



# Patients pour l'engagement du gouvernement

Un guide à l'intention des  
patients partenaires pour  
améliorer la sécurité des patients.

Préparé par Patients pour la  
sécurité des patients du Canada  
July 2021

Draft 1

# Table des matières

<u>À propos de nous</u> .....	1
<u>Objectif de ce guide</u> .....	2
<u>Comment ce guide a été conçu</u> .....	2
<u>Comment utiliser ce guide</u> .....	2
<u>Les principes fondamentaux de l'engagement du gouvernement</u> .....	3
<u>Le système de soins de santé canadien</u> .....	3
<u>Qu'est-ce qu'un plaidoyer?</u> .....	5
<u>Plaider en faveur du changement</u> .....	6
<u>La politique de la santé et son incidence sur la sécurité des soins aux patients</u> .....	6
<u>Le rôle du patient en tant que défenseur des droits</u> .....	7
<u>Comment mobiliser le gouvernement</u> .....	8
<u>Organiser une rencontre avec le représentant élu de votre circonscription</u> .....	10
<u>Se préparer à livrer son message</u> .....	12
<u>Promouvoir votre message</u> .....	13
<u>Rencontrer votre représentant élu</u> .....	14
<u>Avant votre réunion</u> .....	14
<u>Structure de la réunion</u> .....	14
<u>Les résultats</u> .....	16
<u>Outils et ressources</u> .....	17
<u>Vue d'ensemble du gouvernement du Canada</u> .....	17
<u>Modèles de lettres</u> .....	19
<u>Ressources pour les défenseurs des droits des patients accessibles dans les médias sociaux</u> .....	20
<u>Principales références</u> .....	21
<u>Remerciements</u> .....	21

Healthcare Excellence Canada would like to acknowledge funding support from Health Canada.  
The views expressed here do not necessarily represent the views of Health Canada.

© 2021 Patients pour la sécurité des patients du Canada

Tous droits réservés. L'autorisation est donnée, par la présente, de redistribuer ce document, en totalité ou en partie, à des fins éducatives non commerciales, pourvu que le contenu ne soit pas modifié, que la contribution de Patients pour la sécurité des patients du Canada soit reconnue de manière appropriée et qu'il soit clair que Patients pour la sécurité des patients du Canada ne cautionne pas la redistribution. Une autorisation écrite de Patients pour la sécurité des patients du Canada est nécessaire pour toute autre utilisation, y compris l'utilisation commerciale des illustrations.

#### Citation

Patients pour la sécurité des patients du Canada [2021], Patients pour l'engagement du gouvernement : Un guide à l'intention des patients partenaires pour améliorer la sécurité des patients.

Dernière révision : Mai 2021.

Pour de plus amples renseignements, pour contribuer ou pour nous faire part de vos commentaires, veuillez contacter : [patients@hec-esc.ca](mailto:patients@hec-esc.ca)

ISBN 978-1-926541-99-0 Patients Engaging Government: A guide for patient partners to advance patient safety FR

#### Avertissement

Excellence en santé Canada, l'organisme d'appui de Patients pour la sécurité des patients du Canada, tient à remercier Santé Canada pour son soutien financier. Les opinions exprimées dans ce guide ne reflètent pas nécessairement celles de Santé Canada.

**Illustration de la couverture :** Kim Neudorf, membre de Patients pour la sécurité des patients du Canada; « Canada's Boreal Forest-Fall » [traduction : La forêt boréale du Canada – Automne]



## À propos de nous

**Patients pour la sécurité des patients du Canada (PPSPC) est un programme d'Excellence en santé Canada (ESC), anciennement l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP). Dirigé par les patients, il constitue le volet canadien du réseau international *Les patients pour la sécurité des patients* de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).**

En 2006, un petit groupe de patients canadiens et de membres de leur famille ont commencé à partager leurs expériences sur les préjudices qu'ils avaient subis dans des établissements de santé et leurs idées sur la manière de rendre les soins plus sécuritaires, offrant ainsi leur point de vue vital, mais souvent oublié. De plus en plus nombreux et influents, ces bénévoles dévoués ont fait entendre la voix des patients dans des centaines de projets d'amélioration de la sécurité des patients au Canada et à l'étranger.

Les membres de PPSPC croient que les expériences et les points de vue des patients sont des éléments essentiels à la réalisation de soins plus sécuritaires. En tant que patients, nous savons que nos expériences et notre perception du système de santé en tant qu'utilisateurs sont uniques. Notre vision et nos points de vue sont aussi précieux et importants que ceux des fournisseurs de soins, des dirigeants du milieu de la santé, des responsables de l'élaboration des politiques et des gestionnaires d'établissements de santé. Nous croyons qu'une approche en partenariat qui rassemble ces perspectives est le meilleur moyen de garantir que les soins soient sécuritaires pour tous et qu'ils soient axés sur les patients et les personnes

➔ Notre vision demeure : « La sécurité pour tous les patients ».

### À propos d'Excellence en santé Canada

En 2002, le Comité directeur national sur la sécurité des patients a publié le rapport *Accroître la sécurité du système de santé*. Ce rapport décrivait une stratégie nationale intégrée visant à améliorer la sécurité des patients dans le système de soins de santé canadien, dont la mise sur pied de l'ICSP constituait la principale recommandation. À la suite de ce rapport, en 2003, Santé Canada a soutenu la création et le financement de l'ICSP et, depuis lors, l'organisme a travaillé avec les gouvernements, les organismes de santé, les dirigeants et les prestataires de soins de santé pour inspirer une amélioration extraordinaire de la sécurité des patients et de la qualité des soins de santé.

En mars 2021, l'Institut canadien pour la sécurité des patients et la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé ont fait équipe pour former un nouvel organisme. Ensemble, sous le nom d'Excellence en santé Canada (ESC), nous disposons d'une plus grande capacité à aider les Canadiens et les Canadiennes à transformer des innovations éprouvées en améliorations généralisées et durables de la sécurité des patients et de toutes les dimensions de l'excellence des soins de santé. Excellence en santé Canada est un organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les services de santé, avec – et pour – toutes et tous au Canada.

# Objectif de ce guide

## En tant que patients, nous sommes d'importants défenseurs de soins plus sécuritaires, car nous avons une expérience directe du système de soins de santé.

Nous sommes des porte-parole convaincants lorsque nous parlons de nos expériences et soulignons respectueusement les lacunes, les failles, les préoccupations ou les défauts que d'autres ne voient pas et qui peuvent causer des préjudices aux patients. **Patients pour l'engagement du gouvernement** est une ressource destinée à aider les membres de PPSPC et du public à se faire les défenseurs de soins de santé plus sécuritaires au Canada.

Grâce à notre compréhension des meilleures pratiques, nos idées et notre vision, ainsi que nos suggestions d'amélioration, nous pouvons entamer un dialogue efficace avec le gouvernement dans le but de rendre les soins de santé plus sécuritaires.

Ce guide fournit des informations détaillées sur la manière de communiquer efficacement avec les élus et les représentants du gouvernement. Il comprend des stratégies, des ressources et des outils permettant de donner la parole aux patients, de comprendre leurs appels à l'action et d'établir des partenariats avec eux. Ensemble, nous pouvons prendre les mesures appropriées pour améliorer la sécurité des soins de santé.



### Patients

Patients, clients, résidents, usagers et membres de la famille (tels que définis par les patients). Voir le [site Web de PPSPC](#) et le [Guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité](#).



### Élu

Personne désignée par élection pour servir en tant que politicien, notamment à titre de député fédéral, de député provincial ou territorial ou de membre d'une Assemblée législative (MAL).



### Représentant du gouvernement

Comprend les représentants élus et les membres du personnel d'une institution gouvernementale (comme Santé Canada ou un ministère de la Santé provincial ou territorial) ou encore un fonctionnaire qui participe au travail du gouvernement. Les sénateurs ne sont pas élus, mais ils siègent au Parlement comme les députés élus.



### Comment ce guide a été conçu

Ce guide a été conçu par les membres du Groupe des relations gouvernementales (RG) de PPSPC, avec l'appui et les conseils du personnel d'ESC.



### Comment utiliser ce guide

Ce guide est conçu pour servir de point de départ aux patients qui souhaitent mobiliser le gouvernement dans le but de rendre les soins de santé plus sécuritaires. **Patients pour l'engagement du gouvernement** et les outils et ressources auxquels il renvoie doivent être présentés à l'aide de citations référencées.

# Les principes fondamentaux de l'engagement du gouvernement

## Le système de soins de santé canadien

**Au Canada, le système de soins de santé est composé de 13 régimes d'assurance maladie provinciaux ou territoriaux à payeur unique, financés par des fonds publics, qui garantissent l'accès à un ensemble de services de santé aux citoyens et résidents permanents.**

Chaque province et territoire dispose d'un portefeuille gouvernemental responsable de la santé, souvent appelé ministère de la Santé, dirigé par un élu nommé ministre de la Santé. Les protocoles de prestation des soins de santé et d'élaboration des politiques sont décrits dans la législation provinciale et territoriale.

Dans son ensemble, le système de santé canadien est régi par la législation fédérale, la Loi canadienne sur la santé [LCS ou la Loi], qui établit les conditions et les critères relatifs aux services de santé assurés et complémentaires que les provinces et les territoires doivent respecter pour recevoir la totalité de la contribution fédérale en espèces au titre du Transfert canadien en matière de santé [TCS]. Les transferts fédéraux au titre du TCS représentent une partie (moins d'un quart) de l'ensemble des dépenses de santé des provinces et des territoires.

Dans le cadre de ce système, tous les citoyens canadiens et les résidents permanents doivent avoir un accès raisonnable aux services hospitaliers, médicaux et de diagnostic médicalement nécessaires sans avoir à payer de leur poche. Les rôles et les responsabilités en matière de financement et de prestation des services de santé sont partagés entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.



### **Le gouvernement fédéral est responsable des éléments suivants :**

- lorsqu'il y a lieu, établir et administrer des normes nationales pour le système de soins de santé;
- soutenir la prestation de services de soins de santé à des groupes particuliers, notamment les populations autochtones éligibles vivant dans des réserves, les militaires et les détenus des prisons fédérales;
- diriger la protection et la réglementation de la santé [p. ex. la réglementation des produits pharmaceutiques, des aliments et des appareils médicaux], ainsi que la sécurité des consommateurs;
- des fonctions de santé publique, notamment la surveillance et la prévention des maladies, et de la promotion de la santé;
- renforcer les capacités de recherche en matière de santé;
- fournir des allègements fiscaux liés à la santé et un soutien du revenu, notamment des crédits d'impôt pour les frais médicaux, l'invalidité, les aidants et les personnes à charge atteintes d'incapacité; des remboursements d'impôt aux institutions publiques pour les services de santé; et des déductions pour les primes d'assurance maladie privée.



***Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont responsables des éléments suivants :***

- organiser et fournir des services de soins de santé, notamment les programmes et services de soins de santé et de santé publique pour leurs résidents;
- créer des politiques et des normes relatives à la qualité et à la sécurité des services de santé;
- allouer des fonds et d'autres ressources aux autorités sanitaires régionales, provinciales ou territoriales indépendantes.



### **Qu'est-ce qu'un plaidoyer?**

**Dans le cadre de ce guide, nous définissons le plaidoyer, ou la défense des intérêts, comme les actions que nous menons en tant que patients pour contribuer à instruire et à informer les élus et les responsables gouvernementaux sur l'état actuel de la sécurité des patients dans les soins de santé et sur les répercussions et les conséquences potentielles des changements apportés ou du maintien du statu quo en matière de politique publique, de législation, de réglementation, de programmes et de services (la prestation des soins).**

Dans le cadre de notre travail, nous croyons que le plaidoyer doit être non partisan et axé sur la sensibilisation aux pratiques exemplaires et leur promotion pour assurer des soins plus sécuritaires aux patients.

Lorsque nous sollicitons l'engagement du gouvernement, nous apprenons que l'environnement politique peut être fortement influencé par différents organismes. Les gouvernements doivent examiner les demandes des défenseurs en fonction des fonds disponibles, des objectifs et des promesses du gouvernement, ainsi que de la priorité publique. De nombreux défenseurs influents suivent la stratégie et le processus que nous décrivons dans ce guide. L'engagement doit viser à établir des relations positives avec les élus et les représentants du gouvernement et à repérer les occasions de faire valoir des enjeux précis liés à la sécurité des patients.



## Plaider en faveur du changement

La politique sur la sécurité des patients influe sur chaque aspect de notre système de soins de santé, notamment les programmes, les services, le type de soins dispensés, la façon dont ils sont fournis et à qui, ainsi que la manière dont nous, en tant que patients, participons aux soins. Nous pouvons renforcer notre engagement en devenant des co-concepteurs et des partenaires égaux dans l'élaboration des politiques, dans le respect de l'expertise et de la perspective de chaque partie. Les patients partenaires peuvent être des leaders d'opinion, des conseillers, des examinateurs, des évaluateurs, des enseignants, des éducateurs, des mentors et des accompagnateurs.

## La politique de la santé et son incidence sur la sécurité des soins aux patients

La politique de la santé a une incidence sur la sécurité de nos soins à bien des égards.

Au plan du gouvernement fédéral, cette politique :

- détermine la répartition des contributions fédérales aux fonds de santé provinciaux et territoriaux;
- soutient les politiques nationales de « sécurité des soins »;
- soutient les normes relatives à la collecte de données sur la sécurité des patients, à l'établissement de rapports et à la surveillance.

Au plan provincial ou territorial, cette politique :

- détermine l'allocation et la gestion des ressources pour garantir que des soins sécuritaires fassent partie de tous les services de santé, de la conception et du fonctionnement des programmes;
- établit des priorités et assure des efforts continus pour examiner, surveiller et évaluer la sécurité des soins et les efforts d'amélioration;
- contribue à la formation, à l'éducation et au maintien des compétences liées à la sécurité des patients;
- alloue et permet le déploiement de fournisseurs de soins de santé - médecins, personnel et équipes - afin qu'ils puissent travailler en toute sécurité, fournir des soins sécuritaires et faire participer les patients à leurs propres soins;
- permet la conception, la mise en œuvre et le suivi des normes de santé, des réglementations et des processus qui assurent la surveillance du système pour que les soins aux patients soient sécuritaires.

Nous sommes déterminés à rendre les soins plus sécuritaires en nous associant aux responsables des politiques de la santé en tant que partenaires indispensables. Nous pouvons améliorer les politiques en veillant à ce que les décideurs politiques comprennent parfaitement les enjeux de sécurité pour les patients.



## **Le rôle du patient en tant que défenseur des droits**

### **Les patients sont des intervenants essentiels de notre système de santé.**

Nous sommes une source inestimable d'informations, d'expériences vécues et de points de vue, et nous devons participer en tant que partenaires à l'élaboration des politiques fédérales, provinciales et territoriales. Les patients fournissent un contexte important dans la conception et l'élaboration de nouvelles politiques et pratiques de soins de santé. Nous pouvons agir en tant que conseillers, experts, éducateurs et groupe de rétroaction pour le gouvernement.

En tant que patients, nous sommes plus à même d'influencer les décisions du gouvernement lorsque nous comprenons bien comment les enjeux évoluent dans le processus décisionnel du gouvernement. Grâce à ces connaissances, nous pouvons profiter de ces occasions dès qu'elles se présentent pour influencer les résultats des politiques.

Habituellement, les efforts visant à mobiliser les représentants du gouvernement s'adressent à un palier de gouvernement - fédéral, provincial ou territorial - mais il convient parfois de mobiliser plusieurs paliers à la fois. Les défenseurs des droits veulent livrer des messages et des renseignements essentiels aux élus, aux conseillers politiques, aux membres de la fonction publique et aux cadres supérieurs de la santé.

# Comment mobiliser le gouvernement

Lorsque vous communiquez avec des élus, des conseillers politiques, des employés du gouvernement ou des dirigeants du secteur de la santé, votre message doit être bien compris par ceux que vous rencontrez - votre groupe cible. Voici quelques conseils et stratégies qui vous aideront à rendre votre message plus facile à comprendre et à faire valoir.



## → Entamez le processus sans tarder

Votre plaidoyer devrait idéalement commencer bien avant que la mesure politique qui vous préoccupe ne soit présentée au Parlement ou débattue par les dirigeants du gouvernement. Visez à devancer le processus de décision sur la question. La période idéale pour amorcer le processus se situe entre les sessions législatives, lorsque les élus se trouvent dans leur circonscription et peuvent rencontrer leurs électeurs locaux.

## → Faites vos devoirs

Pour être une voix efficace pour les patients et des soins de santé plus sécuritaires, vous n'avez pas besoin d'être un expert en politiques de la santé; il est toutefois utile de connaître la position des différents décideurs et représentants sur des questions de santé et des projets de loi particuliers. Tous les renseignements de base que vous pourrez trouver sur leurs idées, leurs priorités et leurs opinions sur des questions de santé bien précises peuvent s'avérer utiles. Le présent guide contient des ressources qui vous aideront à trouver ces informations.

Avant d'organiser une rencontre ou d'envoyer une lettre à un élu ou à un représentant du gouvernement, vous devez vous sentir prêt et avoir accès à des faits et des informations portant sur votre sujet. Vous pourrez les consulter pour vous préparer et les avoir à portée de main lors de vos réunions et communications.



### → **Maîtrisez vos messages clés et votre « demande »**

En cherchant des occasions de vous adresser au gouvernement ou aux élus, n'oubliez pas que vous ne disposerez que d'un temps limité pour défendre votre cause. Il est judicieux de travailler à l'avance sur vos messages les plus importants et les plus percutants. Pratiquez ces déclarations à l'avance et adaptez-les si nécessaire.

Vous devriez également prévoir une « demande » bien précise. Votre demande correspond à ce que vous voudriez que cette personne fasse en votre nom. Lors de vos discussions avec des élus et des représentants du gouvernement, votre demande devra idéalement être liée à une politique. Le représentant en question devra présenter et proposer un changement à ses collègues du gouvernement.

### → **Pensez local**

En tant que défenseurs de la sécurité des patients, notre plus grande chance d'influencer les politiques est sans doute de nous adresser à nos élus locaux plutôt qu'aux chefs ou aux responsables d'autres circonscriptions. Les élus sont très intéressés par ce que leurs électeurs ont à dire et veulent mieux comprendre les questions qui sont importantes pour les gens de leur circonscription.

Chaque province et territoire dispose d'un répertoire qui vous aidera à trouver le nom et les coordonnées de votre député provincial. Le gouvernement fédéral dispose également d'un annuaire qui répertorie tous ses députés par province et par circonscription.

### → **Nouez des relations**

Les membres du personnel du bureau d'un élu sont un élément essentiel de l'équipe du représentant de votre circonscription. Ils conseillent le représentant élu sur les questions à prendre en considération; vous devez donc établir une bonne relation avec ces membres du personnel. Vous serez souvent amené à travailler avec et par l'intermédiaire de ces membres de l'équipe dans l'exercice de leurs fonctions. Comme ils ont de l'influence auprès de votre représentant élu, les membres du personnel législatif peuvent être des alliés et des soutiens essentiels dans la défense de votre cause.

# Organiser une rencontre avec le représentant élu de votre circonscription

## Organiser une rencontre avec le représentant élu de votre circonscription est l'un des meilleurs moyens de faire avancer un dossier de politique publique.

Les lignes directrices suivantes visent à vous aider à communiquer avec les élus fédéraux, provinciaux et territoriaux.



### → **Sachez qui est l'él(u)e de votre circonscription**

Les élus préfèrent généralement s'occuper des préoccupations soulevées par leurs propres électeurs. Si vous n'êtes pas certain de l'identité de votre député fédéral, député provincial ou membre de votre Assemblée législative (MAL), visitez le site Web de la Chambre des communes ou de votre Assemblée législative provinciale ou territoriale.

### → **Fixez une rencontre**

La meilleure façon d'organiser une rencontre avec un élu est de le faire par téléphone ou par courriel. Lorsque vous organisez une rencontre, indiquez votre nom et celui de la communauté où vous vivez (circonscription, ville, village ou région). On peut également vous demander de fournir votre code postal. Vous devrez indiquer la raison pour laquelle vous souhaitez rencontrer votre représentant élu.

Si le représentant ne peut vous rencontrer, vous pouvez demander une rencontre avec un membre de son personnel. Le personnel a habituellement plus de temps pour vous rencontrer et il peut transmettre votre message directement à l'él(u)e.

Dans la section « Outils et ressources » du présent guide, vous trouverez un [modèle de lettre](#) de présentation pour vous aider à établir un premier contact avec votre représentant élu.

### → **Planifiez votre rencontre**

Lorsque vous planifiez votre réunion, n'oubliez pas de demander le temps dont vous disposerez. Cela vous aidera à mieux planifier votre temps avec l'él(u)e et à préparer la manière dont vous allez transmettre votre message. On vous demandera peut-être de fournir à l'avance un résumé de la question que vous voulez soulever afin que votre représentant élu puisse se préparer à la rencontre. Vous devrez également préciser au personnel si vous prévoyez amener quelqu'un d'autre à la réunion.

## ➔ Offrez de publier une photo de votre rencontre dans les médias sociaux

Lors de votre rencontre avec votre représentant, demandez-lui si vous pouvez prendre une photo et la publier dans vos plateformes de réseaux sociaux. La plupart des élus apprécient les messages positifs dans les médias sociaux. En publiant cette photo, profitez-en pour remercier le représentant et souligner son soutien à votre cause (p.ex. la sécurité des soins aux patients).

## ➔ Effectuez un suivi à l'aide d'une lettre de remerciement

Les élus ont de nombreuses responsabilités et obligations. L'un des éléments essentiels pour entretenir de bonnes relations est de remercier les intervenants pour leur temps et leur intérêt envers la sécurité des patients. Un [modèle de lettre de remerciement](#) vous est fourni dans la section « Outils et ressources » de ce guide.

## ➔ Assistez à une assemblée publique

En plus des réunions privées avec leurs électeurs, la plupart des élus tiennent régulièrement des réunions publiques, appelées « assemblées publiques ». Les élus décident du moment, du lieu et de la manière dont ces assemblées publiques locales seront tenues. Dans le cas des députés fédéraux, les assemblées publiques ont habituellement lieu pendant les semaines de relâche de la Chambre des communes ou pendant la fin de semaine lorsque le député revient dans sa circonscription. Vous pouvez téléphoner au bureau de circonscription de votre représentant pour vous renseigner sur les assemblées publiques à venir.

## ➔ Assistez à une réunion communautaire ou sociale

Bon nombre d'élus invitent les électeurs de leur circonscription à des activités communautaires et sociales pour les rencontrer et les saluer. Les élus et leur personnel peuvent aussi saisir ces occasions pour recueillir des commentaires directement des électeurs sur les sujets d'intérêt dans leur circonscription. Ces activités communautaires et sociales peuvent prendre la forme de pique-niques, de barbecues ou de petits déjeuners.

Certaines communautés invitent leurs élus à leurs activités sociales afin que les membres de la communauté puissent faire connaissance avec les représentants élus. Ces activités sont habituellement publiées dans les calendriers ou bulletins communautaires. Si l'élue(e) a l'intention d'assister à ces rencontres, celles-ci sont souvent notées dans son calendrier et son site Web. Vous pouvez aussi obtenir des renseignements sur les activités auxquelles votre représentant élu a l'intention d'assister en communiquant avec son bureau de circonscription.

## ➔ Avisez PPSPC de votre rencontre

PPSPC souhaite savoir comment vous utilisez ce guide et comment vous établissez des liens avec les décideurs politiques. Veuillez nous contacter si vous prévoyez rencontrer votre représentant élu au sujet d'un problème de sécurité des patients; et communiquez avec nous après la réunion pour nous dire comment ça s'est passé. Vous pouvez nous joindre à l'adresse courriel [patients@hec-esc.ca](mailto:patients@hec-esc.ca)

# Se préparer à livrer son message



**Il est fondamental de vous assurer que votre message est clair, pertinent et motivant pour atteindre les objectifs de votre plaidoyer. N'oubliez pas que *le bon message doit parvenir à la bonne personne au bon moment.***

La section suivante décrit une approche que vous pouvez utiliser pour vous aider à déterminer les occasions de plaider en faveur de soins plus sécuritaires pour les patients.

Essayez autant que possible d'étayer votre message par des faits et des données, et d'avoir leurs sources à portée de main. Cela augmente votre crédibilité et peut accroître l'intérêt de la personne que vous rencontrez.

Votre message devrait informer l'auditeur de la nature du problème, expliquer l'incidence du problème et fournir des idées, selon votre point de vue et votre expérience, sur ce qui pourrait constituer une solution. Bien qu'un argument soit plus solide lorsqu'il est étayé par des faits et des données probantes, vous renforcez également votre message lorsque vous :

- partagez des exemples de l'ampleur du problème ou de l'ampleur qu'il pourrait prendre;
- élaborez sur les expériences et les histoires des autres;
- faites référence à d'autres personnes (dont des organismes reconnus) qui peuvent avoir une voix influente.

N'oubliez pas de soutenir ces déclarations par des faits et des rapports rendus publics.

# Promouvoir votre message

## Partager ses expériences personnelles est un élément clé de la défense des droits en politique publique.

Lorsque vous partagez une expérience personnelle, vous êtes plus susceptible de mobiliser davantage les élus, leur personnel et le public. Bien qu'il puisse être utile de raconter vos expériences vécues dans le système de soins de santé, vous n'avez pas à partager quoi que ce soit qui vous mette mal à l'aise.

Partager vos expériences personnelles peut être éprouvant et peut prendre beaucoup de temps. Vous devriez élaborer une stratégie avant de rencontrer votre représentant élu.

Votre stratégie peut être d'écrire l'expérience que vous avez vécue. Certains défenseurs des droits des patients ont constaté que la rédaction de leur histoire les aidait à réfléchir aux principaux enjeux à mettre en lumière. Vous pouvez apporter une copie de votre histoire à la réunion ou l'envoyer au représentant élu à l'avance afin que vous puissiez passer plus de temps lors de la rencontre à vous concentrer sur ce qui doit être fait et sur les prochaines étapes à suivre. Vous pouvez aussi inclure ces messages clés dans votre document écrit.

D'autres croient qu'il est utile de dresser une liste des points les plus importants à propos de vos expériences et la façon dont vous voulez les traiter pendant la réunion. Tenez compte des conseils ci-dessous pour élaborer votre stratégie en vue de partager votre expérience et de faire passer votre message.



### **Soyez concis**

Vous n'aurez peut-être que quelques minutes pour raconter votre histoire. Entraînez-vous à raconter votre histoire à l'avance; elle doit durer moins de deux minutes.

### **Soyez pertinent**

Votre histoire personnelle doit se rapporter aux raisons pour lesquelles vous rencontrez votre représentant élu, y compris les questions dont vous avez demandé à parler et les solutions que vous voulez proposer.

### **Soyez proactif**

Vous n'aurez peut-être qu'une seule occasion de plaider en faveur du changement. N'oubliez pas de demander au représentant élu d'appuyer la mesure politique.

### **Soyez positif**

Prenez le temps de réfléchir à la façon dont vous voulez vous exprimer, aux termes que vous voulez utiliser, ainsi qu'à la passion et à l'émotion que vous voulez transmettre pendant la réunion. Une approche positive et réfléchie de la conversation conduit généralement à une plus grande réussite et contribue à forger des relations durables avec les élus.

### **Soyez orienté vers l'action**

Pensez aux actions qui mèneront au changement et à l'amélioration, surtout à celles qui sont liées aux changements de politiques sur lesquels le représentant que vous rencontrez a une certaine influence. Il s'agit des « demandes » spécifiques que vous devez énoncer clairement pour que le représentant puisse y réfléchir.

# Rencontrer votre représentant élu

## Avant votre réunion

### L'heure

Les réunions entre les représentants élus et les membres du public sont généralement brèves. Sachez combien de temps vous sera alloué de façon à pouvoir couvrir tous vos points clés, notamment votre « demande ». Au moment de fixer la date et l'heure de la réunion, demandez combien de temps vous sera alloué, puis confirmez cette durée de nouveau lorsque vous vous réunirez, au cas où il y aurait eu un changement à l'horaire.

### Le lieu

Vous et votre représentant élu avez tous deux des horaires chargés. Tout retard de votre part pourrait entraîner le report de votre réunion. Avant la date de la réunion :

- Assurez-vous de connaître précisément l'endroit de votre rencontre;
- Obtenez des conseils sur la façon de vous y rendre;
- Demandez si vous devez vous soumettre à des procédures de sécurité spéciales et combien de temps cela prendra;
- Trouvez jusqu'où se rendent les transports en commun ou l'endroit où se situe le stationnement par rapport à l'immeuble où vous allez vous réunir.



## Structure de la réunion

Une fois que l'heure et le lieu de la réunion auront été fixés, il est conseillé de planifier comment profiter au maximum du temps que vous passerez avec votre représentant élu. Voici une marche à suivre pour vous aider à structurer votre réunion.

### Commencez par vous présenter.

Dites votre nom, où vous vivez, depuis combien de temps vous y habitez et ce que vous faites comme travail ou dans la communauté. Si vous le jugez approprié, mentionnez quelque chose qui puisse se rapporter à l'élue(e), par exemple un événement auquel vous avez tous deux assisté. Ensuite, expliquez brièvement la raison de votre rencontre.

Exemple :

- *Je m'appelle Marie. J'habite dans votre circonscription de Saint-Boniface, à Winnipeg. Je m'occupe de [travail / communauté / bénévolat / autre]. Nous nous sommes déjà rencontrés brièvement avant une assemblée publique locale, en septembre, peu après votre élection.*
- *Je suis ici parce que j'aimerais avoir votre soutien pour la nouvelle loi en cours d'élaboration concernant...*
- *Le 6 octobre dernier, je suis entrée à l'urgence de l'Hôpital général de Winnipeg, où j'ai subi un préjudice en raison des soins inadéquats que j'ai reçus.*

### **Expliquez votre lien avec la sécurité des patients.**

Parlez de la façon dont votre expérience vous a influencé et dont elle vous a inspiré à plaider en faveur de soins plus sécuritaires.

Exemple :

- *Cet incident a eu de profondes répercussions sur ma vie et celle des membres de ma famille. [Expliquez ces changements et leur incidence.]*
- *Ce qui me préoccupe le plus, c'est que cela aurait pu être évité, et je ne suis pas convaincue qu'on effectue quelque changement que ce soit. Je prends la parole et vous en fais part pour vous demander votre aide. Nous devons nous assurer que cela n'arrive à personne d'autre.*

### **Présentez la principale démarche que le représentant élu peut entreprendre pour contribuer au changement.**

Présentez les lois, les politiques ou les mesures que le représentant élu peut soutenir. Il s'agit de l'amorce de votre « demande ». Fournissez-lui l'information de base dont il a besoin afin d'aider. Vous trouverez cette information dans les fiches d'information.

Exemple :

- *Suite à mon incident, plusieurs de mes questions sont restées sans réponse : Comment cela s'est-il produit? Qu'est-ce qui aurait pu l'empêcher? Est-ce qu'on agit pour empêcher que cela n'arrive à d'autres patients?*
- *Chaque patient touché par un incident de sécurité mérite de savoir ce qui lui est arrivé. En l'absence d'une politique imposant la divulgation des préjudices subis par un patient, les patients risquent de ne jamais savoir ce qui s'est passé, et le système ne tirera pas de leçons des pratiques de soins non sécuritaires et ne s'améliorera pas.*

### **Expliquez les particularités du changement de politique ou de la solution que vous recherchez.**

Nommez le changement de politique, la loi qui a besoin d'être appuyée ou les mesures précises que le gouvernement devrait prendre.

Exemple :

- *En donnant la priorité aux patients, cette loi fera en sorte que les patients soient pleinement informés à la suite d'un incident lié à la sécurité des patients. Cette loi vise à fournir aux patients un accès complet à l'information et à s'assurer que les ressources appropriées soient disponibles à la suite d'un incident lié à la sécurité des patients.*

### **Exposez votre demande. Soyez précis.**

This is the reason you are meeting with your elected official—to ask for their support. You are asking them to take a stand, and take action.

Exemple :

- *Cette loi est importante pour moi et pour de nombreux Canadiens. J'espère qu'elle l'est aussi pour vous. Allez-vous appuyer cette loi pour qu'aucun autre citoyen canadien ne soit laissé dans l'ignorance et qu'ainsi l'apprentissage et l'amélioration puissent être assurés pour rendre les soins plus sécuritaires pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes?*



## → Les résultats

**Pensez à quelques prochaines mesures raisonnables que votre représentant élu pourrait prendre après votre réunion.**

Il peut s'agir de résultats clés que vous voudrez mettre en évidence au cours de votre réunion et souligner à nouveau à la fin de celle-ci. Il peut aussi s'agir d'actions dont vous voudrez assurer le suivi lors de réunions ou de correspondances ultérieures.

Bien qu'il puisse être ambitieux de s'attendre à ce qu'une réunion se traduise par un grand changement, la sensibilisation, l'obtention d'un soutien et la réalisation de plusieurs petits changements peuvent conduire à des avancées significatives vers des soins plus sécuritaires pour les patients.

# Outils et ressources

Cette section contient des outils et des ressources pour soutenir vos efforts visant à engager le gouvernement dans la défense de soins plus sécuritaires pour les patients, ainsi qu'une vue d'ensemble de la structure du gouvernement au Canada.

## **Vue d'ensemble du gouvernement du Canada**

Le système gouvernemental du Canada est divisé en trois paliers :

- le fédéral
- le provincial ou territorial
- le municipal

Chaque palier de gouvernement a des domaines de responsabilité différents. Le gouvernement fédéral adopte des lois et gère des programmes et services qui sont susceptibles d'avoir des répercussions sur l'ensemble du pays. Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont le pouvoir de prendre des décisions relatives à des domaines du droit qui touchent directement leur province ou territoire. Les municipalités sont responsables de l'établissement des règlements et des services qui sont administrés au niveau local d'une ville, d'une municipalité ou d'un village en particulier.

Voici quelques exemples des secteurs dont chaque palier de gouvernement est responsable :

### **Fédéral**

- la politique nationale de la santé
- la défense nationale
- les affaires étrangères
- les banques
- l'impôt fédéral
- le droit pénal

### **Provincial**

- les hôpitaux
- les prisons
- l'éducation
- le mariage
- la propriété et le droit civil
- les règles de route

### **Municipal**

- les permis de construction et le zonage
- les parcs urbains
- le transport public
- les déchets et le recyclage
- les services d'eau et d'égout



## **Gouvernements provinciaux et territoriaux**

Les gouvernements provinciaux et territoriaux sont composés de représentants élus, appelés membres de l'Assemblée législative. Les provinces et les territoires (à l'exception du Nunavut) s'appuient sur un système de partis pour élire leur premier ministre et les membres qui siègent à l'assemblée législative provinciale ou territoriale pour représenter chaque circonscription géographique.



## Gouvernement fédéral

Le Parlement du Canada se divise en trois parties : le monarque, le Sénat et la Chambre des communes. La Chambre des communes et le Sénat jouent un rôle important au sein du gouvernement fédéral en adoptant des lois qui ont une incidence sur la vie de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes.

### *La Chambre des communes*

Les députés sont élus à la Chambre des communes par les citoyens canadiens de 338 régions, appelées circonscriptions.

- [Liste des députés fédéraux actuels](#)
- [Outil pour trouver votre député fédéral](#)
- [Outil pour savoir ce qui fait actuellement l'objet d'un débat à la Chambre des communes](#)

### *Le Sénat*

Il y a 105 sénateurs provenant de toutes les régions du Canada. Ils sont nommés au Parlement par le gouverneur général sur la recommandation du premier ministre.

- [Liste des sénateurs actuels](#)

## Modèles de lettres

### *Modèle de lettre de présentation*

[Monsieur/Madame] [Nom], député/députée de [circonscription]  
[Adresse postale]  
[Ville, Province] [Code postal]

Date :

[Monsieur/Madame],

Je vous écris en tant que l'un de vos électeurs (ou l'une de vos électrices) pour vous faire part de mes préoccupations concernant la sécurité des patients et pour vous demander votre aide.

[Partagez votre expérience personnelle en quelques phrases ou un paragraphe. En voici un exemple :]

Le 6 octobre 2016, j'ai vécu un incident lié à la sécurité des patients à l'urgence de l'Hôpital général de Winnipeg. Bien qu'il n'ait pris qu'une seconde à se produire, cet incident a eu de profondes répercussions chez moi et continuera à m'affecter pour le reste de ma vie. Ce qui me préoccupe le plus, c'est que cet incident aurait pu être évité. Je pense que de nombreux autres Canadiens sont également touchés de la même façon que moi.

Je vous écris en votre qualité de représentant (ou représentante) de ma circonscription parce que je veux que notre gouvernement fédéral sache et reconnaisse l'importance de [nommez votre « demande »; dans cet exemple, il peut s'agir de la divulgation des incidents liés à la sécurité des patients].

Je crois comprendre que [précisez à quel stade vous croyez que cette question en est rendue dans le processus d'élaboration des politiques; ici, il pourrait s'agir d'une nouvelle loi en cours d'élaboration].

[Demandez du soutien.] En donnant la priorité aux patients, cette nouvelle loi fera en sorte qu'ils soient pleinement informés à la suite d'un incident lié à la sécurité des patients. Elle vise à fournir aux patients un accès complet à l'information et à s'assurer que les ressources appropriées soient accessibles aux patients à la suite d'un incident lié à la sécurité des patients.

Cette loi est importante pour moi et j'espère qu'elle l'est aussi pour vous. Je vous demande d'écrire au ministre de la Santé pour lui souligner l'importance de cette question. Veuillez appuyer cette nouvelle loi afin qu'aucun autre citoyen canadien ne soit laissé dans l'ignorance.

Je vous remercie de votre engagement envers la sécurité des patients. [Demandez un suivi.] J'attends avec impatience une réponse de votre part.

Je vous prie d'agréer, [Madame/Monsieur], l'expression de mes meilleurs sentiments

[Votre nom]  
[Adresse postale]  
[Ville, Province] [Code postal]  
[No de téléphone ou adresse courriel, s'il y a lieu]

### **Modèle de lettre de remerciement suite à votre rencontre**

[Monsieur/Madame] [Nom], député/députée de [circonscription]  
[Adresse postale]  
[Ville, Province] [Code postal]

Date :

[Monsieur/Madame],

Je vous remercie d'avoir pris le temps de discuter avec moi de l'importance de la sécurité des patients au Canada. [Rattachez le propos à votre expérience personnelle.] Compte tenu des nombreuses questions restées sans réponse après cet incident lié à ma propre sécurité, je crois sincèrement que la divulgation d'information sur de tels incidents est une étape importante vers la création de systèmes de santé plus sécuritaires pour tous les Canadiens.

[Renforcez la demande de soutien.] Comme nous en avons discuté, j'espère que vous écrirez au ministre de la Santé pour lui faire valoir l'importance de la sécurité des patients au Canada.

Je joins un bref document qui résume les principales raisons pour lesquelles le gouvernement canadien doit accorder plus d'attention à la sécurité des patients.

Je vous prie d'agréer, [Madame/Monsieur], l'expression de mes meilleurs sentiments

[Votre nom]  
[Adresse postale]  
[Ville, Province] [Code postal]  
[No de téléphone ou adresse courriel, s'il y a lieu]

### **Ressources pour les défenseurs des droits des patients accessibles dans les médias sociaux**

Les médias sociaux peuvent être un outil utile pour la défense des droits en vous aidant à établir des liens avec des réseaux et des communautés ayant des intérêts communs en matière de sécurité des patients. Visitez le compte [Twitter](#) et la [page Facebook](#) de PPSPC pour connaître les dernières nouvelles sur nos activités.

## → Principales références

[Le bien-fondé d'investir dans la sécurité des patients au Canada – RiskAnalytica et l'ICSP](#)

[Economics of Patient Safety – OECD](#) [document de l'OCDE en anglais seulement]

[L'aspect économique de la sécurité des patients dans un établissement de soins de courte durée : Rapport technique - ICSP](#)

[Le Guide canadien de l'engagement des patients en matière de sécurité - Équipe d'action pour l'engagement des patients](#)

[European Patient Ambassador Program](#) [en anglais seulement]

[Mesure des préjudices à l'hôpital – L'ICIS et l'ICSP](#)

[VIREZ en mode sécurité – ICSP](#)

[Working with Partners and Stakeholders: Patients' Organization Toolkit – International Alliance of Patients' Organizations](#) [en anglais seulement]

## Remerciements

PPSPC souhaite remercier les personnes suivantes pour leur contribution à ce document :

### **Les membres du Groupe des relations gouvernementales de Patients pour la sécurité des patients :**

Judy Birdsell  
Angie Hamson  
Linda Hughes  
Allison Kooijman  
Katharina Kovacs Burns  
Theresa Malloy-Miller  
Maryann Murray  
Sharon Nettleton  
Brian Penner  
Donna Penner  
Kathy Rylett

### **Les membres du personnel d'Excellence en santé Canada :**

Rachel Gilbert  
Eric Lamoureux  
Ioana Popescu  
Hailey Riendeau  
Graeme Wilkes

### **Observatoire nord-américain des systèmes et des politiques de santé – Université de Toronto, Institut des politiques, de la gestion et de l'évaluation de la santé :**

Husayn Marani  
Sara Allin