



Services Adaptés aux
Besoins des Collectivités

Feuille d'information n°2

Messages clés de SABC

Un de vos rôles en tant que facilitateur ou facilitatrice SABC sera d'initier d'autres personnes dans votre collectivité au processus SABC. Ce feuillet d'information a été produit dans le but de vous aider à expliquer le concept SABC à d'autres personnes afin qu'elles participent aux activités et aux événements qui se dérouleront dans le cadre de l'initiative SABC lancée dans votre collectivité. Vous trouverez plus bas des « phrases » ou des réflexions que vous pourrez employer en parlant aux autres du processus SABC. Servez-vous-en comme moyen de vous rappeler les concepts clés de la démarche, mais n'essayez pas nécessairement de répéter les phrases au mot à mot. Il est important d'expliquer le processus SABC dans vos propres termes, vous servant d'expressions et d'exemples locaux qui auront du sens pour les membres de votre collectivité.

Le processus SABC, c'est communiquer...

- Le processus SABC est une démarche ou un voyage qu'entreprennent ensemble les membres d'une collectivité
- Le voyage a été divisé en étapes plus courtes afin de permettre aux gens d'apprendre et de s'habituer à de nouvelles façons de travailler ensemble en tant que collectivité
- En tant que facilitateur ou facilitatrice de la démarche SABC, vous aiderez votre collectivité à apprendre et à franchir chacune de ces étapes
- Les étapes mènent la collectivité là où elle veut se rendre... Le processus SABC n'est pas là pour décider du trajet que suivra la collectivité; il fournit simplement l'occasion aux membres de la collectivité de cheminer ensemble
- Ce qui compte avant tout c'est de communiquer et d'être à l'écoute des autres tout au long du voyage

Le processus SABC implique des partenariats...

- Parfois, des organisations ou des services mis sur pied dans une collectivité s'adressent aux mêmes catégories de personnes ou aux mêmes groupes d'âge
- Malgré leurs similitudes, ces organisations et services fonctionnent souvent indépendamment les uns des autres et, dans certains cas, ils peuvent même ne pas être au courant de l'existence des autres
- Ces organisations ou services ont leurs particularités propres et leurs forces et ils jouent tous un rôle important dans votre collectivité
- Parfois, les personnes qui utilisent les services communautaires ont du mal à comprendre quel organisme au juste offre quels services dans leur milieu ou ils

apprennent à connaître un organisme ou un service dans la collectivité, mais n'ont aucune façon de savoir quels autres services leur sont offerts

- Le processus SABC aide les organisations et les services communautaires à se regrouper pour chercher des moyens de rendre l'accès et l'utilisation des services communautaires plus faciles pour la population locale
- Le processus SABC fournit l'occasion aux organisations et aux services d'explorer leurs similitudes tout en reconnaissant et en respectant leurs différences

Le processus SABC repose sur la participation communautaire...

- Il arrive parfois que les membres d'une collectivité aient l'impression que les services qui leur sont offerts ne correspondent pas véritablement à leurs besoins
- Les services sont peut-être offerts à un moment qui ne leur convient pas ou dans un endroit où il est difficile de se rendre
- Souvent, les organisations ont l'impression qu'un plus grand nombre de personnes dans leur collectivité pourraient profiter de leurs services, mais elles ne comprennent pas comment il se fait que la population n'utilise pas les services existants
- Le processus SABC fournit l'occasion aux membres d'une collectivité d'avoir leur mot à dire dans la manière dont les services communautaires sont rendus et ce à quoi ils devraient ressembler pour véritablement répondre aux besoins spécifiques du milieu

Messages clés au sujet du processus SABC à partir de différents scénarios

1. Vous voulez vous servir du processus SABC pour explorer des façons dont les organismes qui dispensent des services à un même groupe cible pourraient travailler plus étroitement ensemble

- Le processus SABC est l'occasion pour la collectivité de travailler ensemble à assurer la santé et le mieux-être de nos enfants et de nos familles
- Nous avons des services dans notre collectivité, mais ils sont mal arimés
- Le processus SABC nous permet d'explorer comment les collectivités s'y prennent pour développer des relations et des partenariats qui célèbrent et renforcent le potentiel de leurs familles et de leurs enfants
- En travaillant ensemble, nous rendrons la tâche de s'informer et de trouver les services dont elles ont besoin plus facile pour les familles
- Le processus SABC nous aidera à utiliser avec efficacité nos ressources, nous permettant de faire le meilleur usage possible de nos ressources limitées

2. Vous voulez vous servir du processus SABC pour créer un nouveau service dans votre collectivité

- Les familles et les enfants de notre collectivité ont des besoins auxquels on ne répond pas actuellement
- Le processus SABC fournit l'occasion d'explorer des méthodes pour répondre aux besoins des familles et des enfants de la collectivité en invitant les parents à participer à la création de nouveaux services

- Le processus SABC commence par explorer ce qui existe déjà dans la collectivité afin que tout nouveau service s'inscrive dans un partenariat avec les services communautaires existants, faisant ainsi le meilleur usage possible des ressources et des actifs de la collectivité

3. Vous voulez vous servir du processus SABC pour améliorer la capacité de réponse d'un service offert dans votre collectivité

- Le fait d'avoir accès à des services communautaires ne veut pas nécessairement dire que ces services répondront à vos besoins
- Souvent, on fait l'erreur de penser que les gens n'utilisent pas un service parce qu'ils n'en ont pas besoin ou parce que le service ne les intéresse pas, mais parfois, s'ils ne l'utilisent pas, c'est parce qu'il ne répond pas à leurs besoins spécifiques
- Il arrive aussi que les gens se sentent simplement mal à l'aise d'avoir recours à un service et il est important pour eux, mais aussi pour le prestataire du service, de comprendre pourquoi il en est ainsi
- La seule manière de nous assurer que nous répondons aux besoins des parents de notre collectivité c'est de leur parler directement. Il faut que les parents nous disent quels sont les besoins auxquels les services communautaires répondent actuellement, quels sont les besoins auxquels les services communautaires ne répondent pas et quelles sont les actions que pourrait entreprendre la collectivité pour répondre à ces besoins insatisfaits. La collectivité se dote ainsi d'un plan pour travailler collectivement à améliorer les services pour l'avenir

4. Vous voulez vous servir du processus SABC pour travailler à améliorer ou à changer la politique publique entourant un problème donné dans votre collectivité

- Le processus SABC établit le lien entre la mise sur pied de services dans une collectivité et l'élaboration de la politique publique
- La politique publique est importante parce que les décisions gouvernementales influencent la manière dont vous pourrez soutenir les familles dans votre collectivité et les fonds dont vous disposerez pour ce faire
- Les gouvernements ne peuvent pas adopter de bonnes politiques publiques sans obtenir des gens du milieu, notamment des parents et des prestataires de services, de l'information sur l'enjeu stratégique
- Le processus SABC donne l'occasion aux membres d'une collectivité de partager avec tous les ordres de gouvernement leur progrès et les leçons apprises