

# 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



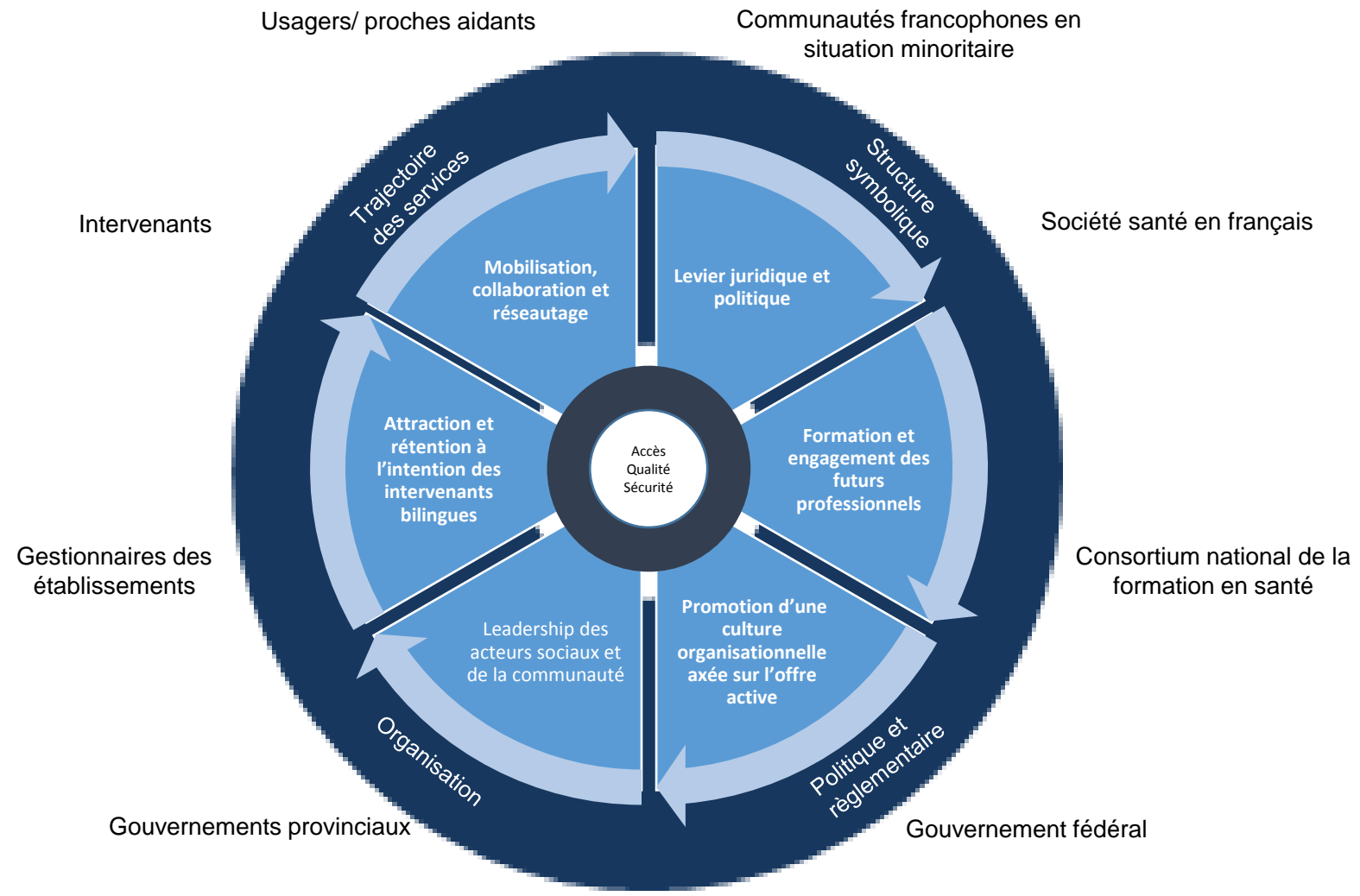
### 3. Principaux enjeux et défis

- 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.

