

Les environnements propices à l'engagement

Outil d'autoévaluation organisationnelle

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patientes et les patients, les personnes proches aidantes et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé. Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie ainsi que la reprise et la résilience après la pandémie – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de tous nos efforts. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et respectueux des valeurs culturelles par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada.

Les opinions exprimées ici ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200

Ottawa (Ontario) K1P 0E4 (Canada)

613-728-2238 | communications@hec-esc.ca

Réseaux sociaux

[Bluesky](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

Excellence en santé Canada honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons que le niveau de vie dont nous bénéficions aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. [En savoir plus](#)

Créer un environnement propice à l'engagement, c'est reconnaître et valoriser la sagesse et le vécu expérientiel des patients, patientes et partenaires de soins essentiels.

La culture est alors centrée sur le patient et la famille¹, et favorise les partenariats patients² qui visent à améliorer la qualité, la sécurité et l'expérience des soins ainsi que les résultats de santé. À l'échelle organisationnelle, les environnements propices à l'engagement reposent sur trois grands piliers interdépendants, essentiels à la création de la culture d'engagement souhaitée. Ces trois piliers sont présentés ci-dessous.



Les leaders

apportent leur soutien et veillent à ce que la philosophie de soins et l'orientation stratégique soient centrées sur les besoins et les priorités des patients et patientes et des partenaires de soins essentiels.



Le personnel et les équipes soignantes

sont outillés et soutenus pour travailler en collaboration avec les patients et patientes et les partenaires de soins essentiels.



Les patients et patientes partenaires

ont les moyens de contribuer aux activités d'engagement, et des initiatives sont mises en place pour développer les capacités d'un groupe diversifié de partenaires.

¹ Les soins centrés sur le patient et sa famille, ou soins en partenariat avec le patient et sa famille, sont définis comme une démarche de planification, de prestation et d'évaluation des services de santé qui repose sur des partenariats mutuellement avantageux entre les prestataires, les patients et patientes et leur famille. Institute for Patient- and Family-Centered Care (2010). Foire aux questions. Consulté le 22 février 2021. <https://www.ipfcc.org/about/pfcc.html>.

² Baker G. R. et coll. (2016). Creating "Engagement-Capable Environments" in healthcare. Dans Patient Engagement: Catalyzing Improvement and Innovation in Healthcare. Longwoods Publishing.

La création d'environnements propices à l'engagement

Contexte

Cet **outil fondé sur la pratique** a été élaboré à partir des enseignements tirés par des leaders de services de santé, des équipes et des patients et patientes partenaires ayant pris part à des initiatives d'engagement des patients.

Nous avons identifié des caractéristiques propres aux organismes de santé qui favorisent un **engagement délibéré et concret à l'échelle organisationnelle**.

Cela implique de réunir des personnes ayant un vécu expérientiel (notamment des patients, patientes³ et partenaires de soins essentiels⁴), des équipes soignantes et des leaders pour créer ce que nous appelons un « environnement propice à l'engagement », et ainsi améliorer les soins et services de santé.

Qu'avons-nous appris sur les environnements propices à l'engagement?

- Nous nous intéressons ici aux environnements propices à l'engagement à l'échelle organisationnelle, c'est-à-dire à la façon dont les patients, patientes et partenaires de soins essentiels contribuent à l'amélioration des processus et des systèmes de soins qui, à terme, influencera et fera évoluer la prestation des soins. Les patients et patientes peuvent toutefois être mobilisés à divers paliers du système de santé (point d'intervention, organisme, élaboration de politiques, recherche, etc.).
- La création d'un environnement propice à l'engagement est une démarche menée sur le long terme, avec la volonté d'intégrer les principes de l'engagement à des pratiques efficaces et pérennes. Elle requiert une culture fondée sur les actions conjointes et soutenues des leaders, du personnel et des patients et patientes.

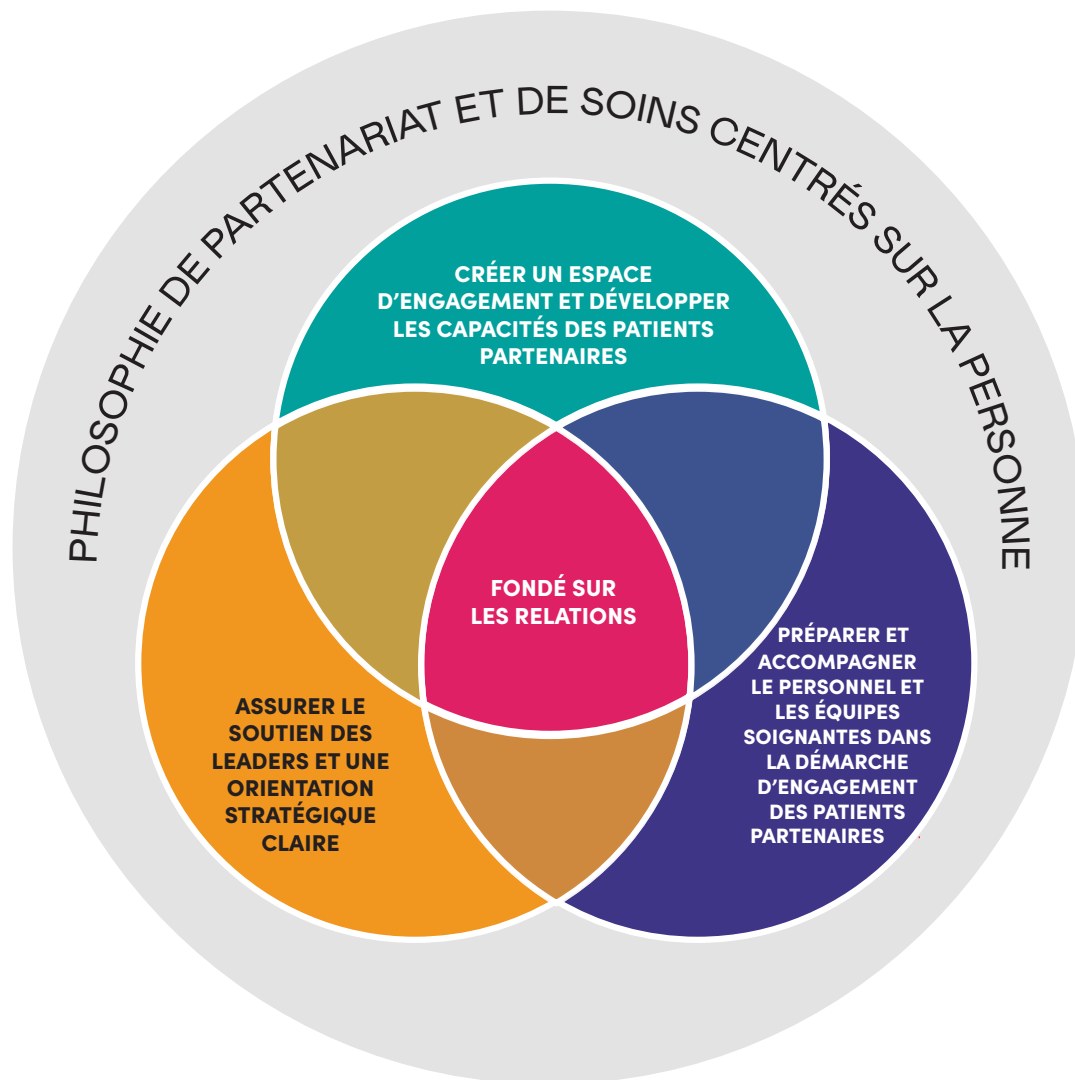
³ Dans le présent document, le terme « patients » désigne les personnes ayant un vécu expérientiel des soins et des milieux de soins, y compris les établissements de soins de longue durée ou d'autres milieux de soins collectifs.

⁴ Le terme « partenaires de soins essentiels » englobe les membres de la famille ou du cercle amical ou d'autres personnes proches aidantes désignées par le patient ou la patiente.

Pourquoi ces environnements sont-ils importants?

- Les environnements propices à l'engagement soutiennent les leaders, le personnel et les patients et patientes dans leur démarche, et créent l'infrastructure et les conditions nécessaires à un engagement efficace et pérenne. Ces expériences de participation reposent sur des relations authentiques, dépourvues de toute inclusion de façade.
- Cocréés par les patients et patientes partenaires, le personnel, les équipes soignantes et les leaders, les environnements propices à l'engagement encouragent le soutien mutuel.
- Ils respectent la sagesse et l'expérience des patients, patientes et partenaires de soins essentiels, et favorisent une collaboration concrète, active et continue pour améliorer la culture, la qualité, la sécurité et l'expérience des soins, ainsi que les résultats de santé.

Figure 1. Schéma des environnements propices à l'engagement



Objectif de l'outil

L'outil d'autoévaluation organisationnelle sur les environnements propices à l'engagement a été conçu pour aider les leaders d'organismes, le personnel, les équipes soignantes et les patients et patientes partenaires à mener une autoréflexion. Fondé sur la pratique, il permet de nourrir les échanges entre celles et ceux qui prennent part aux activités d'engagement. Il les invite à réfléchir à leur progression vers la création d'un environnement propice à l'engagement, et aux principaux éléments qui favorisent une participation intentionnelle et concrète.

Cet outil peut vous aider, et aider votre équipe ou votre organisme, à :

- acquérir une vaste compréhension collective des capacités d'engagement actuelles et souhaitées;
- cibler les points forts et les points à améliorer;
- définir les prochaines étapes et les échéanciers.

Utilisation de l'outil

L'outil peut être utile dans de nombreux milieux de soins où les leaders, les équipes et les patients et patientes partenaires veulent travailler en collaboration. Ces milieux comprennent notamment :

- les organismes offrant des soins et services de santé;
- les programmes et unités des organismes de santé;
- les organismes et les équipes qui influencent les politiques, les pratiques et la recherche en santé.

À qui s'adresse cet outil?

L'outil a pour but d'aider les organismes (ou leurs programmes ou unités) à évaluer leurs efforts d'engagement sous divers angles. Il est particulièrement utile aux leaders, au personnel, aux équipes soignantes et aux patients et patientes partenaires qui prennent part à des initiatives d'engagement. Ces groupes comprennent entre autres les personnes suivantes :

- **Patients partenaires** : personnes qui ont un vécu expérientiel des systèmes de santé et de soins (patients et patientes, clients et clientes, personnes vivant en établissement de soins de longue durée et partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour contribuer aux initiatives sur la qualité et la sécurité des soins, à la recherche, aux politiques et aux pratiques de soins. Les partenaires de soins essentiels sont désignés par le patient ou la patiente (ou son mandataire spécial), et lui fournissent du soutien selon ses préférences. Il peut s'agir de membres de la famille ou du cercle amical ou d'autres personnes proches aidantes.
- **Personnel et équipes soignantes** : personnes qui travaillent dans la santé (prestation de soins ou soutien connexe) ou dans des domaines qui appuient la transformation du système de santé (élaboration de politiques, recherche, pratique, etc.).
- **Leaders** : personnes qui occupent un poste de leadership dans un organisme de santé ou de soins, qui siègent au conseil d'administration ou qui gèrent les activités liées à l'engagement et à l'expérience patient.

N'oubliez pas que la création d'environnements propices à l'engagement est un cheminement. Les organismes et les équipes peuvent se trouver à des stades différents et progresser à leur rythme pour instaurer des milieux accueillants et réactifs où le vécu expérientiel des personnes qui reçoivent des soins et de leurs partenaires de soins essentiels est valorisé.

Comment utiliser cet outil?

Dans un système de santé ou un organisme : les personnes contribuant aux activités d'engagement peuvent se réunir afin de cibler les points forts et les points à améliorer pour créer ou pérenniser un environnement organisationnel propice à l'engagement.

Dans le cadre d'une initiative d'engagement : les personnes qui prennent part aux activités d'engagement peuvent se servir de cet outil pour relever les facteurs facilitants et contraignants d'une initiative ou d'une intervention. Elles peuvent s'aider de cette autoévaluation pour déterminer si un environnement propice à l'engagement a été instauré dans leur équipe de projet.

Directives

ÉTAPE 1

- Passez en revue l'outil ci-dessous pour obtenir un aperçu des principaux aspects à évaluer.
- Inscrivez vos réponses directement dans le document PDF ou imprimez-le pour le remplir à la main.

ÉTAPE 2

- Les leaders, le personnel, les équipes soignantes et les patients et patientes partenaires doivent remplir les trois sections de l'outil de façon indépendante. Ils préciseront ce qui constitue, selon eux, une force, un point à améliorer ou une prochaine étape.
- Si un élément ne peut être évalué ou n'a pas été observé, ou en cas d'incertitude ou de doute, cochez la case « Je ne sais pas ».

ÉTAPE 3

- Bien que cette évaluation puisse être utilisée de différentes manières, elle a principalement été conçue pour favoriser une discussion animée. Les personnes répondantes peuvent se réunir après l'avoir complétée et relever les points de convergence et de divergence dans chacune des sections. L'intérêt de cette discussion réside dans sa capacité à faire ressortir les divers points de vue des personnes impliquées dans les activités d'engagement.

- Reconnaissez les écarts de pouvoir et créez un espace sécuritaire où toutes les perspectives peuvent être entendues. Un membre du personnel désigné, un animateur ou une animatrice peut souhaiter rencontrer les patients et patientes partenaires à l'avance afin de recueillir leurs commentaires dans un cadre sûr et accueillant.
- Les groupes peuvent envisager de soumettre leurs réponses individuelles à l'avance à un membre de l'équipe désigné qui se chargera de l'animation; il prendra connaissance des réponses et pourra ensuite mener la discussion.
- L'objectif est de parvenir à un consensus sur une version maîtresse de l'outil reflétant une compréhension collective et approfondie des domaines où les pratiques d'engagement sont solides, et de ceux où elles doivent être améliorées.
- L'animateur ou l'animatrice peut utiliser le tableau présenté à la fin de l'outil pour résumer les réflexions collectives. Une sélection de ressources est également fournie pour soutenir les pratiques d'engagement.
- Il est conseillé de refaire régulièrement cet exercice dans l'organisme afin de suivre l'évolution des capacités (par exemple, au moins une fois par année).

LES PATIENTS PARTENAIRES⁵

Cette section porte sur les éléments qui donnent aux patients et patientes partenaires les moyens de contribuer de manière significative, mais aussi l'occasion d'améliorer leurs compétences et leurs capacités existantes.

Pour les leaders de l'organisme, les responsables de l'engagement, le personnel et les patients et patientes partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences d'engagement. Pour chaque énoncé, cochez la réponse qui correspond le mieux à votre perception.	Oui	Non	En quelque sorte	Je ne sais pas
Les patients partenaires ont une compréhension claire de leur rôle et du but de l'initiative d'engagement, et savent ce que l'on attend d'eux.				
Les patients partenaires, le personnel et les équipes soignantes ont un objectif et un but communs en matière d'engagement.				
Les patients partenaires sont préparés aux activités d'engagement; ils sont orientés, reçoivent les documents appropriés et ont l'occasion de poser des questions ou de demander des éclaircissements à l'avance. Ils peuvent ainsi participer pleinement.				
Les patients partenaires sont jumelés à un membre du personnel ou à un mentor qui les soutient et qui peut répondre à leurs questions avant, pendant et après les activités d'engagement.				
Les patients partenaires se voient proposer diverses options répondant à leurs besoins et leur permettant de prendre pleinement part aux activités d'engagement. Ces options peuvent notamment concerner l'horaire, le format, la participation en ligne ou en personne, ou encore l'accessibilité.				
Diverses occasions d'engagement sont offertes aux patients partenaires en fonction de leurs compétences, de leurs champs d'intérêt et de leurs expériences.				
Les patients partenaires peuvent développer et renforcer leurs compétences, leurs connaissances et leurs capacités dans le cadre d'activités d'apprentissage accessibles parrainées par l'organisme.				
Les patients partenaires sont invités à fournir de la rétroaction sur leur expérience d'engagement à des fins d'amélioration.				
Les patients partenaires sont au courant des résultats obtenus et des décisions prises à la suite de leur contribution et de leur participation.				
Les patients partenaires sont reconnus et valorisés pour leur contribution à l'initiative de participation; la reconnaissance peut notamment prendre la forme d'une rémunération.				

⁵Patients partenaires : personnes qui ont un vécu expérientiel des systèmes de santé et de soins (personnes recevant des soins et services, ainsi que partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour contribuer aux initiatives sur la qualité et la sécurité des soins, à la recherche, aux politiques et aux pratiques de soins.

LES PATIENTS PARTENAIRES⁶

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

⁶Patients partenaires : personnes qui ont un vécu expérientiel des systèmes de santé et de soins (personnes recevant des soins et services, ainsi que partenaires de soins essentiels) et qui font connaître leur point de vue pour contribuer aux initiatives sur la qualité et la sécurité des soins, à la recherche, aux politiques et aux pratiques de soins.

LE PERSONNEL ET LES ÉQUIPES SOIGNANTES

Cette section porte sur la manière dont le personnel et les équipes soignantes sont outillés et accompagnés dans la démarche d'engagement des patients, ainsi que sur leur compréhension des processus et principes organisationnels de l'engagement et du partenariat fondés sur des relations de confiance.

Pour les leaders de l'organisme, les responsables de l'engagement, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences d'engagement. Pour chaque énoncé, cochez la réponse qui correspond le mieux à votre perception.	Oui	Non	En quelque sorte	Je ne sais pas
Le personnel et les équipes soignantes comprennent les fondements des partenariats de soins et des soins centrés sur le patient et la famille, sur lesquels reposent leurs activités d'engagement.				
Le personnel et les équipes soignantes ont les ressources nécessaires pour soutenir les activités d'engagement.				
Le personnel et les équipes soignantes emploient des approches adaptées aux objectifs d'engagement établis.				
Le personnel et les équipes soignantes sont en mesure de motiver la démarche d'engagement des patients partenaires dans les initiatives.				
Le personnel et les équipes soignantes connaissent les cadres et les processus organisationnels relatifs à l'engagement, y compris les formes de reconnaissance des patients partenaires pour leur temps et leur contribution et les modalités de remboursement des frais engagés.				
Le personnel et les équipes soignantes cherchent à réduire les obstacles à l'engagement des patients; ils adoptent des approches équitables et inclusives qui permettent de recueillir un large éventail de points de vue.				
Le personnel et les équipes soignantes sont conscients des déséquilibres de pouvoir inhérents aux équipes où les rôles sont diversifiés. Le personnel s'emploie à instaurer un environnement ouvert, sûr et accueillant pour minimiser ces déséquilibres.				
Le personnel et les équipes soignantes sont formés pour faire preuve d'empathie, de compassion et d'ouverture à l'apprentissage dans leurs initiatives d'engagement. Leur formation peut notamment porter sur l'écoute active, la compréhension des traumatismes, la sécurisation culturelle et la diversité.				
Le personnel et les équipes soignantes prennent le temps de nouer des liens avec les patients partenaires qui participent aux activités d'engagement. Ils créent un climat de confiance et d'ouverture à la collaboration et à l'apprentissage mutuel, et précisent les attentes pour chaque activité d'engagement.				

Pour les leaders de l'organisme, les responsables de l'engagement, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences d'engagement. Pour chaque énoncé, cochez la réponse qui correspond le mieux à votre perception.	Oui	Non	En quelque sorte	Je ne sais pas
Le personnel, les équipes soignantes et les patients partenaires s'emploient à améliorer les processus d'engagement et la collaboration.				
Le personnel et les équipes soignantes veillent à informer sans délai les patients partenaires des résultats de l'initiative d'engagement.				

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

LES LEADERS

Cette section porte sur l'approche des leaders de l'organisme et des responsables de l'engagement pour orienter clairement les efforts d'engagement (en droite ligne avec la stratégie), les modéliser et clarifier les attentes auprès de l'organisme.

Pour les leaders de l'organisme, les responsables de l'engagement, le personnel et les patients partenaires : réfléchissez à vos récentes expériences d'engagement. Pour chaque énoncé, cochez la réponse qui correspond le mieux à votre perception.	Oui	Non	En quelque sorte	Je ne sais pas
Les leaders ont clairement défini une philosophie de partenariat et de soins centrés sur le patient et la famille. Elle constitue un fondement de l'organisme.				
Les leaders reconnaissent et valorisent le vécu expérientiel des patients, et le considèrent comme une source de connaissances essentielle à l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de l'expérience des soins.				
Les leaders emploient de nombreuses approches d'engagement pour comprendre les diverses expériences des patients.				
Les leaders ont établi une culture de responsabilisation en précisant les attentes de l'organisme en matière d'engagement.				
Les leaders de l'organisme se sont engagés à veiller à l'équité, à la diversité et à l'inclusion dans les initiatives d'engagement.				
Les leaders veillent à ce que les patients partenaires aient accès à des rôles décisionnels ou de leadership (présidence ou vice-présidence de comités organisationnels, recrutement, gouvernance, etc.).				
Les leaders ont approuvé un cadre organisationnel concernant la reconnaissance du temps et de la contribution des patients partenaires, notamment le remboursement des frais engagés. Cette reconnaissance peut prendre la forme d'une rémunération pour le temps consacré et l'expertise mise à profit.				
Les leaders ont mis en place des structures de surveillance, d'évaluation et d'amélioration des processus d'engagement des patients et de leurs retombées.				
Les leaders modélisent les comportements nécessaires à un engagement authentique, dont l'écoute active, l'ouverture, la transparence et l'humilité.				
Les leaders créent et appuient des structures et des rôles qui fourniront au personnel et aux équipes soignantes les ressources nécessaires pour collaborer de façon authentique avec les patients et les partenaires de soins essentiels.				

LES LEADERS

Commentaires

Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :

Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Voici les points à améliorer :

Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)

Tableau récapitulatif

Pilier des environnements propices à l'engagement	Qu'est-ce qui fonctionne bien? Points forts à exploiter	Qu'est-ce qui fonctionne moins bien? Points à améliorer	Priorités définies : recommandations et prochaines étapes (y compris l'échéancier)
Patients partenaires			
Personnel et équipes soignantes			
Leaders			

Ressources sélectionnées

Il existe de nombreuses ressources sur l'engagement des patients. En voici quelques-unes.

Ressources à l'intention des patients et patientes partenaires prenant part à des activités d'engagement

- [Get Involved in Quality Improvement: A Guide for Patient and Caregiver Advisors](#) (en anglais)
- [Un glossaire des termes en soins de santé : À l'intention des patients et soignants partenaires](#)
- [Patient Partner Preparation](#) (en anglais)
- [Tips for How to be an Effective Patient or Family Advisor: A Beginning List](#) (en anglais)
- [Sharing Your Story: Tips for Patients and Families](#) (en anglais)
- [Jargon Buster- A Guide to Help Understand Common Health Research Terms](#) (en anglais)
- [Family Presence Conversations: Tips for Patient, Family, Advisor and Citizen Conversations with Healthcare Partners](#) (en anglais)
- [Patient and Family Partner Handbook](#) (en anglais)
- [A Guide to Patient Engagement](#) (en anglais)

Ressources à l'intention du personnel et des équipes soignantes prenant part à des activités d'engagement

- [How to Create Safe Spaces for Patients: Virtual Version](#)
- [Choix des méthodes de participation des patients et des personnes soignantes : Un guide à l'intention des organismes de soins de santé](#)
- [Guide to Patient and Family Engagement in Hospital Quality and Safety](#) (en anglais)
- [10 Aperçus de la part de chefs de file et de fournisseurs de soins de santé](#)
- [Conseils tirés de l'échange de connaissances sur la diversification de la participation du patient](#)
- [Equity in Engagement Framework](#) (en anglais)
- [Demystifying Authentic Patient Engagement: Practical Tips for Success](#) (en anglais)
- [Principes directeurs de l'engagement](#)
- [10 leçons apprises de la part des conseillers des patients et des familles](#)
- [Faites passer votre partenariat avec les patients à un niveau supérieur](#)
- [A Guide to Patient Engagement](#) (en anglais)
- [Top Ten Tips for Closing the Loop](#) (en anglais)
- [Opportunity Preparation Checklist](#) (en anglais)
- [Healthcare Partner Readiness Checklist](#) (en anglais)
- [Défis Innovation - Priorité Santé : webinaire du 25 novembre 2019](#)

Ressources à l'intention des dirigeants et dirigeantes prenant part à des activités d'engagement

- [Culturally Safe Engagement: What Matters to Indigenous \(First Nations, Métis & Inuit\) Patient Partners](#) (en anglais)
- [Creating “Engagement-Capable Environments” in Healthcare](#)
- [Boîte à outils d'évaluation de l'engagement des patients et du public](#)
- [Le guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité](#)
- [Patient Engagement – Heard and Valued Workbook](#) (en anglais)
- [Patient Partner Compensation in Research and Health Care: The Patient Perspective on Why and How](#) (en anglais)
- [Should Money Come into It? A Tool for Deciding Whether to Pay Patient-Engagement Participants](#) (en anglais)
- [Recruter pour la diversité](#)
- [Patient Engagement and its Evaluation Tools – Current Challenges and Future Directions](#) (en anglais)
- [Outils pour soutenir la création de politiques qui reconnaissent et soutiennent les partenaires de soins essentiels](#)

**Pour plus d'information,
veuillez consulter la**
[Plateforme de ressources sur
l'engagement des patients.](#)

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patientes et les patients, les personnes proches aidantes et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé. Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.