

# Démocratie dialogique et qualité des services de santé pour les francophones du Nouveau-Brunswick

Pier Bouchard, Sylvain Vézina  
Groupe de recherche sur l'innovation et  
l'organisation des services de santé (GRIOSS)

Communication présentée au 4e Colloque international des  
programmes locaux et régionaux de santé

28 juin 2011

# Introduction

- La démocratie dialogique permet-elle d'approfondir les enjeux et de relever les défis qui se posent en matière de santé ?
- Est-ce que la démocratie dialogique est un mécanisme efficace pour renouveler le système de santé et améliorer les services de santé?
- De quelle manière, la démocratie dialogique permet-elle de mieux répondre aux besoins de santé des citoyens /communautés francophones du Nouveau-Brunswick?

# 1. Démocratie dialogique

- La démocratie dialogique favorise l'échange, l'apprentissage réciproque et l'empathie des acteurs, dans une dynamique progressive. Elle ne cherche pas à remplacer la démocratie représentative, mais se veut complémentaire. (Callon M, et al, 2001)

# L'importance d'intégrer le savoir citoyen à la prise de décision



« The man who wears the shoe knows best that it pinches and where it pinches, even if the expert shoemaker is the best judge of how the trouble is to be remedied [...] Democracy must begin at home, and its home is the neighborhood community »

John Dewey, *The Public and its Problems* (cité dans M-H Bacqué, 2001)

## 2. Les initiatives de démocratie dialogique au Nouveau-Brunswick



## 2.1 Initiative d'engagement du Conseil de santé du N-B

- Liée à la mission du Conseil de la santé
- 310 participants, 1/3 francophones, 4 sites
- **Objectifs:**  
Vision commune fondée sur les préoccupations des citoyens pour guider les décisions au sujet du système de santé
- **Résultats**  
Des pistes d'action orientées vers la prévention et la promotion de la santé

## 2.2 Dialogue Santé dans la péninsule acadienne

- Réponse à une crise
- 135 participants francophones issus de trois localités concurrentes
- **Objectifs :**
  - Obtenir une meilleure équation entre les besoins de la population et les services de santé offerts
- **Résultats:**
  - Établissement de priorités – 20 pistes d'action recommandées et adoptées par le gouvernement

## 2.3 Engagement des citoyens au centre de santé communautaire de Lamèque

- Découle de la transformation de l'hôpital en CSC -hôpital
- Comité communautaire, 20 personnes, sondage auprès de la population de la région
- **Objectifs :**

Engager la communauté dans une démarche d'évaluation des besoins incluant les déterminants de la santé et l'identification des ressources nécessaires à la mise en œuvre de mesures concrètes.
- **Résultats:**

Un CSC fonctionnel et adapté aux besoins – des protocoles d'intervention – une fondation renforcée– une capacité d'influence



# 3. Leçons apprises



## 3.1 Résultats communs

- Engagement et responsabilisation des acteurs
- Efficacité de l'approche dialogique : approche transversale, apprentissage mutuel, conciliation des intérêts et terrains d'entente.
- Pistes de solution innovatrices et amélioration des services de santé. Ex. emphase sur la prévention et la promotion de la santé.

## 3.2. Défis communs

- Cynisme des citoyens
- Défi de l'inclusion – représentativité – inégalité
- Facteur politique
- Exigences structurelles

## 3.3. Conditions essentielles du succès d'un dialogue

- Transparence et qualité de l'information
- Indépendance
- Leadership et qualité de l'animation
- Représentativité
- Modes structurés de prise de décision
- Influence sur les décisions

# Conclusion

-Démocratie dialogique = Concertation et engagement= Instrument d'influence pour la francophonie en situation minoritaire



Amélioration de l'accès aux services de santé en français

-Démocratie dialogique: un moyen efficace pour agir dans un contexte d'incertitude !

# Bibliographie

- Bacqué Marie-Hélène, Yves Sintomer, Gestion de proximité et démocratie participative, Les annales de la recherche urbaine no.90, Septembre 2001
- Bouchard Pier, Sylvain Vézina, *Atelier participation citoyenne – L'engagement des citoyens dans un processus dialogique : un moyen à privilégier pour réduire les inégalités sociales de santé*, Revue Éducation Santé. Bruxelles, Belgique, Mai 2009, p.14-15 (En ligne) <http://www.refips.org/files/generale/Education%20Sante.pdf>
- Bouchard Pier, Sylvain Vézina, *Engagement des citoyens et gestion des services de santé communautaires : la gouvernance en action*, dans S. Vézina (dir.) Gouvernance, santé et minorités francophones : stratégies et nouvelles pratiques de gestion au Canada, Les Éditions de la francophonie, Moncton (N.-B), 2007.
- Callon Michel, Lascoumes Pierre, Barthe Yannick, 2001, Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique, Paris, Le Seuil, Collection La couleur des idées, 358 pages.
- Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. *Notre santé. Nos perspectives. Nos solutions. Établir une vision commune en santé, Guide de conversation – Phase 1*, 13 mars 2010 (En ligne) [http://www.nbhc.ca/docs/Guide\\_conversation\\_FR.pdf](http://www.nbhc.ca/docs/Guide_conversation_FR.pdf)

# Bibliographie

- Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick. *Notre santé. Nos perspectives. Nos solutions. Résultats de notre première initiative d'engagement des citoyennes et des citoyens du Nouveau-Brunswick*, Moncton, (N.-B.), Octobre 2010 (En ligne) <http://leg-horizon.gnb.ca/e-repository/monographs/30000000048659/30000000048659.pdf>
- Mouvement acadien des communautés en santé du Nouveau-Brunswick. *Guide pratique – Les processus gagnants, Découvrez six modèles de réussite*, Caraquet, (N.-B.), 2005, p.39. (En ligne) <http://www.macsnb.ca/publication/16/file/pg.pdf>
- Province du Nouveau-Brunswick, Ministère de la santé. *Forum Dialogue Santé dans la Péninsule acadienne, Rapport d'étape – 2<sup>e</sup> rencontre, 27 et 28 avril 2007*, Shippagan (N.-B.) (En ligne) <http://www.gnb.ca/0051/dialogue/docs/4617f-bw.pdf>
- Yankelovich Daniel, *The Magic of Dialogue, Transforming conflict into cooperation*, First Touchstone, New York, 2001.