

SABC

Services Adaptés aux
Besoins des Collectivités

Feuillet d'information n° 6

Entendre les voix

Le processus SABC dépend de la participation communautaire à de nombreux niveaux, mais aucune voix communautaire n'est plus importante que celle des personnes les plus touchées par les décisions relatives aux services dans la collectivité, c'est-à-dire la voix de leurs usagères et usagers actuels et potentiels. Le processus SABC vise justement à donner voix au chapitre à ces personnes. Il n'est pas facile pour les prestataires de services, les décisionnaires et les fonctionnaires de bien faire leur travail si les usagères et usagers des services ne sont pas vraiment impliqués dans le processus et s'ils n'ont pas de rôle majeur dans l'élaboration des services. Par exemple, si vous vous servez du processus SABC pour améliorer les services offerts aux familles et aux jeunes enfants et bien, il faudra que les parents soient impliqués directement dans la démarche. Ou, si vous travaillez à mettre sur pied des services pour les jeunes, les jeunes devront jouer un rôle central dans le processus SABC, etc.

Les personnes qui utilisent les services communautaires perdent l'habitude de jouer un rôle clair dans leur développement et leur fonctionnement, sauf peut-être au début, au moment de leur mise sur pied. Je suis persuadée que vous pouvez penser à une foule d'exemples dans votre milieu ou dans d'autres collectivités où des gens se sont regroupés pour se doter d'un service dont ils avaient bien besoin. Ils ont peut-être construit une garderie, ouvert une maison des jeunes ou organisé une soupe populaire pour les personnes âgées. Fort à parier que ces personnes ont consacré de longues heures à peindre le local et à ratisser la collectivité pour obtenir son appui ou pour recueillir des fonds afin de faire de leur rêve une réalité. De toute évidence, le besoin de ce service avait éveillé en eux la passion d'aller jusqu'au bout de l'aventure. Dans le passé, quand les collectivités avaient peu de services, ceux qu'elles avaient étaient nés de la passion, de la vision collective et de l'action communautaire des gens du milieu. Maintenant, il y a des services partout, pas une collectivité n'en a pas au moins quelques-uns. Ce qui fait qu'il existe un réseau de services dans nos collectivités, nos régions, nos provinces et territoires et dans le pays tout entier.

Par contre, dans les collectivités rurales, éloignées et nordiques, nous perdons notre proximité et notre familiarité avec notre réseau de services puisqu'ils se régionalisent de plus en plus. Même si un service est né de l'initiative d'une population, aujourd'hui, ce service fait sans doute partie d'un réseau plus vaste de services gérés par des organisations ou intégrés à un ministère. Nous avons développé une certaine dépendance à l'égard de ces réseaux et tout ce qui s'en suit. Et, quelque part entre l'excitation et la clarté de notre vision communautaire et les paramètres, les mandats et les problèmes liés à la prestation de services, la voix des usagers des services actuels ou potentiels s'est perdue.

Les utilisateurs des services ont perdu leur rôle en tant que « *leaders* » au chapitre de leur développement et sont habituellement simplement considérés comme des « *ayant besoin* » de ces services. Souvent lorsque nous (Les voix rurales) faisons un exposé ou donnons un atelier, nous demandons aux personnes de nous dire comment elles perçoivent les usagères et les usagers des services. Par exemple, on demande aux personnes qui travaillent auprès des familles si pour elles les parents sont des « *leaders* », des « *partenaires* » ou des « *ayant besoin* ». Après y avoir réfléchi, beaucoup

admettent qu'au départ elles voyaient les parents comme des « *leaders* », mais qu'une fois le service bien en place, elles ont commencé à les percevoir comme de simples « *ayant besoin* ». Certains peuvent donner des exemples de parents « *partenaires* », signifiant que même si l'action ou l'activité est lancée par quelqu'un d'autre, les parents sont invités à y participer. L'exemple le plus commun à cet égard est celui de parents invités à participer à un comité consultatif. C'est une façon de donner voix au chapitre aux usagers, mais admettons que c'est un rôle assez restreint. Nous avons oublié au fil des années qu'il est difficile d'offrir des services viables et efficaces si les principaux intéressés n'y participent pas activement.

Cela ne signifie pas pour autant que les prestataires de services et les fonctionnaires ne suscitent pas l'intervention de la collectivité dans le développement ou le fonctionnement des services offerts dans le milieu. En fait, ils le font. La population siège à leurs comités, elle participe à des enquêtes et fait partie de conseils d'administration. Mais cette participation est balisée par des mandats, des lignes directrices et des contraintes. Rapidement, les gens s'aperçoivent qu'ils peuvent participer, mais à l'intérieur d'un cadre prescrit. Et ce qu'on perd dans tout cela c'est la créativité, l'heureuse ignorance et la passion de personnes qui ont un besoin et qui n'ont pas encore été muselées par des contraintes politiques, financières ou législatives. Ah, les plaisirs de l'ignorance! Cela n'a jamais été aussi vrai que dans le domaine de la création de services. Dans le processus SABC, nous tentons de recréer cette capacité d'une collectivité de progresser en faisant fi des contraintes des systèmes actuels de prestations de services. Nous voulons que les gens « osent rêver » et qu'ils travaillent en vue de se doter de services qui répondent véritablement à leurs besoins.

Le meilleur moyen d'avoir des services adaptés aux besoins de la population consiste à permettre aux gens qui en ont besoin de participer à leur mise sur pied et à leur fonctionnement. Si elles ont comme priorité de créer des services adaptés aux besoins de leurs populations, les collectivités écouteront les suggestions des usagers et des usagères relativement au genre de soutien et de services dont ils ont besoins et relativement à la forme qu'ils devraient avoir.

Comment faire pour redonner vie à la voix des usagères et usagers de services?

La disponibilité des personnes qui vivent dans nos collectivités, leurs capacités et leur désir de participer à des démarches communautaires varient nécessairement. Certaines personnes ajouteront rapidement leur voix à celle des autres, tandis que d'autres seront plus difficiles à convaincre. Beaucoup de gens n'ont jamais eu l'occasion de participer à une démarche communautaire et il faudra les soutenir. Il reste que la plupart, quand la formule leur convient, sont heureux de faire partie d'un processus qui vise à améliorer la qualité de vie dans leur collectivité. Le processus SABC a mis au point une démarche qui se sert de la participation des gens du milieu dans de petits groupes conviviaux pour renforcer lentement mais sûrement leur voix au chapitre. Le processus s'articule autour des étapes suivantes :

- **Réunir les voix** : tenir autant d'assemblées (rencontres) de cuisine que possible
- **Regrouper les voix** : faire ressortir les tendances et les thèmes de chaque rencontre; faire ressortir les tendances et les thèmes communs à l'ensemble des rencontres
- **Partager les voix** : faire la synthèse des tendances et des thèmes communs aux rencontres pour en dégager des messages clés
- **Consolider et étendre les voix** : associer les messages clés à d'autres données et voix réunies, comme des enquêtes, résultats de recherche, entrevues de personnes bien informées, rencontres réunissant un grand nombre de personnes
- **Créer une voix commune ou collective** : utiliser toutes les voix décrites précédemment pour créer une vision communautaire commune