

Implantation de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches

Principaux constats du bilan évaluatif de l'année 1

Période couverte : 1^{er} septembre 2008 au 31 août 2009

Les objectifs de l'évaluation

- Suivre l'implantation de l'*Entente spécifique*.
- Estimer ses retombées sur l'amélioration de la concertation, de l'accessibilité aux HLM, des services qui y sont offerts et de la qualité de vie des locataires.
- Formuler des recommandations pour améliorer la poursuite de l'*Entente spécifique*.

L'évaluation d'implantation permet de...

- Vérifier si l'implantation se déroule comme prévu.
- Vérifier si elle est satisfaisante.
- Faire ressortir les bons coups, les principales difficultés rencontrées et les pistes d'amélioration à considérer.

... afin d'améliorer l'implantation en cours.

Direction de santé publique et de l'évaluation

Josée Rousseau, avril 2010

REMERCIEMENTS

Mille mercis à toutes les personnes ayant rendu possible la réalisation de ce bilan. Je tiens d’abord à remercier M^{me} Céline Bernier, coordonnatrice de cette *Entente spécifique* sur les habitations à loyer modique (HLM) ainsi que M^{me} Louise Brunet, responsable de ce dossier à l’Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches. Toutes deux ont apporté une aide précieuse au développement des outils de collecte de données et à la rédaction de ce bilan d’étape. Monsieur François Baril, organisateur communautaire au CSSS de Beauce, a contribué également à bonifier le questionnaire destiné aux intervenants offrant le soutien communautaire au sein des CSSS.

Mes remerciements s’adressent également aux informateurs qui, malgré un horaire chargé, ont accepté de participer à l’évaluation. Les intervenants des CSSS offrant les services de soutien communautaire ont donc rempli minutieusement un long questionnaire à développement tandis que les directeurs d’offices municipaux d’habitation (OMH) ont généreusement partagé leur expérience en entrevue.

Finalement, je veux remercier mes collègues de l’Équipe de la surveillance, de la recherche et de l’évaluation à l’Agence. D’abord, M^{me} Andrée Fafard qui a rédigé le plan de l’évaluation, mais aussi M^{mes} Sylvie Lepage et Sylvie Veilleux, pour leur contribution essentielle à la révision de texte, pour la première, et à la collecte, la saisie de données et la relecture, pour la seconde.

Encore une fois, mille mercis à vous tous!

TABLE DES MATIÈRES

Description de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches.....	4
Bilan évaluatif de l'année 1 : méthode.....	5
Principales étapes du déploiement de l' <i>Entente spécifique</i>	5
Ce que les directeurs d'OMH en pensent.....	6
En résumé.....	10
Ce que les équipes en soutien communautaires en disent.....	11
En résumé.....	15
En conclusion.....	16
Recommandations.....	17
Réalisations et perspectives de l'an 2	18

Description de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches

-  L'Entente spécifique, d'une durée de 3 ans, vise les objectifs suivants :
- 1) l'amélioration de l'accessibilité des HLM aux différentes catégories d'âges et aux clientèles ayant des besoins particuliers;
 - 2) l'amélioration des services offerts dans les HLM, notamment par la bonification de la qualité des milieux de vie et le développement du soutien communautaire;
 - 3) l'amélioration de la qualité de vie des résidents, entre autres, par la promotion de la participation des résidents à la gestion de leur milieu de vie, le support et l'accompagnement à la mise en œuvre de projets et l'exercice de la pleine citoyenneté.
-  L'Entente spécifique mobilise, à cette fin, les partenaires suivants ayant tous délégué un représentant au comité de gestion :
- le ministère des Affaires Municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire;
 - le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
 - la Conférence régionale des élus de la Chaudière-Appalaches;
 - la Société d'habitation du Québec (SHQ);
 - l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches;
 - le Forum jeunesse régional Chaudière-Appalaches;
 - la Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches;
 - les CSSS de Beauce, de la région de Thetford, des Etchemins, du Grand Littoral et de Montmagny-L'Islet;
 - les commissions scolaires des Navigateurs, de la Côte-du-Sud, de la Beauce-Etchemins et des Appalaches.

Bilan évaluatif de l'année 1 : méthode

- ✚ Ce bilan est réalisé à la demande du comité de gestion de l'*Entente spécifique* par l'intermédiaire, plus spécifiquement, de l'Agence de la santé et des services sociaux à laquelle incombait la responsabilité d'élaborer un devis d'évaluation et qui s'est vue octroyer un budget pour réaliser le premier bilan.
- ✚ Ce document expose les résultats de ce premier bilan évaluatif et porte sur la période d'implantation s'échelonnant du 1^{er} septembre 2008 au 31 août 2009. En raison de contraintes associées aux ressources investies pour l'évaluation, ce document n'a pas pour objectif de décrire le processus d'implantation de façon exhaustive, mais plutôt de le qualifier du point de vue de certains acteurs clés. Pour la même raison, mais aussi parce que ce sont les principaux partenaires ayant été actifs au cours de cette première année, seuls la coordonnatrice de l'*Entente spécifique*, les équipes des CSSS dédiées au soutien communautaire et certains directeurs d'OMH ont été interrogés.
- ✚ Afin de le réaliser, chacune des 10 équipes d'intervention en soutien communautaire, des CSSS de la région, a rempli un questionnaire à développement. Par la suite, une rencontre de présentation, de validation et d'enrichissement des résultats a été tenue avec eux.
- ✚ Également, 10 directeurs d'OMH de la région (sur les 29 ayant expérimenté l'*Entente spécifique*) ont participé à une entrevue téléphonique d'une durée de 30 à 45 minutes. Un directeur par territoire de MRC a été choisi en veillant à obtenir des données provenant de milieux ruraux et urbains, d'OMH pour les personnes âgées ainsi que pour les familles.
- ✚ Finalement, une entrevue a aussi été réalisée avec la coordonnatrice de l'*Entente spécifique*, M^{me} Céline Bernier, afin de comprendre comment celle-ci s'est déployée dans la région et afin d'obtenir son point de vue sur son implantation.

Principales étapes du déploiement de l'*Entente spécifique*

- ✚ Une tournée de sensibilisation est effectuée par la coordonnatrice de l'*Entente spécifique* auprès des partenaires signataires afin qu'ils puissent s'approprier leurs rôles et leurs responsabilités et se mettre en lien dès le début de l'implantation. (été 2008)
- ✚ Une tournée de sensibilisation est réalisée auprès des OMH de la région afin d'expliquer l'*Entente spécifique* et de présenter les services et les ressources des CSSS en soutien communautaire. Les équipes d'intervenants des CSSS ont ainsi pu faire un premier contact avec les OMH de leur MRC. (automne 2008)
- ✚ À partir de l'intérêt et de l'ouverture manifestés lors de la tournée de sensibilisation, le soutien communautaire commence pour les premiers OMH ciblés. (automne 2008)

Ce que les directeurs d'OMH en pensent...

Informateurs: Directeurs des OMH
(10 directeurs, 1 par MRC, représentant milieux urbains et ruraux, et les différents types de clientèles)

Méthode : Entrevues téléphoniques de 30 à 45 minutes

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 directeurs ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Connaissance de leur rôle dans l'Entente spécifique	- Pour la majorité des directeurs, leur rôle dans l'Entente spécifique est clair : ils considèrent être des facilitateurs pour le travail des intervenants des CSSS. Ils se considèrent aussi comme des intermédiaires, entre ces derniers et les locataires, lorsque c'est nécessaire. - Une majorité des directeurs se sentent suffisamment outillés pour exercer leur rôle. - Les rencontres d'échanges régionales ou sous-régionales ainsi que la bonne collaboration développée, avec les intervenants des CSSS, les ont particulièrement aidés dans l'exercice de leur rôle.	- Quelques directeurs ne voient que leur rôle traditionnel de gestion (bails, entretien des bâtiments, etc.) dénommé <i>poignée de porte</i>. - Quelques directeurs affirment apprécier grandement que les intervenants des CSSS puissent jouer un rôle à caractère social et communautaire qui leur est dévolu, mais qu'ils trouvent difficile à assumer : celui de <i>poignée de main</i>¹.
Soutien de la coordonnatrice Soutien du conseiller de la Société d'habitation du Québec (SHQ)	- La quasi-totalité des directeurs considèrent adéquat le soutien offert par la coordonnatrice de l'Entente spécifique. - Ce soutien est offert principalement par l'intermédiaire des rencontres régionales et sous-régionales. - La quasi-totalité des directeurs considèrent adéquat le soutien offert par leur conseiller de la SHQ. - Ils le décrivent comme suit : disponibilité, encouragement et présence aux rencontres régionales et sous-régionales.	- Quelques directeurs disent peu connaître le rôle de la coordonnatrice de l'Entente spécifique. - Quelques directeurs font des suggestions pour que la qualité du soutien qu'ils reçoivent soit maintenue ou bonifiée : - continuer les rencontres d'échanges entre les OMH et leurs partenaires. - continuer d'être outillés de différentes façons, en concordance avec l'évolution des réalités rencontrées dans l'Entente spécifique. - recevoir de l'information sur le CSSS, son fonctionnement et ses services. - recevoir plus d'information sur l'Entente spécifique.

¹ « En 2002, la loi sur la Société d'habitation du Québec confère aux offices d'habitation le pouvoir de mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. La nouvelle loi introduit également la reconnaissance formelle du droit d'association des locataires des habitations à loyer modique (HLM) gérés par les offices d'habitation. » (Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, MSSS 2007 : 2)

Ce que les directeurs d'OMH en pensent...

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 directeurs ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Perception du rôle du soutien communautaire	- La quasi-totalité des directeurs voient le soutien communautaire comme étant une façon d'offrir un soutien individuel à leurs locataires (relation d'aide, détection des problèmes et référence aux services). - Plusieurs directeurs perçoivent aussi le rôle collectif du soutien communautaire et le définissent comme étant celui d'animer le milieu, de soutenir l'organisation de la vie collective des locataires et leurs activités.	- Certains directeurs mentionnent, également, le rôle du soutien communautaire, de façon plus globale, comme permettant d'améliorer la qualité de vie et la santé de leurs locataires. - Certains le présentent, dans leurs mots, comme étant de renforcer le pouvoir d'agir collectif et individuel des clients.
Interventions des intervenants des CSSS	- Tous les directeurs sont satisfaits des interventions effectuées par les intervenants des CSSS. - La quasi-totalité des directeurs reçoivent un soutien régulier des intervenants du CSSS.	- Les interventions ont été décrites comme suit : - relation d'aide individuelle et référence aux services; - organisation d'activités variées (ex. loisirs, information sur les ressources, cours); - soutien aux associations de locataires ou à leur mise en place; - identification des besoins des locataires; - établissement de liens de confiance avec les locataires; - soutien pour l'amélioration du climat du HLM et la résolution de conflits.
Actualisation de la collaboration OMH-CSSS	- Plusieurs directeurs précisent qu'ils collaborent avec les intervenants du CSSS, les soutiennent de différentes façons dans les actions qu'ils doivent poser auprès des locataires. - La moitié des directeurs affirme ne pas voir, au quotidien, de changement important dans leur façon de travailler depuis le début de l'<i>Entente spécifique</i>.	- Certains précisent davantage leur collaboration en ces termes : communication régulière, planification des actions concertée, référence, suivis mutuels des démarches ou activités. - Quelques-uns affirment référer simplement aux intervenants ou bien les laisser faire leurs interventions en les soutenant au besoin. Pour d'autres, il s'agit d'ajouter quelques actions qui ne chamboulent pas leurs façons de faire antérieures.

Ce que les directeurs d'OMIH en pensent...

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 directeurs ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Changements dans la connaissance du CSSS Changements dans la connaissance des autres partenaires	Plusieurs directeurs disent mieux connaître les services ou les représentants du CSSS-CLSC ou bien perçoivent une ouverture, une approche plus facile avec eux. Quelques exemples de collaborations nouvelles sont donnés : projet d'accessibilité à des clientèles particulières, références au besoin.	- Le tiers des directeurs (milieux ruraux) a toutefois affirmé déjà bien connaître le partenaire CSSS-CLSC avant le début de l'<i>Entente spécifique</i>. - Le tiers des directeurs voit une certaine amélioration de leur connaissance des autres partenaires, tels que les organismes communautaires. - Un autre tiers des directeurs (milieux ruraux) dit déjà bien connaître les autres ressources du milieu.
Changements dans l'intervention auprès des locataires	- Plusieurs directeurs font état de plus de consultations formelles et d'échanges avec leurs locataires. - Près de la moitié des directeurs dit faire preuve de plus de compréhension envers leurs locataires, puisqu'ils connaissent mieux les problèmes qu'ils vivent.	- Le tiers des directeurs dit que leurs locataires comprennent mieux leur réalité de gestion et ses contraintes. - Le tiers des directeurs (milieux ruraux) ne voit pas de changements dans leurs propres interventions. - Le tiers des directeurs (en milieux urbains et ruraux) dit avoir déjà manifesté des attitudes et des approches cohérentes avec celles préconisées dans l'<i>Entente spécifique</i>, avant que celle-ci ne débute.
Modifications à l'application du règlement d'attribution	- Les directeurs sont peu nombreux à mentionner une modification à l'application du règlement d'attribution, depuis la mise en place de l'<i>Entente spécifique</i>, et lorsque c'est le cas, les modifications apparaissent mineures. - Plus de la moitié des directeurs a affirmé avoir déjà une ouverture à des clientèles particulières, ou encore, avoir déjà modifié l'application de leur règlement avant le début de l'<i>Entente spécifique</i>.	- Quelques exemples de modifications ont été donnés : meilleur respect du critère de faible revenu, abaissement de l'âge d'admission. - Le fait de modifier ou non l'application du règlement apparaît très relié avec la vacance des HLM.

Ce que les directeurs d'OMH en pensent...

Thèmes	Principaux constats (4 directeurs ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Éléments satisfaisants	Tous les directeurs interviewés montrent une appréciation générale de l'<i>Entente spécifique</i> très positive.	- Voici quatre types d'éléments satisfaisants de l'<i>Entente spécifique</i> énoncés chacun, plus spécifiquement, par environ le tiers des directeurs : - l'amélioration de la communication et du climat de collaboration entre eux et leurs locataires; - l'amélioration du climat entre les locataires et la qualité de leur vie associative; - la satisfaction générale des locataires; - les activités offertes répondant aux besoins des locataires. - Le tiers des directeurs apprécie l'utilisation de la stratégie du renforcement du pouvoir d'agir collectif et individuel et privilégie qu'elle soit utilisée encore davantage.
Difficultés rencontrées	Plusieurs directeurs manifestent des craintes en lien avec la pérennité de l'<i>Entente spécifique</i>, ou encore, la capacité de répondre aux attentes des locataires qui augmentent. La moitié soulève d'ailleurs l'importance d'assurer la continuité de l'<i>Entente spécifique</i>. Il serait dommage de mettre en place des collaborations, de créer des attentes et que cela ne perdure pas.	- Si l'<i>Entente spécifique</i> ne peut être renouvelée, certains suggèrent que les OMH se regroupent pour offrir le soutien en collaboration avec les CSSS. - D'autres difficultés, en lien avec l'intervention en soutien communautaire, sont mentionnées, chacune par un nombre restreint de directeurs : - le long délai avant le début des interventions de soutien communautaire; - la distribution parfois inéquitable du temps d'intervention entre certains OMH; - la diminution du temps d'intervention; - le changement d'intervenant; - les interventions non régulières. - Le tiers des directeurs soulève une difficulté considérée normale, mais tout de même vécue : l'établissement du lien de confiance entre les locataires et les intervenants du CSSS leur est apparu long. Certains jugent d'ailleurs important d'assurer au mieux la stabilité de l'intervenant dans les HLM : qu'il soit présent régulièrement dans le milieu et que ce soit, dans la mesure du possible, toujours le même intervenant.

Ce que les directeurs d'OMH en pensent...

En résumé...

- 10 directeurs ont été interrogés (sur les 29 ayant expérimenté l'*Entente spécifique*)
- 1 par MRC (représentant milieux urbains et ruraux, et les différents types de clientèles)

Suivi de l'implantation

- + La majorité des directeurs d'OMH comprend bien l'*Entente spécifique* ainsi que le rôle qui leur est dévolu. Ils apparaissent aussi suffisamment soutenus.
- + Ils se montrent très satisfaits de l'*Entente spécifique* jusqu'à présent. Ils apprécient beaucoup les interventions prodiguées par les intervenants du CSSS. Ils témoignent aussi de la satisfaction des locataires.
- + La principale difficulté éprouvée réside dans la crainte que l'*Entente spécifique* ne soit pas renouvelée.

Estimation des effets sur la concertation, l'accessibilité aux HLM, les services qui y sont offerts et la qualité de vie des locataires

- + Les directeurs affirment mieux connaître leurs partenaires, particulièrement les CSSS.
- + Une amélioration de la communication et du climat est observée entre les directeurs et leurs locataires.

Ce que les équipes en soutien communautaire des CSSS en disent...

Informateurs :	Équipes d'intervention offrant le soutien communautaire (10 équipes territoriales d'intervenants provenant des 5 CSSS)
Méthodes :	Questionnaire à développement Présentation de validation et d'enrichissement des résultats

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 équipes ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Sensibilisation et mobilisation des partenaires de l'Entente spécifique	- Presque toutes les équipes d'intervention en soutien communautaire des CSSS ont rencontré les directeurs d'OMH avec qui ils doivent collaborer. - Presque toutes les équipes d'intervention en soutien communautaire des CSSS ont rencontré les équipes pertinentes de leur CSSS, par exemple l'équipe de santé mentale et l'équipe <i>Personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement (PPALV)</i>. - La moitié des équipes d'intervenants a rencontré des tables de concertation pertinentes (des aînés, action solidarité, etc.).	- Lorsque les équipes d'intervenants n'ont pas rencontré les directeurs d'OMH, ou encore, les équipes internes de leur CSSS respectif, c'est en raison de l'existence préalable de services de soutien communautaire. - Le tiers des équipes d'intervenants a élaboré et présenté une trajectoire de services à leurs équipes internes. - Quelques équipes ont rencontré la direction de leur CSSS. - Quelques bons coups : - Journée de l'habitation sociale annuelle dans la MRC des Etchemins qui regroupe les maires, les organisateurs communautaires, les locataires, les directeurs d'OMH, de COOP et d'OSBL. - Sensibilisation des équipes internes du CSSS de Beauce à l'approche de renforcement du pouvoir d'agir.
Collaboration avec les directeurs d'OMH	- La collaboration avec les directeurs d'OMH s'est effectuée par le biais de : - rencontres initiales sur l'Entente spécifique; - échange d'information en continu; - la réalisation de démarches conjointes, telles que des demandes de subvention ou la gestion de conflits.	La collaboration des équipes d'intervention en soutien communautaire des CSSS et des directeurs d'OMH (et les actions concrètes sur le terrain) sont plus ou moins développées, selon le milieu, et sont en lien avec l'existence préalable de services de soutien communautaire.
Interventions de soutien réalisées	- Des activités de loisirs ont été organisées par toutes les équipes d'intervenants. - L'enquête mobilisante a été réalisée par plusieurs équipes, de même que le soutien ou la mise sur pied d'associations ou de comités de locataires.	- Des sondages sur les besoins et l'organisation d'ateliers divers ont été effectués, chacun, par le tiers des équipes. - Quelques bons coups : - activités de prévention ou de promotion de la santé (programme PIED, stimulation de la mémoire, zoothérapie); - amélioration d'espaces de vie communs; - diversification de l'offre de loisirs.

Ce que les équipes en soutien communautaire des CSSS en disent...

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 équipes ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Difficultés rencontrées	- Un problème ressorti par plusieurs équipes d'intervention en soutien communautaire est la difficulté à motiver et à mobiliser les locataires. - Un autre problème, touchant plus de la moitié des équipes, est le manque de mobilisation de certains directeurs ou conseils d'administration d'OMH semblant peu ouverts à l'approche <i>poignée de main</i> ou peu démocratiques (peu enclins à consulter et à impliquer les locataires dans les processus décisionnels de l'OMH). - Les conflits entre locataires sont ressortis comme problématiques pour près de la moitié des équipes d'intervenants.	- La difficulté d'utilisation de l'enquête mobilisante et la crainte de la fin de l'<i>Entente spécifique</i> sont ressortis, chacun, pour trois équipes d'intervenants de 2 CSSS différents. - Certaines équipes ont aussi mentionné les préjugés de la population envers les locataires et le manque de mobilisation de la communauté envers ces derniers comme étant problématiques.
Pistes de solutions ressorties	Faire preuve de créativité pour mobiliser les locataires et favoriser l'établissement du lien de confiance avec eux (près de la moitié des équipes, provenant de 2 CSSS différents).	- Poursuivre patiemment l'intervention en HLM et la sensibilisation des directeurs et partenaires (le tiers des équipes, provenant d'un seul CSSS). - Accentuer le travail en équipe et la recherche de solution avec les partenaires (le tiers des équipes, provenant d'un seul CSSS).
Points positifs de l'implantation	- Presque toutes les équipes en soutien communautaire font ressortir la satisfaction des directeurs et des locataires face aux intervenants qui seraient stimulants et source de soutien. L'ajout de ressources en soutien communautaire est fort apprécié. - Le réseautage entre les intervenants des CSSS, favorisé par les rencontres régionales ou sous-régionales, apparaît très satisfaisant. - Tous les outils (enquête, formations, documentation) offerts ainsi que le soutien de la coordonnatrice de l'<i>Entente spécifique</i> et des conseillers de la SHQ sont aussi une source de satisfaction.	

Ce que les équipes en soutien communautaire des CSSS en disent...

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 équipes ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Retombées sur la concertation	• La concertation s'est améliorée grandement entre les intervenants des différents CSSS offrant le soutien communautaire. Ce constat a été rapporté par la quasi-totalité des équipes. • Selon plusieurs équipes, la concertation se serait améliorée grandement entre les intervenants des CSSS et les directeurs d'OMH, mais pas beaucoup encore avec les autres signataires. • Plusieurs équipes perçoivent aussi une certaine amélioration de la collaboration entre l'OMH et d'autres partenaires du milieu. • Pour la moitié des équipes, la collaboration établie, entre les intervenants et leurs équipes du CSSS, apparaît s'être beaucoup améliorée.	
Retombées sur l'accessibilité		• Le tiers des équipes (de 2 CSSS) mentionne que l'accessibilité a été améliorée pour des clientèles particulières telles que les gens ayant des problèmes de santé mentale, une déficience physique, ou encore, une déficience intellectuelle. • Le tiers des équipes (de 2 CSSS) constate aussi que l'accessibilité est, dans certains cas, maintenue grâce à l'ajout de services provoqué par l'<i>Entente spécifique</i>. • Le tiers des équipes (de 3 CSSS, milieux ruraux et urbains) précise que certains OMH sont déjà ouverts aux clientèles particulières. • Le tiers de équipes (de 3 CSSS, milieux ruraux) soulève que certains directeurs d'OMH manifestent des craintes reliées à l'intégration de clientèles particulières. On craint les bouleversements que peuvent provoquer ces clientèles, particulièrement si les services sont éloignés ou non garantis.

Ce que les équipes en soutien communautaire des CSSS en disent...

Thèmes	Principaux constats (soulevés par 4 équipes ou plus sur 10)	Précisions ou autres constats
Autres retombées	• Plusieurs équipes relèvent une augmentation de la participation citoyenne des locataires au sein de leur OMH. • La moitié des équipes note une augmentation du sentiment de sécurité des locataires et des directeurs. Ils se sentent rassurés par le fait de pouvoir compter sur quelqu'un en cas de besoin. • Près de la moitié des équipes constate un renforcement du pouvoir d'agir des locataires (personnel et au sein de leur OMH).	

Ce que les équipes en soutien communautaire des CSSS en disent...

En résumé...

- 10 équipes d'intervention offrant le soutien communautaire, provenant des 5 CSSS, ont rempli un questionnaire à développement.

Suivi de l'implantation

- ✚ Les intervenants des CSSS disent avoir reçu un soutien adéquat pour amorcer l'implantation de l'*Entente spécifique*, par l'intermédiaire de la coordonnatrice ou du conseiller de la SHQ, ainsi que par les différents outils fournis.
- ✚ Selon l'analyse des données recueillies, les intervenants ont effectué un bon travail de sensibilisation et de mobilisation de leurs principaux partenaires dans l'*Entente spécifique*. Ils apparaissent aussi avoir bien établi leur collaboration avec les directeurs des OMH et ont effectué de nombreuses interventions de soutien, de différentes natures. Toutefois, ce qui se passe, concrètement sur le terrain, varie beaucoup selon le milieu.
- ✚ Les directeurs d'OMH et leurs locataires manifestent un très bon niveau de satisfaction face au soutien communautaire prodigué. Les intervenants de CSSS proposent la créativité et la persévérance comme stratégies pour mobiliser davantage les locataires et convaincre certains directeurs de l'efficacité de cette nouvelle approche *poignée de main* plus participative.

Estimation des effets sur la concertation, l'accessibilité aux HLM, les services qui y sont offerts et la qualité de vie des locataires

- ✚ Une meilleure concertation est perçue à différents niveaux : entre les équipes d'intervenants offrant le soutien communautaire des différents CSSS, entre ces intervenants et leurs équipes internes respectives ainsi qu'entre les intervenants des CSSS et les directeurs des OMH.
- ✚ L'accessibilité apparaît aussi quelque peu améliorée.
- ✚ De même, les locataires vivraient un plus grand sentiment de sécurité et participeraient davantage à la vie collective au sein de leur OMH.

En conclusion...

L'implantation d'une entente intersectorielle est une entreprise de *maillage* qui nécessite beaucoup de travail de préparation. Les différents partenaires doivent être renseignés sur l'entente, sensibilisés à l'importance des mesures choisies et familiarisés avec leurs éventuels partenaires. Par la suite, en cours d'implantation, ils doivent être suffisamment soutenus. Dans le cas de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches, les efforts déployés semblent avoir été à la mesure du défi à relever. Les intervenants des CSSS offrant le soutien communautaire ont dit avoir effectué des actions de sensibilisation auprès de leurs équipes internes et auprès des OMH. Les directeurs d'OMH, de leur côté, se sont dits en majorité bien renseignés sur l'*Entente spécifique* et sur le rôle qu'ils doivent y jouer. Le soutien offert à ces deux partenaires primordiaux est aussi apparu adéquat.

Satisfaction est un thème qui revient souvent lorsqu'on regroupe les propos des deux types d'informateurs interrogés pour la réalisation de ce bilan. Autant les directeurs des OMH que leurs locataires apparaissent satisfaits des services de soutien communautaire prodigués par les intervenants des CSSS. Les actions de ces derniers ont été nombreuses et diversifiées comptant des activités de loisirs, des ateliers éducatifs, la mise sur pied ou le soutien aux associations de locataires ainsi que des sondages ou consultations sur les besoins des locataires. La quantité et le type d'actions déployées ont été modulés, entre autres, par l'état d'avancement des travaux de soutien communautaire dans le milieu. Certains OMH disposaient déjà de services de soutien, d'autres pas.

Continuité est le mot d'ordre répété par de nombreux informateurs. De nouvelles collaborations ont été développées, de nouveaux services ont été offerts, de nouvelles attentes créées chez les locataires. Après une année d'implantation, déjà des effets sur la concertation, l'accessibilité, la qualité des services et la qualité de vie des locataires sont perceptibles. Plusieurs personnes consultées estiment qu'il serait bien dommage de compromettre ces avancées. La poursuite des efforts est nécessaire pour les consolider et les développer davantage, notamment au niveau de la collaboration et de la concertation des différents partenaires mais aussi pour approfondir les liens de confiance entre les intervenants en soutien communautaire et les locataires des OMH. Le travail ne fait que commencer. L'implantation doit se poursuivre dans d'autres milieux. Si l'on souhaite que les investissements en ressources portent véritablement fruit, il faut donner du temps...

Recommandations

Rédigées par

Céline Bernier, coordonnatrice de l'*Entente spécifique*
Louise Brunet, responsable du dossier à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches

1. Amélioration de la concertation

L'an 1 a permis d'améliorer grandement la concertation entre les intervenants des CSSS et les OMH. L'implication des autres partenaires signataires de l'*Entente spécifique*, notamment les commissions scolaires et Emploi-Québec, doit à son tour être développée.

2. Amélioration de l'accessibilité des HLM pour des clientèles ayant des besoins particuliers

Poursuivre les efforts afin de mettre en place des ententes formelles, par exemple des plans de services individualisés, entre, d'une part, les partenaires de la santé et autres selon les cas, et, d'autre part, les OMH qui modifient l'application de leur règlement d'attribution afin de rendre un ou des HLM accessible(s) pour des clientèles ayant des besoins particuliers.

3. Soutien aux directions d'OMH

Maintenir et bonifier la qualité du soutien apporté aux directions d'OMH en continuant :

- De provoquer des rencontres d'échanges entre les OMH et leurs partenaires.
- De les outiller de différentes façons, en concordance avec l'évolution des réalités rencontrées dans l'*Entente spécifique*.
- De les informer sur le fonctionnement et les services offerts par leur CSSS.
- De les informer sur les autres partenaires du milieu (fonctionnement et services).
- D'offrir plus d'information sur l'évolution de l'*Entente spécifique*.

4. Mobilisation des locataires dans leur HLM

Continuer de privilégier la stratégie de renforcement du pouvoir d'agir collectif et individuel dans la poursuite de l'objectif d'amélioration de la qualité de vie des locataires.

5. Continuité de l'*Entente spécifique*

Afin de ne pas perdre les gains réalisés au cours des 3 ans de l'*Entente spécifique*, développer une formule qui assure une continuité du soutien communautaire en logement social en Chaudière-Appalaches dans une perspective de collaboration intersectorielle.

Réalisations et perspectives de l'an 2

- + Une rencontre bilan de l'an 1, ayant pour thème *Mon OMH et le soutien communautaire*, a été tenue le 6 juin 2009. Cette rencontre a permis aux partenaires de mieux définir leurs rôles ainsi que d'échanger et de partager leurs bons coups. Une seconde rencontre bilan est prévue à l'automne 2010.
- + D'autres rencontres de sensibilisation sur l'*Entente spécifique* ont été réalisées par territoire de MRC. Certaines sont encore à venir.
- + Vingt-neuf OMH ont été accompagnés à l'an 1 de l'*Entente*. Des milieux s'ajoutent graduellement : d'autres OMH pourront donc bénéficier des services de soutien communautaire.
- + La diversification et la consolidation du partenariat est en cours.
- + Des discussions se tiennent actuellement afin de trouver des solutions assurant la pérennité des activités de soutien communautaire en logement social.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN 978-2-89548-565-0 (version imprimée)

ISBN 978-2-89548-566-7 (version pdf)

Document déposé à Santécom (<http://www.santecom.qc.ca>)

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2010

Agence de la santé
et des services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec

