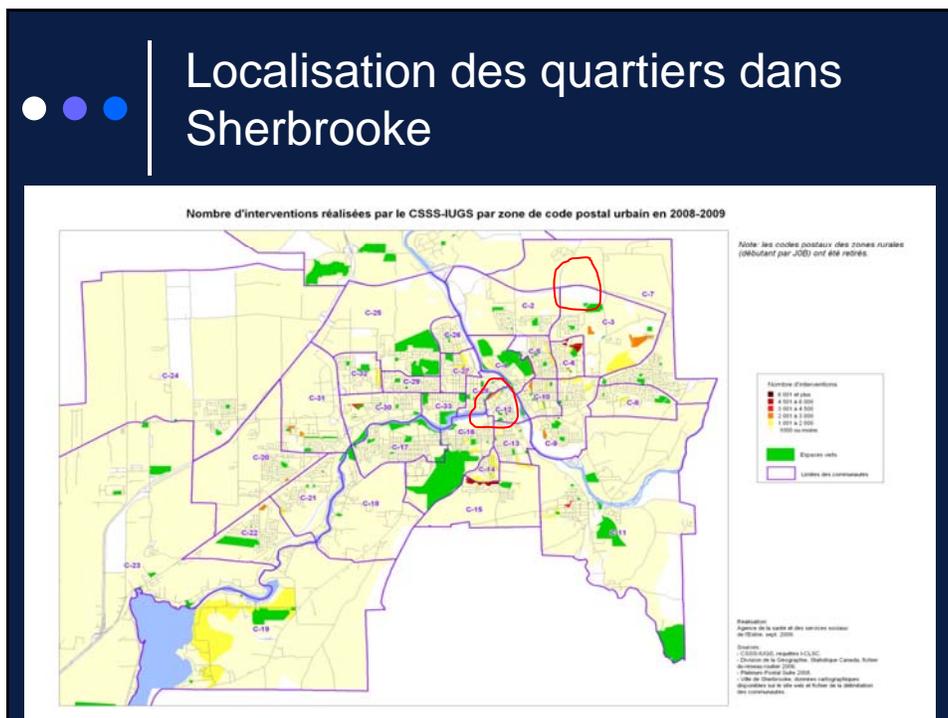


Cette présentation a été effectuée le 12 mars 2010, au cours de la journée « Intervention de proximité : développement des personnes et des communautés » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2010. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.

Un chantier d'intervention dans deux quartiers défavorisés de Sherbrooke

Vendredi, le 12 mars 2010
13^e Journées annuelles de santé publique
Intervention de proximité : développement des personnes et des communautés

Nicole Dallaire, Jeannette LeBlanc, Pierre-Luc Bossé



● ● ● | Caractéristiques générales des deux quartiers d'intervention

- Zones de forte défavorisation
- Quartiers d'accueil de la population immigrante à Sherbrooke
- Éloignement géographique des quartiers relativement aux points de services de 1^{re} ligne du CSSS-IUGS
- Forte prestation de services du CSSS-IUGS dans ces quartiers

● ● ● | Le contexte d'émergence

- 1) Modification du cadre légal de dispensation des services sociaux et de santé (Loi 25 et Loi 83)
 - Introduction de la notion de responsabilité populationnelle : « Améliorer la santé et le bien-être d'une population définie géographiquement, en plus de répondre aux besoins des utilisateurs de soins et de services » (Breton, p.iii, 2009).
 - Orientation vers un rapprochement entre le domaine d'intervention de la santé publique et celui du système de soins

● ● ● Contexte d'émergence (suite)

2) Restructuration de la mission CAU du CSSS-IUGS (2008)

- Refonte d'une programmation de recherche basée sur le cadre conceptuel de Sen (Approche par les capacités)
- Renforcement de la recherche sociale ancrée dans les pratiques, dont un axe en développement des communautés
- Insertion d'un « Chantier d'innovation » inscrit au cœur de la nouvelle programmation de recherche CAU

● ● ● Processus de construction du projet d'Intervention de quartier





Comité de co-construction

- Instance de synergie : complicité et vision commune chez des intervenants de programmes travaillant en silo
- Permet l'expression d'une nouvelle perception de la pratique et des contraintes
- Projection d'un lien entre l'Intervention de quartier et le DC
- Occasion manquée d'intégration des acteurs de la communauté dès le départ



Les grands objectifs

- 1) Développer une pratique d'intervention complémentaire aux « programmes-clientèles » et adaptée à la réalité vécue dans les quartiers
- 2) Bonifier l'aide apportée aux citoyens en renforçant les liens unissant les différents acteurs des quartiers (réseaux de citoyens, communautaires et publics)
- 3) Rejoindre les résidents vulnérables des quartiers, qui ne connaissent pas les ressources et/ou qui ne vont pas demander de l'aide ou qui refusent l'aide formelle
- 4) Prévenir les problèmes sociaux et promouvoir la santé globale (action sur les déterminants sociaux de la santé)



Le travail des intervenantes de quartier : 3 fonctions intégrées

- 1) Fonction d'accueil psychosocial **proactif** au cœur des quartiers
 - Intervention « réseau » et « *reaching-out* »
 - ✓ Création de liens avec des citoyens clés du quartier (propriétaires, concierges, serveuses, leaders, etc.) dans le but de supporter ces derniers, de repérer des citoyens en détresse et de prévenir les crises
 - ✓ Tournée du quartier
 - Intervention directe auprès des résidents et analyse des demandes
 - ✓ Accompagnement vers les ressources du milieu
 - ✓ Acheminement des demandes de services vers les équipes programmes-clientèles du CSSS-IUGS
 - ✓ Co-intervention ponctuelle visant à actualiser un plan d'intervention en collaboration avec les intervenants du CSSS-IUGS



Le travail des intervenantes de quartier : 3 fonctions intégrées

- 2) Interventions de groupe adaptées aux besoins identifiés avec les citoyens rencontrés
- 3) Fonction d'agent de liaison
 - ✓ Liaison et support clinique auprès de nos partenaires du milieu
 - ✓ Liaison auprès des intervenants des équipes programmes-clientèles du CSSS-IUGS



1. Arrivée de l'intervenante dans un quartier – connaître le milieu et construire sa crédibilité

- Tournées des organismes communautaires, publics, lieux de rencontres, établissements multiples ...
- Établissement de liens avec les regroupements de citoyens
- Promotion dans journaux locaux, milieux publics ...
- Recherche d'un local ...
- Participation aux activités/événements du quartier
- Participation aux interventions intersectorielles du quartier
- Amorce d'intervention avec les intervenants du CSSS-IUGS
- Présentation des rôles
- Amorce graduelle des divers rôles : aidant, animateur, coach, conseiller, médiateur, agent de liaison ...
- Identification des leaders du quartier – aidants naturels



2. Interventions de quartier, lier les gens entre eux et avec les ressources

- Approfondissement des tournées (visibilité)
 - Continue sa participation aux activités/événements
 - Responsables des événements
 - Visite des lieux de rassemblement, regroupements de citoyens
 - Visite des milieux habitation, parcs ...
 - Propriétaires des logements, concierges, locataires des logements
- Multiplication des interventions
 - Individuelles, familiales, groupes
 - Collaboration avec autres intervenants (CSSS, communautaires ...)



3. Intensification des interventions

- Augmentation des références – des divers secteurs du CSSS-IUGS, partenaires communautaires, milieux scolaires, citoyens du quartier (intervenants pivots, participants aux groupes, citoyens, etc.)
- Augmentation des demandes de citoyens pour des services/conseils (francisation, santé mentale, logements, informations, orientations, etc.)
- Différenciation des modalités d'intervention
 - Individu, famille, groupe, communautaire
- Collaborations
 - Avec autres intervenants (CSSS-IUGS, intervenants pivots, citoyens, gestionnaire, etc.)
- Soutien aux intervenants pivots



Un groupe de réfugiés africains (initiative des citoyens)

- Demande initiale: souhaite être mieux informé et mieux s'intégrer
- Identification de leurs besoins (thèmes) et planification des activités (personnes ressources de divers milieux pouvant répondre aux besoins)
 - Intervenants CSSS – accessibilité aux services
 - Psychoéducateur – méthodes éducatives
 - Police – règlements
 - agents d'assurance – régimes épargnes études
- *Résultats*
- Meilleure connaissance des citoyens quant à l'accessibilité aux multiples services
- Meilleure connaissance des intervenants des réalités vécues par les participants
- Meilleure compréhension de la société d'accueil
 - Recadrage – informations erronées

● ● ● | Formation d'un groupe de femmes de nationalité diverses vivant de l'isolement (initiative de l'intervenante)

- Initialement un groupe d'échange en regard des expériences passées, puis des expériences actuelles en lien avec leur famille
- Invitation d'intervenants répondant à des interrogations spécifiques des femmes (santé)
- Développement d'une dynamique de soutien mutuel - entraide et conseils dans des situations spécifiques – participation du groupe à une cuisine collective

● ● ● | 4. Après 7 mois dans le quartier...

- A développé une fine connaissance du quartier – des ressources accessibles : citoyens, groupes, organismes ...
- A développé des liens de collaboration avec les intervenants des organisations et les responsables des organismes communautaires du quartier, avec les leaders du quartier, avec les regroupements du quartier ...
- Consolidation du savoir-faire sous plusieurs aspects :
 - Références, orientations
 - Jumelage contribuant à exploiter les ressources latentes des personnes et du collectif
- Défense de droits des personnes auprès des intervenants ou organismes externes



Les enjeux à relever pour consolider le développement

- 1) Territorialiser davantage les pratiques liées aux programmes/clientèles
 - ✓ Que des intervenants de différents programmes/clientèles aient des ancrages dans les quartiers (ex.: plus de 50 % de leur charge de cas sont des résidents)
 - ✓ Développer en équipe « inter-programmes » des projets d'intervention structurés et territorialisés dans le but de créer une synergie entre le travail des divers intervenants
 - ✓ Renforcer la synergie entre l'Intervention de quartier et le travail des organisateurs communautaires en clarifiant les zones de collaboration



Les enjeux à relever pour consolider le développement

- 2) Consolider les liens entre l'Intervention de quartier et les services de santé du CSSS-IUGS
- 3) Intégration de l'Intervention de quartier comme nouvelle pratique d'intervention - consolider le financement
- 4) Réduire les contraintes associées aux cibles de gestion par clientèle et prise en compte de l'intervention de groupe



Enjeux à relever pour consolider le développement

- Développer des projets de recherche
 - Documenter les retombées positives à tous les niveaux (personnes, ressources, communauté globale, culture du milieu)
 - Documenter les changements dans les processus de demandes d'aide et d'offre d'aide
 - Articuler les compétences d'un intervenant de quartier
 - Documenter les stratégies de formation à l'Intervention de quartier