

# Services à la personne: choix et contrôle au client

Le présent article a été publié initialement sur LinkedIn le 8 novembre 2017.

Dans le secteur canadien des Services à la personne, « intégration », « transformation » et « modernisation » sont des mots à la mode. Transformation, efficacité et valeur sont un gage d'économies, et tout le monde se met de la partie. Mais le secteur mondial néglige un point important : il faut donner plus de choix et de contrôle au client.

Une réforme des soins financés par le client n'est pas une mince affaire. Toutefois, malgré les considérations techniques (consolidation administrative, transformation numérique, fragmentation, expérience client...), une telle réforme offrirait plus de choix et de contrôle aux individus et pourrait s'avérer efficace à plusieurs égards.

## Une vraie transformation, plus facile à dire qu'à faire

L'un des moyens de transformer véritablement le secteur des services à la personne serait de laisser le soin au client de choisir qui lui prodiguera les services dont il a besoin, quand et comment; voilà le nouveau paradigme de financement.

L'objectif serait de donner aux individus :

- plus de liberté de choix;
- plus de contrôle;
- un plus grand bien-être.

Mais ce modèle est-il viable? Est-ce bien la solution pour transformer la vie des gens et changer fondamentalement la prestation des services à la personne?



## Une transformation bénéfique

Des études et des observations empiriques ont démontré à maintes reprises les bienfaits dont profitent les clients qui ont un plus grand choix et un meilleur contrôle. À preuve, le programme national d'assurance invalidité de l'Australie, l'une des plus importantes réformes jamais vues en matière de services à la personne : une somme de 22 milliards a été injectée pour changer le mode de financement et de prestation des services aux personnes handicapées au pays.

Dans son rapport *Disability and Support Care* de 2011, la Commission sur la productivité de l'Australie note ceci :

« Les soins autogérés sont généralement associés à une satisfaction accrue, à un sentiment d'être plus libre de décider de sa propre vie, et sont sans effet indésirable sur la santé. »

En outre, la Commission a passé en revue 27 études américaines sur le financement des soins autogérés, parues au cours des 25 dernières années (dans le cadre de l'enquête *Disability and Support Care*). Toutes indiquaient que le financement autogéré des soins avait des bienfaits sur les personnes handicapées et leur famille. Des effets positifs ont été observés chez les personnes de tous âges ayant des incapacités physiques ou intellectuelles ou qui souffraient de maladie mentale.

Une récente étude commandée par le ministère de la Santé de l'Australie (*Provider and consumer research regarding recent and future changes in home care*, 2017) confirme ces résultats :

- meilleur contrôle du type et de la nature des soins reçus;

- gestion souple, étant donné la transférabilité du financement;
- meilleurs services et attente réduite;
- qualité accrue des services et meilleure rentabilité en raison des forces du marché;
- accès à un plus large éventail de services plus abordables.

Les personnes qui ont désormais plus de choix et de contrôle sur le soutien qu'elles reçoivent sont des exemples éloquentes. Prenons le cas de Kyle Smith, âgé de 24 ans, qui vit à Beaudesert (en Australie) et est atteint d'autisme. Il a mis sur pied son propre petit service de livraison de fruits et de légumes. Comme sa mère le mentionnait récemment à la presse locale :

*« Nous préparons Kyle pour l'avenir de sorte qu'il puisse contribuer à la collectivité, au lieu de laisser sa condition limiter son expérience de vie. »*

#### **Incidence positive sur les fournisseurs de services**

Les clients ne sont pas seuls à être avantagés; les fournisseurs de soins aussi. Étant donné que leur succès est directement lié à leur capacité à tenir compte des besoins et des préférences des consommateurs, ils peuvent se concentrer sur l'amélioration de leur proposition de valeur. Ils pourraient aussi :

- élargir leurs services en vue d'offrir la meilleure solution aux consommateurs, plutôt que de s'en tenir à de vagues directives;
- modifier le secteur en resserrant les normes de prestation de service et, éventuellement, en forçant les fournisseurs de piètre qualité à se retirer du marché;
- innover constamment pour créer des options de qualité supérieure prisées par les clients.

Et ce n'est qu'un aperçu des possibilités. Il importe de rappeler cependant que toute initiative de transformation ne fait pas que des gagnants. Durant la

transition, les fournisseurs de services auront besoin de soutien et d'assistance. Notons que certains pays ont créé des fonds de renforcement des capacités pour assister les fournisseurs dans la mise en œuvre de ce type de réforme.

#### **Est-ce réaliste au Canada?**

Oui, absolument. Le changement dans les services à la personne et les services sociaux au Canada est l'occasion idéale d'avancer dans une nouvelle direction, et de renforcer l'autonomie des individus plus vulnérables en leur donnant plus de contrôle sur le soutien qu'ils reçoivent.

La transition n'est pas une mince affaire et la mise en œuvre est ardue, mais il est possible de tirer des leçons d'initiatives récentes :

- Investir dans la transition et la mise en œuvre (faire une estimation du temps, des ressources et des coûts nécessaires, et prévoir le double).
- Demander l'avis des clients et des fournisseurs (leur expérience – et leurs frustrations – en font les personnes les mieux placées pour aider à la conception, à l'essai et à la validation d'une nouvelle façon de faire).
- Admettre que l'échec n'est pas mauvais en soi; il mène à la réussite.
- Faire preuve de transparence; nous ne le répéterons jamais assez.

Nul doute, ce type de réforme est à la mode. En fait, il existe déjà des cas de financement autogéré au Canada (les programmes *Choice in Supports for Independent Living* en Colombie-Britannique et *Self-Managed Care*, en Alberta, et le programme *Passeport* en Ontario), mais une vue d'ensemble (à l'échelle nationale, qui sait?) pourrait mettre en avant les mots « transformation », « modernisation » et « intégration ».

La modernisation est à nos portes, il faudra du courage pour aller de l'avant.

## Pour nous joindre

### **Martin Joyce**

Leader national, Services à la personne et services sociaux

T: 416-218-7976

E: martinjoyce1@kpmg.ca