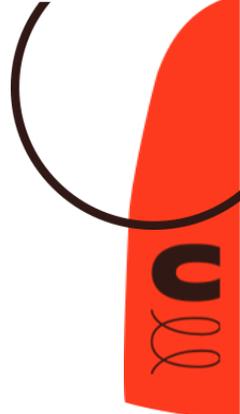
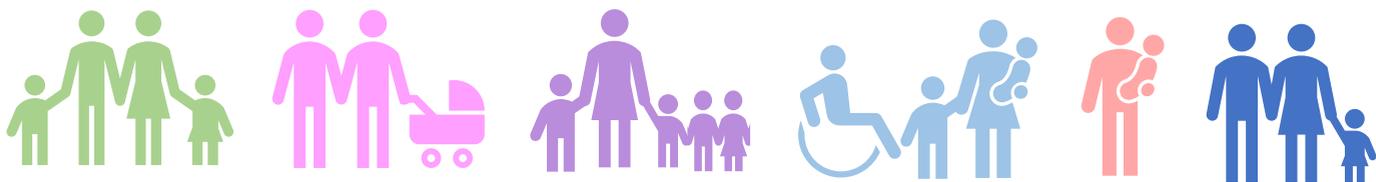


Projet FORCES

Familles Outillées grâce au Renforcement
des Capacités en Ergothérapie Sociale



Comment offrir des services de réadaptation accessibles à une diversité de familles?



Auteurs : Justine Marcotte, Marie Grandisson, Sarah Martin-Roy, Cynthia Fauteux, Julie Bergeron, Emmanuelle Jasmin, Élise Milot

Décembre 2021

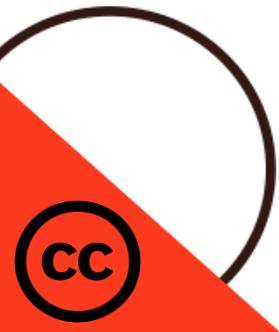
AISQ ASSOCIATION POUR
L'INTÉGRATION SOCIALE
DE LA RÉGION DE QUÉBEC

Cirris Centre interdisciplinaire
de recherche en réadaptation
et intégration sociale

Clinique
d'ergothérapie
sociale

 UNIVERSITÉ
LAVAL

**Communautés
inclusives**



Pourquoi se préoccuper de rejoindre une **diversité** de familles?

- ✓ Parce que toutes les familles **n'ont pas le même accès** aux services dont elles ont besoin.
- ✓ Parce que les caractéristiques des services développés peuvent favoriser l'accès et/ou nuire à l'accès de certaines familles.

L'accès aux services peut varier en fonction de différentes **caractéristiques des familles** (1,2) :

Statut socioéconomique

Culture

Composition familiale

Capacités des parents

Langue

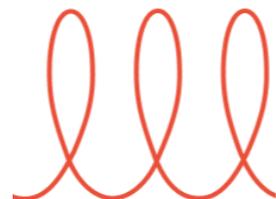
Région habitée

Âge de l'enfant

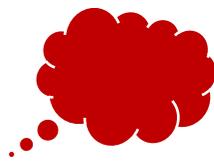
Diagnostic de l'enfant

... Et toutes les autres caractéristiques amenant certaines familles à être moins bien desservies.

Comment peut-on offrir des **services de réadaptation accessibles** à une diversité de familles, tout en s'assurant que ce soit **viable pour l'organisation** qui les offre ?



L'universalisme proportionné : une source d'inspiration dans la recherche de solutions

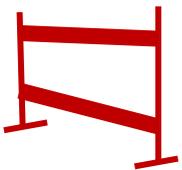


Universalisme proportionné (3-6)

Façon de concevoir des programmes et des politiques guidée par les principes suivants :

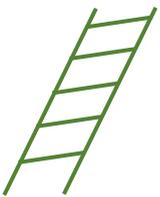


Établir des **buts universels**, c'est-à-dire que l'on vise à ce que toute la population atteigne les mêmes buts.



Reconnaître que des groupes au sein de la population font face à des **barrières** pour atteindre ces buts. Ces barrières sont :

- **structurelles**;
- **spécifiques** à chaque groupe.



Mettre en place des **stratégies ciblées** pour surmonter les barrières identifiées.

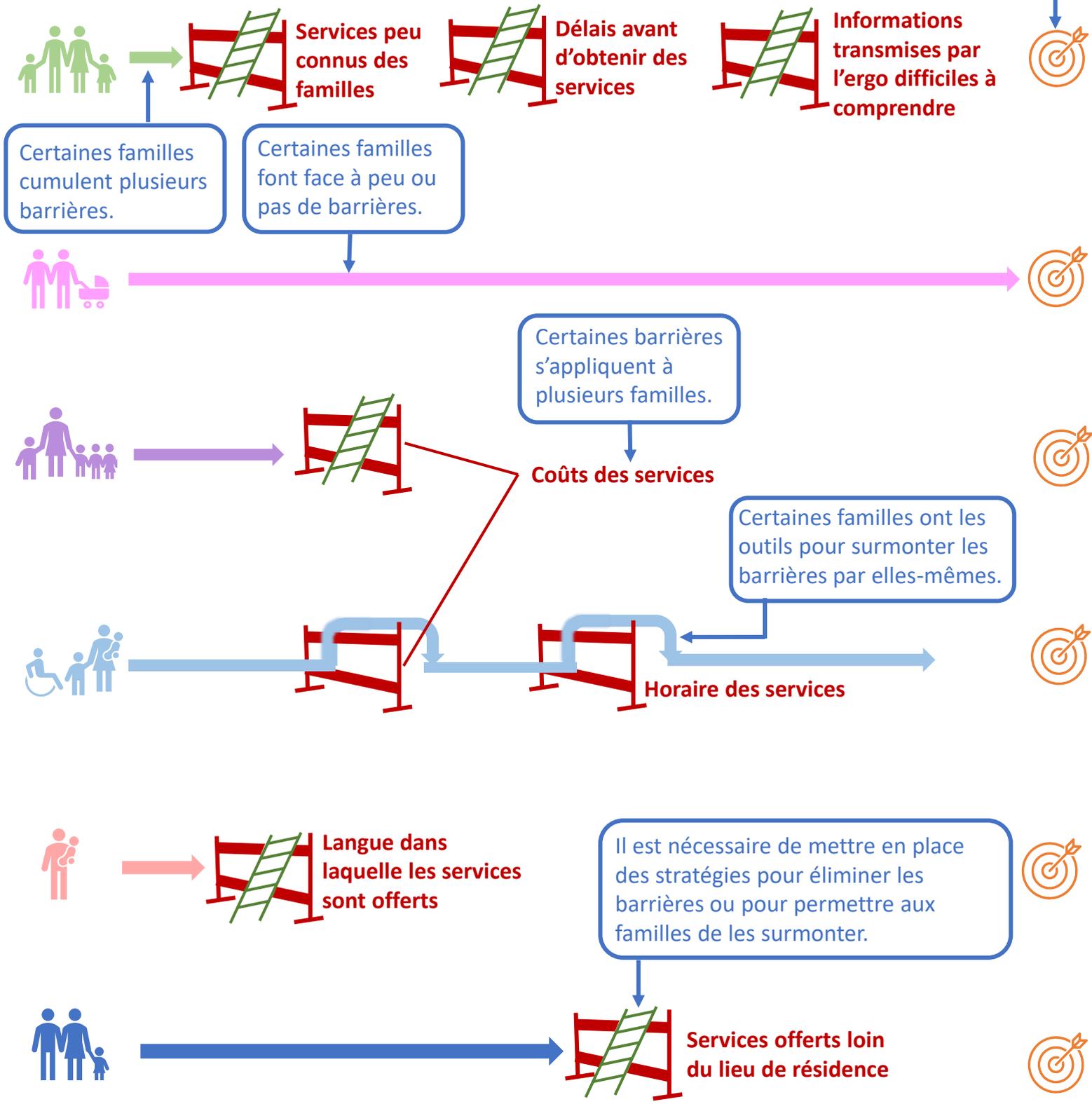
Exemple de l'universalisme proportionné pour le projet **FORCES**

But : Que toutes les familles ayant besoin des services à la Clinique d'ergothérapie sociale de Québec (CESQ) y aient accès.

- Les familles font face à différentes **barrières structurelles** pour accéder aux services.
Ex. : services offerts dans une langue que la famille ne parle pas, services offerts loin du lieu de résidence.
- Certaines familles font face à plus de barrières que d'autres.
- Des **stratégies** sont mises en place pour éliminer les barrières ou pour aider les familles à les surmonter.
Ex. : recourir à un interprète parlant la langue de la famille, offrir les services à domicile.

Illustration - Exemple de l'universalisme proportionné pour le projet FORCES

Le but est le même pour toutes les familles: Que toutes celles ayant besoin des services à la CESQ y aient accès.



Qu'en disent les **écrits scientifiques** (6-9) ?

Barrières d'accès aux services	Stratégies prometteuses pour surmonter les barrières
<p>Coûts élevés des services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir les services à faible coût (ex.: partenariat avec une fondation pour réduire le coût des services). • Offrir les services à un coût proportionnel au revenu.
<p>Services offerts dans des lieux difficiles d'accès en raison :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De la distance • D'enjeux de transport • D'enjeux de stationnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir les services : <ul style="list-style-type: none"> - à domicile; - dans un lieu accessible en transport en commun; - dans la communauté (parc, centre communautaire); - où il est facile de se stationner gratuitement. • Fournir un moyen de transport aux familles (ex.: billet d'autobus/taxi, service de covoiturage).
<p>Horaire offert non adapté à la famille</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir différentes plages horaires, incluant les soirs et les fins de semaine. • Offrir du gardiennage, notamment pour la fratrie.
<p>Services non connus des familles qui pourraient en avoir besoin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demander à des personnes de confiance de présenter les services, à des endroits et à des moments judicieux. • Fournir les informations détaillées sur les services et sur les démarches pour y accéder.
<p>Critères d'éligibilité rigides</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Être flexible par rapport aux critères d'accès aux services.
<p>Incapacité à répondre aux besoins de la famille, en temps opportuns</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se concentrer sur les besoins prioritaires de la famille. • Accompagner la famille, au besoin, pour que leurs besoins de base soient répondus (ex.: nourriture, logement).
<p>Services offerts dans une langue que la famille ne maîtrise pas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un interprète. • Traduire les documents écrits remis à la famille. • Vulgariser les informations transmises. • Utiliser des images pour soutenir les propos.
<p>Attitude de jugement ou d'insensibilité aux différences des personnes offrant les services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre le temps de développer un lien de confiance avec la famille. • Offrir des services culturellement sécuritaires, notamment en : <ul style="list-style-type: none"> - Étant conscient de ses biais personnels; - Étant à l'écoute de la famille; - Essayant de comprendre les perspectives de la famille.

À votre tour !

Compléter ce tableau peut vous aider à planifier comment vous offrirez un service accessible à une diversité de familles.

Par où commencer ?

- 1) Cibler **les familles** que vous souhaitez desservir;
- 2) Déterminer les principales **barrières** auxquelles elles font face;
- 3) Établir et mettre en place des **stratégies** pour surmonter les barrières.

Qui a le plus besoin du service?
Qui se trouve dans un « trou de service »?

Le tableau présenté à la page précédente peut vous inspirer.

Familles que souhaitez desservir	Barrières auxquelles elles font face	Stratégies envisagées

Penser à **mobiliser les ressources déjà disponibles dans la communauté** (ex.: fondations, services offerts par des organismes communautaires).

Nous avons fait l'exercice pour la Clinique d'ergothérapie sociale de Québec en réalisant une **cartographie des forces**.

Vous pouvez vous en inspirer pour réfléchir aux ressources de votre communauté.

Références

1. Hansen RH, Hinojosa J. Occupational therapy's commitment to nondiscrimination and inclusion. *The American Journal of Occupational Therapy*. 2014;68(3):23-24. doi : 10.5014/ajot.2014.686S05
2. Jasmin E. Des sciences sociales à l'ergothérapie: Mieux comprendre la société et la culture pour mieux agir comme spécialiste en habilitation de l'occupation. Sherbrooke(cn): Presses de l'Université du Québec; 2019
3. Guichard A. Dupéré S. Approches pour lutter contre les inégalités sociales de santé. Dans Breton É, Jabot F, Pommier J, Sherlaw W, rédacteurs. *La promotion de la santé: Comprendre pour agir dans le monde francophone*. 2^e éd. Rennes (FR): Presses de l'EHESP;2020. p. 117-140
4. Othering et Belonging Institute. Targeted universalism [En ligne]. 2020 [cité le 15 novembre 2021]. Vidéo: 3.38 min. Disponible: <https://www.youtube.com/watch?v=a0At2xbQB7w&t=9s>
5. Powell J, Menendian S, Ake W. Targeted universalism: Policy & Practice. Berkeley (US):Haas Institute for a Fair and Inclusive Society;2019. Disponible: haasinstitute.berkeley.edu/targeteduniversalism
6. Human Early Learning Partnership. Universalisme proportionné : Synthèse. Colombie Britannique (cn)Université de la Colombie Britannique;2013.
7. Institut national de santé publique du Québec. Les conditions de succès des actions favorisant le développement global des enfants : État des connaissances. Gouvernement du Québec; 2014
8. Roy M, Lavoie-Trudeau E, Camden C, Roy MA, Clapperton I, Ouellette M, Couturier Y, Lane J, Bibeau L. Community outreach with families of young children: practices and impacts in Quebec, Canada. *Journal of Social Service Research*. 2021;47(5):670-80. doi: [10.1080/01488376.2021.1877235](https://doi.org/10.1080/01488376.2021.1877235)
9. Smith R, Gallego G. Parents' ability to access community health occupational therapy services in a disadvantaged area: a proof of concept study. *Australian Occupational Therapy Journal*. 2021;68(1), 54–64. doi: [10.1111/1440-1630.12699](https://doi.org/10.1111/1440-1630.12699)

Soutien financier :



Licence: Sous licence Creative Commons Attribution 4.0 International. Pour voir une copie de cette licence: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr>



Pour citer ce document :

Marcotte, J., Grandisson, M., Martin-Roy, S., Fauteux, C., Bergeron, J., Jasmin, E., et Milot, E. (2021). Comment offrir des services de réadaptation accessibles à une diversité de familles ? <https://communautesinclusives.com/projets/forces/>

