

Cette présentation a été effectuée le 26 novembre 2013, au cours de la journée « Réseaux locaux de services : réalités singulières et pluralité d'actions » dans le cadre des 17es Journées annuelles de santé publique (JASP 2013). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section Archives au : <http://jasp.inspq.qc.ca/>.



Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale
Centre affilié universitaire
Prévenir, soigner, soutenir... *chaque jour*

**INTERVENTION EN HLM
UN RÉSEAU DE PARTENAIRES,
D'INTERVENANTS ET DE RÉSIDENTS**



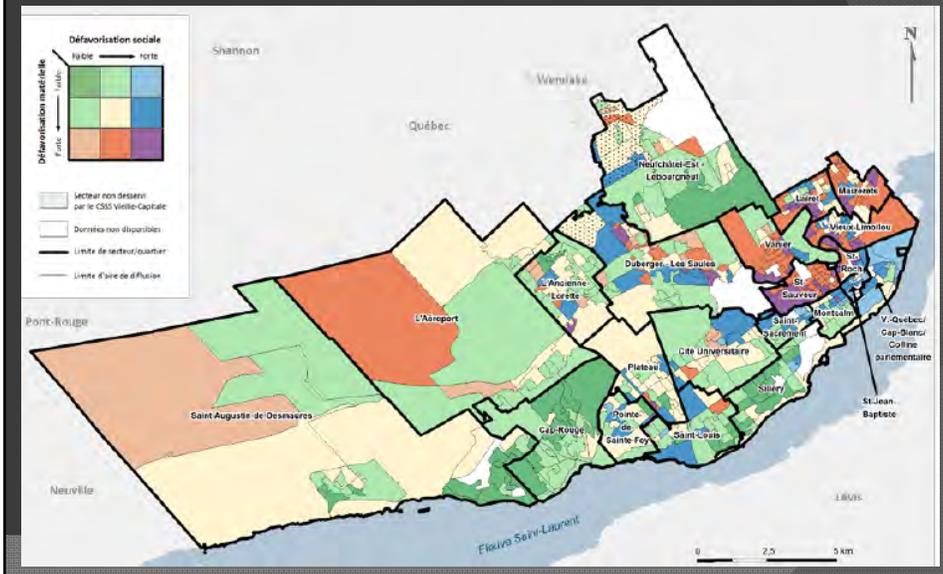
Suzanne Vaillancourt
Alexandra Aubry
Marie-Josée Santerre

Novembre 2013

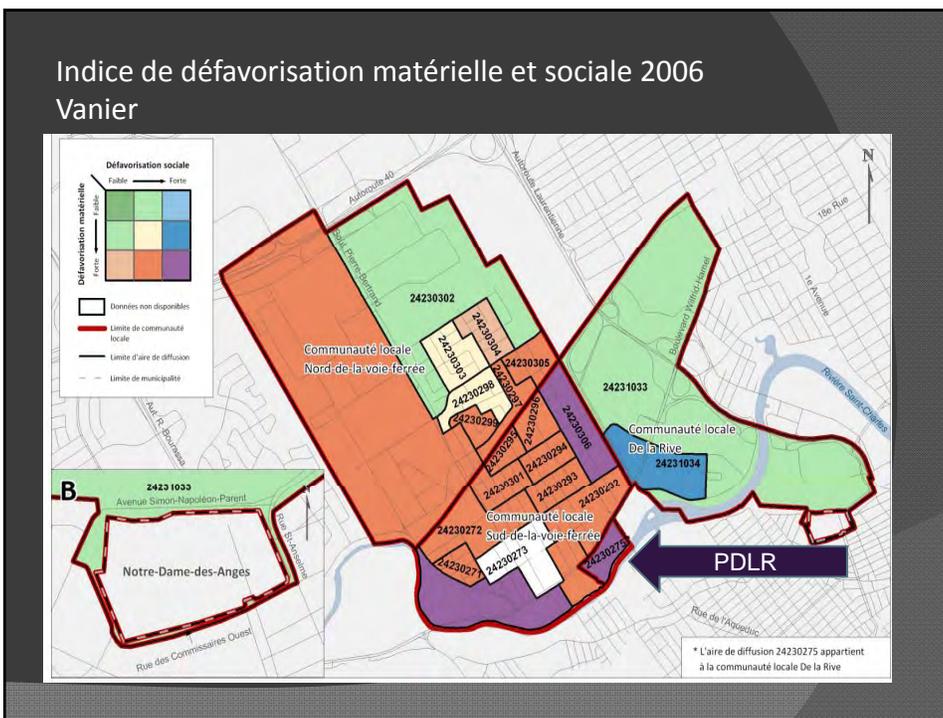
Plan présentation

- Où, qui, pourquoi ?
- Historique de notre RLS
- Le leadership partagé
- Gouvernance et structure de partenariat
- Retombées et enjeux
- Résumé

Indice de défavorisation matérielle et sociale 2006 Territoire CSSS de la Vieille-Capitale



Indice de défavorisation matérielle et sociale 2006 Vanier



Place de la rive: une enclave dans son environnement



Place de la rive



Portrait en chiffre (octobre 2005)

- 4 immeubles
- 179 logements
- ± 491 personnes
- ± 160 familles
- > 52% immigrants
- ± 15 nationalités
- > 50% moins 18 ans

Pourquoi

Problématiques multiples et complexes:

- ⦿ Atroupement
- ⦿ Vandalisme
- ⦿ Consommation alcool et drogue
- ⦿ Criminalité
- ⦿ Immigration
- ⦿ Familles et jeunes en difficultés
- ⦿ Problèmes de santé mentale



- ⦿ Absence d'adhésion milieu de vie
- ⦿ Absence de demande de services

CONSTAT DE L'ENSEMBLE DES MEMBRES



Besoins complexes clientèle/population



Nécessité de travailler ensemble

La population et son RLS = description du RLS (2009)



HISTORIQUE

Contexte initial

- Découpage municipal sépare PDLR en deux parties : Ville Québec et Ville Vanier
- Liens avec les ressources du quartier tournés vers St-Sauveur
- 1994: Ouverture de la Maison des jeunes l'Ouvre-boîte du Quartier (OBQ)
- Gestion de crise par OMHQ
 - application loi + références = seuls outils

Historique du RLS PDLR

Étapes	Début	
Présence d'un travailleur de milieu (OBQ- \$ OMHQ)	2003	2003 Adoption loi 25
Implication des intervenants du CSSS aux tables de concertation et dans la réflexion autour PDLR		
Début de concertation multisectorielle autour PDLR	2004	2004 création des RLS et CSSS
Implication du Carrefour des enfants St-Malo		
Implication d'une équipe de recherche du CSSS	2005	2005 loi 83: RP et mandat RLS donné au CSSS
Environnements favorables programme SIPPE		
Personne dégagée pour coordonner le projet conseillère-cadre → organisation communautaire		
Activités et services offerts dans le cadre du projet		
Début de la table terrain	2007	
Présence d'un intervenant de proximité (CSSS)		
Collecte de données équipe recherche du CSSS		
Projet Vivre ensemble subvention fédérale : Centre National en Prévention du Crime	2010	

Comment le modèle vient en soutien aux programmes du CSSS

- Responsabilité populationnelle
 - Obligation de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population du territoire
 - En répondant aux besoins exprimés **et non exprimés**
- Offrir des services à une population
 - Qui présente de grands besoins
 - Mais qui fréquente peu les services
 - Sortir mode gestion de crise → approche préventive
- Passerelle
 - Entre le milieu de vie et ses résidents ET les services du CSSS

LEADERSHIP PARTAGÉ

Leadership partagé et évolutif

Partenaires	1994	2003	2006	2010	2013
OMHQ	X	X	X	X	X
OBQ	X	X	X	X	X
CSSSVC		X	X	X	X
Carrefour			X	X	X
Service police				X	X
Ruche Vanier		x		x	

Leadership de l'OMHQ: volonté

- Assurer la jouissance paisible des lieux
- Soutenir les initiatives
- Rendre disponible des espaces communautaires
- Investir RH et \$
- Gérer autrement certaines situations
 - Ex: alternatives à l'éviction, punaises de lit

Leadership du CSSS: volonté et innovation

- ◉ Investir RH et \$
- ◉ Coordonner et soutenir les initiatives
- ◉ S'ouvrir à des approches non conventionnelles en offrant des services autrement
 - Travailler DANS et AVEC la communauté
 - Intervenir en amont
- ◉ Travail d'intervention concertée avec des réseaux de différentes provenances
 - Complémentarité des expertises
 - Travail d'intervention → *milieu de vie*
 - Et non par programme ou par groupes d'âges

Place De La Rive comme RLS

Plusieurs missions = 1 clientèle = RLS => 1 mission

Mission

- ◉ Améliorer la santé et le bien-être de la population de PDLR

Valeurs

- ◉ Prévention
- ◉ Partenariat
- ◉ Efficacité et efficacité
- ◉ Responsabilité partagée
- ◉ Reconnaissance des expertises
- ◉ Participation citoyenne et empowerment

GOUVERNANCE ET STRUCTURE DE PARTENARIAT

Gouvernance et collaboration

- Leadership du CSSS en collaboration avec l'OMHQ pour la coordination et l'animation de la table terrain
- Définition et clarification des rôles et des mandats
 - Transparence et authenticité
 - Climat de confiance
 - Espaces de parole pour nommer les enjeux
- Décisions prises collectivement
- Intervention négociée entre les partenaires

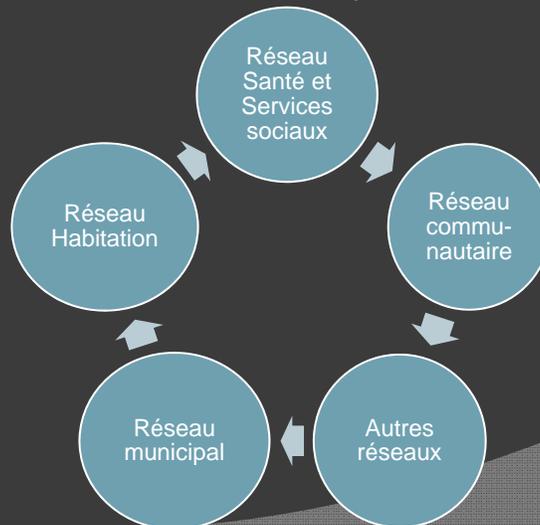
Structure de gouvernance

- ◉ Gouvernance formelle (CSSS)
 - Direction santé-mentale et enfance-jeunesse
 - Programme famille-enfance-jeunesse Basse-Ville-Vanier
- ◉ Structures locales
 - Comité de pilotage → comité exécutif
 - Table terrain
 - Comité de locataires
 - Comité éthique
 - Rencontres entre les intervenants terrain
 - Contacts téléphoniques hebdomadaires entre les intervenants terrain

Table terrain



Développement du lien de collaboration entre les partenaires



Développement du lien de collaboration entre les partenaires

- Point tournant = intervenant de proximité du CSSS
- Co-construction de l'approche de proximité
- Co-construction du travail terrain (portrait, problématiques + forces, objectifs communs)
- Choc des cultures (communautaires, institutionnelles)
- Intervenante OMHQ = pont entre les différentes cultures

Résultat actuel:

Concertation où la mission collective va au-delà de la mission individuelle des partenaires impliqués



RETOMBÉES ENJEUX

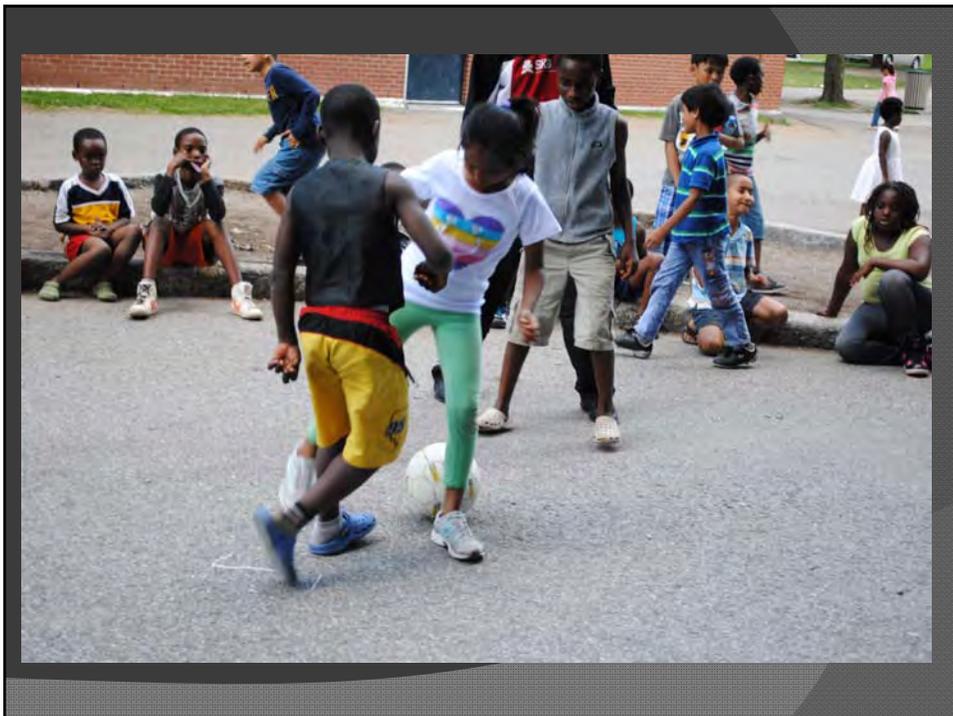
Retombées concrètes milieu de vie

- ↓ # plaintes OMHQ
- ↓ # plaintes police
- ↓ vandalisme
- ↓ peur chez :
 - Résidents,
 - Aussi intervenants, taxis, etc
- ↑ efficacité de l'intervention
 - Ex : punaises de lit, prévention suicide, etc
- ↑ implication *Comité des locataires*
- Reprise possession cour par les familles

Pour les résidents
Pour les intervenants
Pour les organisations
Pour la société

Cour habitée







Un comité impliqué



Retombées concrètes vs RLS

- Maillage plus facile avec les partenaires dans d'autres projets
- Transposition des partenariats pour d'autres milieux de vie
- Transfert des expertises développées
- Meilleure connaissance du milieu de vie et des gens qui l'habitent
- Identification plus précise des forces et problématiques



EN RÉSUMÉ

Enjeux : hier, aujourd'hui, demain

- Missions différentes
 - responsabilités et obligations légales
- Financement
- Changement de personnel
- Priorisation dans un contexte
 - Besoins criants
 - Mandat populationnel
- Mobilisation et participation des résidents

Transversal à
toutes les
organisations



Leviers

- Investissement des RH sur le terrain
- Partage de la lourdeur et de la complexité
- Espaces de parole offerts aux intervenants
- Mise à profit de l'expertise en concertation de l'organisation communautaire
- Le passage du JE au NOUS.
- Ouverture et compréhension DES réalités de chacun
- Confiance et transparence



Cette présentation a été effectuée le 26 novembre 2013, au cours de la journée « Réseaux locaux de services : réalités singulières et pluralité d'actions » dans le cadre des 17es Journées annuelles de santé publique (JASP 2013). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section Archives au : <http://jasp.inspq.qc.ca/>.



**PLACE DE LA RIVE
CLIN D'ŒIL SUR
L'INTERVENTION DANS LE MILIEU**

par
**Mario Morand, directeur général
CSSS des Sources
CSSS du Haut-Saint-François**

26 novembre 2013



Bien définir le RLS?

- **Un territoire signifiant**
- **Des acteurs significatifs**
- **Un champ d'intervention défini**
- **Un leadership reconnu**

***“PLACE DE LA RIVE” S'Y
MODÉLISE TRÈS BIEN***



Des conditions de succès

- Le pouvoir d'agir des citoyens au centre de la stratégie
- La reconnaissance et la connaissance du problème
- L'approche milieu et systémique
- La force des partenaires (influence, disponibilité de ressources)
- Éviter l'isolement professionnel
- Les mécanismes de liaison
- La mesure de l'impact (les résultats constatés)



Apprentissages particuliers

- Se définir une mission collective
- « Un casse-tête qui se crée en groupe »
- Les mécanismes de liaison
- La place des citoyens



Quelques enjeux

- Où est le Réseau de l'éducation?
- La nécessité de promouvoir les résultats
- La pérennité → des ressources
→ de la prise en charge (par le milieu)
- Le cadre de référence doit être connu et maîtrisé
- L'adaptation du projet aux besoins évolutifs de la clientèle



Transférabilité

- Méthodologie utilisée pour la cartographie
- Le cadre de référence utilisé
- Concepts-clés
 - Intervenants dans le milieu
 - Ressources de provenance diverse
 - La parole aux citoyens
 - Le support aux intervenants
- L'objet d'une recherche