



Alliance for Healthier Communities
Advancing Health Equity in Ontario

Les agents de liaison de la prescription sociale, ça marche!

Intégrez des agents de liaison dans *chaque* équipe interprofessionnelle de soins de santé primaires.

Qu'est-ce que la prescription sociale?

La prescription sociale met les clients en lien avec des programmes ou des services non cliniques qui favorisent leur santé et leur bien-être de manière holistique. Il s'agit d'un moyen intentionnel, structuré et fondé sur des données probantes de mettre les gens en contact avec un éventail d'activités, de programmes et de services locaux, non cliniques et communautaires qui sont en lien avec les déterminants sociaux de la santé et favorisent leur bien-être.

La prescription sociale peut revêtir différentes formes dans chaque communauté, en fonction des personnes qui en font partie et des ressources offertes. En général, la démarche commence par l'identification, par un prestataire de soins, d'un client dont les besoins non médicaux sont mieux pris en charge de façon autre que par des interventions médicales traditionnelles (p. ex., prescriptions médicales). Le prestataire aiguille alors ce client vers un membre d'une équipe interprofessionnelle de soins primaires, appelé agent de liaison, qui communique avec le client et détermine avec lui ses champs d'intérêt, ses besoins et ses talents. À l'issue de cette démarche, l'agent de liaison met le client en contact avec un programme ou une ressource communautaire qui l'intéresse. L'agent de liaison assure le suivi avec le client pour déterminer comment il se porte et s'il a besoin d'aide additionnelle.

Qu'est-ce qu'un agent de liaison?

Les agents de liaison jouent un rôle clé dans la mise en œuvre de la prescription sociale en passant du temps avec les clients pour écouter leurs besoins et comprendre leurs champs d'intérêt. Qui plus est, les agents changent la perspective, en privilégiant ce qui compte pour le client plutôt que ce qui ne va pas. Ils adoptent une approche holistique, communautaire et fondée sur des données probantes en ce qui concerne la santé et le bien-être des personnes, afin de les mettre en lien avec les groupes, ressources et services communautaires appropriés.

Des preuves solides à l'appui des agents de liaison

Les agents de liaison en prescription sociale établissent des relations de confiance et apportent un soutien personnalisé. Ainsi, leur travail :

- renforce la résilience de la communauté¹
- réduit les inégalités en matière de santé en abordant les déterminants généraux de la santé²
- améliore la participation active des personnes dans leurs communautés locales³
- fournit un soutien et un service collaboratif très personnalisés et axés sur les patients, qui reflètent les priorités individuelles en matière d'établissement d'objectifs⁴
- privilégie un changement progressif et holistique traitant des questions sociales au-delà de la santé⁵
- **améliore la capacité des soins primaires et diminue les visites répétées des clients, ainsi que les visites aux urgences⁶**

Les agents de liaison aident les groupes communautaires existants à être accessibles et durables et aident les partenaires à établir de nouveaux programmes, en travaillant en collaboration avec tous les partenaires locaux.

Différents titres peuvent être utilisés pour décrire le rôle de l'agent de liaison. Il peut s'agir notamment de promoteurs de la santé, d'éclaireurs, ou de conseillers en matière de bien-être ou de santé, et de plusieurs autres rôles qui sont souvent liés à la gestion des dossiers et à la navigation du système.

Le rôle essentiel d'une relation d'aide solide avec un agent de liaison facilement accessible pour la promotion d'un changement de comportement durable souligne l'importance de la continuité du travail de l'agent de liaison.⁷

Dans l'étude pilote de l'Alliance sur la prescription sociale « Rx : Communauté », 42 % des prestataires ont déclaré avoir observé une diminution du nombre de consultations à répétition chez leurs clients ayant participé à un programme de prescription sociale.⁸ Qui plus

¹ [Social prescribing: A narrative review of how community engagement can improve wellbeing in later life](#)

² [Links Project Report: developing the connections between general practices and their communities. Glasgow \(Scotland\):](#)

³ Royal College of General Practitioners, (2018). Spotlight on the 10 high impact actions. London: Royal College of General Practitioners,

⁴ [Maximising the impact of social prescribing on population health in the era of COVID-19](#)

⁵ [Service-users' perspectives of link worker social prescribing: a qualitative follow-up study](#)

⁶ [Reducing emergency hospital admissions: a population health complex intervention of an enhanced model of primary care and compassionate communities](#)

⁷ [Service-users' perspectives of link worker social prescribing: a qualitative follow-up study - PMC \(nih.gov\)](#)

⁸ [La prescription sociale en Ontario, rapport final. Toronto \(ON\): Alliance pour des communautés en santé; 2020.](#)



est, 59 % des médecins de famille ont déclaré dans une enquête récente qu'ils pensaient que la prescription sociale pouvait contribuer à réduire leur charge de travail.⁹

Les résultats de l'enquête menée auprès des centres de santé communautaire participant à notre projet « La prescription sociale pour une meilleure santé mentale » ont révélé que :

- 96 % des prestataires de soins de santé sont tout à fait d'accord ou d'accord pour dire que la collaboration avec le personnel chargé de la prescription sociale est utile pour aider leurs clients.
- 96 % des clients ont estimé qu'un agent de liaison avait très bien ou assez bien compris leurs besoins et leurs champs d'intérêt lorsqu'ils ont été mis en contact pour la première fois avec des programmes communautaires.

Citations

Vous trouverez ci-dessous des citations d'un prestataire et d'un agent de liaison de nos membres pour démontrer l'impact des agents de liaison sur les prestataires, les équipes interprofessionnelles de soins primaires et les clients.

« Le fait d'avoir un prescripteur social désigné donne plus de temps aux prestataires que nous avons. Le fait d'avoir quelqu'un qui peut répondre aux besoins non médicaux libère du temps [pour le personnel clinique] qui peut consacrer plus de temps à ses patients ou prendre en charge un autre patient. » – **Prestataire de soins de santé primaires**

« De nombreux prestataires apprécient que nous prenions le temps d'établir un lien avec le client, au-delà d'un simple appel téléphonique ou d'un rendez-vous [...] pour savoir si la première chose n'a pas fonctionné, peut-être essayer quelque chose de nouveau, ou [demander] pourquoi cela n'a pas fonctionné. Les prestataires m'ont souvent dit qu'ils appréciaient que nous ayons le temps et l'espace pour le faire, afin qu'ils n'aient pas à essayer d'intégrer ce travail dans leur rendez-vous de 20 minutes. Non seulement cela, mais [pour le client qui] essaie de se souvenir de chaque chose qu'il a suggérée ou essayée. Le fait que nous soyons en mesure d'assurer le suivi et de conserver un dossier a été très utile pour eux. Et même des choses comme le fait que les prestataires ne connaissent pas une ressource. Ils nous disent alors : « Oh, je ne savais même pas que ce que vous avez suggéré à mon patient était une option ». Maintenant, ils sont au courant ». – **Agent de liaison**

⁹ Royal College of General Practitioners, (2018). Spotlight on the 10 high impact actions. London: Royal College of General Practitioners.





Appel à l'action

Les preuves sont sans équivoque : la prescription sociale améliore l'expérience des clients et des prestataires ainsi que les résultats en matière de santé, et les programmes de prescription sociale fonctionnent mieux lorsqu'un agent de liaison participe à la démarche. Les agents de liaison peuvent s'assurer que chaque client peut participer à des programmes et recevoir des services qui correspondent à ses talents et à ses objectifs. Ils proposent un parcours bien établi reliant les soins cliniques et sociaux, ce qui les rend essentiels à un système de santé intégré, efficace et axé sur les personnes.

Nous demandons aux organisations de santé, aux planificateurs de systèmes et aux bailleurs de fonds de privilégier la présence d'un agent de liaison dans chaque équipe interprofessionnelle de soins de santé primaires.

Vous voulez en savoir plus ? Consultez nos vidéos et d'autres publications.

Série de vidéos sur la prescription sociale en Ontario

- Cultivating Connections: Social Prescribing in Ontario (2 min 38 s)
<https://youtu.be/95BWEKTOmJo?si=MpMNutnKRbFY6gb5>
- Cultivating Connections: Social Prescribing in Ontario: TAIBU Community Health Centre (4 min 54 s). <https://youtu.be/3zSiQd1DEks?si=SUBTcliJo4SJDVZ5>
- Cultivating Connections: Social Prescribing in Ontario: Seaway Valley Community Health Centre (4 min 26 s). <https://youtu.be/h1zB-LdPzAk?si=nU4HCigI17OeE3Po>
- Cultivating Connections: Social Prescribing in Ontario: Lakeshore Community Nurse Practitioner—Led Clinic (4 min 20 s).
<https://youtu.be/8jRJWGhoujw?si=1t8kD0Hn95fEdmQh>
- Entretenir des liens : la prescription sociale en Ontario : Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara (4 min 2 s) <https://youtu.be/qFRbMyiqC8U?si=Slxbr930BIJ4aNrJ>
- Cultivating Connections : Social Prescribing in Ontario: Regent Park Community Health Centre (3 min 53 s). <https://youtu.be/mkLgV0ejSw8?si=GtjvzZg2fMBGOVm>



Publications mondiales

- Linceviciute, S., Ambrosio, L., Baldwin, D. S., & Portillo, M. C. (2023). Role of Social Prescribing Link Workers in Supporting Adults with Physical and Mental Health Long-Term Conditions: Integrative Review. *Health & Social Care in the Community*, 2023, 1–19. <https://doi.org/10.1155/2023/7191247>
- Lynch, M., & Jones, C. R. (2022). Social prescribing for frequent attenders in primary care: An economic analysis. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.902199>
- Moffatt, S., Steer, M., Lawson, S., Penn, L., & O'Brien, N. (2017). Link Worker social prescribing to improve health and well-being for people with long-term conditions: qualitative study of service user perceptions. *BMJ Open*, 7(7): e015203. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-015203>
- Wildman, J., & Wildman, J. M. (2023). Impact of a link worker social prescribing intervention on non-elective admitted patient care costs: A quasi-experimental study. *Social Science & Medicine*, 317, 115598. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115598>

Ce document est approuvé par l'Association des centres pour aînés de l'Ontario (OACAO).

