



SABC

Services Adaptés aux
Besoins des Collectivités

Feuille d'information n^o 10

Comprendre l'intégration des services

Partout au Canada, on est de plus en plus conscient que les systèmes de soutien à l'intention des collectivités doivent être :

- intégrés
- adaptés à la réalité locale
- souples afin de répondre aux besoins changeants des populations locales

Au cours des dernières années, le développement communautaire intégré est devenu une thématique de première importance en politique publique. Les approches intégrées en matière de services sociaux commencent à être perçues comme un moyen efficace pour surmonter le défi d'offrir aux familles et aux individus, notamment dans les régions rurales, éloignées et nordiques, des services viables financièrement et adaptés à leurs besoins.

Sous les traits de l'efficacité, de l'efficience et de la souplesse, la définition de services intégrés s'est déclinée de multiples façons, à partir de la coordination et du partage d'informations entre prestataires de services locaux, aux collaborations inter-organismes exigées par le gouvernement, aux initiatives intégrées de prestation de services. On entend par initiatives intégrées de prestation de services, des initiatives qui comprennent :

- des guichets uniques pour accéder aux services
- des structures de gestion collectives
- des modèles de gouvernance partagée
- des services de soutien multidimensionnels

Manifestement, il existe une certaine confusion quant à la définition de ce qu'est un modèle intégré de prestation de services.

En vertu du processus SABC, les services intégrés sont différents du point de vue systémique des modèles traditionnels de prestation de services, exigeant souvent de nouvelles politiques publiques ou la révision des politiques. En matière de prestation de services, les gouvernements continuent d'utiliser des approches sectorielles et des programmes individuels qui s'adressent à des clientèles cibles et qui sont assortis de mandats, de formules de rapport et de critères de financement différents les uns des autres. Le défi des collectivités consiste à arrimer le financement, les politiques, les programmes gouvernementaux à leurs actifs communautaires locaux et, à partir de cette base, de bâtir un système de soutien communautaire souple et capable de répondre à leurs besoins. Pour ce faire, les collectivités doivent :

- Fonder les services qu'elles mettent sur pied sur des besoins déterminés par le milieu plutôt que sur des mandats établis par les gouvernements.
- Apprendre comment utiliser les initiatives gouvernementales pour résoudre leurs problèmes communautaires locaux.
- Répondre aux besoins des membres de la collectivité en tant qu'entité globale en regroupant une panoplie d'initiatives, de services, de programmes de financement, d'orientations politiques changeantes et de partenaires communautaires au sein d'une initiative communautaire collective.
- Remettre en question le modèle de prestation de services ciblés sur une clientèle particulière et adopter une approche communautaire pour soutenir les membres les plus vulnérables de la collectivité.
- Réaliser que les termes « souplesse », « accessibilité » et « inclusion » ne se définissent pas par des lois, des politiques et des programmes, mais par la volonté d'une collectivité de reconnaître et de valoriser chacun de ses membres, de les écouter et de leur répondre individuellement.

Le manque de ressources, ces dernières années, a forcé les organisations à « faire plus avec moins », ce qui a entraîné leur restructuration, provoqué des conflits et créé un climat protectionniste. De sorte que beaucoup d'organisations sont très centrées sur leurs propres dossiers, problèmes et solutions. Étant donné que les organisations se débattent chacune de leur côté, il reste bien peu de ressources pour la mobilisation communautaire et les initiatives d'intégration de services, même si on reconnaît les avantages d'adopter une telle approche. On observe rarement une approche communautaire globale. Le gouvernement se contente souvent de « parler » de services communautaires intégrés au lieu de poser des gestes concrets à l'échelle locale.

De services fragmentés à services intégrés

Services intégrés

Modèle intégré de prestation de services, entrée à n'importe quel point
Gestion et administration collectives
Utilisation efficiente et efficace des ressources financières et des équipements
Offrir des services collectifs à la population au lieu de services individuels à des clientèles cibles

Équipes multidisciplinaires formées de professionnels
Instance de prise de décision collective
Axés sur le consommateur, inclusifs
S'appuient sur des protocoles et des ententes pour officialiser les relations

Collaboration

Gestion conjointe de certains services
Échange de protocoles
Échange de renseignements initiaux (à l'entrée)
Partage de certains coûts
Début de partage d'équipements
Début de partage de clientèles

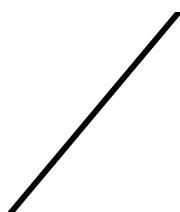


Coordination

Diffusion d'informations sur les points d'entrée
Échange formel de renseignements
Structures de gestion et d'administration distinctes
Programmes de financement distincts
Prêt d'équipements
Clientèles cibles particulières

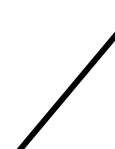
Coopération

Points d'entrée distincts
Fonctions de gestion et d'administration distinctes
Programmes de financement distincts
Échange informel de renseignements
Prêt limité d'équipements
Clientèles cibles particulières



Services fragmentés

Points d'entrée distincts
Fonctions de gestion et d'administration distinctes
Programmes de financement distincts
Échange limité de renseignements
Équipements distincts
Clientèles cibles particulières



Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Carol Gott

cgottfam@aol.com

1-866-424-0707

Jane Wilson

ruralvoices@xplornet.com

1-866-255-0687