

# Un travailleur communautaire en habitation à loyer modique (HLM) pour soutenir les personnes vulnérables

Par Julie Gervais, Johanne Archambault, Anne-Marie Royer et Alex Battaglini

<b>Nom donné par les acteurs terrain :</b>	Dépistage et soutien des personnes vulnérables résidant en HLM
<b>Région sociosanitaire :</b>	Mauricie et Centre-du-Québec
<b>Nom du territoire de RLS :</b>	RLS Bécancour–Nicolet-Yamaska
<b>Date de début des travaux :</b>	Automne 2007
<b>Date de début des services offerts à la population :</b>	Juin 2008
<b>Population ciblée</b>	Personnes vulnérables résidant en HLM
<b>Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative</b>	Le CSSS de Bécancour–Nicolet-Yamaska, les 19 offices municipaux d'habitation et le Centre local de développement des MRC de Nicolet-Yamaska et de Bécancour.

## Quel est le but de l'initiative?

L'objectif est de rapprocher les services de la population vivant en HLM par la présence d'un travailleur communautaire sur les lieux. L'un des buts de cette initiative est de maintenir les personnes âgées, vivant en habitation à loyer modique, le plus longtemps possible dans leur milieu de vie et de briser leur isolement. Les jeunes familles ainsi que les personnes présentant un trouble de santé mentale font également partie de la clientèle visée par les interventions du travailleur communautaire.

## Quel est le problème sur le territoire ayant donné naissance à l'initiative?

Le projet clinique du CSSS de Bécancour–Nicolet-Yamaska a fait ressortir la nécessité de mieux répondre aux besoins des résidents des HLM. Cette population est considérée vulnérable, mais elle consulte habituellement peu les services de

santé ou les services sociaux. De plus, 64 % des résidents des 19 HLM du territoire sont des personnes âgées dont plusieurs sont en perte d'autonomie. Les gestionnaires des HLM se sentaient souvent démunis face à certains locataires en situation de perte d'autonomie dont les logements n'étaient pas adaptés à leur état. En outre, certains résidents, présentant des problèmes de santé mentale, n'étaient pas suivis par un médecin ou par des intervenants du CSSS. Pour diverses raisons (ex. : prise de médicaments inadéquate, déficit de sommeil), ces personnes pouvaient adopter des comportements (cris, violence verbale et/ou physique, etc.) qui dérangent la quiétude des autres résidents des HLM. Il fallait donc trouver une approche d'intervention proactive afin de prévenir la détérioration de l'état de santé des résidents et l'apparition de problèmes sociaux graves chez la population résidant en HLM. Un portrait des résidents des 19 HLM a donc été réalisé pour mieux comprendre leurs préoccupations et leurs problématiques de santé.

### Qu'offre-t-on de plus à la population?

Cette initiative offre à la population des HLM les services d'un intervenant communautaire présent environ une demi-journée par semaine sur chaque site. Il offre aux résidents des rencontres individuelles permettant d'identifier leurs besoins en termes de services de santé et de services sociaux. Lorsqu'il dépiste un problème chez une personne (ex. : perte d'autonomie liée au vieillissement, personne présentant des symptômes de troubles de santé mentale), il l'oriente vers les ressources appropriées (ex. : intervenants du CSSS,

organismes communautaires). L'intervenant communautaire a aussi pour rôle de soutenir les résidents dans le développement de projets visant à améliorer leur santé et leur bien-être<sup>1</sup>. Le dépistage réalisé par le travailleur communautaire est appuyé également par les observations de résidents sur l'état de santé des personnes habitant le HLM. Précisons que l'intervenant peut rencontrer les résidents plus d'une fois si nécessaire, mais il n'offre pas de suivi comme tel de l'état de santé des personnes. Ce sont les intervenants du CSSS impliqués dans le dossier qui assument ce rôle.

### Qui sont les partenaires et quels sont leurs rôles?

Partenaires	Rôles
CSSS de Bécancour–Nicolet-Yamaska	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des services de santé et des services sociaux répondant aux besoins des résidents des HLM identifiés par le travailleur communautaire.</li> <li>• Assumer le salaire (3 jours/semaine), les coûts de formation, de supervision et d'encadrement du travailleur communautaire.</li> </ul> <p><u>Travailleur communautaire</u></p> <p>Assurer une surveillance constante dans les HLM afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• repérer les clientèles vulnérables au sein des HLM;</li> <li>• évaluer les besoins des résidents et les accompagner dans le développement de projets répondant à leurs besoins;</li> <li>• intervenir auprès des résidents dans une perspective court terme et de résolution de problèmes;</li> <li>• assurer la liaison entre les offices municipaux de logement et le guichet unique du CSSS.</li> </ul>
Les offices municipaux d'habitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assumer le salaire du travailleur communautaire (1 jour/semaine).</li> <li>• Soutenir la promotion des saines habitudes de vie et la prévention des chutes des personnes résidant en HLM.</li> <li>• Faciliter l'accès au personnel du CSSS aux HLM.</li> </ul>
Centres locaux de développement des MRC de Nicolet-Yamaska et de Bécancour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuer au financement de l'initiative.</li> </ul>

<sup>1</sup> Par exemple, les résidents ont développé un projet d'entraide visant à identifier les besoins des résidents en perte d'autonomie et à les paier à un résident se portant volontaire pour combler leurs besoins (ex. : accompagnement pour faire des courses, assister la personne dans sa prise de médicaments).

### Quelles sont les principales retombées?

- Cette initiative permet d'intervenir de manière plus précoce auprès de clientèles vulnérables grâce au lien de confiance qui s'établit entre le travailleur communautaire et les résidents.
- Un autre bénéfice associé à la présence du travailleur communautaire du point de vue des résidents et des gestionnaires de HLM est la perception d'une plus grande quiétude au sein de leur HLM.

- Le soutien du travailleur communautaire dans le développement de projets initiés par des résidents aurait permis d'accroître leur sentiment d'empowerment.

### Quelles sont les suites?

On souhaite développer des stratégies pour atteindre davantage les jeunes familles.

### Pour en savoir plus...

Le récit de cette initiative sera diffusé au cours de l'année 2010.

**Vous avez des commentaires sur ce texte?**  
[julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie.gervais.bcstl@ssss.gouv.qc.ca)

#### Citation suggérée

Gervais, J., Archambault, J., Royer, A.-M. et Battaglini, A. (2010). *Un travailleur communautaire en habitation à loyer modique (HLM) pour soutenir les personnes vulnérables*. Coup d'œil, Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 15 juin 2010, 3 pages.

#### Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010  
Bibliothèque et Archives du Canada, 2010  
ISSN : 1923-5895 (version imprimée)  
ISSN : 1923-5909 (version PDF)

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

© Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke,  
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2010

#### Pour plus d'information sur l'initiative...

Personne-ressource de l'OQRLS : Julie Gervais, courtière de connaissances au 514 331-2288, poste 4044