

L'offre active de services sociaux et de santé en langue officielle minoritaire: acteurs, système et stratégies d'action

Marie Drolet, Pier Bouchard, Sylvain Vézina et Jacinthe Savard

Colloque scientifique de Santé Canada

Ottawa, 27 Février 2017



Plan de la présentation

1. La mise en contexte
2. Le cadre théorique: analyse stratégique
 - Référents théoriques: identité sociale et groupes minoritaires
3. Les principaux enjeux et défis
4. Les acteurs et le système:
 - 6 stratégies en faveur de l'offre active



1. Mise en contexte



- **Ouvrage** (automne 2017, PUO)
 - Accessibilité et offre active:
Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire
- Rencontre entre les deux équipes (GRIOSS et GReFoPS).
- Originalité: besoin de concertation entre les chercheurs
 - Recourir à diverses perspectives pour étudier les enjeux, défis et solutions.
 - Avoir un portrait clair de la situation et déterminer les futures orientations
 - Intervention, Organisation efficiente des soins et services, Politiques publiques

2. Cadre théorique : Le modèle de l'analyse stratégique (Crozier et Friedberg, 77)

La notion de stratégie, l'acteur

- s'applique à atteindre ses objectifs
- cherche à saisir des opportunités
- tente de renforcer sa capacité à agir afin d'améliorer sa situation

La notion de système :

- Structure symbolique
- Structure politique et réglementaire
- Structure organisationnelle



Le fait d'être minoritaire:

Référents théoriques: identité sociale et groupes minoritaires

- Hiérarchie entre groupes sociaux, donc linguistiques, qui est socialement légitimée (Tajfel et Turner, 86)
- Tendance des personnes minoritaires à s'effacer, à se replier sur leur communauté, à se conformer aux normes du groupe minoritaire et/ou majoritaire et à effacer des différences individuelles (Hogg et Abrams, 03)
- Manque d'affirmation de soi ou moins de tendance à exiger des services en français, i.e. leurs droits
 - « *Ils sont tellement désespérés ... les besoins sont tellement aigus, qu'ils se disent "Regarde, on va le prendre en anglais ou en français là, juste, occupez-vous de nous"»*



Interaction entre 2 acteurs clés: le professionnel et la personne

- Relation dynamique entre:
 - Professionnel proactif avec multiples stratégies
 - Personne informée, outillée, proactive
- Nouveau paradigme de soins et services:
 - Pas centré sur urgences, services aigus
 - Pas professionnel expert et personne passive
 - Approche centrée sur la personne, ses besoins, ses proches aidants et son milieu
- Démarche d'appropriation-empowerment
 - Changements: habitudes/comportements, conditions de vie



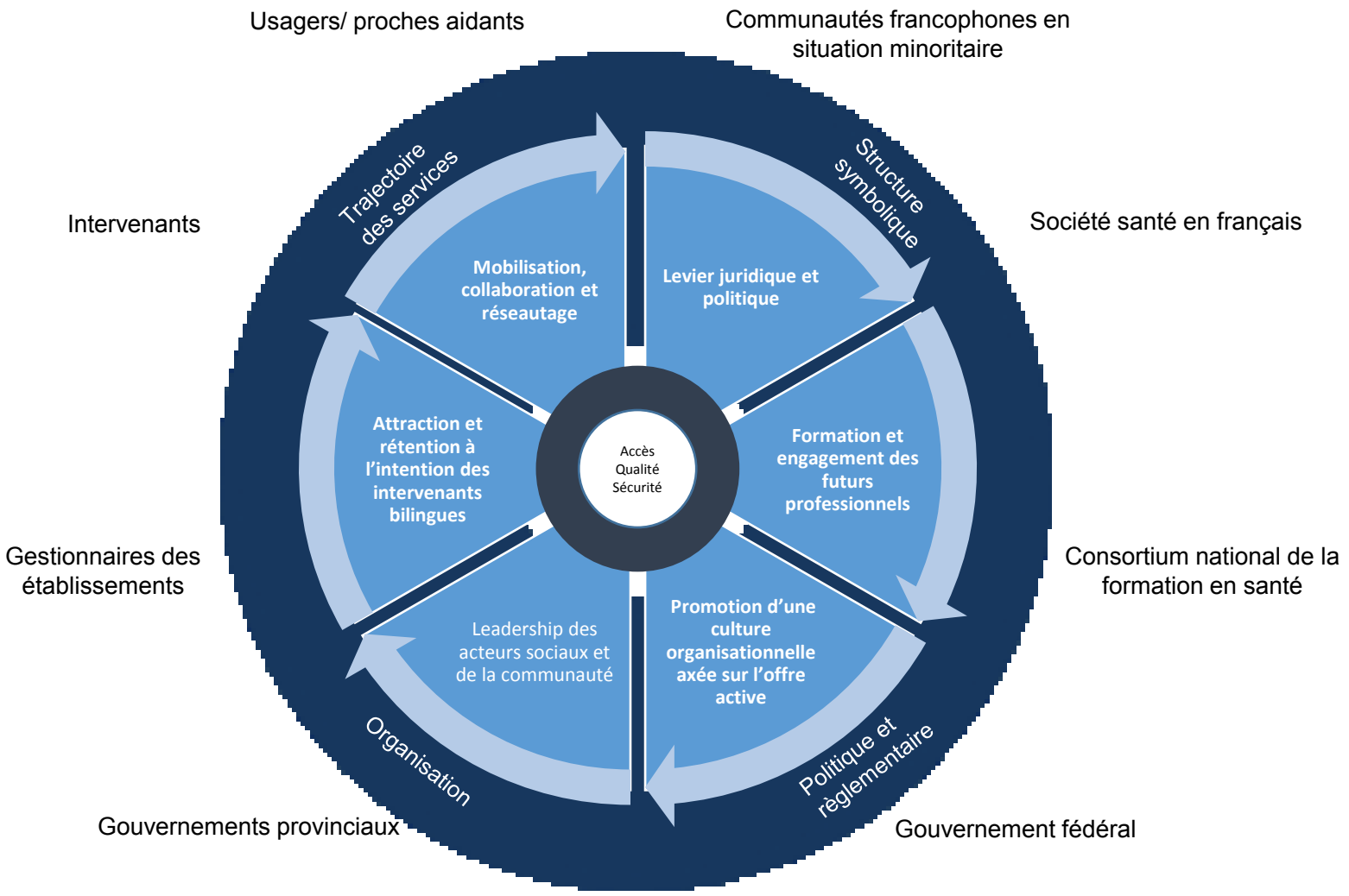
3. Principaux enjeux et défis

- L'accès à des services en français : une question de qualité et de sécurité.
- La reconnaissance des besoins spécifiques des CFSM.
- La promotion d'une culture axée sur l'offre active.
- La disponibilité des ressources humaines francophones et bilingues.
- L'adaptation du système pour l'optimisation des ressources.
- La sensibilisation aux réalités des CFSM et la formation à l'offre active.



4. Les acteurs et le système :

6 stratégies en faveur de l'offre active



En conclusion

- Ouvrage permet de mieux saisir les enjeux de l'accessibilité et de proposer des pistes d'action en matière d'OA.
- Certaines valeurs consensuelles peuvent servir à faire progresser l'OA:
 - Réforme centrée sur les patients/usagers ouvre de nouvelles avenues (nouveau paradigme pour les soins et services, intégrer le savoir citoyen et témoignages, sondage sur la satisfaction, etc..).
- Les CFSM tentent de modifier les règles du jeu :
 - normes professionnelles, formation à l'offre active, attestation et instruments de mesure, etc...
- Travail de concertation avec les gestionnaires d'établissements:
 - reconnaître la valeur ajoutée de l'OA et installer des mesures de soutien.

