



Foire aux questions

Q : Quel est le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick et quel est son mandat?

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick est un organisme public de la Partie III que le gouvernement du Nouveau-Brunswick a créé pour promouvoir et améliorer le rendement du système de santé. Il a un mandat en deux volets. Le premier volet consiste à engager les citoyens dans un dialogue constant au sujet des questions importantes ayant trait au rendement du système de santé afin de formuler des recommandations au ministre de la Santé et de transmettre le point de vue des citoyens ou des patients aux fournisseurs de services et aux décideurs d'une manière qui soit aussi objective, scientifique et utile que possible. Le deuxième consiste à mesurer et à surveiller le rendement du système de santé et à en faire rapport au public et aux partenaires du système de santé. Ensemble, ces deux volets d'activité contribueront à une plus grande responsabilisation, à un système amélioré du système de santé et à la promotion d'un système de soins de santé plus axé sur les citoyens.

Q : Comment l'établissement d'un Conseil de la santé aidera-t-il la population du Nouveau-Brunswick?

R : Le conseil offrira un mécanisme indépendant et officiel pour favoriser, promouvoir et appuyer l'engagement constant des citoyens dans la planification, la surveillance et l'évaluation du système de soins de santé du Nouveau-Brunswick. Il fournira à la population de la province de l'information objective et crédible au sujet du rendement du système de soins de santé. En élaborant des approches normalisées pour mesurer et comparer le rendement dans différentes régions de la province et au pays, le Conseil de la santé aidera les intervenants à cerner les secteurs où il est possible d'améliorer le rendement du système de santé.

Q : Comment l'établissement d'un conseil améliorera-t-il la qualité dans le système de santé?

R : La surveillance et la mesure du rendement du système de santé et la présentation de rapports à cet égard sont des mesures essentielles pour améliorer la qualité. En élaborant et en mettant en oeuvre des mesures normalisées et comparables du rendement du système, il sera possible de cerner les secteurs à améliorer. Ce processus permettra également de dégager les pratiques exemplaires.



Q : Le mandat et la portée du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick sont-ils semblables à ceux des conseils dans les autres provinces?

R : Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick a pour mandat de surveiller le rendement du système de santé et d'en faire rapport, ce qui est semblable au rôle que les conseils de la santé jouent dans les autres provinces. Cependant, le mandat axé sur l'engagement des citoyens du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick a bien plus de poids que le rôle de consultation publique des autres conseils de la santé.

Q : De quelles ressources le conseil disposera-t-il pour remplir son mandat?

R : Le Conseil de la santé aura divers membres du personnel pour l'appuyer dans son mandat axé sur l'engagement des citoyens et la présentation de rapports sur le rendement du système de services de santé. De plus, il disposera de ressources pour mener des activités d'engagement des citoyens et pour appuyer les activités de mesure du rendement. Le Conseil de la santé pourra également recourir à une grande quantité d'information qui a déjà été recueillie et communiquée par le ministère de la Santé, les régies régionales de la santé (RRS) et d'autres organismes, comme Statistique Canada et l'Institut canadien d'information sur la santé.

Q : À qui le conseil rend-t-il compte?

R : Le conseil rend compte au ministre de la Santé. Il devra également rendre compte, au besoin, au Comité permanent des corporations de la Couronne.

Q : Quelle est la différence entre le mandat du conseil et celui du Bureau du vérificateur général?

R : Il y a des similarités entre le mandat du conseil et celui du Bureau du vérificateur général. Les deux préconisent la responsabilisation en fournissant de l'information objective à la population du Nouveau-Brunswick. Le Bureau du vérificateur général a un vaste mandat qui englobe tous les ministères et qui s'attarde habituellement à des analyses de l'optimisation des ressources. Le Conseil de la santé se concentrera exclusivement sur le rendement du système de santé et a un mandat unique axé sur l'engagement des citoyens qui n'a aucun parallèle au Bureau du vérificateur général.

Q : Qu'est-ce que l'engagement des citoyens?



Engage. Evaluate. Inform. Recommend.
Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

R : L'engagement des citoyens désigne un processus de collaboration entre les décideurs et les citoyens par la voie de délibérations pour régler des problèmes, prendre des décisions et passer à l'action pour régler des problèmes. Il s'agit d'un partenariat entre les décideurs et les citoyens afin de partager la responsabilité pour régler des questions ou prendre des décisions. Il est surtout axé sur les citoyens et dans, une moindre mesure, sur les groupes d'intérêt, les lobbyistes, les intervenants et les experts.

Q : L'engagement des citoyens est-il similaire à un mécanisme d'instruction de plaintes?

R : Le mandat axé sur l'engagement des citoyens du Conseil de la santé ne comprend pas un mécanisme officiel d'instruction des plaintes. Le Conseil de la santé n'aura aucun pouvoir de faire enquête sur les plaintes individuelles ni de jouer le rôle de médiateur par rapport aux plaintes individuelles – ce rôle continuera d'être assumé par l'ombudsman. Le mandat axé sur l'engagement des citoyens du Conseil de la santé est orienté sur les politiques publiques, la conception de programmes et les grandes questions liées à la prestation des services. Le Conseil de la santé agit non pas comme défenseur mais plutôt comme un mécanisme de surveillance indépendant du rendement du système de santé afin de se concentrer sur l'amélioration du système.

Q : Est-ce que l'engagement des citoyens est une forme de consultation publique?

R : L'engagement des citoyens va au-delà de la consultation publique classique en permettant aux citoyens de faire plus que de tout simplement exprimer une opinion – il leur permet également de participer au processus de délibération menant à des décisions.

Q : Comment les citoyens peuvent-ils demander au Conseil de la santé de traiter d'une question précise? Le programme du Conseil de la santé repose-t-il sur une approche prenant ses assises dans les collectivités ou sur une approche descendante?

Le programme du Conseil de la santé sera planifié et déterminé chaque année par la voie d'un processus de consultation faisant intervenir le conseil, le ministre de la Santé et les RRS. Les citoyens peuvent l'influencer en soumettant les questions pertinentes au conseil directement par l'entremise de ses membres ou d'autres processus d'engagement des citoyens, ou en les soumettant au ministre ou aux RRS. D'après l'apport et les consultations de ces sources, le conseil élaborera un plan de travail annuel qui sera soumis à l'approbation du ministre.



Engage. Evaluate. Inform. Recommend.
Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

Q : De quel type de questions le Conseil de la santé pourrait-il traiter par la voie d'un processus d'engagement des citoyens?

R : Le Conseil de la santé pourrait entreprendre un processus d'engagement des citoyens pour traiter toute question ayant trait au rendement du système de santé où l'apport général du public permettrait de clarifier les questions et les préoccupations ou de prendre des décisions face à diverses solutions de rechange possibles. La sélection d'indicateurs de rendement significatifs, la satisfaction de la population à l'égard de la prestation des soins de santé, l'établissement de priorités pour le système de santé, les questions liées à la sécurité des patients et les préoccupations au sujet de la qualité des services en sont des exemples.

Q : Quels critères le conseil utilisera-t-il pour décider s'il va entreprendre un processus d'engagement des citoyens ou non?

R : Un processus d'engagement des citoyens pourrait être entrepris si l'engagement des citoyens contribuera probablement à la détermination d'options stratégiques réalistes. Inversement, s'il y a seulement un moyen de régler une question, la tenue d'un processus d'engagement des citoyens pourrait présenter peu d'avantages supplémentaires lorsque la décision est déjà claire.

Q : Qu'est-ce qui fait le succès d'un processus d'engagement des citoyens?

R : Le succès est atteint par :

- l'établissement de buts clairs et d'attentes claires ayant trait au processus d'engagement des citoyens;
- la clarification du processus afin que tous comprennent ce qui est négociable, ce qu'il adviendra des recommandations et le poids que l'engagement des citoyens a dans le processus décisionnel;
- un moyen d'assurer la légitimité en ayant une bonne représentation de la population et des intérêts variés;
- une approche souple – il n'y a aucun modèle uniformisé. Les processus doivent être adaptés afin de permettre une participation valable et la formulation de bonnes recommandations qui se traduiront par une acceptation suffisante, ce qui permettra de mettre la décision en oeuvre avec succès;
- la transparence et la responsabilisation du processus d'engagement des citoyens sous tous ses aspects, dont une bonne information du grand public (les participants de l'extérieur).



Engage. Evaluate. Inform. Recommend.
Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

Q : Quels sont les modèles d'engagement des citoyens qui pourraient être utilisés?

R : Voici des exemples de modèles d'engagement des citoyens :

- Les forums délibératifs : ce processus a été utilisé pour le dialogue sur la santé dans la Péninsule acadienne.
- La conférence consensuelle : elle est presque semblable au dialogue sur la santé, sauf qu'il y a moins de participants (autour de 25 ou plus) qui apportent une plus grande contribution au processus (quels experts seront consultés, etc.) et au programme, et elle tient plus de réunions habituellement.
- Les cellules de planification : comprend des centaines de participants à plusieurs sites (un site par cellule de planification). Les participants à chaque cellule de planification délibèrent sur des questions et tentent de trouver de solutions. À la fin des délibérations, les rapports de toutes les cellules sont intégrés en un rapport final qui sera approuvé par tous les participants aux cellules de planification. Après qu'il a été approuvé, le rapport est remis aux décideurs.
- Le jury des citoyens : un comité d'environ 25 personnes qui reçoit un mandat précis. Un jury des citoyens voit à établir lui-même son programme, à obtenir l'information et à rencontrer des experts afin de remplir son mandat.

Q : Qu'est-ce que la mesure du rendement?

R : La mesure et la surveillance du rendement désignent le processus systématique constant qui consiste à recueillir, à analyser et à utiliser l'information pour évaluer et communiquer les progrès en fonction des résultats prévus. La mesure du rendement peut être appliquée à un programme, à une organisation et à un système. Les mesures fournissent de l'information au sujet des processus dans le système de soins de santé, de même que sur les résultats atteints. La mesure du rendement fournit de l'information pour orienter la prise de décision et pour appuyer les rajustements afin de s'assurer d'obtenir les résultats souhaités.

La présentation de rapports sur le rendement désigne le processus qui consiste à communiquer de l'information sur le rendement fondée sur les résultats; elle appuie la prise de décision, la responsabilisation et la transparence.

Q : Comment le Conseil de la santé mesurera-t-il le rendement du système de santé?

R : Le Conseil de la santé mesurera le rendement du système de santé de diverses façons. Selon le secteur précis qui devra faire l'objet de recherche, il pourrait utiliser l'information existante ou recueillir et analyser de l'information



New Brunswick Health Council | Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick

Engage. Evaluate. Inform. Recommend.
Engager. Évaluer. Informer. Recommander.

nouvelle. Il déterminera les mesures précises à utiliser pour évaluer le rendement du système de santé, d'après les secteurs ou les questions prioritaires aux fins de la recherche. Des mesures pourraient donner lieu à la présentation de rapports année après année, tandis que d'autres mesures pourraient également être établies pour évaluer un secteur précis qui a été déterminé par le Conseil de la santé ou l'un de ses intervenants.

Q : Comment les résultats seront-ils présentés?

R : Les résultats de la mesure du rendement seront présentés au ministre de la Santé, qui verra à publier l'information. Le Conseil de la santé produira un rapport annuel pour fournir de l'information au public et aux autres intervenants sur le rendement du système de santé.

Pavillon J.-Raymond-Frenette
55 chemin Crowley Farm Road
Moncton NB E1A 7R1

Telephone / Téléphone 506.869.6870
Fax / Télécopieur 506.869.6282
Toll-free / Sans frais 1.877.225.2521

www.nbhc.ca / www.csnb.ca