'experts pour faire face aux défis qui ne manqueront pas de se poser au cours des prochaines années. Le cadre, qui inclut un plan d'action à court, moyen et à long terme, prévoit une série d'activités qui ont pour but d'améliorer la disponibilité de professionnels de la santé. En réaction à la présentation de Madame St-Pierre-Ellis, **Yves Trudel**, directeur du

RésoSanté Colombie-Britannique, a tenu à rappeler le rôle essentiel, selon lui, que doit jouer le milieu dans la planification des ressources humaines au niveau provincial.

Pour sa part, **Armand Boudreau**, auteur du rapport sur le déploiement des ressources humaines, est venu présenter les grandes lignes de la démarche qu'entend mener la Société au cours des cinq prochaines années dans ce domaine. Pour réussir, les initiatives doivent s'harmoniser avec les orientations gouvernementales de chaque province. Les réseaux ont à mobiliser leurs communautés en vue de recruter et de retenir, et à convaincre les acteurs sur le terrain, tant anglophones que francophones, de l'importance d'offrir des services dans la langue de l'utilisateur. Il propose d'intervenir de manière constante et soutenue tout au long de la formation de l'individu. Ainsi, il faudra promouvoir les carrières en santé auprès des plus jeunes, suivre de près les étudiants en formation, revoir l'organisation du travail pour retenir les travailleurs d'expérience, créer des milieux de travail stimulants, favoriser le réseautage et bien plus encore.

Toujours en matière de recrutement et de rétention, **Bernard Blais** a présenté un cas d'intervention réussie à la Régie régionale Northern Lights en Alberta qui connaît d'énormes défis de croissance. Sa conférence avait pour but de démontrer l'importance de la prise en charge de la santé par le milieu. Il faut, selon lui, « cesser d'attendre des solutions en provenance des gouvernements. » C'est pourquoi il affirme, d'entrée de jeu : « la meilleure façon de prédire l'avenir, c'est de l'inventer. »



Dans cette région du nord qui connaît une croissance économique fulgurante et une augmentation équivalente de la population, les services de santé ont peine à retenir les professionnels d'expérience qui ne suffisent plus à la tâche et à combler le besoin criant de ressources supplémentaires. Pour faire face à ce défi sans précédent, la Régie s'est dotée d'un plan stratégique qui tient compte de la réalité actuelle : un financement qui ne suffit plus à la demande et la pénurie généralisée de ressources humaines.

Il croit en outre que nos communautés doivent développer leur capacité d'analyse afin de comprendre les motivations des gens à œuvrer dans un milieu en particulier ou dans une langue plutôt que dans une autre. Il affirme, par exemple, que la main-d'œuvre devrait idéalement être représentative de la population. D'où l'importance, pour nos communautés, de bien connaître leur tissu social.

Une autre piste de réflexion est venue d'**Elizabeth Riley** qui a fait valoir la nécessaire vigilance des citoyens à l'égard de la qualité des services de santé qui leur sont destinés. Pour elle, il ne fait aucun doute que chacun d'entre nous doit adopter un rôle proactif à l'égard du système de santé. Elle nous rappelle que comme contribuables nous en sommes propriétaires. Comme patients, nous sommes consommateurs de ce système. À titre de citoyens, nous avons par conséquent le devoir de veiller à l'amélioration des services pour le bien de l'ensemble. À son avis, chacun de nous peut apporter sa contribution à la défense collective de nos droits que ce soit au niveau local, régional ou plus largement à l'échelle provinciale ou nationale. Certains des exemples d'aide à la navigation auxquels elle recourt pourraient être repris afin de favoriser l'accès à des services de santé en français.



Les allocutions et discours



Plusieurs ministres et personnalités politiques ont aussi pris la parole. Le ministre fédéral de la Santé, l'honorable **Tony Clement**, a pris la parole par la voie de la vidéo pour saluer le travail acharné de tous les partenaires du mouvement pour la santé en français.

En tant que représentant de la province hôte du *Rendez-vous*, le ministre albertain, l'honorable **Gene Zwozdesky** s'est dit heureux que des représentants communautaires et gouvernementaux se réunissent pour explorer ensemble des moyens d'améliorer la santé et le bien-être de nos concitoyens.



L'honorable **Gene Zwozdesky**, l'honorable **Greg Selinger** et **Hubert Gauthier**

« *Les meilleures façons de créer un système de santé fort et durable sont de promouvoir la santé à toutes les étapes de la vie, d'encourager les initiatives communautaires de bien-être et de prévention, et de créer des environnements qui soutiennent des comportements sains.* »

– L'honorable **Gene Zwozdesky**
Ministre associé de la Planification
des immobilisations, Alberta

Le ministre du Manitoba, l'honorable **Greg Selinger**, a brossé, quant à lui, un portrait fort éloquent de toutes les initiatives pilotées par son gouvernement au cours des dernières années pour accroître les services de santé offerts à la population francophone.

« *Je suis fier du bilan de notre gouvernement dans le domaine des services de santé et des services sociaux en français.* »

– L'honorable **Greg Selinger**
Ministre des Finances et ministre responsable des Services
en langue française du Manitoba

Même chose pour l'honorable **Chris d'Entremont**, ministre de la Nouvelle-Écosse, qui a expliqué comment la Loi sur les services en français, adoptée par sa province en décembre 2006, a renforcé l'engagement de la province envers l'amélioration de l'accès à des services de santé en français.

« *En Nouvelle-Écosse, nous croyons qu'il est important d'explorer les questions de ressources humaines autant pour la population en général que pour la population minoritaire acadienne et francophone.* »

– L'honorable **Chris d'Entremont**
Ministre de la Santé et des Affaires acadiennes
et francophones de la Nouvelle-Écosse



L'honorable **Chris d'Entremont**
et **Alphonsine Saulnier**
Présidente, Réseau Santé
Nouvelle-Écosse



L'honorable
Madeleine Meilleur

La ministre des Services sociaux et communautaires et ministre déléguée aux Affaires francophones de l'Ontario, l'honorable **Madeleine Meilleur**, a rappelé les mesures prévues à la Loi sur les services en français, dont la création d'un conseil consultatif des services de santé en français qui se penche sur les questions d'accès aux services pour la collectivité francophone de la province.

L'ancien premier ministre du Nouveau-Brunswick, l'honorable **Bernard Lord**, qui prenait la parole lors du banquet de clôture, a témoigné son soutien au mouvement pour la santé en français. « J'appuie et je partage vos objectifs », a-t-il dit, ajoutant que le travail de la Société et de ses réseaux est cité en exemple partout au pays.

« Si votre détermination, votre dévouement et vos efforts passés sont le miroir de ce qui est à venir, ça va être beau! » a lancé Bernard Lord aux 400 convives du banquet de clôture du 4^e Rendez-vous.

Enfin, la sénatrice albertaine, l'honorable **Claudette Tardif** a remonté le fil de ses souvenirs pour revoir tous les efforts déployés jusqu'ici par le mouvement et pour saluer la vigilance dont ont fait preuve les communautés francophones en situation minoritaire en relevant le défi de la santé.

« La Société Santé en français et ses 17 réseaux membres ont su concerter dans chacune des régions du pays et au plan national des partenaires désireux d'améliorer l'accès à des services de santé en français [...]. Voilà un modèle unique de collaboration qui attire l'attention des décideurs gouvernementaux. Vous avez démontré que le réseautage et la volonté d'œuvrer en partenariat peuvent régler des problématiques complexes. » a dit Mme Tardif.



L'honorable **Bernard Lord**, **Céline Monette**, **Dr James Williamson** de l'Association des médecins de langue française du Canada et **Hubert Gauthier**



L'honorable **Claudette Tardif**,
l'honorable **Bernard Lord**, **Hubert Gauthier**
et **Jocelyne Lalonde** Directrice générale, CNFS

« L'action locale et l'entraide nationale, telle est la devise des cinq prochaines années. Nous prenons conscience que la clef de voûte de notre succès est entre nos mains et nous sommes déterminés à oser de nouvelles idées. »

– **Hubert Gauthier**
Président et directeur général,
Société Santé en français

Recrutement et rétention³

La promotion des carrières

Dr Ghislain Sangwa-Lugoma, Christiane Fontaine, Annie Bédard

Les discussions ont fait ressortir des divergences de point de vue entre générations. Alors qu'on parle de pénurie de main-d'œuvre, nombre de jeunes se heurtent à des barrières à l'emploi. Les professionnels d'expérience font valoir, quant à eux, qu'il faut du temps pour gravir les échelons et se tailler un emploi à sa mesure. Tous s'accordent sur la nécessité de réorganiser les processus de dotation. Les domaines de la santé publique et de la santé de l'environnement sont en pleine expansion et il y a lieu de promouvoir les carrières dans ces secteurs d'activité auprès des jeunes. Les initiatives de promotion des carrières doivent émerger du milieu local pour créer les conditions favorables afin d'attirer et de retenir de jeunes professionnels.

La volonté d'afficher son identité francophone

Monique Patenaude, Pierre Joron, Isabelle Salesse

Il reste du travail à faire pour valoriser la compétence linguistique chez les individus et pour amener les agences à reconnaître l'offre de services en français comme une valeur ajoutée et non comme une obligation légale. Les exemples d'actions concrètes pour valoriser la compétence linguistique en français sont encore rares. On cite notamment un exemple ontarien de marketing social dont les objectifs étaient, d'une part, de nourrir la fierté de s'afficher comme francophone et, d'autre part, de sensibiliser les professionnels et les organisations aux préoccupations de la communauté.

Le nouveau visage de la francophonie

Ghislaine Pilon, Charles Gagné, Dr Jean de Dieu Tuyishime

Beaucoup d'obstacles se posent à l'intégration des nouveaux arrivants dans les milieux de travail, le principal étant sans doute le soutien aux personnes qui souhaitent obtenir la reconnaissance de leurs compétences. À cet égard, on suggère la mise en place de mécanismes d'accompagnement

des professionnels immigrants dans leurs démarches de certification. Il importe également de rechercher des façons de contrer la discrimination en milieu de travail. Certains proposent le recours aux services d'éthiciens cliniques.



La désignation de postes bilingues

Claudine Côté, Gilles Clavel, Silvie Montier

Cet atelier a démontré le travail d'éducation et de conscientisation à faire auprès des syndicats et des autorités gouvernementales. Leurs obligations envers la charte des droits et libertés et autres dispositions législatives sont encore mal comprises. Des syndicats, par exemple, font encore valoir des arguments désuets de nos jours pour s'opposer à la désignation de postes bilingues.

Le choix de pratiquer dans une communauté francophone

Dre Hélène O'Connor, Dr José François, Dr Denis Vincent

La promotion des carrières en français dans le domaine de la santé doit commencer dès le secondaire et se poursuivre tout au long de la formation, jusqu'à l'embauche dans le milieu et même après. La Société Santé en français et ses réseaux ont un rôle à jouer tout au long de ce processus. On suggère de garder un lien avec les étudiants, que ce soit dans les universités francophones ou anglophones. On propose aussi de rechercher des milieux de stages en français et d'entretenir des contacts réguliers avec les ordres professionnels.



³ Le descriptif de chacun des ateliers se trouve à l'annexe 2

La concertation par opposition à la surenchère

Lise Girard, Philippe Benoit, Pauline Plourde

La pénurie de ressources humaines pourrait bien être le catalyseur qui permettra aux établissements de sortir du mode « chacun pour soi », responsable de la surenchère, pour les rallier autour d'objectifs communs et de solutions partagées. Il y a également lieu pour les établissements de miser d'abord sur des stratégies de rétention plutôt que de recrutement.

La planification des ressources humaines en santé

Lynn Brouillette, Dr Rob Alder, Jacinthe Guindon

Puisque la planification des ressources humaines relève des provinces, c'est à ce niveau que les réseaux doivent agir pour sensibiliser les élus et décideurs gouvernementaux aux besoins particuliers des francophones. On pense, entre autres, aux besoins des communautés francophones qu'il faudrait documenter afin de déterminer les apports nécessaires en terme de ressources humaines.

La tournée des résultats⁴

Encore cette année, la tournée des résultats et le marché des trouvailles ont remporté un vif succès. Ce fut l'occasion de prendre connaissance de pratiques exemplaires et de solutions concrètes mises au point d'un bout à l'autre du pays pour l'amélioration de services de santé en français.

Cette année, les participants ont particulièrement apprécié de pouvoir circuler dans une salle spacieuse où étaient réunis une vingtaine de kiosques. Aux dires de plusieurs, la tournée des résultats est un moment privilégié de réseautage et d'échange qui favorise les partenariats.

Il est maintenant possible de faire la visite virtuelle des kiosques en consultant le site Internet de la Société Santé en français à l'adresse www.santefrancais.ca, section *Rendez-vous*.



Autre activité fort prisée des participants : la visite guidée du Centre de santé St-Thomas d'Edmonton qui a attiré plus de 120 personnes. Né de la volonté commune de 18 organismes franco-albertains, le Centre constitue un modèle pour nombre de communautés francophones qui cherchent à se doter d'un lieu d'accueil adapté aux besoins de leur population.



⁴ La liste complète des exposants à la tournée des résultats peut être consultée à l'annexe 3

Utilisation optimale de nos ressources humaines en santé⁵

La réorganisation du travail

Dr Michel Tétreault, Marilyn Visser, Esther Leclerc

Les présentations démontrent une fois de plus l'importance de la communication, de l'accompagnement du personnel et de l'engagement de la haute direction dans toute réorganisation du travail. Des participants font valoir que les centres de santé communautaire ont sans doute des choses à nous apprendre sur la réorganisation du travail puisqu'un nombre croissant de services de première ligne sont dispensés à ce niveau. On cite entre autres des prévisions tirées d'une étude de l'AICC qui démontre que dans les années 2020, les infirmières seront appelées à travailler de plus en plus dans les communautés.

Il est également suggéré de s'inspirer d'expériences telles que celles menées chez les hispanophones des États-Unis et les francophones du nord du Nouveau-Brunswick pour faire valoir l'utilité d'inclure le facteur de la langue dans toute démarche de réorganisation du travail dans nos milieux.

La réorganisation des services

Nathalie Boivin, Marie-Josée Roussel, Marie Dussault

Les discussions ont entre autres porté sur les personnes aidantes, une ressource trop souvent oubliée, mais non moins essentielle, particulièrement dans le contexte actuel de pénurie des ressources humaines. Il a aussi été question de la fonction essentielle des centres de santé communautaire dans leur milieu et de l'importance d'établir des liens solides avec l'ensemble de la communauté s'ils veulent jouer pleinement leur rôle. On constate le besoin d'identifier des véhicules de diffusion de l'information auprès de certaines clientèles, dont les personnes âgées.



L'interdisciplinarité

Dre Claire-Jehanne Dubouloz, Suzanne Gareau-Kubicki, Susan Stratford

Bien qu'ils favorisent l'interdisciplinarité, les services électroniques et la technologie ont le défaut de réduire le contact humain pourtant essentiel à une communication fluide entre les individus. Les participants sont d'avis qu'il faut trouver des façons d'encourager le travail d'équipe en petit groupe interdisciplinaire. Il y aurait aussi lieu d'étudier la possibilité d'intégrer des pratiques non traditionnelles au sein d'équipes interdisciplinaires puisqu'un nombre croissant de gens recourent à ces alternatives.

Enfin, on s'interroge sur le respect de la confidentialité et la divulgation d'information au sein de telles équipes de travail.

La technologie et la santé

Marc-André Larose, Dr Guy Bisson, Dre Lise Pinsonneault

Du point de vue de l'appropriation de la technologie, il semble y avoir un fossé intergénérationnel entre professionnels. Il y a là un défi à surmonter.



Cependant, la télésanté peut être un facteur de recrutement de jeunes professionnels. Des modèles de télésanté destinés aux francophones restent à concevoir. Mais tous s'accordent pour dire que la télésanté est belle et bien porteuse d'avenir pour les minorités de langue française.

⁵ Le descriptif de chacun des ateliers se trouve à l'annexe 2

La qualité de vie au travail et la qualité des services

Gilles Lanteigne, Joan Petruk, Melissa Barton

L'amélioration de la qualité de vie au travail exige que des relations étroites puissent être construites entre la haute direction et les employés qui doivent avoir un certain pouvoir décisionnel en ce qui a trait à leur environnement. La communication réciproque et particulièrement l'engagement actif des cadres supérieurs sont des conditions essentielles de succès de toute initiative de changement. À travers la coalition qui regroupe 13 organismes nationaux de santé, il y aurait lieu de faire valoir des pratiques fondées sur la compétence linguistique et culturelle.

On fait valoir que la communauté a aussi un rôle à jouer dans l'amélioration de la qualité de vie au travail; ne serait-ce qu'en suscitant le sentiment d'appartenance, ou en valorisant la contribution essentielle des travailleurs à la santé du milieu.

Des communautés se prennent en charge pour la formation médicale

Dr Marc Blayney, Jérémie Larouche, Marc-André Larouche, Dr Aurel Schofield

La disponibilité d'une formation en santé dans une région est un avantage certain pour le recrutement de professionnels dans cette région. Mais la communauté et les partenaires ont aussi un rôle crucial de « séduction » et, à ce titre, de petits investissements peuvent avoir de grandes retombées. L'offre de stages en région en est un bel exemple. La possibilité d'effectuer des tournées de stages en divers endroits d'une région crée un plus grand engagement chez les étudiants. Pourtant, certaines communautés tardent à s'impliquer, sans doute par ignorance de stratégies gagnantes. Il y a donc un travail de sensibilisation à faire auprès des leaders communautaires. Un simple appui à l'hébergement peut faire toute la différence pour briser l'insécurité d'un jeune stagiaire qui débarque en milieu inconnu.



Panel : La communauté a-t-elle un rôle à jouer dans le recrutement et dans la rétention des ressources humaines en santé? – Armand Boudreau, animateur

Les cinq participants au panel de discussion ont confirmé, de façon fort éloquent, ce que la plupart des auditeurs devinaient déjà : la communauté a bel et bien un rôle à jouer dans le recrutement et dans la rétention de ses professionnels de la santé et ce rôle est de première importance.

Le panel a donné lieu à certains des échanges les plus riches du *Rendez-vous*. Aux dires des participants, la communauté doit d'abord identifier ses propres besoins pour cibler les professionnels les plus aptes à les combler. Il faut ensuite comprendre les besoins, les attentes et les aspirations des professionnels. La rétention des ressources humaines passe donc par la mobilisation de la communauté tout entière afin de mettre en place des conditions gagnantes. Certains parlent même de l'aspect émotif du rôle qu'ont à jouer les communautés pour créer un sentiment d'appartenance chez les professionnels qu'elles cherchent à retenir.

Signature d'un protocole d'entente

Créer des réseaux virtuels partout au pays, mettre fin à l'isolement et améliorer l'accessibilité à des lexiques pratiques : voilà quelques-uns des avantages qui découleront du protocole d'entente qu'ont signé l'**Association des infirmières et infirmiers du Canada** et la **Société Santé en français** durant le *Rendez-vous*. Sur la photo, Madame **Lucille Auffrey**, directrice générale de l'AIC et le Dr **Brian Conway**, président de la Société Santé en français, signent ensemble le protocole d'entente.



Cette année, c'est à l'expert-conseil **Pierre Joron** qu'a été confiée la tâche de « rapporteur officiel » du *Rendez-vous*. Après plus de deux jours d'observation et d'écoute attentive des ateliers, conférences, discussions et bruits de corridor, il a livré, en fin de rencontre, un ardent témoignage inspiré de la vitalité qu'il a pu constater au sein du mouvement pour la santé en français. « Je nous ai écoutés franchir à plusieurs reprises le mur du son. Des messages profonds venus directement de ce qu'il y a de plus noble chez l'humain : le cœur, l'honneur, la compassion... Devant le bruit important des problèmes et des contraintes, j'ai aussi entendu le tintamarre joyeux de solutions entremêlées de nouveaux rêves et d'histoires à succès... ». Au terme de ces trois jours intensifs d'échanges et de réflexion, trois constats majeurs s'imposent.

1. L'engagement des communautés

De tous les ateliers et conférences, l'un des messages entendus le plus fréquemment fut l'importance du rôle qu'ont à jouer les communautés dans le recrutement, la rétention et ultimement l'amélioration des services de santé offerts en français. « Nous avons tous entendu haut et fort que l'attraction, oui, mais bien plus la rétention passe par un engagement et une mobilisation des communautés francophones » a lancé Pierre Joron. Dans le contexte actuel de réorganisation de nos systèmes de santé, nos communautés ne peuvent plus attendre des solutions toutes faites en provenance des gouvernements. C'est à elles que revient la tâche de créer les conditions favorables dans le milieu pour attirer et retenir des professionnels.

Ainsi, pour maximiser ses chances de recrutement, le milieu doit se mobiliser afin de rassembler les conditions gagnantes qui lui permettront d'accueillir de jeunes recrues, de susciter l'éclosion d'un sentiment d'appartenance qui ultimement donnera le goût de s'installer. À cet égard, Pierre Joron observe que « la grande séduction ce n'est pas assez, il faut des communautés 'aimantes' ». C'est à elles, nous dit-il, d'assumer le leadership et d'oser des solutions porteuses d'avenir.

QUELQUES PISTES D'ACTION POUR LES COMMUNAUTÉS

- Repérer et former des champions qui voudront parrainer les changements nécessaires dans la communauté;
- Mobiliser la population;
- Prévoir des incitatifs qui enrichiront l'offre de recrutement;
- Planifier l'accueil et favoriser le sentiment d'appartenance des nouvelles recrues.

2. L'importance de l'innovation

Outre la mobilisation et l'engagement, nous dit Pierre Joron, « il faut façonner le milieu de travail (...) par un leadership sans précédent orienté vers des emplois à haute valeur ajoutée et une expérience de travail positive et 'retenante'. »

Les communautés ont le défi du passage à l'action. Elles doivent être en mesure d'offrir un milieu de vie non seulement personnel, mais aussi professionnel qui répond aux aspirations de ceux qui choisissent de faire carrière en santé.

L'action locale doit en outre s'appuyer sur la solidarité, l'entraide et la concertation des communautés au niveau national. Ensemble, les communautés ont une plus grande capacité de répondre aux besoins et aspirations des générations montantes. Ainsi, il faut miser sur les partenariats entre communautés, penser globalement pour agir ensuite au niveau local.



QUELQUES PISTES D'ACTION POUR L'INNOVATION

- Concevoir des lieux de services;
- Définir des modèles de télésanté à être partagés par les communautés francophones minoritaires;
- Favoriser l'intégration de la jeune main-d'œuvre;
- Prévoir des mécanismes d'accompagnement des professionnels immigrants dans leurs démarches de certification;
- Créer des forums de réflexion pour les jeunes et les immigrants désireux d'œuvrer dans le domaine de la santé;
- Dépister activement le talent dans les communautés.

3. Le rôle de la communication

Enfin, il subsiste un important travail d'information, de sensibilisation et de mobilisation à faire auprès de divers publics pour les amener à reconnaître la valeur ajoutée que représente l'offre de services de santé en français.

Il y a d'abord un travail de promotion des services à faire auprès des diverses populations francophones, que ce soit les aînés, les jeunes et les familles.

Syndicats, associations, autorités gouvernementales et travailleurs tant anglophones que francophones ont encore à être conscientisés aux besoins particuliers des francophones.

Enfin, il faut promouvoir davantage les carrières en santé auprès du jeune public francophone.

QUELQUES PISTES D'ACTION POUR LA COMMUNICATION

- Travailler à l'image de marque des services de santé en français;
- Rendre visibles les exemples de succès;
- Reconnaître et encourager les organisations qui montrent des progrès significatifs dans la prestation de services de santé en français à la hauteur des aspirations de la communauté;
- Poursuivre les efforts d'information de mobilisation et de sensibilisation des partenaires.

Conclusion

Il ressort de ces trois jours de travail intensif que tous les partenaires, communautés, professionnels, établissements de soins et d'enseignement et gouvernements, doivent travailler main dans la main pour recruter, retenir et mobiliser des professionnels capables de s'exprimer en français. Elles doivent oser de nouvelles idées pour rendre les services disponibles partout où le besoin se fait sentir. Au terme de ce *Rendez-vous*, « L'action locale et l'entraide nationale » semble s'imposer comme la devise des réseaux pour les années à venir.

Les participants ressortent aussi de cette conférence, convaincus de la crédibilité qu'ils ont maintenant auprès des gouvernements provinciaux et fédéraux.

Le *Rendez-vous* constitue un moment privilégié d'échange et de discussion pour les partenaires du mouvement pour la santé en français de partout au pays. La forte majorité des gens inscrits au *Rendez-vous* y sont venus pour élargir leur réseau, pour créer de nouveaux contacts et pour participer au mouvement pour la santé en français. Ils cherchaient aussi à prendre connaissance de pratiques exemplaires et d'expériences novatrices qui ont le potentiel d'être reproduites dans leur milieu afin d'améliorer les services offerts en français.

Même s'il exige beaucoup de temps de préparation, les participants sont d'avis que le *Rendez-vous* est essentiel pour raviver l'ardeur des partenaires, en rallier de nouveaux et maintenir bien vivants les objectifs du mouvement pour la santé en français.

Plusieurs ont émis le souhait que les futurs *Rendez-vous* fassent davantage place aux jeunes et que les activités au programme favorisent une interaction accrue entre les participants.

« Je remercie la Société Santé en français pour son travail acharné et ses nombreux partenariats et initiatives qui visent à mettre en œuvre des programmes efficaces afin d'améliorer l'accès des communautés francophones en situation minoritaire du Canada à des services de santé de qualité. »

– L'honorable **Tony Clement**
Ministre fédéral de la Santé

Annexe 1 Les conférences

CONFÉRENCIER : **Dr Graham Lowe**, *président du Groupe Graham Lowe inc., Kelowna, C.-B.*

Considérée comme une véritable crise, la pénurie des ressources humaines dans le secteur de la santé pourrait bien être, au contraire, l'occasion de réinventer l'environnement de travail qu'offrent la plupart de nos organisations. Au-delà des stratégies actuelles de formation et de recrutement, la viabilité du système de santé dépend de notre capacité à créer des lieux de travail sains, inspirants et hautement performants. Dr Graham Lowe propose d'intervenir là où employeurs, syndicats et associations professionnelles ont la plus grande force d'action en redéfinissant les conditions de travail quotidiennes des travailleurs de la santé. Une approche gagnante pour les travailleurs eux-mêmes, mais aussi pour les patients et pour les communautés. Rétention de personnel, absentéisme réduit, satisfaction au travail, qualité des services offerts sont quelques-uns des bénéfices d'une telle approche. Et cela, sans compter la réputation d'employeurs de choix que se taillent les organisations qui la pratiquent.

CONFÉRENCIÈRE : **Lyne St-Pierre-Ellis**, *directrice de la Planification des effectifs du secteur de la santé au ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick*

Les ressources humaines constituent l'actif le plus important des systèmes de santé. La qualité des services offerts aux Canadiens et l'efficacité des systèmes de santé dépendent de notre capacité à gérer la complexité de compétences multiples et changeantes. Dans le contexte actuel de décloisonnement des services, les fournisseurs de services de santé doivent être en mesure de fournir les compétences adéquates au bon moment et au bon endroit. En outre, les travailleurs canadiens de la santé sont confrontés aux transformations profondes que subit le secteur de la santé en raison de facteurs tels le vieillissement de la population et de la main-d'œuvre, les nouvelles technologies et les réformes des services de santé. Lyne St-Pierre-Ellis explore ces questions cruciales et propose des moyens d'assurer le déploiement viable de nos ressources humaines.

CONFÉRENCIER : **Armand Boudreau**, *consultant en gestion des services de santé et des services sociaux, Ottawa*

Le plan directeur que vient de produire la Société Santé en français propose certaines stratégies pour atteindre trois des objectifs identifiés par le Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire (CCCFSM) dans le domaine des ressources humaines. Elles ont trait au placement des diplômés, au recrutement, à la rétention et à la mobilisation des professionnels qui œuvrent au sein des communautés. Armand Boudreau est l'un des principaux auteurs du plan directeur développé par la Société. Il présente les grandes lignes de cette démarche stratégique axée sur l'intervention précoce et continue, l'innovation, la synergie harmonisée aux programmes et orientations gouvernementales, le soutien à la recherche et à la planification.

CONFÉRENCIER : **Bernard Blais**, *président et directeur général de la Régie régionale Northern Lights, Alberta*

La pénurie généralisée des ressources humaines dans le domaine de la santé accroît les défis auxquels font face les gestionnaires œuvrant au sein de minorités linguistiques en régions éloignées et nordiques. Bien que les solutions diffèrent selon le milieu, certaines conditions de base, si elles sont présentes, peuvent aider les gestionnaires à reconnaître les occasions, lorsqu'elles se présentent, et à surmonter le défi des ressources humaines. C'est au département des ressources humaines que naissent les conditions qui permettent d'identifier et d'attirer les ressources appropriées et la capacité de mesurer les résultats, d'examiner et reformuler les approches gagnantes. Bernard Blais partage son expérience et l'illustre à l'aide d'exemples et de solutions pratiques.

CONFÉRENCIÈRE : **Elisabeth J. Riley**, *NavaHealth inc., Vancouver, C.-B.*

Au plan individuel ou collectif, l'engagement citoyen dans les discussions publiques sur la santé est notre plus sûre garantie de qualité des services. Un nombre croissant de recherches démontrent que la relation intervenant/client est un indice révélateur de la qualité des services de santé. La langue est un des facteurs qui favorisent cette relation. Elisabeth Riley puise dans les travaux de recherche récents et dans son expérience personnelle pour faire valoir la participation active des individus au sein des structures régionales et gouvernementales, afin d'influencer le processus décisionnel en ce qui a trait à la livraison des services.

Annexe 2 Les ateliers simultanés

En dépit du travail accompli au cours des dernières années, il nous faut trouver les moyens d'amener davantage d'intervenants en santé à s'installer dans les milieux francophones, à y rester et à y jouer un rôle clé. En matière de recrutement et de rétention des ressources humaines dans les communautés francophones en situation minoritaire, les solutions sont chez nous. La littérature et les pratiques exemplaires semblent indiquer que les personnes provenant de milieux minoritaires sont plus susceptibles de vouloir pratiquer dans ces milieux. Les ateliers se déroulent en deux séries. Elles mettent en évidence les enjeux, les défis et les moyens, dans un premier temps, de recruter et de retenir les ressources humaines en santé, et dans un deuxième temps, d'optimiser l'utilisation de ces ressources humaines.

PREMIÈRE SÉRIE D'ATELIERS

1. La promotion des carrières comme point de départ : perspectives et outils pour inciter les jeunes à une carrière en santé

ANIMATION : **Dr Ghislain Sangwa-Lugoma**, coordonnateur, Consortium national de formation en santé, Campus St-Jean, Edmonton, Alberta

PRÉSENTATIONS : **Christiane Fontaine**, directrice générale, Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario et **Annie Bédard**, directrice générale, Conseil communauté en santé du Manitoba

DESCRIPTION : Cet atelier fait valoir la nécessité de concerter plusieurs partenaires pour intéresser les jeunes aux carrières possibles dans le domaine de la santé. La promotion de carrières exige des interventions directes auprès des jeunes et la valorisation des professions de la santé dans la communauté. Discussions sur les types d'interventions possibles, sur la complémentarité des rôles des différents partenaires et sur certaines pratiques exemplaires dans ce domaine.

2. L'identité et la volonté de s'afficher comme francophone : au-delà des répertoires... Comment faire valoir l'engagement de nos ressources humaines dans un cheminement de carrière orienté vers la santé en français?

ANIMATION : **Monique Patenaude**, directrice, Programme de cancérologie, Centre hospitalier régional de Southlake, Newmarket, Ontario

PRÉSENTATIONS : **Pierre Joron**, consultant en gestion des ressources humaines, Groupe-conseil Aon, Montréal et **Isabelle Salesse**, directrice, Service d'orientation et de formation aux adultes (SOFA), Yukon

DESCRIPTION : Réflexion sur les pièges à contourner pour mettre fin au stéréotype du francophone de service chez les professionnels de langue française œuvrant en milieu de travail anglophone. Est-il possible pour un francophone de poursuivre des aspirations professionnelles tout en mettant ses compétences au service de sa communauté culturelle d'origine? Échanges sur les façons de briser l'isolement des professionnels francophones et de valoriser la qualité d'une intervention dans la langue du récipiendaire des services.

3. Le nouveau visage de la francophonie : Les défis liés à l'accueil et à l'intégration des ressources précieuses que sont les nouveaux arrivants

ANIMATION : **Ghislaine Pilon**, présidente, Commission nationale des parents francophones et vice-présidente, Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada

PRÉSENTATIONS : **Charles Gagné**, directeur général, Centre Taché et Foyer Valade, St-Boniface, Manitoba et **Dr Jean de Dieu Tuyishime**, coordonnateur du Réseau TNO Santé en français

DESCRIPTION : Survol des stratégies et des interventions d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants au sein des communautés de langue française minoritaires. Témoignages de nouveaux arrivants et partage d'expériences novatrices de recrutement et de rétention de ces ressources précieuses dans le contexte actuel de pénurie dans le domaine de la santé.

4. La désignation des postes bilingues : enjeux, défis et pistes prometteuses

ANIMATION : **Claudine Côté**, infirmière-conseillère principale, Association des infirmières et des infirmiers du Canada

PRÉSENTATIONS : **Gilles Clavel**, directeur général, Centres jeunesse de l'Outaouais et de Lanaudière, Québec et **Silvie Montier**, conseillère en relations de travail, Association des infirmières et des infirmiers de l'Alberta

DESCRIPTION : L'un des moyens fréquemment utilisés par les établissements de santé pour accroître l'offre de services de santé en français est la désignation de postes bilingues dans des services visés, soit par la création de nouveaux postes ou par la transformation de postes existants. Malgré le bien-fondé d'une telle démarche, la direction d'un établissement doit franchir de nombreuses étapes, parfois difficiles, qui nécessitent la collaboration de partenaires tels les gestionnaires des services en question et les instances syndicales. La direction doit également prendre en compte les dispositions législatives en place dans sa province et les conventions collectives en vigueur. Cet atelier propose d'identifier les défis relatifs à ce type d'exercice et d'explorer les pistes les plus prometteuses pour les surmonter.

5. Le choix de pratiquer dans une communauté francophone : comment valoriser le choix de carrière dans les milieux minoritaires francophones chez les professionnels d'expression française?

ANIMATION : **Dr Denis Vincent**, président, Réseau santé albertain

PRÉSENTATIONS : **Dr José François**, médecin, Centre de santé de Saint-Boniface, Manitoba et **Dre Héléne O'Connor**, résidente en médecine familiale, Université de l'Alberta

DESCRIPTION : Atelier portant sur les stratégies d'intervention possibles auprès des jeunes professionnels francophones afin de susciter un intérêt pour la pratique en milieu minoritaire francophone. Témoignages et discussions sur le recrutement des jeunes diplômés bilingues qui sortent des institutions d'enseignement tant francophones qu'anglophones.

6. La concertation par opposition à la surenchère : comment concilier les intérêts d'organisations qui se font concurrence dans le recrutement de ressources de plus en plus rares?

ANIMATION : **Lise Girard**, directrice générale, Réseau des services de santé en français de l'est de l'Ontario

PRÉSENTATIONS : **Philippe Benoit**, directeur des ressources humaines et du développement organisationnel, CSSS Pierre-Boucher, Longueuil, Québec et **Pauline Plourde**, directrice des soins infirmiers et du programme local de santé publique, CSSS Pierre-Boucher, Longueuil, Québec

DESCRIPTION : Présentation d'un projet ambitieux de fidélisation, de développement et d'utilisation des compétences pour réduire les impacts des pénuries de main-d'œuvre dans une région où plusieurs organisations ont choisi de se concerter plutôt que de se faire concurrence. Discussion sur les avantages et défis que comporte une telle approche et exploration des étapes essentielles d'une concertation profitable à tous.

7. La planification des ressources humaines en santé : une approche renouvelée

ANIMATION : **Lynn Brouillette**, personne-ressource, Commission conjointe sur les ressources humaines CNFS-SSF

PRÉSENTATIONS : **Dr Rob Alder**, directeur de la consultation sur les services de santé, MedEmerg, London, Ontario et **Jacinthe Guindon**, consultante principale intérimaire, Division des stratégies en ressources humaines, Santé Canada

DESCRIPTION : Présentation de stratégies de planification des ressources humaines fondées sur le partenariat et la collaboration qui tiennent davantage compte des besoins de la population. Ces nouvelles façons de faire permettent de contrer les difficultés et limites inhérentes à la planification en silo qui caractérise encore trop souvent la prestation des services de santé dans nos communautés. Examen de l'évolution récente de la planification des ressources humaines et de ses bénéfices dans le contexte actuel de pénurie des ressources humaines.

1. La réorganisation du travail : un moyen pour assurer un meilleur déploiement de nos ressources humaines?

ANIMATION : **Dr Michel Tétreault**, président et directeur général, Hôpital général de Saint-Boniface, Manitoba

PRÉSENTATIONS : **Marilyn Visser**, directrice de la formation interdisciplinaire et de l'optimisation des ressources humaines, Régie régionale de la santé de Calgary, Alberta
et **Esther Leclerc**, directrice des soins infirmiers, Centre hospitalier de l'Université de Montréal

DESCRIPTION : Exploration des possibilités et des défis qu'offre la réorganisation du travail pour contrer la pénurie des ressources humaines dans certains secteurs de la santé. Présentation de pistes d'intervention prometteuses à l'aide d'exemples de réorganisations réussies dans certains milieux de travail.

2. La réorganisation des services : devons-nous explorer de nouvelles façons de rendre les services afin d'optimiser nos ressources humaines de plus en plus rares?

ANIMATION : **Nathalie Boivin**, professeure, École de science infirmière, Université de Moncton

PRÉSENTATIONS : **Marie-Josée Roussel**, agente de développement communautaire, Centre de santé communautaire de Lamèque, Nouveau-Brunswick et **Marie Dussault**, courtière des connaissances, Centre d'excellence pour la santé des femmes de la Colombie-Britannique

DESCRIPTION : L'innovation est à l'ordre du jour dans cet atelier. Les participants ont l'occasion d'envisager l'avenir dans une nouvelle perspective de services où les professionnels de la santé voient leur rôle se transformer pour devenir des ressources d'appui à une prise en charge accrue des services par la personne elle-même, la famille, les proches et la communauté. Des exemples vous sont exposés et vous êtes invités à discuter des avantages et des défis de cette nouvelle réalité qui favorise l'engagement optimal de la communauté, forte de son vibrant capital social et humain.

3. L'interdisciplinarité : Le travail en équipe intersectorielle pour l'utilisation optimale des ressources et l'amélioration de la qualité des services

ANIMATION : **Dre Claire-Jehanne Dubouloz**, professeure agrégée, Faculté des sciences de la santé, Université d'Ottawa

PRÉSENTATIONS : **Suzanne Gareau-Kubicki**, directrice, Réseau provincial d'adaptation scolaire de l'Alberta
et **Susan Stratford**, directrice générale, Centre de santé Saint-Boniface, Manitoba

DESCRIPTION : Cet atelier permet d'explorer les avantages et les défis d'une telle approche autant du point de vue du bénéficiaire du service que des professionnels impliqués. Vous pouvez discuter avec des experts dans ce domaine et des intervenants impliqués dans des projets sur le terrain.

4. La technologie et la santé : de la pharmacologie et la télémédecine aux dossiers électroniques... La technologie peut-elle briser l'isolement et contribuer à une meilleure utilisation de nos ressources humaines?

ANIMATION : **Marc-André Larose**, directeur principal, associé, Conseil en immobilisation & management inc.

PRÉSENTATIONS : **Dr Guy Bisson**, directeur médical, Consortium XWave, Montréal
et **Dre Lise Pinsonneault**, coordonnatrice de la télésanté franco-manitobaine, Télésanté Manitoba

DESCRIPTION : Cet atelier aborde l'influence des nouvelles technologies sur la prestation des services de santé et les perspectives d'avenir à cet égard. Des intervenants expérimentés explorent diverses stratégies d'utilisation de ces nouveaux outils pour l'amélioration des services de santé en français, et discutent des défis à surmonter.

5. La qualité de vie au travail et la qualité des services : l'incontournable équation

ANIMATION : **Gilles Lanteigne**, vice-président responsable des opérations, Conseil canadien d'agrément des services de santé

PRÉSENTATIONS : **Joan Petruk**, coordonnatrice en santé et sécurité, Régie régionale de la santé de l'est de l'Alberta et **Melissa Barton**, coordonnatrice au secrétariat de liaison, Coalition canadienne pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité

DESCRIPTION : Cette équation est maintenant tellement reconnue que des organisations influentes dans le domaine de la santé se regroupent en coalition pour promouvoir son évolution dans nos milieux. Cet atelier propose une réflexion sur les mesures prioritaires que devraient adopter les organisations de santé pour améliorer la qualité de vie au travail et, par conséquent, la qualité des services. Certaines pratiques exemplaires font l'objet de discussions.

6. Des communautés se prennent en charge pour la formation médicale : un modèle francophone et un modèle intégré dans un établissement anglophone

ANIMATION : **Marc-André Larouche**, directeur général, Réseau de santé en français du Moyen-Nord de l'Ontario

PRÉSENTATIONS : **Dr Aurel Schofield**, directeur, Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick, **Dr Marc Blayney**, vice-doyen aux activités professionnelles, École de médecine du nord de l'Ontario (EMNO) et **Jérémy Larouche**, étudiant de 3^e année, École de médecine du nord de l'Ontario

DESCRIPTION : Présentation de deux stratégies à succès au sein de communautés francophones qui ont développé chez elles des moyens pour assurer la formation médicale des jeunes du milieu. Les promoteurs de ces projets et un étudiant partagent leur expérience. Ils racontent, avec grand réalisme, comment ils ont saisi les occasions au vol pour relever des défis que d'autres auraient jugés insurmontables.

Annexe 3 Liste des kiosques de la tournée des résultats

Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC)

OUEST

RésoSanté Colombie-Britannique

Réseau santé albertain

Association multiculturelle francophone de l'Alberta (AMFA)

Alliance Jeunesse-Famille de l'Alberta Society (AJFAS)

Campus Saint-Jean, University of Alberta

Réseau Santé en français de la Saskatchewan

Conseil communauté en santé du Manitoba

Collège universitaire de Saint-Boniface

ATLANTIQUE

Réseau des services de santé en français de l'Île-du-Prince-Édouard (RSSFÎPÉ)

Réseau Santé – Nouvelle-Écosse

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick – SSMEFNB

Régie régionale de la santé Beauséjour

ONTARIO

Réseau de santé en français du Moyen-Nord de l'Ontario

Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario

Réseau francophone de santé du Nord de l'Ontario

Réseau des services de santé en français de l'Est de l'Ontario

Consortium national de formation en santé (CNFS) – volet Université d'Ottawa

TERRITOIRES

Réseau TNO Santé en français

Partenariat communauté en santé (PCS), Yukon

SaFran – Santé en français au Nunavut



260, rue Dalhousie, bureau 400
Ottawa (Ontario) K1N 7E4

Téléphone : 613 244-1889
Télécopieur : 613 244-0283
www.santefrancais.ca



Santé
Canada

Health
Canada

Cette initiative a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.