

Synthèse de la consultation du 23 novembre à Montmagny

Quatre ateliers regroupant près de 29 personnes ont été tenus lors de cette journée. Tous les participants étaient membres d'organismes communautaires, sauf deux personnes du CSSS de Montmagny-L'Islet et une personne du CRDI-CA.

Voici une synthèse des principales réactions au Cadre, avant l'analyse approfondie et beaucoup plus fine des commentaires recueillis.

1. Plusieurs thèmes devraient être clarifiés : la concertation, le partenariat, la collaboration, l'offre de service, les délais raisonnables, les rôles et responsabilités des CSSS et de l'Agence, la reconnaissance des organismes. Le partenariat devrait être «adapté» selon les différents territoires; la transparence est nécessaire afin de bien connaître les réalités de chacun des organismes. Les définitions du partenariat et du respect ne semblent pas refléter celles des organismes communautaires. Il faudrait davantage s'appuyer sur la « mission » de ces derniers. Les organismes se demandent comment se fera la mise en pratique de ces notions.

2. L'Agence est perçue comme un «chien de garde» notamment en ce qui a trait au financement, aux crédits de développement et à la dispensation des services. Son mandat de facilitatrice dans les relations entre partenaires ne doit pas tourner à l'ingérence. En dernier recours, l'Agence doit avoir le pouvoir de trancher lors de situations de conflits, mais en respectant l'autonomie des organismes.

3. Les organismes communautaires craignent de devenir des sous-traitants du Ministère de la santé et des services sociaux. Ils ne sont pas là pour répondre aux cibles ministérielles, mais bien aux besoins de la population.

4. Afin de rapprocher les organismes régionaux des organismes communautaires, on suggère d'élargir les tables de concertation, de faire des rencontres avec les intervenants dans le cadre d'une tournée, de créer un réseau local propre aux organismes communautaires. Le mécanisme de concertation le plus efficace serait de passer par les regroupements, les CDC ou la TROCCA.

5. Dans l'amélioration de la qualité des services, on se demande qui va faire l'évaluation, le pourquoi des choses, le comment et quelles en seront les conséquences. Dans le cas où l'Agence voudrait imposer un cadre rigide afin d'assurer l'évaluation des services, les organismes communautaires auraient l'impression de perdre une certaine autonomie. Il faudrait promouvoir l'importance d'évaluer le degré de satisfaction des usagers, outiller les organismes communautaires et favoriser l'amélioration de la communication. L'évaluation doit être faite pour répondre aux besoins de la clientèle.

6. La majorité des principes de financement sont acceptés. Les organismes communautaires souhaitent que les ententes de service avec l'Agence fassent partie de la mission globale. L'Agence devrait intervenir seulement sur demande pour éviter les abus et l'exagération lorsqu'il s'agit d'ententes de services entre les organismes. Les organismes communautaires ne sont pas tous en accord avec les circonstances exceptionnelles de la fiducie. Certains suggèrent qu'un pourcentage soit réservé pour les frais administratifs.