

# LIGNES DIRECTRICES - ÉVALUATION DES BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

---



Santé  
Manitoba



Lignes directrices - Évaluation des besoins  
en matière de santé communautaire

# Table des matières

CHAPITRE 1 :	
AVANT-PROPOS	3
Introduction	3
Pourquoi évaluer les besoins en matière de santé communautaire?	4
Comment se préparer à une évaluation des besoins en matière de santé communautaire?	6
CHAPITRE 2 :	
FAÇON PROPOSÉE D'ÉVALUER LES BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE ET D'Y DONNER SUITE	8
Étape 1 - Décider du type de renseignements requis	9
Étape 2 - Examiner les renseignements existants en matière de santé	10
Étape 3 - Recueillir des données	10
Étape 4 - Analyser les données afin de cerner les besoins en matière de santé communautaire	12
Étape 5 - Évaluer les besoins et les solutions possibles	14
Étape 6 - Vérifier auprès des membres de la collectivité	17
Étape 7 - Intégrer les données dans le plan de santé régional et y donner suite	17
Étape 8 - Prévoir :	
1. un contrôle et un suivi constants	
2. une estimation	18
Conclusion	19
Annexe A - Liste des ouvrages de référence	22

# Avant-propos



## Introduction

S'adresser d'abord aux gens... répondre aux besoins des collectivités et les faire participer davantage aux décisions... privilégier la prévention, la promotion de la santé et le mieux-être... mettre davantage l'accent sur les résultats. Telles sont les nouvelles orientations du système de santé du Manitoba.

Les membres de la collectivité veulent un système de santé qui réponde à leurs besoins. Pareil énoncé est facile à dire, mais connaît-on exactement la nature de ces besoins? Comment les offices régionaux de la santé (ORS) parviennent-ils à se faire une idée précise des besoins en matière de santé, des ressources communautaires et de l'efficacité des politiques, des programmes et des services en place? Comment la cueillette, l'analyse et l'utilisation des renseignements peuvent-elles favoriser les prises de décision concernant les moyens jugés les plus efficaces de fournir des services de santé aux fins d'amélioration de l'état de santé dans chacune des régions?

Ce guide propose une façon de faire que les régions devraient adopter pour répondre à ces questions importantes. Il cherche à aider le personnel des offices régionaux de la santé dans ses démarches et dans l'accomplissement de sa tâche.

L'approche préconisée dans ce guide est de fournir des renseignements essentiels et de proposer une démarche aux fins d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire. Nous avons examiné diverses démarches adoptées à l'échelle nationale et internationale et adapté les renseignements s'y rapportant au contexte manitobain. Santé Manitoba peut aider les ORS à entreprendre leur propre démarche, en partageant des renseignements et en fournissant sur demande des possibilités de formation et de consultation aux participants.

Santé Manitoba a publié aux fins de consultation plusieurs documents dont on peut se servir dans le cadre d'un processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire, dont voici quelques titres : *Cadre de planification en matière de santé; A Manitoba Population Health Assessment Template; Regional Population Health Profiles; Lignes directrices sur les services de santé essentiels dans les régions rurales et du Nord du Manitoba.*

## Commençons par définir ce qu'est une évaluation des besoins en matière de santé communautaire :

L'évaluation des besoins en matière de santé communautaire est un processus dynamique et continu qui vise à cerner les forces et les besoins de la collectivité, à établir les priorités en matière de santé à l'échelle communautaire et à faciliter l'élaboration de plans d'action axés sur l'amélioration de l'état de santé et la qualité de vie de la collectivité.

## Pourquoi évaluer les besoins en matière de santé communautaire?

Dans de nombreuses régions de la province, beaucoup de travail a été fait aux fins d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire. Ce guide tient compte de ce travail et propose une démarche détaillée et cohérente qu'il vous invite à considérer.

### L'évaluation des besoins en matière de santé communautaire permet :

- d'obtenir des données de base sur l'état de santé des membres de la collectivité;
- de s'assurer que les décisions sont fondées sur des renseignements et des preuves solides;
- d'aider à établir des priorités;
- d'aider les offices régionaux de la santé dans l'évaluation des résultats à long terme;
- d'amener les membres de la collectivité, les intervenants et un éventail de partenaires à participer au processus de prise de décision, les aider à comprendre les choix difficiles qui s'imposent et obtenir le soutien et l'engagement qu'il faut pour répondre aux besoins en matière de santé à l'échelle communautaire;

### et peut permettre :

- d'orienter la mise en oeuvre des politiques et des programmes;
- de fournir les renseignements sur lesquels fonder les allocations de fonds;
- d'aider à établir les liens et le degré d'interdépendance avec les autres secteurs;
- de fournir des éclaircissements sur les causes fondamentales et la progression des maladies et renseigner la population sur ce qui se fait en matière de prévention ainsi que de promotion et de protection de la santé.

## Regardons quelques-uns de ces points de plus près :

**Collecte de données de base.** Au lieu de prendre des décisions fondées sur ce que nous considérons comme nécessaire et efficace à la lumière de notre expérience passée, l'évaluation des besoins communautaires vous permet d'obtenir des renseignements fiables, c'est-à-dire des faits et des données qui vous aideront à orienter vos décisions. Ce type de renseignements assure une

bonne planification et des décisions éclairées. En évaluant les besoins en matière de santé communautaire et en regroupant les indicateurs de santé essentiels dans votre région, vous obtiendrez les renseignements qu'il vous faut pour prendre dorénavant des décisions **fondées sur des faits**.

**Établissement de priorités.** Pour répondre aux besoins en matière de santé communautaire, vous devez au préalable connaître la nature de ces besoins, savoir jusqu'à quel point la collectivité est déjà en mesure d'y répondre et connaître les nouveaux choix et les solutions à votre portée. **Pour assurer l'efficacité et l'efficience des programmes et des services, il est essentiel que les priorités répondent aux besoins les plus pressants.** Par exemple, si vous trouvez qu'il y a une grande proportion d'accidents de travail et de maladies professionnelles (accidents à la ferme, accidents miniers, maladies pulmonaires) dans votre région, votre priorité numéro un pourrait être d'améliorer les choses dans ces secteurs. Autre exemple, si vous découvrez que les accidents d'automobile constituent la principale cause de décès prématurés dans votre région, vous pouvez juger utile de vous consacrer d'abord à cette question. En comprenant les besoins en matière de santé communautaire et les questions s'y rapportant, vous aurez une meilleure idée des stratégies à adopter pour améliorer l'état de santé dans la région.

**Évaluation des résultats.** Les politiques, les programmes et les services à votre disposition améliorent-ils l'état de santé dans votre région? Parviennent-ils aux résultats escomptés? Tant que vous n'aurez pas pris le temps d'évaluer les besoins et d'assurer un suivi des résultats, vous ne parviendrez pas à répondre à ces questions essentielles et à bien cibler vos ressources limitées.

**Liens et degré d'interdépendance avec les autres secteurs.** Tel que mentionné dans le *Cadre de planification en matière de santé*, la santé est influencée par de nombreux déterminants. Pour améliorer l'état de santé des résidents de votre région, vous devrez établir des liens et travailler en collaboration avec d'autres secteurs (p.ex. justice, éducation, transport, revenu et sécurité sociale, etc.), afin de cerner ensemble les besoins de la collectivité et chercher à y répondre.

**Participation et éducation de la collectivité.** Il est important que les membres de la collectivité prennent part au processus de décision. Non seulement leur participation les aide à prendre conscience de leurs besoins en matière de santé et des ressources à leur disposition, mais elle leur permet aussi de s'engager davantage dans le processus, de discuter des différentes questions, de partager leurs idées et de proposer des solutions. Bien des questions de santé, comme la prévention des blessures, nécessitent un engagement et une action communautaires. Une collectivité engagée et bien informée sera aussi mieux placée pour comprendre et appuyer les décisions adoptées et prendre son état de santé à coeur.

**Élément à retenir** - Les renseignements sur les besoins communautaires aident les collectivités et l'office régional de la santé à établir des priorités et à répondre aux besoins de la collectivité les plus pressants.

## Comment se préparer à une évaluation des besoins en matière de santé communautaire?

L'évaluation des besoins en matière de santé communautaire est une composante essentielle du cycle de planification des services de santé. Peu importe le type de planification préconisé dans votre région, il est important que les décisions et les politiques soient fondées sur des renseignements fiables concernant les besoins en matière de santé des membres de la collectivité.

Parler de l'importance rattachée à l'évaluation des besoins communautaires est une chose. Élaborer puis mettre en oeuvre un processus d'évaluation exhaustif en est une autre. C'est une tâche complexe qui exige énormément de temps.

### **Suggestions à considérer avant de se lancer dans le processus d'évaluation :**

**Une tâche exigeante.** Pour se lancer dans pareille entreprise il faut disposer de **temps, d'effectifs et de ressources**. Les besoins en matière de santé communautaire n'ayant pas tendance à changer rapidement, commencez par une évaluation initiale mais exhaustive des besoins en matière de santé. Passez ensuite votre milieu en revue tous les ans, puis procédez à une autre évaluation exhaustive des besoins en matière de santé tous les trois ans, de préférence dans le cadre du cycle de planification des services de santé régionaux habituel. Puisque l'évaluation initiale sera une première dans la plupart des régions, consacrez-y plus de temps, afin de disposer d'une bonne base pour l'avenir. Mettez ensuite les systèmes en place, de façon à ce que les renseignements soient mis à jour régulièrement. Établissez ensuite en permanence un réseau de communication qui permettra d'assurer la participation et d'obtenir les commentaires des membres de la collectivité, des autres intervenants et de vos partenaires. Les conseils de district de santé et d'autres établissements peuvent servir à cette fin.

**Prise en considération de l'expertise régionale.** Vous pouvez aussi faire appel à une expertise de l'extérieur si besoin est. Tenez compte des aptitudes, des ressources et des renseignements à votre disposition au sein de votre organisme et de la collectivité.

Étant donné l'importance du rôle de l'évaluation des besoins en matière de santé communautaire dans le cadre du processus de planification des services de santé régionaux, chaque office régional de la santé devrait considérer sérieusement l'établissement d'un centre de responsabilité dans la région qu'il dessert. Le fonctionnement du centre de responsabilité devrait être assuré par des gens qui possèdent les aptitudes suivantes :

- aptitudes à commander;
- capacité à contribuer au développement communautaire;
- expérience en matière de planification stratégique;
- compréhension du système de santé et des concepts liés à la santé de la population;

- beaucoup de compétence organisationnelle et d'habileté;
- capacité d'analyse;
- aptitude à communiquer verbalement et par écrit;
- capacité à se servir d'un ordinateur;
- compétences en recherche (ou dans la façon d'obtenir les renseignements).

**Évaluation des besoins en matière de santé communautaire à différents niveaux.** Outre les évaluations exhaustives à grande échelle, il arrive parfois qu'un travail plus approfondi soit nécessaire pour cerner une question touchant particulièrement la collectivité ou pour élaborer un programme à l'intention d'un groupe de clients en particulier. Ce travail aide à mieux cerner le problème et les solutions possibles.

**Réalisme et sens pratique.** Toutes sortes de données peuvent être recueillies, mais il faut pour cela du temps et de l'argent. Au lieu d'essayer d'obtenir toutes les données existantes, concentrez-vous sur les données fondamentales qui permettront à votre région de se tenir au courant des questions importantes, des tendances et des résultats.

**Importance de faire une distinction entre les besoins et les désirs.** Cette tâche n'est pas facile et peut souvent porter à controverse. Par exemple, pour éviter les épidémies de maladies contagieuses, il faut que les enfants soient immunisés. C'est ce qu'on appelle un « besoin ». Par « désir » nous voulons parler des choses qui, à nos yeux, pourraient régler un problème ou répondre à un besoin. Ces choses ne constituent en fait que des façons parmi tant d'autres de répondre à un besoin fondamental ou d'aborder un problème sans nécessairement le régler. Par exemple, les personnes âgées qui ont perdu leur autonomie ont « besoin » d'un milieu sûr offrant tout le soutien nécessaire. La collectivité peut « vouloir » leur offrir un nouvel établissement de soins de longue durée. Cependant, les soins donnés au sein de la collectivité peuvent constituer une meilleure alternative et répondre davantage au besoin exprimé. Une évaluation des besoins en matière de santé communautaire donne aux membres de la collectivité et aux clients la possibilité d'apprendre davantage et de choisir de nouvelles façons de répondre aux besoins.

# Façon proposée d'évaluer les besoins en matière de santé communautaire et d'y donner suite



L'évaluation des besoins en matière de santé communautaire comporte différentes étapes essentielles. L'approche ci-dessous, qui se fait étape par étape, peut aider à déterminer les besoins en matière de santé communautaire.

- Étape un Décider du type de renseignements requis
- Étape deux Examiner les renseignements existants en matière de santé
- Étape trois Recueillir les données
- Étape quatre Analyser les données afin de cerner les besoins en matière de santé communautaire
- Étape cinq Évaluer les besoins et les solutions possibles
- Étape six Vérifier auprès des membres de la collectivité
- Étape sept Intégrer les données dans le plan de santé régional et y donner suite
- Étape huit Prévoir : 1) un contrôle et un suivi constants  
2) une estimation

Dans les pages suivantes, nous passerons en revue chacune des étapes précitées, fournirons des renseignements essentiels et proposerons des mesures à adopter.

Les éléments ci-dessous sont jugés essentiels à une bonne évaluation :

- la création d'une bonne base de données concernant les besoins en matière de santé et les ressources communautaires dans votre région;
- une participation active des membres de la collectivité;
- l'établissement d'une série de priorités et de plans d'action conçus pour répondre aux besoins en matière de santé communautaire;
- un plan prévoyant le contrôle et l'estimation des résultats ainsi que la cueillette de données sur l'évaluation des besoins communautaires dans le cadre de votre cycle de planification des services de santé.

## ÉTAPE UN

# DÉCIDER DU TYPE DE RENSEIGNEMENTS REQUIS

Vous devrez être à l'affût des indicateurs qui décrivent ou mesurent des traits, des événements et des facteurs particuliers qui ont leur importance à l'étape de la planification, des prises de décision et de l'estimation. Le document de référence intitulé *A Manitoba Population Health Assessment Template* décrit le type de renseignements à inclure dans une évaluation exhaustive des besoins en matière de santé communautaire. Les indicateurs qui vous seront le plus utiles sont les mesures utilisées pour décrire l'état de santé et le mieux-être de la population, ainsi que les facteurs qui déterminent ou influencent la santé. Bon nombre de facteurs comme la situation socio-économique, la productivité et la richesse, le système de santé, l'environnement et le patrimoine génétique influent sur la santé des personnes, des familles et des collectivités. Ces facteurs sont connus sous le nom de « déterminants de la santé ».

Les indicateurs se divisent en différentes catégories :

- auto-évaluation de l'état de santé;
- espérance de vie;
- morbidité (maladies);
- services de santé existants;
- comportements, valeurs et styles de vie;
- contexte culturel et circonstances historiques;
- utilisation des services et des programmes de santé.

Avant de commencer, vous devez savoir exactement ce que vous voulez.

Répondez à ces questions :

- Que voulons-nous au juste?
- Pourquoi le voulons-nous?
- Que ferons-nous des renseignements obtenus?

Vous devez savoir dès le départ quel type de renseignements vous voulez. Sans quoi vous gaspillerez votre temps et vos ressources.

## ÉTAPE DEUX

# EXAMINER LES RENSEIGNEMENTS EXISTANTS EN MATIÈRE DE SANTÉ

### De quel type de renseignements disposons-nous déjà?

*The Manitoba Population Health Assessment Template* fait état de certains descripteurs et indicateurs permettant de déceler les principaux déterminants de la santé. En utilisant ce document à titre de référence, déterminez quels sont les renseignements déjà à votre disposition et quels sont ceux que vous voulez obtenir.

Commencez par examiner les renseignements existants :

- trouvez et examinez les rapports régionaux et provinciaux, les comptes rendus et les profils statistiques;
- vérifiez les états de santé de la population régionale fournis par Santé Manitoba;
- parlez aux personnes qui savent où trouver les renseignements existant dans la région;
- dressez l'inventaire de tous les programmes et services de santé de votre région. Vous avez déjà fait beaucoup de travail en ce sens dans le cadre du processus de planification des services de santé régionaux. Pour avoir une idée générale des services et des ressources dans votre collectivité, vous devriez inclure dans votre inventaire non seulement les programmes et les services offerts par l'ORS local, mais aussi ceux fournis par les bénévoles, les organismes à but non lucratif, les oeuvres de bienfaisance et les entreprises privées.

Après avoir recensé les renseignements à votre disposition, déterminez ce dont il vous faut pour procéder à l'évaluation des besoins en matière de santé et des forces de votre région.

## ÉTAPE TROIS

# RECUEILLIR LES DONNÉES

### Comment procède-t-on à la collecte de données?

Une fois que vous connaissez le type de renseignements qu'il vous faut pour évaluer les besoins en matière de santé et les forces de la région :

- trouvez les façons les plus appropriées et les plus efficaces de recueillir les renseignements qui ne sont pas encore à votre disposition.

Vous pouvez recueillir ces renseignements de différentes façons. Les groupes de discussion, les audiences publiques et les sondages en sont des exemples. Chaque méthode a ses avantages et ses inconvénients. Vous pouvez choisir une ou plusieurs de ces méthodes, tout dépend des caractéristiques propres à votre région.

- Choisissez les méthodes qui répondent le mieux aux questions à résoudre. Par exemple, les sondages constituent un bon moyen d'en savoir plus long sur les problèmes, les maladies ou les opinions personnelles. Les sondages peuvent se faire au téléphone, par la poste, en envoyant des questionnaires ou en interrogeant directement les répondants. Les audiences publiques, les groupes de discussion et les ateliers peuvent aider les groupes communautaires à discuter de leurs besoins et de leurs forces et à établir leurs priorités en conséquence.
- Il est préférable de recueillir des renseignements en utilisant plus d'une méthode ou en se fiant à plus d'une source.
- Gardez l'esprit ouvert et ne vous limitez pas à une méthode pour la simple raison que vous la connaissez mieux.

Si vous organisez des séances d'information dans la collectivité, voici quelques points à prendre en considération :

- **Le but des séances doit être clairement établi.**
- **Il faut faire preuve de leadership pendant les séances.** Il est important que les participants aux séances soient prêts à écouter, à respecter les autres, à garder l'esprit ouvert et à fournir des renseignements de bonne foi. Il se peut que plusieurs séances soient nécessaires avant que les gens portent leur attention sur les questions de santé d'importance primordiale pour leur collectivité.
- **S'assurer que tous les documents nécessaires aux réunions communautaires soient compris des gens et culturellement acceptables.** Le secteur de la santé foisonne de jargon technique que comprennent les pourvoyeurs de soins de santé mais pas les membres de la collectivité.
- **Élaborer un plan de communication clair afin que les gens soient tenus informés de la date, de l'heure et du lieu de chaque réunion.**
- **Une fois les séances terminées, envoyez un compte rendu aux participants et tenez-les informés tout au long du processus d'évaluation des besoins communautaires.**

Une participation active de la collectivité est essentielle à tout processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire. Les personnes qui vivent et travaillent dans la collectivité sont bien placées pour donner un aperçu des besoins en matière de santé communautaire et proposer des idées à ce sujet. Elles peuvent fournir des renseignements sur les problèmes courants

et les causes de problèmes de santé, et pointer vers les secteurs où la prévention et la promotion de la santé seraient susceptibles d'améliorer les choses. De plus, les pourvoyeurs de soins de santé de la région ont acquis une foule de renseignements et beaucoup d'expérience à travailler avec les membres de la collectivité et à évaluer les besoins en matière de santé.

#### ÉTAPE QUATRE

## ANALYSER LES DONNÉES AFIN DE CERNER LES BESOINS EN MATIÈRE DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE

L'étape suivante consiste à transformer les faits et les données recueillies en renseignements utiles, pratiques et concis. En d'autres termes, c'est à partir de là que vous commencez à analyser et à interpréter les données. Il s'agit de trouver les points en commun, de regrouper les données, d'interpréter et de synthétiser les renseignements, puis de les ajouter un à un dans une liste de besoins en matière de santé communautaire déjà recensés. Santé Manitoba peut vous conseiller dans l'analyse des données.

Un certain nombre de facteurs doivent être pris en compte dans l'analyse des données :

**Corrélation** - Les données que vous avez recueillies peuvent faire ressortir des liens entre divers facteurs. Avant de porter des jugements, vérifiez si des facteurs sont en corrélation (s'ils sont souvent présents en même temps). Par exemple, un nombre élevé de maladies pulmonaires chroniques peut être ou ne pas être lié au nombre de fumeurs dans la population.

**Échantillon et population** - En règle générale, les renseignements ne sont pas recueillis auprès de la population dans son ensemble, parce que cela coûterait trop cher et prendrait trop de temps. C'est pourquoi on préfère utiliser des échantillons. Cependant, il est important de se rappeler que les échantillons doivent être représentatifs de l'ensemble et choisis avec soin afin que vos conclusions et vos résultats concernent toute la population de la région. Santé Manitoba peut vous renseigner et vous conseiller sur la taille de l'échantillon approprié.

### **Quelles questions doit-on se poser en analysant les renseignements et en recensant les besoins communautaires?**

1. Comment le mieux décrire les collectivités desservies, tant aujourd'hui que demain? Quelles conclusions pouvons-nous tirer sur les besoins et les forces de la région à partir des renseignements de base ci-dessous?

- groupes d'âge;
- niveaux de revenu;

- niveau d'instruction;
- emploi;
- structures familiales;
- antécédents culturels;
- utilisation des services;
- géographie;
- environnement;
- économie.

2. Nommez entre cinq et dix thèmes majeurs ayant ressorti des discussions communautaires ou des travaux des groupes de discussion. Ces thèmes sont-ils compatibles avec les besoins en matière de santé recensés par les experts, les professionnels et les pourvoyeurs de soins de santé?

3. Quels sont les besoins en matière de santé et les questions de santé qui reviennent le plus souvent dans les sondages? Quels sont les thèmes récurrents?

4. Quelles sont les principales causes de décès ou d'incapacité? Quelles sont les principales causes de décès ou d'incapacité prématurés?

5. Quelles sont les maladies ou les blessures les plus courantes? Quel est le coût socio-économique associé à ces maladies ou à ces blessures et à l'utilisation des ressources s'y rapportant?

6. Quelles sont les raisons les plus souvent invoquées pour une hospitalisation?

7. Quelles sont les raisons les plus souvent invoquées pour l'utilisation des services d'urgence et les consultations externes?

8. Existe-t-il des possibilités d'amélioration substantielle de l'état de santé?

9. Dans quels secteurs-clés pouvez-vous faire quelque chose pour réduire et prévenir les maladies, les blessures et l'hospitalisation d'une part, et promouvoir la santé et le mieux-être d'autre part? (P. ex. mesures de santé alternatives, prévention primaire, etc.)

## ÉTAPE CINQ

# ÉVALUER LES BESOINS ET LES SOLUTIONS POSSIBLES

### Comment établir les priorités?

Une fois établie votre liste exhaustive des questions et des besoins ainsi que des forces de votre collectivité, la prochaine étape consiste à évaluer chacun des besoins en matière de santé que vous avez recensés et à considérer toutes les solutions possibles. Vous devez alors répondre aux deux questions suivantes :

1. Quelle est l'importance du problème?
2. Des programmes et des services sont-ils ou peuvent-ils être mis en place pour répondre à ce problème?

En combinant les réponses à chacune de ces questions, vous pouvez dresser une liste de priorités facile à gérer et vous concentrer sur les besoins les plus pressants.

### Quelle est l'importance du problème?

Les critères ci-dessous peuvent vous aider à évaluer l'importance du problème.

**1. Possibilité d'éviter le problème.** Un certain nombre de besoins en matière de santé inscrits dans votre liste ont une incidence majeure sur la santé dans votre région, mais vous ne pouvez pas faire grand-chose pour en atténuer les effets. Par contre, bien des problèmes de santé peuvent être évités par l'éducation, l'adoption de changements de politique ou la création de programmes de promotion de la santé. La priorité devrait être accordée aux problèmes pouvant être évités ou réduits de façon significative.

**2. Nombre de personnes susceptibles d'être affectées par le problème.** En vous fondant sur vos connaissances de la collectivité et des renseignements sur la santé que vous avez recueillis, déterminez combien de personnes risquent d'être affectées par le problème. Plus le nombre de personnes susceptibles d'être affectées par le problème est grand, plus le problème est urgent.

**3. Nombre de personnes réellement affectées.** Il est important de connaître le nombre de personnes susceptibles d'être affectées par le problème, mais ces renseignements doivent être accompagnés d'une estimation du nombre de personnes réellement affectées. Par exemple, toutes les femmes risquent d'avoir un cancer du sein et tous les hommes risquent d'avoir un cancer de la prostate. Des comparaisons effectuées entre les groupes d'âge et les régions donnent une meilleure idée du niveau de risque et de l'urgence du problème.

**4. Incidence de décès prématurés ou années de pertes de vie potentielles.** Les taux de mortalité peuvent vous donner une image biaisée des problèmes jugés les plus sérieux parce qu'ils ont tendance à mettre l'accent sur les problèmes qui touchent les personnes âgées. Un coup d'oeil sur les années de

pertes de vie potentielles donne une meilleure idée des principales causes de décès prématuré, tout en indiquant quelles sont les questions à mettre en perspective afin de mieux déceler les problèmes les plus pressants à régler dans votre région.

**5. Gravité du problème.** Une autre façon de mesurer l'importance d'un problème est d'examiner jusqu'à quel point ce problème restreint les gens dans leurs choix et dans leur capacité à vivre leur vie comme ils l'entendent. Par exemple, le problème peut limiter la capacité des gens à travailler ou nécessiter des soins dans une maison de santé ou encore une thérapie intensive. Si le problème restreint sérieusement les choix et l'autonomie des gens, il devrait être considéré comme plus important que les problèmes qui ont une faible incidence sur leur vie quotidienne.

**6. Préoccupation publique.** Lors de vos réunions communautaires et de vos discussions avec des membres de la collectivité, quelles questions étaient les plus préoccupantes? Certaines questions liées à la diversité culturelle devraient-elles être abordées? Même si certaines questions soulevées par les membres de la collectivité ne sont pas toujours conformes aux renseignements factuels, elles reflètent la perception du public à l'égard des questions de santé de l'heure dans leur collectivité.

**7. Fardeau économique pour la collectivité.** L'estimation de la perte économique que le problème a fait subir à la collectivité et aux gens a également toute son importance. Tenez compte des coûts incombant à la collectivité liés aux tentatives de résolution du problème. Par exemple, si les coûts relatifs aux soins médicaux apportés aux victimes d'accidents de la route s'élèvent en moyenne à 20 000 \$ et qu'il y a beaucoup d'accidents dans votre région, ceux-ci coûtent cher à la collectivité. Pensez aux autres facteurs coûts comme la baisse de productivité et les hausses de taxes dues aux décès prématurés, les coûts liés aux services de réhabilitation et de soutien, etc. Il s'agit là d'une tâche difficile, une évaluation complète des incidences économiques pouvant s'avérer impossible dans certains cas.

## **DES PROGRAMMES ET DES SERVICES SONT-ILS OU PEUVENT-ILS ÊTRE MIS EN PLACE POUR RÉPONDRE À CE PROBLÈME?**

Cette étape demande la participation de nombreux pourvoyeurs de soins de santé, experts, utilisateurs du système de santé et membres de la collectivité.

Prenez chacun des besoins en matière de santé et dressez une liste des programmes et des services s'y rapportant ou encore des solutions à adopter pour répondre au besoin exprimé. Le but visé est de cerner les problèmes qui sont le plus susceptibles d'être réglés. Commencez par scruter la liste des programmes et des services qui existent dans votre collectivité. Liez ensuite les ressources existantes (personnes ou programmes) aux problèmes et aux besoins recensés.

Évaluez l'efficacité des programmes et des services existants. Ces programmes donnent-ils de bons résultats? Les services fournis par différents organismes se chevauchent-ils? Est-il possible de coordonner et d'intégrer les services pour parvenir à de meilleurs résultats?

Passez ensuite en revue un éventail de nouveaux services ou de services de substitution qui pourraient être mis en place. Nous parlons ici non seulement des services offerts par votre office régional de la santé ou se suffisant à eux-mêmes, mais aussi des services que vous pouvez créer ou auxquels vous pouvez prendre part avec d'autres partenaires de votre collectivité.

### **Questions à vous poser en déterminant les solutions possibles :**

1. Que peut-on faire pour éviter que ce problème ne se produise? (P. ex. choses à faire dans la collectivité, embauche d'un pourvoyeur de services, etc.)
2. Que peut-on faire pour cerner le problème plus tôt et assurer un traitement rapide?
3. Que peut-on faire pour tirer avantage de la situation ou éviter l'aggravation du problème?
4. Quels programmes pouvez-vous mettre en place ou substituer de façon à maintenir ou à favoriser l'autonomie des personnes dans leur domicile?
5. Quels programmes ou services sont susceptibles d'entraîner des changements dans l'ensemble de la collectivité? (P. ex. campagne dans les médias, activités de santé communautaires)
6. Quels programmes ou services sont susceptibles d'entraîner des changements dans l'organisation, les politiques, les lois et les règlements? (P. ex. interdiction de fumer dans les centres commerciaux, les arénas et les écoles)
7. Les programmes et les services proposés sont-ils faisables et réalistes?
  - Le programme ou le service cadre-t-il avec les lignes directrices de Santé Manitoba se rapportant aux services de santé essentiels?
  - Le programme ou le service proposé est-il conforme aux priorités provinciales établies par Santé Manitoba?
  - Avez-vous les moyens d'offrir ce programme ou ce service?
  - Avez-vous l'autorisation légale de mettre le programme en place? Êtes-vous mandatés pour le faire ou devez-vous travailler en collaboration avec d'autres?

- Votre personnel possède-t-il les qualifications requises pour la mise en oeuvre du programme?
- La collectivité jugera-t-elle votre programme acceptable? Les membres de la collectivité trouvent-ils que c'est la bonne approche et qu'elle est conforme à leurs valeurs et à leurs besoins?

## ÉTAPE SIX

# VÉRIFIER AUPRÈS DES MEMBRES DE LA COLLECTIVITÉ

Avant de prendre des mesures et de répondre aux priorités établies, il est important de passer vos priorités en revue et de consulter les membres de la collectivité, afin de vous assurer que ces priorités répondent à leurs attentes. À cette étape, les membres de la collectivité devraient avoir été informés de ce que le processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire vous a permis d'apprendre, ainsi que des mesures que vous comptez prendre.

La consultation avec les membres de la collectivité vise à répondre aux questions suivantes :

1. Les priorités établies sont-elles les bonnes?
2. Les membres de la collectivité appuient-ils les mesures proposées pour répondre aux priorités établies?

Les groupes de discussion, les conseils de district de santé, les audiences publiques, les débats libres et les réunions spéciales avec les parties concernées sont tout autant d'approches pouvant être envisagées. Il est essentiel de tenir les membres de la collectivité bien informés et d'obtenir leur appui à votre plan de santé régional et aux mesures s'y rapportant.

À la suite des commentaires reçus, vous pourrez décider d'adapter vos priorités, de les changer, de rejeter certains programmes ou mesures que vous aviez proposés, de retarder certains programmes et d'en accélérer d'autres. Toute mesure prise ou non en considération après consultation de la collectivité devra être communiquée à cette dernière, accompagnée des motifs de la décision. De plus, vous devrez vérifier si les priorités et les mesures proposées sont conformes aux objectifs établis dans votre plan de santé régional.

## ÉTAPE SEPT

# INTÉGRER LES DONNÉES DANS LE PLAN DE SANTÉ RÉGIONAL ET Y DONNER SUITE

Vous devez intégrer vos priorités et les mesures proposées dans un plan de santé.

Questions à considérer :

1. L'approche globale peut-elle être considérée comme une forme de développement communautaire axé sur la prévention et la santé à long terme?
2. Quelles sont les modifications requises sur le plan financier et des ressources humaines? Déterminez les coûts associés à chaque mesure proposée et intégrez-les dans vos plans budgétaires.
3. Quels sont les échéanciers? Les mesures proposées cadrent-elles dans votre plan de santé régional triennal ou se prolongent-elles au-delà de cette période? Pouvez-vous obtenir des résultats satisfaisants à l'intérieur de l'échéancier que vous avez établi, en gardant à l'esprit que les programmes de promotion de la santé et de prévention ne donnent des résultats qu'après un certain temps?

L'évaluation des besoins communautaires devrait être au coeur même du processus de planification des services de santé régionaux. Les renseignements tirés du processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire et les priorités établies devraient fournir tout ce dont vous avez besoin pour prendre des décisions relatives à votre plan de santé régional.

## ÉTAPE HUIT

# PRÉVOIR : 1) UN CONTRÔLE ET UN SUIVI CONSTANTS 2) UNE ESTIMATION

Ces outils vous permettent de voir à ce que les services et les programmes répondent aux besoins recensés dans le cadre de l'évaluation des besoins en matière de santé communautaire. Les renseignements ainsi recueillis peuvent aussi vous aider à améliorer et à mieux cibler les évaluations à venir.

## CONTRÔLE ET SUIVI

- Prévoyez mettre en place un système d'information de gestion afin de répondre à toutes les questions relatives au programme (Qui? Quoi? Comment? Quand? Où?). Ce système vous aidera à mieux contrôler votre programme, car il fournit des renseignements sur les clients, les services et les pourvoyeurs de services.

- Par exemple, l'évaluation des besoins peut démontrer qu'un groupe particulier de personnes a besoin d'un service donné, mais c'est en assurant un contrôle du programme que vous pourrez déterminer si le groupe en question y a accès. L'obtention en permanence de ce type de renseignements contribue à améliorer le service ou le programme offert.

## ESTIMATION

Les estimations s'attardent généralement à un ou plusieurs de ces éléments :

- efficience;
- efficacité;
- responsabilité;
- problèmes potentiels ou réels.

Vous devriez vous préparer à cette estimation pendant la planification du programme. Assurez-vous qu'il existe des liens logiques entre les besoins des clients, les objectifs du programme, les activités et les résultats escomptés.

- Établissez des indicateurs réalistes et conformes aux mesures des résultats escomptés auprès des clients, en fonction des besoins des clients et des objectifs du programme.
- Les renseignements concernant les besoins comblés par le programme proviendront de l'évaluation des besoins.
- Les renseignements concernant la structure et le processus proviendront des activités de contrôle.

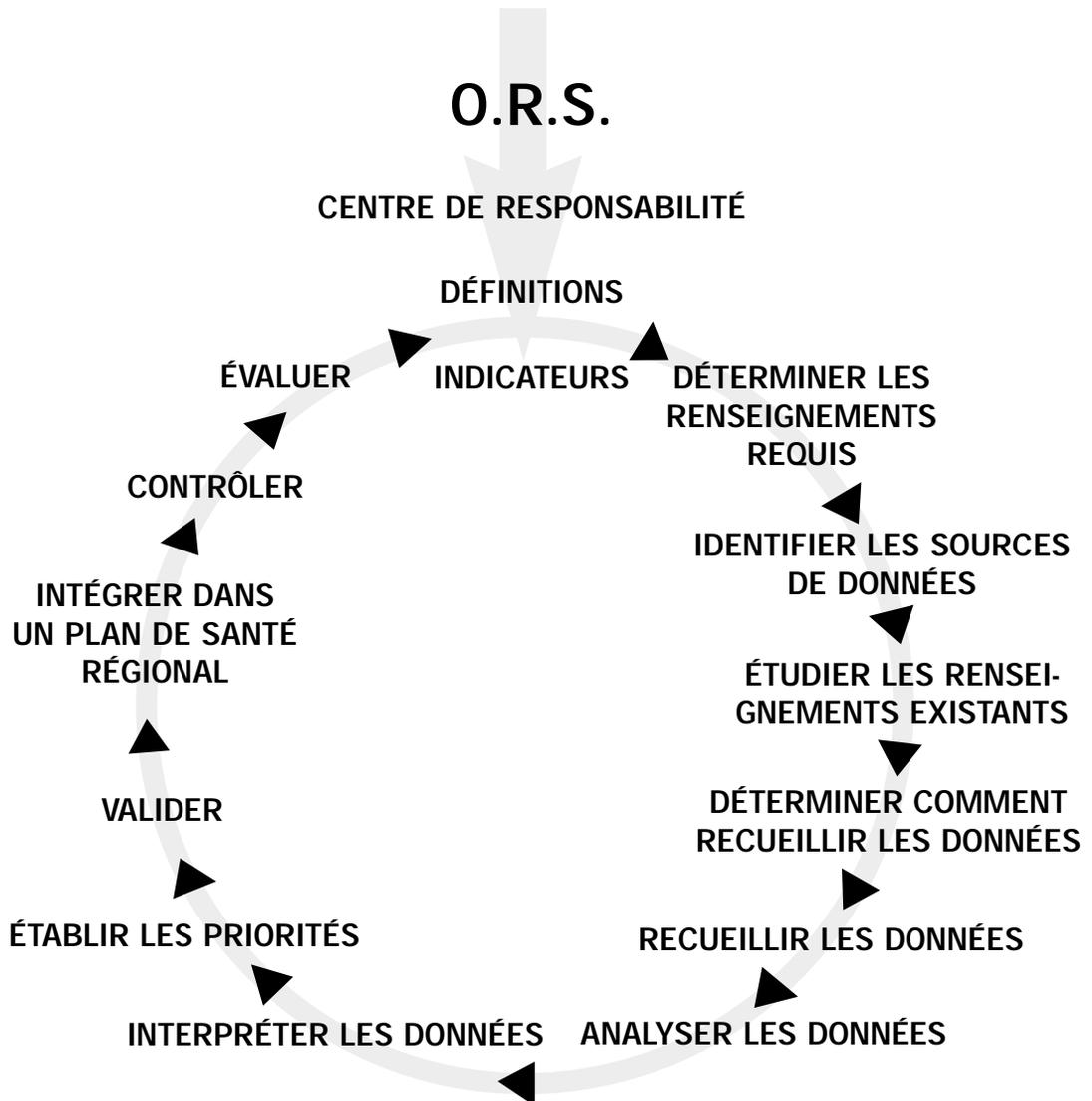
## CONCLUSION

Ce guide proposait une démarche que vous pouvez adopter dans votre région pour évaluer les besoins en matière de santé communautaire et utiliser les renseignements que vous obtiendrez pour établir des priorités, adopter les mesures appropriées et évaluer les résultats. Le tableau suivant met en lumière les principales étapes de ce processus.

# ÉTAPES REQUISES

- Créer un **centre de responsabilité** afin de mettre en oeuvre un processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire
- Commencer par bien définir ce qu'on entend par **santé, collectivité** et **besoins**
- Trouver les **indicateurs** qui serviront à déterminer l'état de santé de la collectivité
- En se fondant sur les indicateurs, déterminer le type de renseignements requis
- Identifier les sources de données
- Examiner les renseignements existants
- Établir la méthode utilisée pour recueillir des renseignements supplémentaires
- Recueillir des données
- Analyser les données et les transformer en renseignements utiles
- Interpréter les renseignements afin de déceler les besoins en matière de santé et les solutions possibles
- Établir les besoins jugés prioritaires en matière de santé
- Vérifier les résultats obtenus auprès de la collectivité
- Intégrer les résultats au plan de santé régional
- Assurer un contrôle
- Faire une estimation

# Processus d'évaluation des besoins en matière de santé communautaire



Une évaluation exhaustive des besoins en matière de santé communautaire permettra à chaque office régional de la santé de bénéficier d'une base de données solide à l'égard des besoins, des capacités et des attentes des collectivités. Vous serez en fait davantage en mesure de répondre aux besoins les plus pressants, d'écouter les collectivités que vous desservez et de voir à ce que votre plan de santé régional réponde aux besoins en matière de santé communautaire.

---

## Annexe A - Liste des ouvrages de référence

1. Gouvernement de l'Alberta, ministère de la santé, Prevention and Promotion Branch. *Assessing Community Health Needs: A Guide for Regional Health Authorities*, 2<sup>e</sup> éd., mars 1996.
2. Gouvernement du Canada, Santé et Bien-être social, Direction générale des services médicaux. *Manuel d'évaluation des besoins en santé communautaire*, programme de transfert fédéral aux bandes indiennes (aucune date de publication donnée).
3. Gouvernement de la Colombie-Britannique, ministère de la santé et ministère responsable des personnes âgées, Population Health Resource Branch. *Health Indicator Workbook: A Tool for Healthy Communities*, 2<sup>e</sup> éd., janvier 1995.
4. South County District Health Board. *1995 Needs Assessment: Executive Summary*, Saskatchewan, 1995.
5. Gouvernement de l'Alberta, ministère de la santé. *Assessing Community Health Needs: An Overview for Regional Health Authority Boards*, janvier 1995.
6. Gouvernement du Canada, Santé Canada, Direction générale de la promotion et des programmes de la santé, rapport préparé pour les sous-ministres de la santé des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. *Building A Stronger Foundation*, 1995.
7. Gouvernement des Territoires-du-Nord-Ouest, ministère de la santé et des services sociaux. *Working Together for Community Wellness: A Directions Document*, avril 1995.
8. Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, réseau des services de santé et des services communautaires. *Community Needs Assessment: The Prince Edward Island Experience*, novembre 1995.
9. Voluntary Hospitals of America, Inc. *Community Health Assessment: A Process for Positive Change*, 1993.
10. Institut canadien de l'information en matière de santé. *Health Status Indicators: Definitions and Interpretations*, juin 1995.
11. South Australian Community Health Research Unit. *Planning Healthy Communities: A Guide to Doing Community Needs Assessment*, 1990.
12. Gouvernement de l'Alberta, ministère de la santé, décisions fondées sur des faits. *A Guide to Using Indicators in Health Planning*, juillet 1995.