

# Pratiques innovantes en soutien communautaire dans la Chaudière-Appalaches

Apprentissages et bons coups réalisés dans le cadre des deux Ententes spécifiques sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2008-2016)



Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches



## Table des matières

---

Mise en contexte .....	3
Carte des logements sociaux et communautaires de la région.....	4
Historique .....	5
La 1 <sup>ère</sup> Entente (2008-2012).....	6
La 2 <sup>e</sup> Entente (2013-2016) .....	7
Innovations de la 2 <sup>e</sup> Entente.....	8
Conclusion .....	11

## Crédits

---

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce à l'appui et la participation financière des partenaires de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de la Chaudière-Appalaches (2013-2016).

## Coordination et rédaction

---

Céline Bernier, coordonnatrice

## Avec la collaboration de :

---

François Baril, organisateur communautaire, CISSS secteur Beauce  
Sophie Garant, agente de planification, CISSS  
Jacques Laliberté, conseiller en soutien communautaire, ROHQ  
Sylvie Nadeau, locataire, OMH de Thetford Mines  
Sylvie Poulin, locataire, OMH de St-Joseph  
Sandra Turgeon, directrice générale, FECHAQC

## Mise en contexte

Ce document a été produit au terme d'une expérience qui s'est révélée à la fois innovante, mobilisatrice et porteuse de solidarité. Le soutien communautaire, tel qu'il a été pensé et vécu dans notre région, a grandement évolué de 2008 à 2016. Le souci de documenter et d'évaluer en continu l'ensemble de la démarche a permis d'apporter en cours de route des ajustements et des améliorations qui ont fait en sorte qu'au terme des deux Ententes, il est possible de mettre en lumière les éléments qui s'avèrent les plus probants. C'est ce que les partenaires souhaitent garder en mémoire pour poursuivre le travail, et partager avec l'ensemble des acteurs intéressés par ce sujet.

Le **Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social (2007)** définit le soutien communautaire comme «un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès des services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, le support aux comités de locataires et autres comités et l'organisation communautaire» (Québec, p.7).

Dans le cadre des deux Ententes spécifiques sur le soutien communautaire, les actions identifiées dans la définition du soutien communautaire se situent dans une démarche intersectorielle qui vise à appuyer l'exercice de la citoyenneté, à favoriser l'accès au logement et la prise en charge individuelle et collective de groupes de personnes qui ont des besoins ou des caractéristiques particulières.



## Répartition des logements sociaux et communautaires dans la Chaudière-Appalaches



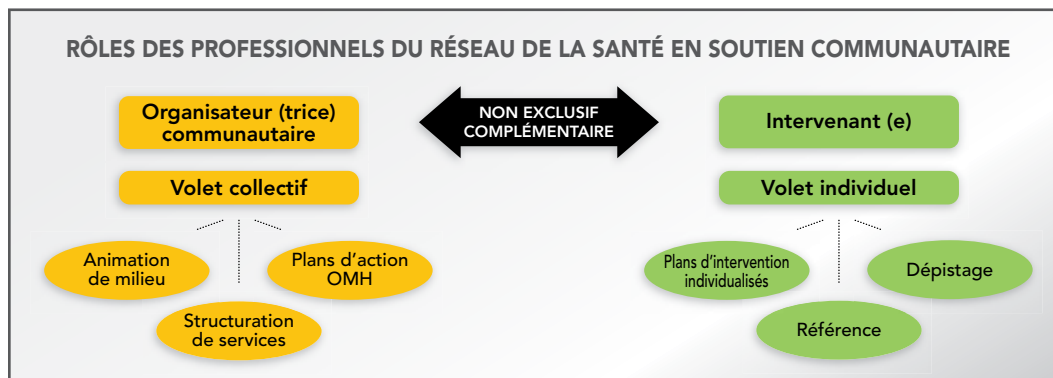
## Historique

En 2007, une étude menée par la Direction de la Santé publique de Chaudière-Appalaches formule plusieurs constats qui sont à l'origine de la 1<sup>re</sup> Entente spécifique portant sur l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité de vie et des services offerts pour différentes clientèles vivant dans les HLM de la région de la Chaudière-Appalaches (2008-2012):

- La difficulté des Offices municipaux d'habitation (OMH) de petite taille en milieu rural à se doter de services adaptés;
- La défaillance d'une approche intersectorielle favorisant l'intégration des personnes ayant des problèmes de santé mentale, des jeunes et des familles, des personnes seules ayant des besoins spécifiques;
- La faible participation des locataires à la vie communautaire dans plusieurs HLM;
- Les besoins grandissants de logements avec services.

Cette Entente offre aux locataires et aux directions d'OMH:

- L'accès à des interlocuteurs directs dans le réseau de la santé;
- Des professionnels du réseau de la santé (CSSS) qui effectuent au total 161 heures par semaine en soutien communautaire;
- Un modèle d'intervention qui mise tant sur le soutien à la personne que sur le soutien aux actions collectives;
- La mise en lien avec les ressources institutionnelles et communautaires;
- Du soutien financier pour développer des projets locaux, en partenariat.





## La 1<sup>re</sup> Entente (2008-2012)

---

### Quelques réalisations:

- 76 OMH sur 85 ont bénéficié du soutien communautaire à un moment ou à un autre de l'Entente;
- L'intensité du soutien communautaire dans chaque MRC est modulée en fonction des ressources disponibles et des besoins présents dans les HLM;
- Les interventions dans les nouveaux OMH desservis touchent majoritairement les locataires aînés;
- De nombreuses actions ont été réalisées localement en collaboration avec des organismes communautaires et des groupes sociaux:
  - Cafés rencontre et ateliers thématiques
  - Jumelage de HLM permettant d'avoir assez de participants pour offrir un cours soutenu par l'Éducation des adultes
  - Visites de courtoisie pour des personnes ayant un problème de santé mentale (Robert-Cliche)
  - Rendez-vous Santé (Bellechasse)
  - Système de vigilance – Accroche-porte
  - Transport collectif et adapté (Etchemins)
- Camp de vacances pour 33 jeunes de 12 à 16 ans des HLM famille de toute la région;
- Grands rassemblements régionaux réunissant tous les acteurs impliqués: locataires, directions, intervenants, partenaires.



Camp de vacances, 2010

### Principaux impacts ressentis

- Plus d'activités communautaires et de loisirs offertes aux locataires
- Meilleur climat dans les HLM
- Meilleure connaissance des services disponibles et plus d'autonomie des personnes pour les utiliser
- Diminution des conflits
- Hausse du sentiment de sécurité
- Meilleure réputation du HLM dans son milieu

## La 2e Entente (2013-2016)

L'évaluation de la 1<sup>re</sup> Entente a fait ressortir plusieurs bons coups mais également des améliorations à apporter pour la suite. Dans la 2<sup>e</sup> Entente, plusieurs nouveautés ont été apportées.

AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES SUITE À LA 1 <sup>RE</sup> ENTENTE	MOYENS PROPOSÉS DANS LA 2 <sup>E</sup> ENTENTE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir aussi du soutien communautaire aux locataires des coop et obnl d'habitation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identifier les organismes</b> ciblés (carte)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rejoindre davantage les jeunes et les familles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajouter des <b>travailleurs de proximité</b> à l'équipe de soutien communautaire du CISSS</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Renforcer les partenariats locaux dans les logements sociaux et communautaires autour des besoins présents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en place des équipes locales élargies (<b>ÉLÉ</b>)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscrire le soutien communautaire dans une perspective de développement des communautés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir une mesure de <b>soutien financier</b> pour la réalisation de projets ciblés dans le plan d'action des ÉLÉ</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Documenter davantage les interventions réalisées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Journal de bord</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Documenter les retombées de l'Entente dans des milieux ciblés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborer avec des chercheurs de l'Université de Sherbrooke</li></ul>

### Le journal de bord

Les intervenants ont inscrit leurs interventions dans un journal de bord accessible en ligne. Voici quelques statistiques qui en ressortent :

- 85% des interventions ont été réalisées dans les OMH, 7% dans les OBNL et 4% dans les coopératives d'habitation
- Près de 80% des interventions rejoignent les jeunes et les familles
- 55% des interventions sont individualisées
  - Une personne sur cinq est référée vers des ressources pertinentes
  - 46% des références sont dirigées vers des services du CISSS, surtout en santé mentale (31%) et pour les aînés en perte d'autonomie (20%)
  - 35% des références sont dirigées vers des organismes communautaires, notamment pour de l'aide alimentaire (34%) et budgétaire (18%)
- 45% des interventions soutiennent des actions collectives
  - 66% en soutien à des projets et démarches de groupe
  - 15% en soutien à l'association des locataires (ADL)



## Innovations de la 2<sup>e</sup> Entente

### Les Équipes locales élargies (ÉLÉ) et la mesure de soutien à leur plan d'action

Les ÉLÉ sont des concertations locales qui regroupent les intervenants en soutien communautaire, des locataires et des partenaires locaux provenant des milieux communautaires et institutionnels. Les ÉLÉ sont centrées sur les besoins nommés par les locataires et mettent en œuvre des projets collectifs pour répondre à ces besoins. Elles ont souvent été insérées dans des concertations déjà existantes (Ex. GRAP). Une mesure de soutien financier pour appuyer la réalisation de projets était disponible.

PROJET	PRINCIPALES RETOMBÉES	SOUTIEN ENTENTE/ COÛT TOTAL
<b>APPALACHES*</b> Le Carré Famille St-Maurice 66 participants: locataires des HLM famille de l'OMH de Thetford Mines et gens du quartier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'implication croissante des locataires et des citoyens laisse présager la relance du comité famille de ce quartier ou un comité intergénérationnel de citoyens.</li> <li>• Le projet utilise l'école en tant que lieu de rencontre où les familles ont leur place et contribuent.</li> <li>• Certains de leurs projets intéressent la Ville de Thetford Mines en lien avec son 125<sup>e</sup> anniversaire.</li> </ul>	6000\$/15 137\$
<b>BEAUCE-SARTIGAN ET ROBERT-CLICHE</b> Conférences sur les deuils et sur les pertes, sur les préjugés, et sur la participation citoyenne Participation de 250 locataires et citoyens des 2 MRC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en lien des locataires avec les ressources existantes dans le milieu.</li> <li>• Les locataires ont choisi les sujets et ont sollicité des partenaires qui ont démontré une belle ouverture et se sont impliqués.</li> <li>• La présence de locataires aux tables de concertation des partenaires favorise la continuité.</li> </ul>	5500\$/5925\$
<b>ETCHEMINS</b> Transport collectif – Service adapté aux aînés 63 locataires aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les aînés de 2 HLM et d'un OBNL ont appris à connaître le service et à l'utiliser davantage, surtout en hiver.</li> <li>• Des liens se sont créés entre ces locataires.</li> </ul>	2000\$/7000\$
Familles en action! 595 participations de parents et de jeunes de 3 HLM famille (une même personne peut avoir participé à plusieurs activités)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités ont permis à la travailleuse de proximité d'entrer en contact avec des familles grâce à la collaboration des partenaires.</li> <li>• Les familles et les jeunes fréquentent davantage la Maison des jeunes et d'autres ressources du milieu.</li> </ul>	1000\$/2000\$

PROJET	PRINCIPALES RETOMBÉES	SOUTIEN ENTENTE/ COÛT TOTAL
<b>LOTBINIÈRE</b> Jardin collectif à Dosquet 120 participants: locataires de la coop aînés, jeunes, citoyens actifs dans les groupes sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La municipalité assure la poursuite du projet: le soutien financier à l'ÉLÉ a permis d'installer des infrastructures faisant en sorte que le jardin est un lieu intergénérationnel accueillant, rassembleur, où se transmettent des connaissances et où on partage les récoltes avec la communauté.</li> </ul>	5500\$/8690\$
<b>MONTMAGNY</b> Jardin collectif à l'OMH de Montmagny 45 participants: locataires et gens du quartier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieu de rencontre avec les locataires du HLM famille pour les intervenants et les partenaires.</li> <li>• Un comité de locataires a été formé et se mobilise dans d'autres projets (patinoire).</li> <li>• Les infrastructures seront réutilisées l'été suivant, avec le soutien de partenaires.</li> </ul>	5500\$/8743\$
<b>LÉVIS*</b> Groupes de couponnage 22 participantes: plusieurs monoparentales et isolées socialement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En plus des économies et des connaissances acquises, des alliances et de l'entraide s'est développé entre les femmes.</li> <li>• L'idée de mettre en place un groupe de soutien pour des familles démunies en deuil a émergé de ce groupe.</li> </ul>	3625\$/7905\$
Entre voisins, pourquoi pas des liens! 1354 participations: principalement des locataires du HLM famille (une même personne peut avoir participé à plusieurs activités)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement d'un réseau d'entraide et d'amitié.</li> <li>• Renforcement des liens entre voisins par des projets communs et des activités partagées.</li> <li>• Valorisation des participants et responsabilisation des locataires impliqués dans l'organisation des activités.</li> </ul>	6875\$/30044\$
<b>ROBERT-CLICHE*</b> Liaison Club Parentaïde et les HML famille 108 parents et enfants habitant dans le HLM famille de l'OMH de St-Joseph, et quelques aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 familles ont adhéré au Club Parentaïde (Maison de la famille).</li> <li>• Meilleure connaissance par les partenaires de la réalité et des besoins des familles vivant en HLM. Partenaires plus impliqués.</li> <li>• Nouvelle collaboration entre les familles et les aînés vivant à l'OMH de St-Joseph.</li> </ul>	5300\$/8717\$
		<b>41 300\$/94 161\$</b>

\* Les chercheurs ont documenté de façon approfondie les retombées de l'Entente sur ces trois sites. Pour consulter les fascicules de recherche : <http://www.csss-iugs.ca/focus-sur-le-logement-public>



Jardin communautaire à Dosquet, 2015

## Innovations de la 2<sup>e</sup> Entente (suite)

### Le travail de proximité (TP)

Cette approche d'intervention vise à rejoindre les gens dans leur milieu de vie. Le travail de proximité a été la stratégie privilégiée afin de rejoindre en priorité les jeunes et les familles. Les travailleurs de proximité entrent en contact avec les locataires dans leur milieu d'habitation, mais également dans d'autres endroits que ceux-ci fréquentent (Ex: parc, maison des jeunes, banque alimentaire,...). Les TP interviennent en concertation et en complémentarité avec les intervenants du réseau de la santé. Dans six milieux ciblés, l'intensité de l'intervention a été doublée.

#### Le travail de proximité a permis de :

<b>Intensifier les interventions dans les milieux familles</b>	.....	Près de 80% des interventions rejoignent les moins de 35 ans
<b>Établir un lien de confiance</b>	}.....	Plusieurs locataires n'auraient pas eux-mêmes demandé de l'aide pour des services institutionnels ou communautaires
<b>Faire connaître les ressources et y accompagner les personnes</b>		
<b>Favoriser le développement du pouvoir d'agir et la participation sociale d'une population qui a une forte tendance à se « ghettoïser »</b>	.....	Résultats observés dans des petits gestes et petits succès du quotidien (meilleurs résultats scolaires, se faire féliciter, entraide, participer pour la première fois à une activité sociale) Participation aux ÉLÉ
<b>Rendre plus fluide l'accès aux services communautaires et institutionnels, notamment en santé</b>	.....	La collaboration TP et intervenants en CSSS a produit une meilleure connaissance des services et des mécanismes d'accès et facilité la référence des locataires vers les services pertinents

#### Les rencontres régionales des intervenants en soutien communautaire

Quatre fois par an, les intervenants de toute la région impliqués dans l'Entente se sont rencontrés pour s'approprier les objectifs de l'Entente, participer aux décisions collectives, s'impliquer dans une communauté de pratique, nommer des besoins constatés sur le terrain, et s'entraider dans la résolution de difficultés rencontrées.



## Conclusion

---

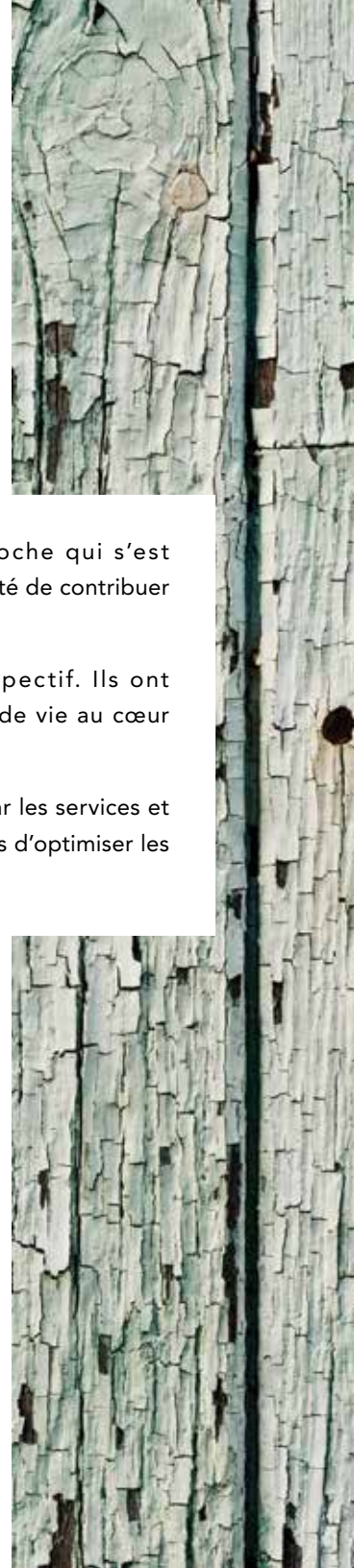
Au terme d'une expérience qui a duré huit ans, on peut affirmer que les deux Ententes spécifiques sur le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches ont indéniablement contribué à construire une culture de solidarité autour du logement social et communautaire. Les différents acteurs concernés, incluant les locataires, ont pu bénéficier de conditions gagnantes et d'outils concrets pour travailler ensemble.

Les **locataires** ont assurément retiré de multiples bénéfices grâce à une approche qui s'est préoccupée à la fois de leurs besoins personnels, de leurs besoins collectifs, et de leur volonté de contribuer positivement à l'amélioration de leur qualité de vie et de leur milieu de vie.

Les **intervenants** ont développé une meilleure compréhension de leur rôle respectif. Ils ont travaillé en collaboration et en complémentarité en gardant le locataire et la qualité de vie au cœur de leurs préoccupations.

Les **partenaires** ont pu entrer en contact avec des populations vulnérables peu rejointes par les services et mieux connaître leurs besoins. La mise en commun des expertises et des ressources a permis d'optimiser les services et les projets impliquant les locataires.

Ce qui aura probablement le plus évolué au fil des années est la compréhension de l'apport des locataires dans les espaces décisionnels. Les partenaires locaux et régionaux ont graduellement développé le réflexe d'inviter les locataires à prendre part à leurs réflexions et actions. Le témoignage d'un locataire ayant participé à l'organisation du dernier grand rassemblement régional illustre bien cette évolution « Le Grand rassemblement, c'était une tribune devant des acteurs qui ont une influence. Ça nous a permis de montrer qu'on est là et qu'on existe » (Vachon et al., 2016, p.9).



## Partenaires signataires de la 1<sup>re</sup> et de la 2<sup>e</sup> Entente

Le Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire  
Le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
La Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches  
La Société d'habitation du Québec  
L'Agence de la Santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches  
Le Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches  
Centraide Québec et Chaudière-Appalaches  
Le Centre de santé et de services sociaux de Beauce  
Le Centre de santé et de services sociaux de la région de Thetford  
Le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins  
Le Centre de santé et de services sociaux Alphonse-Desjardins  
Le Centre de santé et de services sociaux de Montmagny-L'Islet  
La Commission scolaire de la Beauce-Etchemin  
La Commission scolaire de la Côte-du-Sud  
La Commission scolaire des Appalaches  
La Commission scolaire des Navigateurs

## Partenaires qui se sont ajoutés dans la 2<sup>e</sup> Entente

La Fédération régionale des OBNL en habitation de Québec,  
Chaudière-Appalaches  
La Fédération des coopératives d'habitation de Québec,  
Chaudière-Appalaches  
Le Regroupement des offices d'habitation du Québec  
L'Inter-CDC de Chaudière-Appalaches



Entente spécifique sur le soutien communautaire  
en logement social et communautaire  
dans la région de la Chaudière-Appalaches