

COUP D'OEIL

Vaste gamme de services pour des résidents en HLM

Une intervention de proximité novatrice



En bref

Problématique à l'origine

Les quelques 500 résidents du HLM Place de la Rive, originaires de près de 20 pays différents, vivent dans un contexte de pauvreté économique et d'exclusion sociale qui entraîne son lot de problématiques.

Les intervenants du CSSS de la Vieille-Capitale ont des difficultés à rejoindre ces familles. Grandement fragilisées, elles ne font pas appel aux services dont elles peuvent avoir besoin.

Populations ciblées

Les enfants, les jeunes et leurs parents ainsi que les personnes seules résidant au HLM Place de la Rive.

Principaux partenaires du RLS

CSSS de la Vieille-Capitale (CSSSVC)
Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
Corporation d'animation l'Ouvre-Boîte du Quartier (OBQ)
Carrefour des enfants de Saint-Malo
Service de police de la Ville de Québec
Regroupement des services d'habitation du Québec (service de sécurité)

Territoires

Région administrative : Capitale-Nationale
Territoire du RLS : Québec-Sud

Nom donné à l'initiative par le terrain

Approche de proximité à la Place de la Rive

Personne-ressource

Marie-Josée Santerre
Chef de programme enfance jeunesse
Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale
418-529-2572, poste 44538
Marie-Josée.Santerre@csssvc.qc.ca

LA RÉPONSE DU TERRAIN

Les partenaires intersectoriels unissent leurs efforts et expertises pour offrir aux résidents, des services de proximité, à même leur milieu de vie. Ces services sont offerts aux enfants, adolescents, parents, personnes seules ainsi qu'à la communauté dans une perspective globale et intégrée. Les interventions visent également à susciter l'implication des résidents dans l'amélioration de leur milieu de vie.

COMMENT L'INITIATIVE A-T-ELLE PRIS FORME?

2003 : un intervenant de milieu est présent au HLM Place de la Rive. Il y intervient au nom de l'OBQ et de l'OMHQ. Les intervenants du CSSSVC participent aux réflexions entourant le HLM Place de la Rive.

2004 : débute une concertation multisectorielle autour du HLM Place de la Rive. L'organisme communautaire Carrefour des enfants de Saint-Malo s'ajoute au groupe de partenaires.

2005 : la chargée de programme de l'initiative, appuyée par une équipe de recherche du CSSSVC, développe l'approche de proximité.

2007 : l'intervention de proximité est officiellement implantée et la table terrain est créée. Ce dernier permet de partager ce que les uns et les autres font de mieux dans le milieu et de coordonner les interventions.

2010 : le projet *Vivre ensemble* voit le jour. Il est financé pour une durée de trois ans (2010-2013) par une subvention fédérale : le Centre national de prévention du crime (CNPC). Ce financement permet aux partenaires d'enrichir et d'intensifier leur offre de services et de réfléchir ensemble à la façon d'en assurer la pérennité.

L'année **2013** marque la fin du financement du CNPC. Certaines activités développées durant ces trois années sont maintenues et d'autres non. Les partenaires ont pris soin d'identifier et de maintenir l'ensemble de celles qu'ils considéraient porteuses pour le milieu de vie du HLM Place de la Rive.

COMMENT LA COLLABORATION SE VIT-ELLE?

Les partenaires proviennent des domaines de la santé, de l'habitation, du communautaire et du municipal.

La table terrain, au cœur du partenariat, est principalement coordonnée et animée par le CSSSVC et l'OMHQ. Par contre, toutes les décisions sont prises collectivement et les interventions et activités sont négociées avec

l'ensemble des partenaires. Il s'agit d'un leadership partagé où les partenaires reconnaissent la complémentarité des uns et des autres pour remplir la mission commune qui les anime : améliorer la santé et le bien-être de la population du HLM Place de la Rive en engageant dans le processus l'ensemble des familles de ce milieu de vie.

« Il faut être capable de créer un lien de confiance avec les partenaires, pour être après ça capable de reconnaître les forces de chacun, les expertises de chacun. C'est un travail sur du long terme. »

(organisatrice communautaire, CSSSVC)

Table terrain

Tous les partenaires principaux cités précédemment siègent à la table terrain. Les rencontres se tiennent mensuellement ou au besoin. Elles visent essentiellement à échanger de l'information et à se concerter autour des interventions et des activités qui sont menées au HLM Place de la Rive, mais également à en développer de nouvelles.

Comité vivre ensemble

Des représentants de tous les partenaires se trouvent sur ce comité. À eux s'ajoutent des représentants du Comité des résidents. Le Comité vivre ensemble a pour objectif de travailler au développement d'activités collectives pour l'ensemble des résidents de la Place de la Rive.

Comité des résidents

Le rôle de ce comité est d'organiser des activités et de défendre les droits des locataires. Le CSSSVC, l'OMHQ et le Carrefour des enfants de Saint-Malo participent aux rencontres mensuelles du Comité des résidents. Pour ce qui est de la Corporation d'animation l'Ouvre-Boîte du Quartier, sa présence est ponctuelle, selon les sujets mentionnés à l'ordre du jour.

Équipe
de la table terrain
Place de la Rive



Ressources financières

Chaque partenaire prend en charge les coûts associés à ses ressources humaines.

Pour les activités collectives, tous les partenaires y contribuent selon leur capacité.

L'OMHQ peut offrir un soutien financier ponctuel qui permet aux deux organismes communautaires de couvrir, en partie, leurs coûts d'exploitation.

Ressources humaines

- ▶ CARREFOUR DES ENFANTS DE SAINT-MALO : la coordonnatrice de l'organisme et deux intervenantes.
- ▶ CORPORATION D'ANIMATION L'OUVRE-BOÎTE DU QUARTIER : la direction de l'organisme et deux intervenantes terrain.

▶ OMHQ : un agent de relation avec les locataires, une travailleuse sociale en organisation communautaire et un agent de sécurité relié à l'OMHQ.

▶ CSSSVC : une gestionnaire (programme enfance jeunesse), une organisatrice communautaire (quelques jours/semaine) et une intervenante de proximité à temps plein dans le milieu.

▶ SERVICE DE POLICE : un lieutenant.

Ressources matérielles

L'OMHQ rend disponible tous les locaux et les salles dont peuvent avoir besoin les partenaires pour se rencontrer et pour le bon déroulement des activités.

COMMENT LA RÉPONSE COLLECTIVE S'EST-ELLE DÉPLOYÉE?

Les interventions mises en place par l'équipe intersectorielle du HLM Place de la Rive visent à répondre, de façon préventive, aux multiples besoins et situations complexes qui peuvent compromettre la santé et le bien-être des résidents, de leur famille et de la communauté.

Ces interventions sont de nature individuelle, familiale, collective, clinique, de milieu ou encore communautaire. Elles s'adressent à l'ensemble des résidents : aux parents, aux enfants (0-5 ans, 5-11 ans et 12-17 ans), aux couples, aux personnes seules ainsi qu'aux aînés.

Bien que les partenaires aient chacun leur champ de compétences et une clientèle spécifique à desservir, les interventions peuvent se réaliser en collaboration. Et même pour celles qui ne le sont pas, les partenaires s'assurent de partager régulièrement l'information et l'expertise que chacun d'eux possède afin de cerner la complexité de la situation qui se présente et de trouver collectivement une solution. Notons que ces informations sont partagées en respectant le secret professionnel et la confidentialité, et qu'en plus, les partenaires se sont donné un cadre et des outils éthiques.

Au cœur de tout ce que les partenaires ont mis en place, au HLM Place de la Rive, se trouve le *Modèle d'intervention de proximité*¹. En six points, cela consiste à :

- ▶ regrouper les partenaires autour d'un milieu de vie;

- ▶ offrir le soutien directement dans le milieu de vie;
- ▶ créer des liens positifs avec les résidents;
- ▶ être à l'écoute du milieu de vie et y adapter nos actions et interventions;
- ▶ miser sur les facteurs de protection;
- ▶ favoriser le pouvoir d'agir et la mobilisation collective.

¹ Ce modèle d'intervention a été développé par Mme Lucille Langlois du CSSS de la Vieille-Capitale.

Cette approche est novatrice pour l'ensemble des partenaires : ils évoluent dans la communauté avec une approche de milieu systémique au lieu d'organiser leurs interventions par groupe d'âge ou par programme. De plus, le travail de partenariat et de concertation se réalise autant pour l'intervention clinique que l'intervention communautaire.

QU'EST-CE QUE L'INITIATIVE A PERMIS DE CHANGER?

La pérennité : une préoccupation majeure

Dès le début du projet *Vivre ensemble*, la pérennité est placée au cœur des préoccupations du comité de pilotage. Cette réflexion autour de la pérennité a porté ses fruits : rapidement, les partenaires comprennent que le financement seul ne peut suffire à assurer la pérennité du programme, il est impératif de faire autrement. Ainsi, d'un commun accord, pour assurer cette pérennité,

les partenaires travaillent à consolider leurs liens et misent sur l'implication de la population dès le départ dans la mise en œuvre des activités. Cette stratégie amène toutes les parties prenantes à s'engager et à se mobiliser pour le HLM Place de la Rive. Un engagement et une mobilisation, moteurs au cœur du développement de ce milieu de vie, qui sauront demeurer bien au-delà du financement.



Des résidents
du HLM
Place de la Rive
organisent une sortie
à la cabane à sucre

LES RETOMBÉES

Les populations ciblées

- ▶ Il y a un meilleur accès aux services du CSSS : l'intervenante de proximité, rattachée au CSSS, peut référer tout résident sans qu'il ait à passer par l'accueil social;
- ▶ La confiance s'installe entre les familles qui apprennent à mieux se connaître;
- ▶ La confiance s'installe entre les familles et les intervenants;
- ▶ Le Comité des locataires est redynamisé et plus engagé auprès des résidents;

« On a un comité de locataires qui évolue, qui change, mais c'est un beau comité. Ils réussissent à faire des belles affaires. Impliqués et engagés dans leur milieu. (Travailleuse sociale en organisation communautaire, OMHQ) »

- ▶ L'aide aux devoirs permet d'offrir à certains enfants l'aide dont ils ont besoin et qui ne peut être apporté par leurs parents, immigrants ou pas;
- ▶ Les résidents ne craignent plus de vivre au HLM Place de la Rive. À titre d'exemple, ils se réapproprient la cour où ils se sentent dorénavant en sécurité.

Les intervenants

- ▶ Ils vivent moins d'isolement dans le cadre de leurs interventions;
 - ▶ Ils se partagent la charge des problématiques complexes rencontrées dans le milieu : leur intervention s'en trouve allégée;
 - ▶ Il y a un transfert des expertises développées;
 - ▶ Ils ne craignent plus d'intervenir au HLM Place de la Rive.
-

Les partenaires

- ▶ Il y a une diminution des plaintes adressées à l'OMHQ et au Service de police de la Ville de Québec, et une diminution importante du vandalisme au HLM Place de la Rive;
 - ▶ Il y a une meilleure connaissance par les partenaires du milieu de vie et les gens qui l'habitent.
-

L'organisation des services

- ▶ Avec la présence d'une intervenante à temps plein dans le milieu de vie, l'accès et la qualité des services s'améliorent significativement;
 - ▶ Un coût social moins élevé, car les situations de crise qui mobilisent et nécessitent d'importantes ressources (DPJ, milieux hospitaliers, Service de police, tribunaux, etc.) sont souvent évitées.
-

Les déterminants de la santé

- ▶ Le HLM Place de la Rive est devenu un milieu de vie sécuritaire et dynamique où les résidents aiment vivre.
-

La culture de concertation dans le territoire

- ▶ Il y a le développement d'un lien de confiance entre les organisations et les intervenants;
- ▶ Il y a un maillage plus facile à mettre en place entre les partenaires dans le cadre d'autres initiatives.

QU'AVONS-NOUS APPRIS DE CETTE EXPÉRIENCE COLLECTIVE?

L'approche de proximité est forte de plusieurs années de collaboration. Les apprentissages réalisés collectivement sont nombreux et riches. En voici quelques-uns.

Conditions de succès

La confiance et la transparence doivent être au cœur de la collaboration.

Il doit s'opérer un passage du « Je » (par organisation) au « Nous » (les partenaires) quant à la façon d'analyser les problèmes qui se présentent à l'équipe et à la façon d'intervenir.

Partager l'information que chacun détient dans le cadre de son activité ou intervention permet de cerner la complexité des situations qui se présentent aux partenaires.

La mobilisation et la participation des résidents à la réflexion, au développement et à la mise en œuvre des activités.

Les partenaires doivent faire preuve de souplesse et d'adaptation lors de l'implantation d'une initiative aussi novatrice.

Les intervenants de proximité doivent être bien encadrés dans le cadre de l'exécution de leur mandat (table terrain et ses outils).

Il faut une compréhension réelle du projet. De s'assurer que les partenaires aient tous une même vision. [...] Il faut toujours entretenir des conversations pour s'assurer qu'on va dans le même sens. Il faut qu'on soit dans le même bateau et ça c'est quelque chose qui n'est pas toujours évident lorsqu'on est des multiorganisationnels.

(Directrice, OBQ)

Enjeux

La rétention des intervenants du monde communautaire est difficile. Par des conditions de travail difficiles et un manque de support de nature institutionnelle, ces intervenants s'épuisent et finissent par quitter leur poste. Ce roulement de personnel occasionne une perte d'expertise précieuse.

Les outils développés au CSSVC pour une pratique d'intervention individuelle s'accordent difficilement avec l'intervention de proximité qui est plus spontanée et réalisée dans une perspective plus collective qu'individuelle.

Le transfert d'expertise de l'approche de proximité.

Défis

Réussir à pérenniser les activités les plus porteuses qui ont été développées durant la période du projet *Vivre ensemble*, et cela, sans financement extérieur.

Réussir à produire une reddition de compte qui rend justice au travail accompli au HLM Place de la Rive grâce à l'approche de proximité.

LES SUITES

Grâce à un financement de la Fondation du CSSS de la Vieille-Capitale, les partenaires de l'initiative *Approche de proximité à la Place de la Rive* ont pu faire appel au Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL) pour élaborer, avec leur collaboration, un cadre de référence de l'approche. Ce cadre permettra aux partenaires d'asseoir l'historique de l'approche ainsi que les grands principes qui la caractérise. De plus, il sera un outil essentiel pour tous les nouveaux intervenants qui seront en mesure, grâce à cet outil, de prendre rapidement connaissance de la façon dont s'organisent la collaboration et les activités au HLM Place de la Rive. Un autre intérêt marqué du cadre, est celui de soutenir, dans une perspective de transfert de connaissances, la diffusion de l'approche. Comme on peut le constater, ce cadre de référence permettra de répondre à certains enjeux qui ont été mentionnés ci-dessus.

REMERCIEMENTS

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux sont au cœur des travaux de l'OQRLS. Ce coup d'œil a été rédigé à partir des sources suivantes. Par ordre alphabétique :

- ▶ Alexandra Aubry, CSSS de la Vieille-Capitale
- ▶ Édith Bouchard, CSSS de la Vieille-Capitale
- ▶ Steeve Lamonde, Corporation d'animation l'Ouvre-Boîte du Quartier
- ▶ Lara Makhoul, Corporation d'animation l'Ouvre-Boîte du Quartier
- ▶ Vanessa Sykes, Le Carrefour des enfants de Saint-Malo
- ▶ Maira Tulcan, Le Carrefour des enfants de Saint-Malo
- ▶ Suzanne Vaillancourt, l'Office municipal d'habitation de Québec

Rédaction

Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

Relecture

Suzanne Deshaies, courtière de connaissances, CSSS de Bordeaux-Cartierville - Saint-Laurent-CAU
Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Mise en pages et révision linguistique

Valérie Plante, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES RLS



Observatoire québécois
des réseaux locaux de services

Une initiative des CSSS-CAU

Pour communiquer avec nous : 819 780-2220, poste 45700

Site Web : www.csss-iugs.ca/oqrls

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

Citation suggérée : Pollender, H., Deshaies, S. (2014) Une vaste gamme de services pour des résidents en HLM : une intervention de proximité novatrice. Coup d'œil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 9 décembre 2014, 7 pages.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2014