

Comparaison : RSSS (réseau public), organismes communautaires et services privés: des réalités différentes



L'objectif de ce tableau est de fournir des éléments comparatifs pour ces quatre formules de dispense de services. Le tableau peut être regardé du point de vue des usagers, et aussi du côté de ceux qui gèrent les services, les intérêts de ces deux groupes n'étant pas toujours identiques. Idéalement, on pourrait souhaiter répondre le plus possible aux besoins des usagers puisqu'il s'agit de leur santé et leur bien-être.

| nature | RSSS | OC | OC avec entente | Privé |
|--------|--|---|--|--|
| Mandat | Fixé par la loi. Donner des services à tous les citoyens, tels que définis par la loi et précisés à l'intérieur d'une gamme de services . La gamme de services s'applique à tous les citoyens. | Fixé dans la charte ou en application de celle-ci. À la discretion de l'OC . Peut être modifié dans le temps. Il n'y a pas d'obligation de services . Ce peut être aussi : sensibilisation, éducation, défense individuelle ou collective des droits. | L'OC jouit des mêmes caractéristiques que n'importe quel OC et est libre de déterminer son mandat ; mais pour la partie qui est sous entente, il a les mêmes obligations que le RSSS | L'organisme a but lucratif définit librement son mandat qui est précisé dans une charte . Peut être modifié à sa discrétion. Il n'y a pas d'obligation de service et pas de droit pour le client . |
| À qui? | Obligation envers tous les citoyens quelles que soient leurs conditions | S'adresse en priorité à ses membres . Peut aussi s'adresser à des non-membres. C'est l'OC qui détermine les | Même chose que OC, mais pour son entente, est tenu aux conditions de l'entente , qui prévoit généralement quels | Choisit les clients à qui il veut répondre. Généralement, il y a des conditions d'admission . |

| | | | | |
|---------------------------|--|---|--|---|
| | | conditions et critères pour donner ses services. | usagers sont concernés. Ces usagers peuvent ne pas être des membres. | |
| Membre, usager ou client | Usager de service public | Membre | Membre ; pour les OC en entente, c'est un usager d'un service public avant d'être un membre | Client (le service social ou de santé est vu comme un objet de consommation) |
| Les principes à respecter | Obligations dictées par les lois : canadienne de la santé (1984) et assurance maladie du Québec : service public, universalité, accessibilité et gratuité, intégralité, transférabilité. Le service est un droit. | Il ne s'agit pas d'un service public . (Les citoyens ne peuvent le considérer comme un droit). Il n'est pas universel (ne s'adresse pas à tous les citoyens, concerne souvent un très petit nombre de citoyens). Il est généralement gratuit , mais ce n'est pas une obligation ; il peut y avoir une contribution fixée par l'OC selon les principes qu'il détermine. | = OC Sauf pour la partie qui est sous entente. Les services seront sous la responsabilité du RSSS comme garant d'un service public . S'adressent aux usagers désignés par l'entente et sont gratuits . | Autonomie totale de l'organisme. Les services ne constituent pas un droit ; généralement payants, ils ne sont pas accessibles à tous et ne s'adressent qu'aux citoyens qui correspondent aux conditions . |
| Autonomie | Les services respectent la loi et les encadrements réglementaires | L'OC est autonome, libre de déterminer sa mission, ses orientations, ses approches et ses pratiques | = OC Le RSSS doit respecter l'autonomie des OC, même lorsqu'il conclut des | L'organisme agit en toute liberté . |

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | | | ententes. L'OC reste libre de déterminer sa mission, ses orientations, son approche et ses pratiques. | |
| Taille de l'organisation Type de gestion et budgets. | Le RSSS est constitué de 34 énormes établissements pour tout le Québec. Conçu pour répondre au grand nombre . Vise une gestion équitable entre les citoyens et les régions, ce qui a tendance à rigidifier le système par un système de procédures convenues . Gère un énorme budget (plus de 40% du budget de l'État) | Généralement très petites organisations au budget extrêmement limité , relevant partiellement de l'État et de dons de particuliers ou d'organisations privées. Fonctionnement souple relié au petit nombre de structures internes à l'OC. Les OC n'ont pas les reins assez solides pour supporter des services pour le grand nombre ou pour des besoins complexes. | = OC. L'entente peut être l'occasion d'augmenter sensiblement le budget et de desservir plus de personnes. | Extrême disparité allant d'individus exerçant seuls en profession libérale, à de très grosses organisations , tous financés en priorité par les revenus de leurs activités . |
| Stabilité, continuité, pérennité | Le RSSS est tenu par la loi d'assurer la continuité de ses services tant que le besoin est présent , mais cela ne signifie pas continuité au même endroit dans le | Il n'y a aucun engagement ni aucune obligation pour un OC d'assurer la continuité d'un service . | L'entente de service est un élément particulièrement instable puisque l'OC comme le RSSS peuvent y mettre fin pour quelque raison que ce soit. Et qu'en | La stabilité est à la discrétion de l'intervenant ou la ressource. Il n'y a pas d'obligation de continuité du service. |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|---|
| | <p>même service, ni s'il n'y a plus de besoin. Il n'y a pas de service continu automatique. La notion d'épisode de service amène de l'instabilité, éventuellement de la discontinuité. La pérennité en ressource résidentielle est assurée, mais pas forcément au même endroit. Les transformations successives du RSSS entraînent une grande instabilité du personnel.</p> | <p>Le financement aléatoire des OC entraîne souvent l'instabilité des intervenants et parfois du service. Toutefois, il y a une attention particulière à assurer une stabilité la plus grande possible; elle est réelle dans certains OC qui voient la continuité comme la base de la confiance de la relation pour les personnes ayant une DI ou un TSA</p> | <p>général les ententes dépassent rarement 3 ans. Certaines ententes sont reconduites régulièrement depuis des années. Le RSSS s'avère être un partenaire très instable ces dernières années à cause des divers remaniements.</p> | |
| Enracinement dans la communauté | <p>La loi et la gamme de services sont le résultat d'un consensus présumé établi par l'Assemblée nationale et le gouvernement. Plus la structure est grosse, plus l'établissement a de la difficulté à être en phase avec sa communauté.</p> | <p>L'OC est créé par les citoyens eux-mêmes, selon leur volonté et reflètent les besoins de cette communauté</p> | = OC | <p>Les services sont le résultat des choix d'un dispensateur privé qui pourra tirer un bénéfice de ces services.</p> |

| | | | | |
|---|--|---|------|--|
| Positionnement / pauvreté et discrimination | Les services s'adressent à tous et peuvent viser les plus pauvres et discriminés selon certaines directives gouvernementales | Les OC sont des acteurs importants de la lutte à la pauvreté et à la discrimination | = OC | La lutte à la pauvreté et à la discrimination n'est pas le choix principal des organismes privés à but lucratif |
| Participation au développement économique et social | L'État est un acteur n.1 du développement économique et social. | Les OC sont des acteurs économiques par leur façon de faire émerger les besoins , par le bassin de ressources humaines qu'ils rassemblent, et par leur pouvoir de transformation sociale, leur place dans l'innovation | = OC | Sont des acteurs économiques dispensateurs de biens et services actifs, axés sur le profit de leurs initiateurs. Certains sont des innovateurs . |
| Perception globale des problématiques | Depuis les dernières réformes, axées sur des problématiques morcelées à résoudre avec efficacité | L'utilisateur et les problèmes à résoudre sont considérés avec une vision globale de l'individu dans son environnement . | = OC | Travaille en général sur des problématiques ciblées , ce qui n'exclut pas une vision plus systémique. |
| Agir en amont | Principe de prévention présent, mais souvent mis à l'écart pour répondre aux besoins présents | Les OC cherchent à répondre en amont en agissant sur les causes des problèmes . | = OC | Dépend de la vision de l'organisation. La recherche de profit confine la plupart du temps le travail sur le problème immédiat . |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| <p>Nouvelles pratiques, nouvelles approches.</p> | <p>La priorité est la réponse aux besoins selon les pratiques reconnues. L'innovation n'est pas absente, et souvent dictée par l'obligation de faire autrement pour sortir des problèmes récurrents. Systèmes très lourds à faire bouger en raison de leur taille et de la bureaucratie.</p> | <p>Les OC se disent souvent des innovateurs, en raison de leur faible taille et de leur souplesse, ils s'adaptent beaucoup mieux aux besoins changeants et ont tendance à répondre de façon plus adaptée plus rapidement.</p> | <p>=OC</p> | <p>Réponse aux besoins selon les pratiques connues, mais place à l'innovation, qui parfois, se paie très cher.</p> |
| <p>Capacité de réflexion et fonctionnement démocratique</p> | <p>Système de plus en plus piloté d'en haut, où les représentations des citoyens sont quasiment absentes, d'où l'incapacité de faire remonter les besoins à partir de la base.</p> | <p>Structure démocratique avec des sphères de réflexion et de décision, ce qui permet une plus grande participation des membres et une plus grande proximité pour répondre aux besoins, et facilite la transformation sociale. Avec la prolifération des services dans les OC, la capacité de réflexion a tendance à fléchir et la gouvernance à</p> | <p>= OC Lorsqu'il y a entente, il y a une partie des activités qui doivent répondre à des commandes du RSSS.</p> | <p>Il n'y a pas de recherche de fonctionnement démocratique dans une organisation à but lucratif. L'avis de l'utilisateur n'est pas désiré en soi, mais parce qu'il est un client. Ainsi, il peut aider à un meilleur service, ce qui aide l'organisme privé à un meilleur développement, et à terme plus de bénéfices.</p> |

| | | | | |
|---|---|---|------|---|
| | | s'orienter sur les services plutôt que sur l'empowerment des individus et des communautés. | | |
| Éducation populaire Empowerment développement du pouvoir d'agir. | L'empowerment individuel., bien que présent dans les interventions individuelles, n'est pas l'objectif principal. L'empowerment communautaire et citoyen est quasiment absent sauf dans les pratiques des organisateurs communautaires. | L'éducation populaire est une composante de l'action communautaire autonome. Le développement du pouvoir d'agir est une marque de commerce des OC , et prend tout son sens en DI-TSA où les membres sont en général complètement dénués de ce pouvoir. Il est en même temps limité en raison de la déficience. Mais l'éducation populaire, le développement du pouvoir communautaire et citoyen est en nette diminution au fur et à mesure que les services prennent de l'expansion. | = OC | Le développement du pouvoir d'agir pourrait être présent en fonction des choix d'intervention, mais ce n'est pas le cas de la majorité des instances privées. |
| Influence sur les décisions | Le RSSS est le mieux placé pour influencer | Les OC, étant de très petits organismes, | = OC | Influence très inégale en rapport avec le jeu |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|---|
| | <p>sur les décisions, ce qui ne veut pas dire qu'il peut utiliser son pouvoir ni être entendu. Une énorme bureaucratie a un potentiel limité à faire remonter les besoins rapidement. L'influence vise en principe le bien-être de l'utilisateur, parfois de l'organisation!</p> | <p>n'ont qu'une influence limitée. Mais elle est parfois étonnamment grande par rapport à leur capacité. Certains OC n'hésitent pas à influencer les lieux de décisions, notamment les OC qui font de la défense collective des droits. D'autres OC se concentrent sur des instances plus locales. L'influence vise le bien-être de l'utilisateur.</p> | <p>Les OC qui ont un important financement en entente de service, voient leur capacité d'influence diminuer ou en danger, notamment s'il s'agit de défendre les droits des personnes; ils doivent se conformer aux demandes du RSSS. Les dispositions de la loi en principe garantissent leur autonomie, mais tout est à manier avec prudence.</p> | <p>que veut jouer l'organisation privée. Une organisation privée qui décide d'exercer une influence a en général un mobile de pouvoir ou financier.</p> |
| <p>Connaissance ; expertise</p> | <p>Il y a une somme de connaissance et d'expertise dans le RSSS; En ce qui concerne les services sociaux, les coupures des dernières années et l'orientation vers le partenariat public privé ont fortement contribué à diminuer l'expertise. En principe, l'utilisateur s'attend à trouver une</p> | <p>Les OC n'ont pas les financements pour payer des intervenants professionnels, développer la formation, ni pour payer le développement d'expertise, ce qui limite leur capacité d'intervention en ce qui a trait à des expertises spécialisées. Par</p> | <p>= OC L'expertise devrait être une exigence pour les OC qui ont une entente, puisqu'ils sont mandatés par le RSSS</p> | <p>L'expertise dans le privé est très inégale, allant de très grande à très nulle. C'est au client usager d'être capable de la discerner. L'expertise peut coûter très cher à l'utilisateur. Le développement de l'expertise coûte cher et se répercute sur le prix des services.</p> |

| | | | | |
|------------------------|---|---|--|---|
| | expertise dans le RSSS (C'est un droit). | contre ils ont développé une expertise terrain très efficace . En outre, les OC ont développé certaines expertises pointues , notamment dans des domaines où ils sont innovateurs. Cette expertise est reconnue y compris par les services publics. Il n'y a pas d'exigence d'expertise dans le communautaire. | | |
| Formation du personnel | Le personnel des CIUSSS comprend des professionnels pour les interventions spécialisées et spécifiques. (L'appartenance à un ordre est généralement exigée). Dans les RI , bien qu'il doive toujours y avoir une personne formée, la majorité des employées n'a aucune formation exigée. | En principe, les OC n'embauchent pas de professionnels qu'ils rémunèrent comme tels. Dans la pratique un certain nombre d'intervenants des OC sont des personnes ayant des diplômes professionnels, et donc des compétences;(mais ils ne sont pas tenus d'être inscrits à un ordre professionnel. Le personnel des OC compte des étudiants | = OC Quand le RSSS contracte avec des OC, il n'y a pas d'exigences de formation pour les intervenants | Les intervenants sont souvent des professionnels diplômés et membres d'ordres professionnels. Dans les organisations privées plus vastes, la qualification professionnelle des personnes est à la discrétion de l'organisation, sauf dispositions légales. |

| | | | | |
|------------|--|---|------|--|
| | | <p>en cours de formation; également des personnes qui sont recrutées pour leur expérience et leur savoir-faire. La formation et l'apport des bénévoles sont très diversifiés. Les parents lorsqu'ils contribuent y vont d'abord de leur expérience comme parents.</p> | | |
| Engagement | <p>Approche professionnelle nécessitant une empathie et un intérêt pour l'utilisateur. Les usagers se plaignent du manque de tonus généralisé chez les intervenants à la suite des nombreux remaniements qui ont démotivé l'ensemble des personnels.</p> | <p>L'engagement des intervenants communautaires est souvent relevé comme un atout de l'ACA.</p> <p>Le fonctionnement des OC repose aussi sur l'engagement de parents, notamment sur les CA ; cet engagement peut être exigeant et parfois les dépasser, car les tâches sont de plus en plus exigeantes et ce n'est pas la raison première qui les a amenés dans l'OC.</p> | = OC | <p>L'engagement n'est pas une qualité attendue d'une organisation privée. Certains professionnels peuvent toutefois être très attentifs.</p> |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
| | | Ils y sont parfois pour aider à la survie ou au développement de l'OC et certains pour s'assurer d'une ressource appropriée pour leur enfant. | | |
| Approches, pratiques d'intervention | L'approche privilégiée est individuelle au cas par cas. Sauf pour l'organisation communautaire qui pratique des approches de groupe ou citoyennes. Des approches de groupe ont parfois été tentées en partie pour diminuer les listes d'attente. Les PSI et PI sont les outils par excellence. | Les OC pratiquent tous les styles d'intervention. Le groupe est un moyen de prédilection. Outre son efficacité, il est l'outil de l'éducation populaire. Il renforce le sentiment d'appartenance et contre l'isolement social. | = OC; s'ajoutent les pratiques d'intervention individuelles prévues pour le RSSS dont les PSI et PI | Les professionnels ont généralement des approches individuelles. |
| Contrôle de la qualité | Le RSSS est responsable de la qualité de ses services. Il doit mettre en place des mécanismes pour assurer cette qualité (agrément, normes, procédures, cadres de référence, formation, supervision, etc.). Les | Les OC sont responsables de la qualité de leurs services , mais n'ont quasiment aucun mécanisme en place . La loi prévoit un mécanisme de plainte. La rareté des ressources financières et | = OC. Lorsqu'il y a entente, les OC sont soumis aux mécanismes de contrôle de la qualité imposés par le RSSS | Le contrôle de la qualité intervient via les ordres professionnels quand il y en a, ou les règlements municipaux et provinciaux. Mais il s'agit de règles minimales qui n'encadrent pas |

| | | | | |
|----------------------|---|--|--|---|
| | <p>usagers ont accès à des mécanismes (plaintes, comités des usagers)</p> <p>Dans la pratique, le contrôle de la qualité peut être défaillant, particulièrement dans les ressources contractuelles.</p> | <p>humaines peut mettre en danger certains OC qui assument des charges trop lourdes pour leur capacité. Par contre, les OC assument rarement des services professionnels ou essentiels.</p> | | <p>l'ensemble des pratiques.</p> |
| Reddition de comptes | <p>Le RSSS effectue de nombreuses opérations en vue de rendre des comptes, ce qui assure de la bonne destination des fonds, permet le financement des programmes, mais alourdit considérablement la bureaucratie, qui accapare largement trop les intervenants.</p> | <p>La reddition de compte des OC est ultralégère, ce qui assure un contrôle minimum, mais largement suffisant pour des financements extrêmement restreints.</p> <p>Malgré tout environ 20% du financement des OC (selon les OC) disparaît en gestion, demandes de financement et levées de fonds</p> | <p>= OC + obligation de rendre des comptes à l'établissement pour ce qui concerne leur entente, ce qui implique diverses activités administratives. Le financement de l'entente en dépend.</p> | <p>Il n'y a pas de reddition de comptes, sinon les règles usuelles relatives aux compagnies.</p> |
| Rapports empathiques | <p>Une bonne relation professionnelle est en principe teintée d'empathie. Mais les intervenants du RSSS sont soumis à une pression</p> | <p>Les OC sont connus pour les rapports empathiques qu'ils entretiennent avec leurs membres, et à plusieurs des</p> | <p>= OC L'OC qui a une entente subit certaines pressions du RSSS, notamment quand il s'agit de poursuivre ou non la</p> | <p>Cela dépend vraiment des intervenants ou organisations concernées. L'intervention en privé peut être très</p> |

| | | | | |
|----------------------------------|---|---|---------------------------------------|---|
| | <p>extraordinaire pour diminuer les services, ce qui les fait parfois se transformer en commis voyageurs de la coupure de service. Stress important des intervenants. Les usagers n'ont pas vraiment le choix de leur intervenant, même si légalement, c'est un droit.</p> | <p>niveaux de l'organisation. En déficience intellectuelle, c'est important pour le lien de confiance avec la personne. Un des principes de base des OC est qu'il ne donne des services qu'à des personnes qui y consentent librement.</p> | <p>prise en charge d'une personne</p> | <p>empathique et à tout intérêt à l'être. L'appât du gain peut, dans certains cas, sembler très évident. Il appartient au client de réguler lui-même ses relations avec le professionnel, jusqu'à décider éventuellement de cesser les services qui ne lui conviennent pas.</p> |
| <p>Sentiment d'appartenance.</p> | <p>Il n'y a pas de sentiment d'appartenance avec le RSSS. Toutefois, les personnes ayant une Di avaient tendance à développer un lien fort avec leurs intervenants, ce qui les faisait s'identifier fortement à un établissement, en l'occurrence les CRDITSA. Le cheminement dans le RSSS a complètement changé, préconisant l'intervention en</p> | <p>Il y a un lien fort avec les intervenants couplé à de fréquentes interventions en groupe, d'où un attachement à l'OC et ses équipes, mais aussi aux autres membres. L'OC est un vecteur pour contrer l'isolement social.</p> | <p>= OC</p> | |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | épisode de service, l'attachement est devenu impossible. | | | |
| Intégration sociale (participation sociale) | Le RSSS a un mandat d'intégration sociale. S'il l'a assumé jadis, c'est rarement le cas actuellement; il se concentre davantage sur la réadaptation et peine déjà à l'assumer | Bien qu'ils soient des organismes concentrés sur une population homogène, les meilleures pratiques d'intégration sont actuellement développées par les OC. L'intégration se pratique davantage avec des personnes avec des déficiences légères. Mais certains OC ne reculent pas face à l'intégration de personnes avec des défis importants d'intégration. Plusieurs OC du CRADI sont innovants dans cette pratique. L'intégration suppose un travail sur les habitudes discriminatoires. | = OC L'entente peut constituer un + dans la poursuite de cet objectif en raison de l'apport financier supplémentaire, si elle est négociée convenablement. | Objectif rarement proposé par des organisations privées. |
| Réseautage | Le RSSS est très réseauté. Mais ce réseautage peut être très formel pour permettre le | Le milieu communautaire est très réseauté à divers niveaux et géographiquement. | = OC | Les milieux privés sont généralement très réseautés, ce qui constitue leur force. Cela se répercute |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | <p>cheminement des usagers dans le RSSS ou créer des liens avec d'autres réseaux de services. Bien fait, c'est un gage de réussite. Parfois ce réseautage consiste à diviser des tâches qu'en fait aucun réseau ne fera et devient une nuisance pour l'utilisateur. Pour que le réseautage soit profitable à l'utilisateur, il faut que les intervenants connaissent bien les ressources, ce qui n'est pas toujours le cas.</p> | <p>La concertation est un point fort des OC. Le réseautage est une façon pour le milieu communautaire de renforcer son pouvoir, et aussi de décupler l'effet de ses interventions.</p> | | <p>positivement sur le client, dépendant des intentions des organisations ou individus.</p> |
|--|---|--|--|---|

En bleu; des items qui sont des déterminants importants pour les choix des personnes et des familles.