

Modèle de **mobilisation** communautaire



Pour l'amélioration de
la santé et du bien-être
des communautés
d'expression anglaise
du Québec

Vers un
avenir plus sain

CHSSN

ÉDITION 2023

Le *Modèle de mobilisation communautaire pour l'amélioration de la santé et du bien-être des communautés d'expression anglaise du Québec* est produit par le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS/ CHSSN). Le modèle original a été élaboré en 2012 en collaboration avec l'Institut national de santé publique (INSPQ). Il a été révisé en 2019 et en 2023.

Le RCSSS/ CHSSN tient à remercier les organismes qui participent au réseau NPI pour leur participation à la conception initiale du modèle.

Copyright © 2023 par le Réseau communautaire de santé et de services sociaux.

Tous droits réservés. Veuillez obtenir l'autorisation écrite du RCSSS/ CHSSN avant de reproduire une partie de ce document.

This document is available in English on the RCSSS/ CHSSN website www.chssn.org

Modèle produit par :



Réseau communautaire de santé et de services sociaux

Pavillon Jeffery Hale, 1270
Ch Ste-Foy, Suite 2106
Québec QC G1S 2M4
info@chssn.org
Tel: 1 (418) 684 2289
Toll-free: 1 (855) 684 2289
Fax: 1 (418) 684 2290
www.chssn.org

En collaboration avec :

**Institut national
de santé publique**



Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles 2023-2028 : Protection-Promotion-Collaboration.



Santé Health
Canada Canada





Introduction

Le *Modèle de mobilisation communautaire pour l'amélioration de la santé et du bien-être des communautés d'expression anglaise du Québec* est une vision collective du changement adoptée par le RCSSS/ CHSSN et les 23 organismes NPI communautaires du réseau de santé et de services sociaux de la province (voir la carte p. 10). Ce modèle est ancré dans un ensemble de valeurs fondamentales et de stratégies qui aident à guider leur travail pour soutenir les fournisseurs de services afin d'accroître l'accès aux services et d'améliorer le bien-être des populations vulnérables d'expression anglaise.

Les cinq stratégies clés de mobilisation qui se sont avérées efficaces au cours des deux dernières décennies et qui sont devenues la marque de commerce des NPI sont les suivantes :

- **Le réseautage** pour établir des relations avec les fournisseurs de services sociaux et de santé ;
- **la représentation** aux tables de décision pour s'assurer que les besoins de la communauté d'expression anglaise sont communiqués ;
- **le développement des connaissances** pour établir une base de données solide sur les besoins et les priorités ;
- **les partenariats** avec les fournisseurs de services visant à améliorer l'accès et la connaissance des services en langue anglaise ;
- et enfin, les activités de **sensibilisation** des populations d'expression anglaise vulnérables et le soutien aux défis et aux barrières qu'elles rencontrent dans l'accès aux services.



Les membres des NPIs se réunissent pour partager des informations et des connaissances.



Origines du modèle

Le modèle a vu le jour à Québec, au Centre Holland, aujourd'hui connu sous le nom de Jeffery Hale Community Partners. Il a fallu plusieurs étapes pour comprendre les besoins non satisfaits des aînés d'expression anglaise dans leur région et mobiliser des partenaires pour y répondre. En 1998, la Fondation de la famille J.W. McConnell leur a accordé un soutien pour tester cette approche fructueuse dans d'autres régions du Québec. Leur succès a été documenté dans une publication intitulée *The Holland Centre Experience, a community development model for minorities (L'expérience du Centre Holland, un modèle de développement communautaire pour les minorités)*¹. La **constitution d'une base de connaissances** et le **développement de partenariats** sont quelques-unes des stratégies importantes identifiées qui pourraient être reproduites dans d'autres régions et d'autres contextes.



De gauche à droite : Jennifer Johnson, Richard Walling et Louis Hanrahan, auteurs de l'expérience du Centre Holland.



James Carter, auteur du *Le guide communautaire de l'approche de la santé de la population* et membre fondateur du RCSSS/ CHSSN.

En 2001, cette approche a conduit à la création d'un organisme provincial appelé le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS/ CHSSN). Il a poursuivi les efforts du Centre Holland en soutenant les efforts de mobilisation des communautés d'expression anglaise dans d'autres régions. Le RCSSS/ CHSSN a amélioré ce modèle en y intégrant des stratégies supplémentaires liées à la promotion de la santé de la population. Il a publié un document intitulé *Community Guide to Population Health*² qui présente une approche **des déterminants de la santé** qui touchent le plus les communautés d'expression anglaise de la province de Québec.

Étendre le modèle

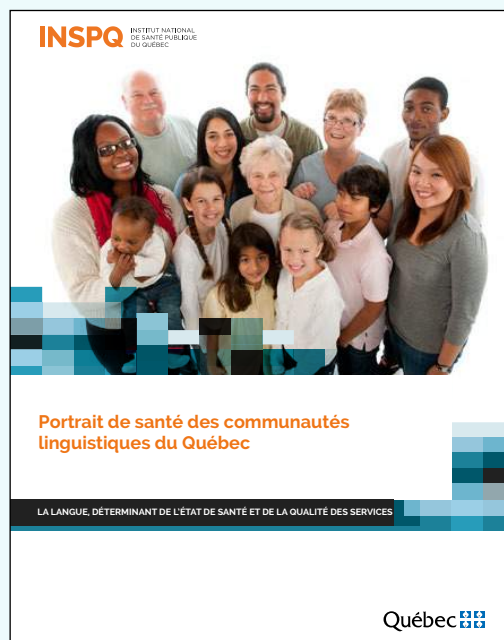
Depuis 2003, Santé Canada a joué un rôle déterminant en aidant le RCSSS/ CHSSN à étendre le modèle à l'ensemble de la province, qui compte aujourd'hui 23 réseaux communautaires de santé et de services sociaux. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a été un partenaire important tout au long du processus, car il a approuvé l'approche de mobilisation communautaire adoptée par les communautés d'expression anglaise.

Valérie Fontaine, Directrice des affaires intergouvernementales et internationales au Ministère de la Santé et des Services sociaux, Ron Creary, Président du RCSSS/ CHSSN, Jennifer Johnson, Directrice générale du RCSSS/ CHSSN et Daniel Desharnais, Sous-ministre associé à la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles



Un facteur clé du succès pour soutenir l'étendue de cette approche est la conclusion d'un accord de mise en œuvre entre le RCSSS/ CHSSN et le MSSS qui respecte pleinement la juridiction provinciale en matière de santé.

En 2012, l'Institut national de santé publique (INSPQ) a collaboré avec le RCSSS/ CHSSN pour publier la version originale du modèle. Ce partenariat se poursuit aujourd'hui, car l'INSPQ mène des recherches et aide le RCSSS/ CHSSN et le système de santé publique et de services sociaux du Québec à acquérir des connaissances sur les problèmes et les besoins propres aux populations d'expression anglaise. Les recherches de l'INSPQ ont mis en évidence le fait que la **langue est un déterminant important de la santé**³ et qu'elle est un aspect clé du modèle de mobilisation communautaire.



Identifier les inégalités sociodémographiques

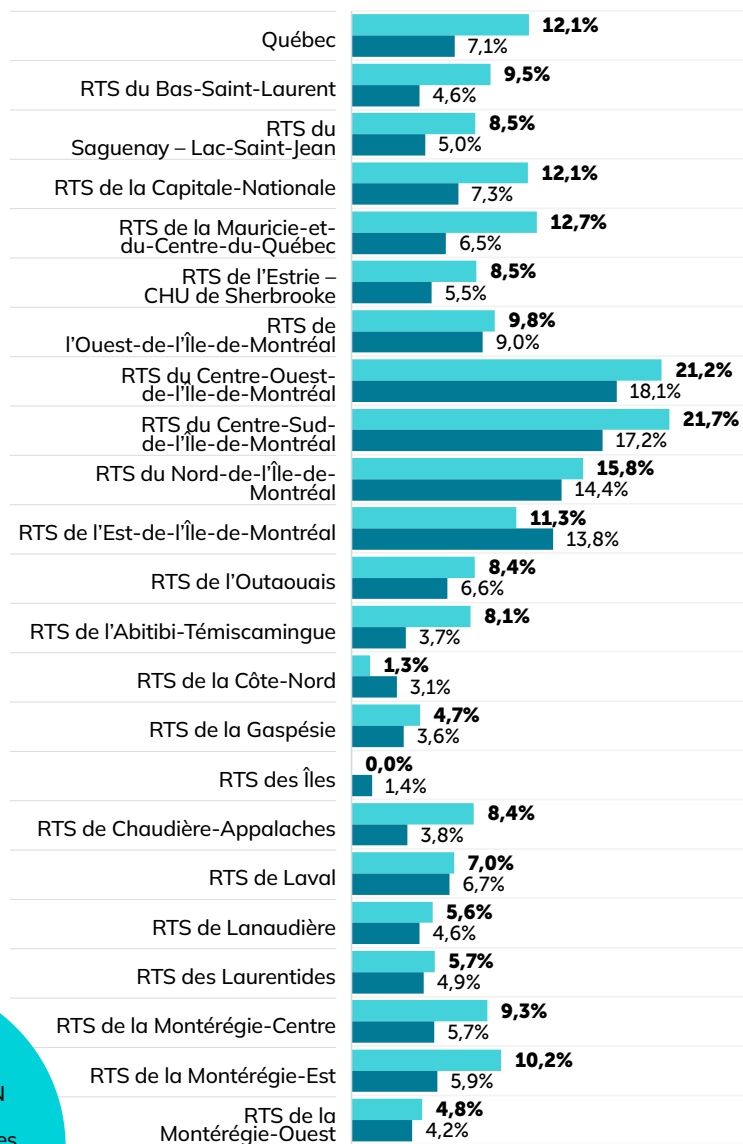


Une composante importante du modèle de mobilisation communautaire consiste à **devenir des experts de votre communauté** et à répondre à une base de données probantes sur les besoins uniques des communautés d'expression anglaise en matière de santé et de services sociaux. Le tableau ci-dessous est un exemple d'une importante inégalité sociodémographique qui existe (faible revenu) entre la communauté d'expression anglaise et la communauté majoritaire. Les organismes NPI partagent ce type de données avec leurs partenaires du secteur de la santé et des services sociaux afin de renforcer leurs connaissances sur certaines réalités affectant la santé et le bien-être de leurs communautés⁴.



Dre Johanne Pocock est une chercheuse de longue date du RCSSS/ CHSSN et fournit au RCSSS/ CHSSN et aux organismes NPI des informations sociodémographiques sur les communautés d'expression anglaise à partager avec leurs partenaires publics.

Vivre en dessous du seuil de faible revenu Le Québec et ses territoires RTS, 2021



■ ANGLOPHONES

■ FRANCOPHONES

Source: JPocock Research Consulting, Recensement de 2021, Statistique Canada. Population dans les ménages privés - échantillon de 25 %. *LICO-BT indiqué. Certaines parties de la population ne satisfont pas aux critères d'admissibilité d'éligibilité pour être incluses dans les chiffres du LICO

Relever les défis de l'accès aux services sociaux et de santé

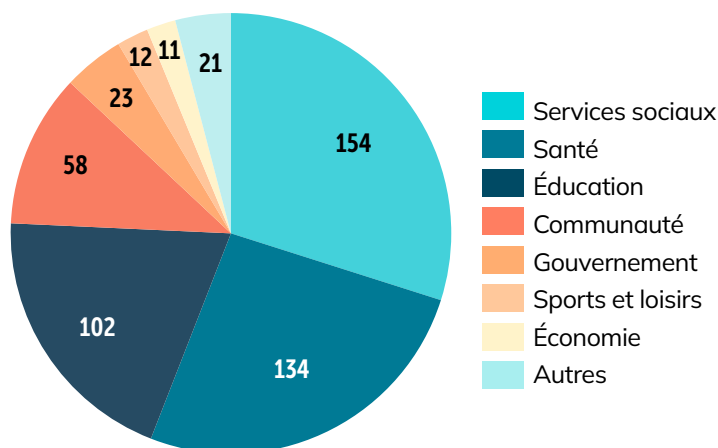


Les **barrières linguistiques et culturelles** dans l'accès aux services sociaux et de santé sont bien citées dans les données probantes⁵ et constituent un problème majeur pour les citoyens d'expression anglaise du Québec. Le modèle encourage les NPI et leurs partenaires publics et communautaires à collaborer pour éliminer ces obstacles afin que les citoyens d'expression anglaise aient davantage confiance dans l'accès aux services qui leur sont offerts.

RÉPONDRE EN DÉVELOPPANT DES PARTENARIATS

Dans ce modèle, les organismes NPI se concentrent sur le développement de partenariats avec des partenaires communautaires et publics afin de relever les défis mentionnés ci-dessus. Le développement de partenariats et de projets pilotes contribue à **l'innovation et à l'adaptation des services** pour mieux servir une clientèle d'expression anglaise⁶. L'image ci-dessous illustre le nombre de types de partenariats conclus par les NPI en 2014. Depuis, le nombre de partenariats a plus que doublé.

Aperçu des partenariats des NPI, par secteur de partenaire, 2014-15



Source : JPocock Research Consulting, 2016, selon la base de données collectées auprès des groupes NPI.

Dans une enquête de 2023, menée auprès de plus de **4 000 Québécois d'expression anglaise**.

33% des répondants indiquent ne pas avoir été servis en anglais dans un CLSC.

27% de ces personnes ont demandé des services en anglais, mais n'y ont pas eu accès.

66% des personnes interrogées déclarent avoir eu une expérience négative en ce qui concerne les procédures médicales dans un hôpital.

91% des citoyens d'expression anglaise qui ont été servis dans leur langue lorsqu'ils ont eu affaire à un professionnel de la santé mentale ont estimé qu'il était très important d'avoir obtenu le service en anglais.



CHSSN-CROP, 2023. Enquête sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais au Québec.

Communauté de pratique du CHSSN

Renforcer les capacités de la communauté

Les communautés de pratique visant à soutenir le changement des systèmes de santé sont citées dans la littérature⁷ et constituent une stratégie importante dans le modèle de mobilisation communautaire. Le RCSSS/CHSSN réunit les 23 organismes NPI pour qu'ils **participent à une communauté de pratique (CdP / CoP)**. Grâce à cette approche, chaque région est en mesure de partager et de transmettre ses expériences et ses pratiques pour en faire profiter les autres. Vous trouverez ci-dessous une image illustrant cette approche très importante de la mobilisation collective.

- Nous sommes un réseau de dirigeants communautaires qui partagent des préoccupations et des passions communes pour ce que nous faisons.
- Nous explorons ensemble des moyens créatifs et innovants pour répondre aux besoins de notre population d'expression anglaise.
- Nous apprécions nos relations avec nos pairs, qui nous apportent du soutien dans les moments difficiles et sont d'excellentes sources d'information et d'inspiration.
- Nous réfléchissons à la manière dont les choses se déroulent et cherchons à obtenir un retour d'information de la part des autres afin de nous améliorer et d'apporter des changements positifs dans nos communautés.
- Nous sommes ingénieux et partageons nos ressources et nos meilleures pratiques.
- Nous nous réunissons pour aborder des questions communes.

Résolution de problèmes	Puis-je vous poser quelques questions ? Je suis coincé et j'ai besoin de quelqu'un qui puisse me comprendre et m'écouter.
Demandes d'information	Quelqu'un sait-il où je peux obtenir des informations sur ce programme de financement ?
Recherche d'expérience	Quelqu'un a-t-il été confronté à une situation similaire ? Qu'avez-vous fait ?
Partage de ressources	Nous avons créé un répertoire de ressources en matière de santé. Je peux vous l'envoyer et vous pourrez facilement l'adapter à votre région.
Coordination et synergie	Peut-être devrions-nous présenter une demande commune pour cette possibilité de subvention et coordonner nos efforts.
Discussion des développements	Qu'est-ce que ce changement signifie pour notre façon de travailler à l'avenir ?
Mentorat informel	Bien sûr, cela ne me dérange pas de les aider un peu durant leurs débuts.
Formation	J'ai besoin d'améliorer mes compétences, qui pourrait avoir de l'expertise dans ce domaine ?
Reconnaissance	Je suis très heureux de ce qu'ils viennent d'accomplir. Je leur téléphonerai pour les féliciter.
Relations et plaisir	Rencontrons-nous pour souper et rire un peu.
Célébrer le succès	Nous devons célébrer ce succès avec nos collègues.



Les NPI participent à une formation organisée par le CHSSN.

Agir sur nos valeurs



Identité

Renforcer et promouvoir les caractéristiques uniques d'une communauté minoritaire est un aspect important pour assurer sa vitalité future. Les communautés d'expression anglaise ont des cultures, des coutumes, des rituels et des valeurs riches et diversifiés qui contribuent au tissu social global de la société québécoise. Des efforts devraient être déployés pour promouvoir cette diversité afin qu'elle soit perçue comme un atout dont bénéficient tous les Québécois.

Équité

L'équité est la reconnaissance des différences entre les groupes sociaux, culturels et linguistiques et du fait que nous ne partons pas tous du même endroit dans la vie. La population d'expression anglaise n'a pas toujours le même accès aux programmes et aux services et des ajustements devraient être faits pour la soutenir. Elle devrait également pouvoir participer pleinement à l'amélioration des conditions sociales, économiques et civiques au Québec.

Diversité

La diversité est la reconnaissance du fait que les gens viennent d'horizons sociaux, ethniques et linguistiques différents, y compris les sexes et les orientations sexuelles. Les communautés d'expression anglaise du Québec sont très diversifiées et connues pour leur ouverture d'esprit qui leur permet d'accepter et de célébrer le caractère unique de chacun comme une force importante de la société québécoise.

Inclusion

L'inclusion est un processus visant à garantir des opportunités justes et égales pour tous, indépendamment de leurs antécédents, afin qu'ils puissent atteindre leur plein potentiel dans la vie. Le sentiment d'inclusion et d'appartenance est fragile au sein de certaines communautés d'expression anglaise du Québec. Des efforts doivent être faits pour les aider à se sentir accueillis et valorisés.



Conclusion

Enracinées dans un ensemble de valeurs et de stratégies d'action clés, les communautés d'expression anglaise de la province de Québec sont mobilisées et prennent des mesures positives pour accroître l'accès aux services sociaux et de santé et améliorer leur santé et leur bien-être en général. Avec un engagement et un soutien solides de la part du gouvernement, des fournisseurs régionaux et locaux de services de santé et de services sociaux, cette approche/ce modèle devrait continuer à avoir un impact significatif sur la création des changements et des conditions nécessaires pour que les communautés d'expression anglaise se construisent **un avenir plus sain**.

Ce fut un plaisir de travailler aux côtés des NPI au cours des deux dernières décennies et d'assister à leur progression et à leur résilience dans l'amélioration de la vie des citoyens d'expression anglaise dans leurs régions.

Jennifer Johnson,
directrice générale du CHSSN.

- 1• Hanrahan, L., Johnson, J. et Walling R. (2001). *L'expérience du Centre Holland, un modèle de développement communautaire pour les minorités*.
- 2• Carter, J. (2003). *Le guide communautaire de l'approche de la santé de la population*.
- 3• Institut national de santé publique (2011). *Connaissance et utilisation de la langue anglaise par les professionnels de la santé et des services sociaux au Québec*.
- 4• Pocock, J. (2023). *Profils démographiques des communautés anglophones du Québec*.
- 5• Bowen, S. (2015). *L'impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*.
- 6• Pocock, J. (2021). *La communauté anglophone du Québec et l'approche partenariale de ses réseaux en santé*. Minorités linguistiques et société, (15-16), 264-283.
- 7• Kothari, A., Boyko, J.A., Conklin, J. et al. (2015). *Communities of practice for supporting health systems change : a missed opportunity (Communautés de pratique pour soutenir le changement des systèmes de santé : une occasion manquée)*. Health Res Policy Sys 13, 33.

Modèle de mobilisation communautaire pour l'amélioration de la santé et du bien-être des communautés d'expression anglaise du Québec



AGENTS DE CHANGEMENT

Communautés d'expression anglaise

RÉSULTATS SOUHAITÉS

Meilleur accès aux services

Santé et mieux-être améliorés

STRATÉGIES CLÉS

Réseautage

Représentation

Connaissances

Partenariats

Sensibilisation

EN COLLABORATION AVEC

Système de santé et services sociaux

Gouvernement, institutions et municipalités

Organismes communautaires

Secteur privé et fondations

Secteur de l'éducation

Groupes sociaux et culturels

SOUTENIR LES POPULATIONS VULNÉRABLES



DÉTERMINANTS DE SANTÉ PRIORITAIRES

Accès aux services de santé et sociaux

Soutiens sociaux et compétences d'adaptation

Comportements sains

Langue et culture

BÂTIR LES CAPACITÉS COMMUNAUTAIRES

VALEURS

Identité

Équité

Diversité

Inclusion

Modèle développé par

CHSSN

COMMUNITY HEALTH & SOCIAL SERVICES NETWORK

En collaboration avec

Institut national de santé publique

Québec



Contribution financière par



Santé Canada

Health Canada



COMMUNITY HEALTH & SOCIAL SERVICES NETWORK

RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Networking and Partnership Initiative Initiative de réseautage et de partenariat (NPI)

Quebec's English-Speaking Communities
Les communautés d'expression anglaise du Québec

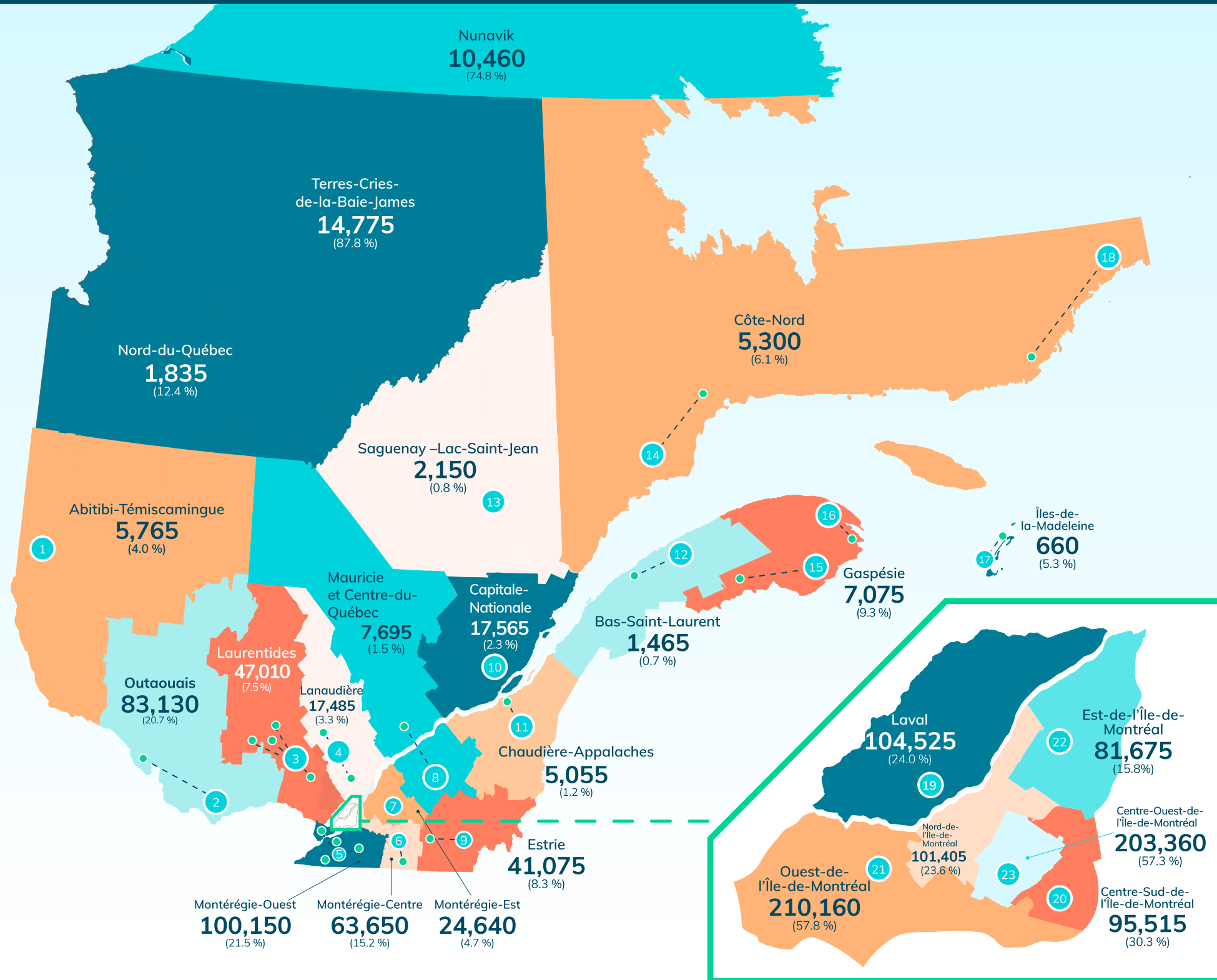
English-Speaking population in Quebec

1,253,580

14.9%
of Quebec
du Québec

Population d'expression anglaise du Québec

2021 Census of Canada
Recensement du Canada, 2021



The CHSSN NPI Network Le réseau NPI du CHSSN

● Head Office
● Satellite

- | | |
|---|--|
| <p>1 Abitibi-Témiscamingue
Neighbours Regional Association</p> <p>2 Outaouais
Connexions Resource Centre</p> <p>3 Laurentides
4Korners</p> <p>4 Lanaudière
English Community Organization of Lanaudière (ECOL)</p> <p>5 Montérégie-Ouest
Montérégie West Community Network (MWCN)</p> <p>6 Montérégie-Centre
Assistance and Referral Centre (ARC)</p> <p>7 Montérégie-Est
Monteregie East Partnership for the English-Speaking Community (MEPEC)</p> <p>8 Mauricie et Centre-du-Québec
Centre for Access to Services in English (CASE)</p> <p>9 Estrie
Townshippers' Association</p> <p>10 Capitale-Nationale
Jeffery Hale Community Partners (JH Partners)</p> <p>11 Chaudière-Appalaches
Megantic English-speaking Community Development Corp. (MCDC)</p> <p>12 Bas-Saint-Laurent
Heritage Lower Saint Lawrence</p> | <p>13 Saguenay-Lac-Saint-Jean
English Community Organization of Saguenay – Lac-Saint-Jean (ECO-02)</p> <p>14 Côte-Nord
North Shore Community Association (NSCA)</p> <p>15 Gaspésie
Committee for Anglophone Social Action (CASA)</p> <p>16 Gaspésie
Vision Gaspé-Percé Now (VGPN)</p> <p>17 Îles-de-la-Madeleine
Council for Anglophone Magdalen Islanders (CAMI)</p> <p>18 Côte-Nord
Coasters Association</p> <p>19 Laval
AGAPE – The Youth & Parents AGAPE Association Inc.</p> <p>20 Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
BGC Dawson - Anglo Family Council (AFC)</p> <p>21 Ouest-de-l'Île-de-Montréal
African Canadian Development & Prevention Network (ACDPN)</p> <p>22 Est-de-l'Île-de-Montréal
East Island Network for English-Language Services (REISA)</p> <p>23 Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
Eva Marsden Centre for Social Justice and Aging</p> |
|---|--|

Financial contribution from / Avec le financement de

