

COMPRENDRE LE TERRITOIRE ET LE VÉCU DES CITOYENS

Comprendre le territoire et le vécu des citoyens signifie de voir au-delà du lieu physique, de son cadre bâti ou de son aménagement. Pour y arriver, il faut saisir la complexité inhérente à un territoire vécu et vivant. Ce territoire dynamique influence les personnes qui l'occupent : il leur offre des opportunités à l'actualisation de leurs capacités ou pose des contraintes à leur santé et à leur qualité de vie.

COMPRENDRE LE TERRITOIRE SIGNIFIE :

- Dresser un portrait de la population y habitant;
- Identifier le vécu et les forces des citoyens de ces territoires dans le but de s'appuyer sur celles-ci en intervention;
- Comprendre les préoccupations et les besoins des gens et des partenaires;
- Identifier les *leaders* de la communauté afin de mieux travailler avec eux et leur réseau.

Toute intervention de proximité s'enracine au cœur d'un territoire; un milieu vivant qui est fortement influencé par ses habitants, par leurs dynamiques interpersonnelles et sociales, par leurs caractéristiques démographiques, par leur histoire, par leur culture, etc.

COMMENT DÉPLOYER LE PLEIN POTENTIEL D'UNE INTERVENTION DE PROXIMITÉ?

Pour déployer le plein potentiel d'une intervention de proximité, il est essentiel de :

- Comprendre avec finesse les dynamiques complexes de son territoire d'intervention;
- Comprendre le vécu des citoyens vivant à l'intérieur de ce système;
- Croiser les données populationnelles (statistiques) et les savoirs d'expérience, afin de dresser un portrait global du contexte d'intervention.

CONNAISSEZ-VOUS LES INFORMATEURS CLÉS?

Les policiers communautaires, les surveillants de parcs et de cours d'école, ou encore les employés d'un dépanneur sont de précieux alliés pour faciliter la compréhension du territoire et le vécu des citoyens. Avec leur soutien, l'intervention pourra se construire à partir des forces des citoyens et des partenaires, de même qu'à partir de celles qu'offre l'environnement. Il deviendra aussi possible de mobiliser certains *leaders* et de stimuler l'entraide.

TROIS STRATÉGIES PROPOSÉES POUR VOUS AIDER À RELEVER CE DÉFI

- > S'APPROPRIER LES DONNÉES STATISTIQUES
- > COMPRENDRE LE VÉCU ET L'HISTOIRE DES CITOYENS EN ÉTANT PRÉSENT SUR LE TERRITOIRE
- > COLLABORER AVEC LES ORGANISATEURS COMMUNAUTAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT ET SE FAIRE ACCOMPAGNER PAR CEUX-CI

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
<p>S'approprier les données statistiques</p>	<p>Communiquer avec la Direction de santé publique de sa région pour obtenir du soutien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adéquation de la pratique d'intervention de proximité à la réalité spécifique du territoire et de la population ciblés ▶ Être en mesure d'orienter stratégiquement la pratique d'intervention de proximité ▶ Compréhension du territoire et de sa population dans sa globalité et sa complexité
	<p>Analyser les portraits de communautés disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tableau de bord des communautés de l'Estrie; – Portraits régionaux du développement des communautés; – Etc. 	
	<p>Analyser les données et les cartographies pertinentes (à partir des codes postaux).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cartographie des statistiques sociales : défavorisation sociale et matérielle, revenus, scolarité, suicide et détresse psychologique; – Cartographie des statistiques I-CLSC : tous les programmes-services; – Cartographie des services à la population (ensemble des ressources du RLS); – Rapport d'interventions policières et données liées à la criminalité, statistiques de la DPJ. 	
	<p>Prioriser les informations recueillies.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dégager les faits saillants qui ressortent des données; – Cibler des pistes d'action possibles à partir des faits saillants afin d'orienter les actions. 	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
<p>Comprendre le vécu et l'histoire des citoyens en étant présent sur le territoire</p>	<p>Identifier les citoyens vivant dans le territoire.</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Faire du porte-à-porte; _ Participer à des activités dans le quartier (ex.: fête des voisins), y tenir des kiosques; _ Fréquenter des lieux de rencontre (dépanneurs, cantines, salles communautaires, etc.) ou des activités d'une association, etc.; _ Participer à des rencontres : <ul style="list-style-type: none"> → des tables de concertation locales, → des institutions locales (écoles, paroisse, arrondissement ou municipalité, service de police, commerçants locaux, concierges d'immeuble, etc.), → des organisations en logement social : HLM, coopératives en logement ou OBNL; _ Participer aux démarches de consultation citoyennes et de développement local des communautés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adéquation de la pratique d'intervention de proximité à la réalité spécifique du territoire et de la population ciblés ▶ Être en mesure d'orienter stratégiquement la pratique d'intervention de proximité ▶ Compréhension du territoire et de sa population dans sa globalité et sa complexité
	<p>Comprendre les dynamiques du milieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Connaître les réseaux informels : identification des lieux de socialisation et des personnes pivots (personne qui connaît tout le monde dans le milieu); _ Établir des partenariats sur le territoire entre les acteurs communautaires et publics, de même qu'entre les acteurs de différents secteurs (habitation, sécurité publique, santé et services sociaux, services municipaux, etc.); _ Organiser des groupes de discussion avec les organismes et associations du milieu; _ Effectuer des sondages de quartier/municipalité; _ Croiser les données statistiques avec les observations des acteurs du milieu. 	
	<p>Porter attention à certaines caractéristiques du milieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Degré de confiance/méfiance de la population; _ Degré de mobilité de la population; _ Degré de stabilité/instabilité du personnel; _ Spécificité des dynamiques engendrées par des partenaires influents enracinés dans le milieu (OH, réseau de la santé, sécurité publique, etc.). 	

STRATÉGIES	MOYENS D'ACTION	RETOMBÉES VISÉES
<p>Collaborer avec les organisateurs communautaires de l'établissement et se faire accompagner par ceux-ci</p>	<p>Obtenir du soutien pour l'analyse territoriale.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Statistiques; – Organismes; – Réseaux; – Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Compréhension améliorée et rapide du territoire dans sa globalité et sa complexité ▶ Mise en lien efficace avec le territoire
	<p>Coconstruire la planification de l'implantation avec les organisateurs communautaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prévoir les étapes avec les partenaires; – Approcher les partenaires; – Consulter les citoyens; – Etc. 	

EXEMPLES DE PRATIQUES EXISTANTES

S'APPROPRIER LES DONNÉES STATISTIQUES

Les statistiques du I-CLSC cartographiées pour mieux cerner ses interventions : le cas du CSSS-IUGS

Par le croisement des codes postaux de citoyens, une équipe du CSSS-IUGS a cartographié les principaux services rendus à la population de son territoire. C'est l'intensité (le nombre) de services par code postal qui a été cartographiée.

En milieu urbain, la zone d'un code postal correspond, la majorité du temps, à une ou deux rues. En milieu rural, un code postal correspond davantage à une portion de la municipalité (ou à son entièreté). De cette façon, l'élaboration de cartes, propres à divers programmes, a permis de mettre en lumière des lieux de forte intensité de services. Il s'est avéré que ces zones concordaient avec des quartiers où l'on retrouve un niveau élevé de défavorisation sociale et économique.

À Sherbrooke, cette analyse a permis de démontrer la pertinence d'intervenir différemment dans certains secteurs de la ville et de prioriser deux communautés en particulier pour amorcer l'Intervention de quartier.

COMPRENDRE LE VÉCU ET L'HISTOIRE DES CITOYENS EN ÉTANT PRÉSENT SUR LE TERRITOIRE

Une stratégie efficace pour connaître les citoyens : sonder deux quartiers défavorisés de Sherbrooke

À la suite de l'analyse statistique des données du I-CLSC et des statistiques sociales, deux intervenantes de quartier ont été déployées dans les territoires ciblés. Ces intervenantes ont communiqué, à l'aide d'organismes communautaires du CSSS-IUGS, avec les organismes communautaires des quartiers et les tables de concertation.

Une opportunité s'est rapidement présentée alors que les tables de concertation sondaient au même moment la population de leur quartier respectif. Les intervenantes ont ainsi participé à une démarche de porte-à-porte afin de compléter le sondage de quartier, ce qui leur a permis de connaître très tôt plusieurs citoyens, de se faire connaître dans le quartier et de cerner certains réseaux informels. De plus, la collaboration avec les organismes du quartier pour ce sondage a facilité l'établissement de lien avec ces derniers.

Porte-à-porte à Montréal-Nord : rencontrer la population et faire connaître les services des marcheurs de quartier

En phase d'implantation de l'équipe des marcheurs de quartier, une tournée de porte-à-porte s'est déroulée dans les commerces, les HLM, les coopératives d'habitations et plusieurs blocs de logement afin de rejoindre la population et de mieux connaître le quartier. Cette tournée a permis d'améliorer la connaissance et la compréhension du quartier, des besoins et des problématiques sociales vécues. De plus, les citoyens rejoints ont pris connaissance du nouveau service offert et en sont pour certains devenus usagers ou l'ont recommandé.

Depuis, cet exercice est répété aux cinq ans environ, pour suivre les mouvements de population.