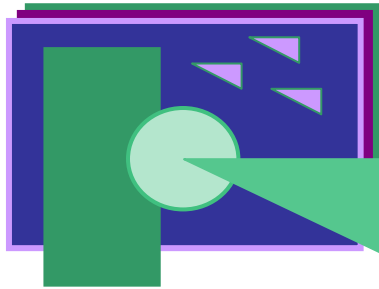


L'ENTENTE SPÉCIFIQUE EN HLM
DE CHAUDIÈRE-APPALACHES :

REGARD
SUR L'ACTUALISATION
DE L'ENTENTE

RAPPORT D'ÉTAPE : AN 2
(septembre 2009 à août 2010)

JOSÉE ROUSSEAU



L'ENTENTE SPÉCIFIQUE EN HLM
DE CHAUDIÈRE-APPALACHES :

REGARD
SUR L'ACTUALISATION
DE L'ENTENTE

RAPPORT D'ÉTAPE : AN 2
(septembre 2009 à août 2010)

Direction de santé publique et de l'évaluation

Mars 2011

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

Québec 

RÉDACTION

Josée Rousseau, agente de planification, de programmation et de recherche

TRAITEMENT STATISTIQUE, FIGURES ET TABLEAUX

Sylvie Veilleux, technicienne en recherche psychosociale

RÉVISION DU TEXTE ET MISE EN PAGE

Lucie Pelchat, agente administrative

Document produit par

Le service en surveillance, recherche, évaluation et Infocentre

Direction de santé publique et de l'évaluation

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

363, route Cameron

Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2

Lorsque le contexte le permet, les genres masculin et féminin utilisés dans ce document désignent aussi bien les femmes que les hommes.

Ce document a été édité en quantité limitée, il est maintenant disponible à l'adresse

<http://www.agencesss12.gouv.qc.ca>

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Bibliothèque et Archives Canada, 2011

ISBN 978-2-89548-618-3 (version imprimée)

ISBN 978-2-89548-619-0 (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, 2011

Mars 2011

TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	9
1. Contexte.....	11
1.1 Objectifs de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches	11
1.2 Partenaires impliqués	11
1.3 Le réseau OMH en Chaudière-Appalaches	11
1.4 Effectifs alloués à l'entente spécifique.....	13
1.5 Objectifs de l'évaluation pour les trois années de l'Entente spécifique.....	14
1.6 Méthode d'évaluation utilisée à l'an 2	14
1.7 Principaux constats de l'An 1	16
2. Niveau de déploiement du soutien communautaire.....	17
2.1 Définition du soutien communautaire	17
2.2 OMH actifs	17
2.3 Intensité des services	18
2.4 OMH non actifs ou avec une faible intensité : facteurs explicatifs	19
2.5 En résumé.....	21
3. Description des interventions	21
3.1 Principales interventions	21
3.2 Analyse de besoins et soutien de comités ou d'associations de locataires	25
3.3 Références.....	26
3.4 Perception des équipes de soutien communautaire : forces et difficultés rencontrées dans l'intervention auprès des OMH.....	28
3.5 En résumé.....	31
4. Actions réalisées avec des partenaires	31
4.1 Actions selon les objectifs recherchés.....	31
4.2 Actions selon le type de partenaires impliqués	34
4.3 Identification des partenaires impliqués selon l'objectif recherché	36
4.4 Collaboration des OMH actifs avec les CSSS	37
4.5 Collaboration des OMH actifs avec les autres organismes du milieu	38
4.6 Vision des responsables régionaux sur le partenariat	38
4.7 En résumé.....	39
5. L'appréciation générale des divers informateurs sur l'actualisation de l'Entente spécifique	40
5.1 Les principaux dossiers de la coordination au cours de l'an 2	40
5.2 L'actualisation du rôle des signataires	40
5.3 Quelques forces ou bons coups	40
5.4 Quelques éléments plus difficiles.....	41
5.5 Perception des retombées selon les différents objectifs	42
5.5.1 Amélioration de l'accessibilité	42
5.5.2 Amélioration des services et de la qualité de vie.....	42
5.6 En résumé.....	43
6. En perspective	44
6.1 Pistes d'amélioration	44
6.1.1 Concernant le soutien communautaire	44
6.1.2 Concernant le rôle des signataires.....	44
6.1.3 Concernant la continuité des services de soutien communautaire.....	45
6.2 En résumé.....	46

7. Conclusion	47
Liste des références.....	49
Annexe 1	
Tableaux par MRC.....	51
Annexe 2	
Directions d'OMH ayant répondu au questionnaire	55
Annexe 3	
Liste des OMH actifs, par CSSS et MRC, pour l'an 2	57
Annexe 4	
Outils de collecte de données utilisés.....	59

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nombre d'OMH et nombre de logements selon leur clientèle, en Chaudière-Appalaches, 2009.....	12
Tableau 2	Composition des équipes de soutien communautaire et nombre de jours alloués par semaine : engagements pris lors de la signature de l'Entente spécifique, en Chaudière-Appalaches, 2008-2011	13
Tableau 3	OMH actifs, selon le CSSS, pour l'an 1 et l'an 2	17
Tableau 4	OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, par CSSS, pour l'an 2	19
Tableau 5	OMH en fonction des types d'interventions identifiées parmi les principales interventions mentionnées, par CSSS, pour l'an 2	24
Tableau 6	Classification des principales interventions mentionnées pour chacun des OMH selon qu'elles soient de la préparation des services ou des services directs à l'OMH, par CSSS, pour l'an 2	25
Tableau 7	OMH où un comité ou une association de locataires a été mis sur pied ou soutenu et où une analyse de besoins a été réalisée, par CSSS, pour l'an 2	26
Tableau 8	Références effectuées par les équipes de soutien communautaire selon le type d'organismes, par CSSS, pour l'an 2	28
Tableau 9	OMH selon les forces observées par les équipes de soutien communautaire, pour l'an 2 en Chaudière-Appalaches	29
Tableau 10	OMH selon les difficultés observées par les équipes de soutien communautaire, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches	29
Tableau 11	Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, par CSSS, pour l'an 2	33
Tableau 12	Partenaires impliqués dans les actions, autres que le CSSS et l'OMH,	35
Tableau 13	Actions de partenariat selon le type de partenaires impliqués, par CSSS, pour l'an 2	36
Tableau 14	Changements positifs associés au soutien communautaire rapportés par les directeurs d'OMH actifs, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches	42
Tableau 15	OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, par MRC, pour l'an 2	51
Tableau 16	Classification des principales interventions mentionnées pour chacun des OMH selon qu'elles soient de la préparation des services ou des services directs à l'OMH, par MRC, pour l'an 2	51
Tableau 17	OMH où un comité ou une association de locataires a été mis sur pied ou soutenu et où une analyse de besoins a été réalisée, par MRC, pour l'an 2	52
Tableau 18	Références effectuées par les équipes de soutien communautaires selon le type d'organismes, par MRC, pour l'an 2	53
Tableau 19	Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, par MRC, pour l'an 2 ...	54
Tableau 20	OMH ayant répondu au questionnaire selon qu'ils soient actifs ou non, par CSSS, pour l'an 2	55

LISTE DES FIGURES

Figure 1	OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, pour l'an 2, Chaudière-Appalaches.....	18
Figure 2	Proportion d'OMH en fonction des types d'interventions identifiées parmi les principales interventions mentionnées, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches.....	23
Figure 3	Références effectuées par les équipes de soutien communautaire selon le type d'organismes, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches	27
Figure 4	Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches.....	32
Figure 5	Actions de partenariat selon le type de partenaires impliqués, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches.....	34

PRÉAMBULE

Ce document rassemble le produit de l'analyse de l'information recueillie dans le cadre du bilan évaluatif de l'année 2 de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches (1^{er} septembre 2009 au 31 août 2010). Il s'agit d'un recueil des données et des principaux constats. Il est destiné principalement au comité de gestion et à la coordination régionale de l'*Entente spécifique* qui souhaitent être alimentés en faits concernant ce qui se passe sur le « terrain » de l'*Entente spécifique*.

Plusieurs données sont présentées et précisées, dans la plupart des cas, par CSSS et même par MRC en annexe. Toutefois, ce n'est pas tant les données exactes qui doivent retenir l'attention, mais plutôt les constats généraux qui ressortent. En effet, ne se fier qu'aux données exactes pourrait mener à un jugement erroné des résultats, et ce, malgré tout le soin apporté à recueillir et à analyser l'information. L'implantation de l'*Entente spécifique* est une réalité dynamique complexe et beaucoup de nuances sont nécessaires pour la dépeindre avec justesse, ce qui va au-delà du mandat d'évaluation confié. Cette précaution vient aussi des limites associées à la méthodologie retenue pour ce bilan évaluatif : certaines questions n'ont pas permis d'obtenir une information précise et homogène et, dans certains cas, les équipes de soutien communautaire n'ont pu livrer les données avec exhaustivité en raison du départ de certains intervenants-clés. Lorsque ces limites entachent les résultats, une indication le précise sous le tableau de données.

Un remerciement est adressé à toute personne ayant contribué à la réalisation de ce bilan évaluatif, particulièrement aux informateurs (équipes de soutien communautaire, directeurs d'OMH) qui ont pris le temps de répondre aux questions ainsi qu'à la coordonnatrice de l'*Entente spécifique*, madame Céline Bernier, et à la responsable du dossier à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, madame Louise Brunet. Ces responsables régionaux ont livré leur vision régionale de l'actualisation de l'*Entente spécifique*, et également soutenu cette démarche évaluative du début à la fin. Merci aussi à quelques collègues de l'Agence qui ont offert, eux aussi, un soutien inestimable tout au long du processus d'évaluation, spécialement mesdames Sylvie Veilleux et Andrée Fafard.

1. CONTEXTE

1.1 OBJECTIFS DE L'ENTENTE SPÉCIFIQUE EN HLM DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

L'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches, signée en 2008 et d'une durée de trois ans, vise les objectifs suivants :

- 1) l'amélioration de l'accessibilité des HLM (habitations à loyer modique) 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 résidants, entre autres, par la promotion de la participation des résidants 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.

Il est à noter que cette entente visait, plus spécifiquement, à offrir les services de soutien communautaire dans les OMH (offices municipaux d'habitation) des milieux ruraux, qui ne disposaient pas de soutien continu. Les OMH de la majorité des villes de la région bénéficiaient déjà de ces services (Lévis, Saint-Georges, Thetford Mines).

1.2 PARTENAIRES IMPLIQUÉS

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 (MAMROT);
- le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS);
- la Conférence régionale des élus de la Chaudière-Appalaches (CRÉ);
- la Société d'habitation du Québec (SHQ);
- l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (l'Agence);
- 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.

1.3 LE RÉSEAU OMH EN CHAUDIÈRE-APPALACHES

Depuis 2008, les équipes de soutien communautaire offrent des services dans le réseau OMH de Chaudière-Appalaches décrit au tableau suivant.

Tableau 1 – Nombre d'OMH et nombre de logements selon leur clientèle, en Chaudière-Appalaches, 2009

	OMH total	Logements HLM	Logements familles	Logements aînés	Logements personnes seules
	nombre	nombre	nombre	nombre	nombre
Montmagny-L'Islet	14	387	134	231	22
L'Islet	10	201	70	131	0
Montmagny	4	186	64	100	22
Grand Littoral	39	1 790	435	1 282	73
Bellechasse	16	334	35	278	21
Lévis	1	1 079	307	730	42
Lotbinière	11	216	57	157	2
Nouvelle-Beauce	11	161	36	117	8
Beauce	14	461	171	279	11
Robert Cliche	6	174	81	92	1
Beauce-Sartigan	8	287	90	187	10
Etchemins	11	201	38	163	0
Région de Thetford	7	327	82	205	40
Chaudière-Appalaches	85	3 166	860	2 160	146

Source : Répertoire des OMH en Chaudière-Appalaches, par la coordonnatrice de l'Entente spécifique, octobre 2009

- Le réseau OMH de Chaudière-Appalaches compte au total 85 OMH comportant 3 166 logements HLM.
- Plus du deux tiers (68 %) des logements du réseau sont occupés par des personnes âgées, 27 % par des familles et 5 % par des personnes seules.
- Le CSSS de Montmagny-L'Islet compte 12 % de tous les logements de Chaudière-Appalaches, celui du Grand Littoral 57 %, de Beauce 15 %, des Etchemins 6 % et le CSSS de la région de Thetford 10 %.

1.4 EFFECTIFS ALLOUÉS À L'ENTENTE SPÉCIFIQUE

L'Entente spécifique prévoit un investissement de ressources pour la mise en place d'équipes de soutien communautaire.

Tableau 2 – Composition des équipes de soutien communautaire et nombre de jours alloués par semaine : engagements pris lors de la signature de l'Entente spécifique, en Chaudière-Appalaches, 2008-2011

	OMH total n ^{bre}	Logements HLM n ^{bre}	Équipe de soutien communautaire Type et n ^{bre}	Jours/semaine alloués n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	14	387	Organisation communautaire (2)	4
Grand Littoral	39	1 790	Organisation communautaire (5) Intervention psychosociale(6)	10
Beauce	14	461	Organisation communautaire (1) Intervention psychosociale(1)	4
Etchemins	11	201	Organisation communautaire (1) Intervention psychosociale(1)	2
Région de Thetford	7	327	Intervention psychosociale(1)	3*
Chaudière-Appalaches	85	3 166	18 personnes-ressources	23 jours/semaine

* Présence de l'intervenant du CSSS de la région de Thetford pour la moitié de l'année 2 seulement.

Source : Présentation à la journée régionale « Mettre nos forces en commun », octobre 2010 (corrigée avec la coordonnatrice de l'Entente spécifique pour isoler uniquement les ressources investies dans le cadre de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches)

- ✚ Le coût des ressources allouées est assumé à 50 % par les fonds de l'Entente spécifique et à 50 % par les CSSS.
- ✚ Le tableau représente les engagements pris par les CSSS. Les ressources effectivement investies sur le terrain peuvent toutefois avoir été influencées à la baisse, selon les dires des équipes, par différents facteurs contextuels tels que la pandémie et le roulement du personnel.
- ✚ Il est à noter qu'avant la signature de l'Entente spécifique, certains OMH étaient déjà desservis par des services de soutien communautaire qu'ils assumaient financièrement. Il s'agit de l'OMH de Lévis, de Thetford Mines et de Saint-Georges. Ces ressources existantes ont été prises en compte dans le calcul des nouvelles ressources à investir.
- ✚ Le ratio jours par semaine investi en fonction du nombre de logements total à desservir se situe près de 0,01 jour par semaine par logement HLM dans tous les CSSS, mis à part pour le CSSS du Grand Littoral qui est plus faible (0,005). Toutefois, si le territoire de la ville de Lévis n'est pas considéré – puisque déjà desservi –, le ratio revient à 0,01 jour par semaine investi par logement HLM, également pour ce CSSS.

- ✚ Trois équipes de soutien communautaire sur cinq combinent deux types d'expertises, soit celle de l'organisation communautaire et celle de l'intervention psychosociale. Cette double expertise est présente dans les CSSS du Grand Littoral, de Beauce et des Etchemins.
- ✚ Au CSSS de Montmagny-L'Islet, deux organisateurs communautaires constituent l'équipe de soutien, tandis qu'au CSSS de la région de Thetford, un seul intervenant communautaire a joué ce rôle pendant la moitié de l'année 2 (aucune ressource ne fut allouée pour la deuxième moitié).

1.5 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION POUR LES TROIS ANNÉES DE L' *ENTENTE SPÉCIFIQUE*

Pour les trois ans de l'*Entente spécifique*, les objectifs de l'évaluation sont les mêmes, c'est-à-dire :

- Décrire l'actualisation de l'*Entente spécifique*.
- Estimer ses retombées sur l'amélioration de la concertation, de l'accessibilité en 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*.

Pour le bilan évaluatif de l'année 2, l'accent a été mis principalement sur la description de l'actualisation de l'*Entente spécifique*.

1.6 MÉTHODE D'ÉVALUATION UTILISÉE À L'AN 2

Pour chaque bilan évaluatif, une collecte a été réalisée afin de fournir des résultats sur le processus d'implantation. Spécifiquement pour l'an 2 (1^{er} septembre 2009 au 31 août 2010), la méthode de collecte utilisée est la suivante :

- Questionnaire aux 10 équipes de soutien communautaire en CSSS¹ (toutes les équipes ont fourni leur information quoique pour les CSSS des Etchemins et de la région de Thetford, les renseignements ne sont pas exhaustifs car des informateurs avaient quitté au moment de recueillir les données);
- Questionnaire envoyé à tous les directeurs d'OMH de la région (30 questionnaires complétés sur 85, taux de réponse de 35 %, voir détails dans l'encadré ci-dessous);
- Une entrevue de groupe réalisée avec des représentants de toutes les équipes de soutien communautaire des CSSS (au moins un représentant de chacune des équipes était présent);
- Une entrevue réalisée avec la coordonnatrice régionale de l'*Entente spécifique* et la responsable du dossier à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (ci-après nommées *responsables régionaux*);
- D'autres sources d'information ont aussi été utilisées, telles que les redditions de compte et le répertoire des OMH en Chaudière-Appalaches.

¹ Il est à noter que le questionnaire porte sur la période du 1^{er} septembre 2009 au 30 juin 2010 puisque très peu d'activités sont réalisées au cours de l'été. Ce choix a été fait conformément à la recommandation de la coordonnatrice de l'*Entente spécifique*.

Portrait des directions d'OMH ayant répondu au questionnaire :

- 30 questionnaires complétés sur 85 OMH dans la région, taux de réponse global de 35 %.
- 24 sont des directions d'OMH actifs (ce qui signifie qu'ils reçoivent des services de soutien communautaire, voir définition à la section 2.2) pour un taux de réponse de 44 %, et 6 sont des directions d'OMH non actifs au cours de l'année 2 (taux de réponse de 20 %).
- OMH selon le type de clientèle :
 - 12 OMH pour personnes âgées,
 - 8 OMH pour personnes âgées et autres types de clientèle,
 - 8 OMH dont le type de clientèle n'est pas précisé et
 - 2 OMH pour familles ou personnes seules.
- Certaines MRC bien représentées (4 OMH ou plus) : Robert-Cliche, Etchemins, Bellechasse et Nouvelle-Beauce.
- Certaines MRC peu représentées (1 ou 2 OMH) : Appalaches, Beauce-Sartigan, Lotbinière, l'Islet et Montmagny.
- Pour plus de précisions, voir le tableau 20 à l'annexe 2.

1.7 PRINCIPAUX CONSTATS DE L'AN 1

Le bilan de l'année 1 a été réalisé par la consultation des 10 équipes de soutien communautaires des CSSS (par questionnaire) et de 10 directeurs d'OMH de la région (en entrevue téléphonique), soit le tiers de ceux qui avaient expérimenté l'*Entente spécifique* à ce moment. Les principaux constats ou recommandations ressortis sont les suivants :

Certaines conditions de base favorables au déploiement de l'Entente spécifique en HLM ont été mises en place :

Les équipes de soutien communautaire ont effectué de nombreuses actions de sensibilisation auprès de leurs équipes internes et auprès des OMH. Les directeurs d'OMH 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.

Les directeurs d'OMH et leurs locataires sont apparus satisfaits des services de soutien communautaire prodigués par les équipes des CSSS :

Les actions des équipes de soutien communautaire 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 toutefois été très variables selon le milieu. Ils 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.

La continuité des services de soutien communautaire est ressortie comme une préoccupation majeure :

Dès la première année, certaines retombées sur la concertation, l'accessibilité et la qualité de vie des locataires sont perceptibles. Les informateurs souhaitent donc la poursuite des services, mais craignent qu'ils cessent à la fin de la période couverte par l'*Entente spécifique*.

CINQ RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ ÉMISES :

- Améliorer la concertation en impliquant davantage d'autres partenaires tels que les commissions scolaires et Emploi-Québec.
- Poursuivre les efforts pour mettre en place des mesures spécifiques favorisant l'accessibilité des logements HLM à des clientèles ayant des besoins particuliers.
- Maintenir et bonifier la qualité du soutien apporté aux directions d'OMH.
- Continuer de privilégier la stratégie de renforcement du pouvoir d'agir collectif et individuel dans le soutien communautaire prodigué aux locataires de HLM.
- Identifier des moyens assurant la continuité du soutien communautaire en logement social dans une perspective de collaboration intersectorielle.

2. NIVEAU DE DÉPLOIEMENT DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

2.1 DÉFINITION DU SOUTIEN COMMUNAUTAIRE²

La notion de soutien communautaire désigne ce qui relève de l'accompagnement social des individus ou des groupes. Elle correspond à un ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention psychosociale, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire.

Le soutien communautaire s'inscrit à l'intérieur d'une démarche intersectorielle qui contribue à appuyer l'exercice de la citoyenneté des individus, l'accès au logement et la prise en charge individuelle et collective de groupes de personnes qui ont des besoins ou des caractéristiques particulières. Le soutien communautaire peut également faire partie d'une démarche d'insertion sociale ou de réinsertion qui implique des acteurs provenant d'autres secteurs, notamment du travail ou de la formation professionnelle, etc.

2.2 OMH ACTIFS

- ✚ Dans le cadre de ce bilan évaluatif, la notion d'OMH actif a été définie de la façon suivante :

Un OMH actif est un OMH auprès duquel l'équipe de soutien communautaire a fait une approche pour développer les services et a effectué au moins une intervention auprès des locataires ou de la direction de cet OMH au cours de la période visée par l'évaluation.

Tableau 3 – OMH actifs, selon le CSSS, pour l'an 1 et l'an 2

	OMH total n ^{bre}	OMH « actifs » an 1 * n ^{bre}	OMH actifs an 2 n ^{bre} %		Évolution an 1 à an 2 n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	14	3	7	50	4
L'Islet	10	2	4	40	2
Montmagny	4	1	3	75	2
Grand Littoral	39	14	25	64	11
Bellechasse	16	6	6	38	=
Lévis	1	1	1	100	=
Lotbinière	11	4	8	73	4
Nouvelle-Beauce	11	3	10	91	7
Beauce	14	3	12	86	9
Robert-Cliche	6	2	5	83	3
Beauce-Sartigan	8	1	7	88	6
Etchemins	11	4	5	45	1
Région de Thetford	7	5	6	86**	1
Chaudière-Appalaches	85	29	55	65	26

* Il est à noter que la notion d'OMH actif, attribué à l'an 1 par la coordonnatrice de l'entente, est très proche de la notion d'OMH actif définie pour l'évaluation à l'an 2 mais elle n'est pas exactement la même. De fait, trois OMH considérés actifs à l'an 1 ne le sont plus à l'an 2, en raison de ces critères légèrement différents.

** 6 des 7 OMH de la région de Thetford ont été actifs pendant l'an 2, mais pour une partie de l'année seulement.

Sources : Pour l'an 1, reddition de compte des CSSS. Pour l'an 2, questionnaires aux équipes de soutien communautaire des CSSS

² (Tiré presque intégralement du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*, MSSS et SHQ 2007 : 8).

- À la fin de l'an 2, 55 OMH sont actifs (c'est-à-dire reçoivent un niveau minimal de soutien communautaire), soit 65 % des OMH de Chaudière-Appalaches. La liste de ces OMH est disponible à l'annexe 3.
- Au total, 26 OMH de plus ont été actifs au cours de l'an 2. Les CSSS de Beauce et du Grand Littoral ont particulièrement contribué à cette augmentation³.
- Un moins grand nombre d'OMH des CSSS des Etchemins (45 %), et de Montmagny-L'Islet (50 %) ont reçu des services de soutien communautaire. Ces deux CSSS se situent sous la moyenne régionale.
- Plus spécifiquement au niveau des MRC, celles de Bellechasse (38 %), de l'Islet (40 %) et des Etchemins (45 %) se démarquent par un pourcentage d'OMH actifs sous la moyenne régionale.

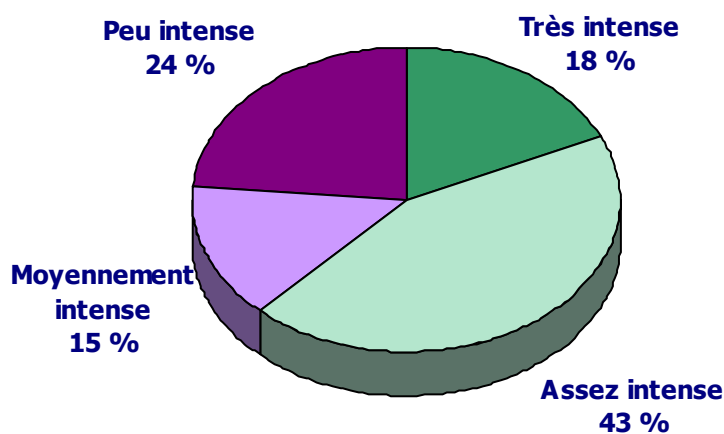
2.3 INTENSITÉ DES SERVICES

Les OMH considérés actifs au cours de l'an 2 ont aussi été catégorisés selon l'intensité de la présence des équipes de soutien communautaire dans leur milieu.

La catégorisation utilisée est la suivante :

Catégorie	Présence
- Très intense :	quotidienne ou hebdomadaire
- Assez intense :	une à trois fois par mois
- Moyennement intense :	une fois tous les deux mois
- Peu intense :	ponctuelle, bi-annuelle ou annuelle

Figure 1 – OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, pour l'an 2, Chaudière-Appalaches



n = 55 OMH

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

³ En réalité, 29 nouveaux OMH ont reçu des services, mais 3 OMH actifs à l'an 1 ont été retirés de la liste des OMH actifs à l'an 2 puisque les critères établis étaient légèrement différents.

- ✚ Les deux tiers des OMH actifs bénéficient d'une présence de soutien communautaire qualifiée de très ou d'assez intense.

Tableau 4 – OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, par CSSS, pour l'an 2

	OMH actifs total	Très intense	Assez intense	Très et assez intense		Moyennement intense	Peu intense
	bre n	bre n	bre n	bre n	%	bre n	bre n
Montmagny-L'Islet	7	0	6	6	86	1	0
Grand Littoral	25	8	11	19	76	4	2
Beauce	12	1	3	4	33	1	7
Etchemins	5	0	4	4	80	1	0
Région de Thetford	6	1	0	1	17	1	4
Chaudière-Appalaches	55	10	24	34	62	8	13

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- ✚ Les CSSS des Etchemins (80 %), de Montmagny-L'Islet (86 %) et du Grand Littoral (76 %) se démarquent par une proportion plus grande d'OMH actifs avec une présence qualifiée de très ou d'assez intense. Il s'agit d'endroits où la proportion d'OMH actifs était sous la moyenne régionale.
- ✚ Les CSSS de Beauce (33 %) et de la région de Thetford (17 %) présentent une proportion peu élevée d'OMH actifs avec présence intense.

Pour le CSSS de Beauce, c'est dans la MRC de Beauce-Sartigan que le taux est particulièrement faible (voir tableau 15 en annexe). Mis à part l'OMH de Saint-Georges qui bénéficie d'une présence très intense, tous les autres OMH desservis le sont avec une intensité moyenne ou faible.

Pour le CSSS de la région de Thetford, le même phénomène se reproduit : l'OMH urbain est desservi avec intensité, mais pas ceux en milieu rural. L'absence d'intervenants depuis février 2010 explique cette situation.

- ✚ Les OMH actifs à l'an 1 et à l'an 2 sont plus susceptibles de recevoir des services de suivi communautaire assez ou très intenses, que les OMH actifs seulement à l'an 2 (85 % versus 41 %, résultats détaillés non montrés).

2.4 OMH NON ACTIFS OU AVEC UNE FAIBLE INTENSITÉ : FACTEURS EXPLICATIFS

Les équipes de soutien communautaire et les directeurs ont été questionnés sur ce qui explique que certains OMH ne sont pas desservis ou, le sont, avec une intensité plus faible. Voici un résumé des réponses obtenues :

- ✚ Étant donné les ressources disponibles, il est impossible pour les équipes de soutien communautaire d'offrir les services dans tous les OMH et d'offrir ce soutien partout avec la même intensité. Les OMH ont donc été ciblés en fonction des besoins exprimés ainsi que de l'intérêt des directeurs et des locataires des OMH. Le caractère proactif et le

dynamisme des milieux sont aussi des facteurs qui influencent l'intensité du soutien offert : s'il y a des projets en marche ou qui souhaitent émerger, il sera alors nécessaire à l'équipe d'investir du temps.

- ✚ Certaines équipes de soutien communautaire ont précisé qu'elles souhaitaient consolider leur offre de soutien communautaire dans quelques OMH plutôt que d'étendre leurs services à d'autres avec une intensité résultante moindre par milieu. Il semble que l'intensité offerte soit un facteur important pouvant provoquer les changements escomptés dans le milieu.

En effet, quelques équipes de soutien communautaire ont fait ressortir qu'ils avaient réussi à tisser de très bons liens avec les locataires de certains OMH. Ils soulèvent que cela prend du temps pour créer le lien de confiance, qu'il faut être patient et que l'intensité de la présence dans le milieu peut être vraiment bénéfique à ce niveau pour accélérer la création du lien et, en même temps, générer des effets associés (ex. expression des besoins des locataires, augmentation des demandes, etc.). On soulève aussi qu'il faut parfois s'y prendre de façon créative pour arriver à rencontrer les locataires, par exemple en se présentant dans les HLM familles à l'heure d'arrivée de l'autobus scolaire afin de pouvoir y rencontrer les parents et les enfants.

- ✚ Les directeurs ont été questionnés sur les circonstances entourant le fait qu'il n'y ait pas de services de soutien communautaire dans leur OMH. Neuf directeurs ont fait ressortir leur opinion à ce sujet :

- le peu d'intérêt des locataires;
- le fait que les locataires ont déjà accès à certains services ou qu'ils en font la demande au besoin;
- le fait que les caractéristiques de l'OMH ou de leur clientèle ne sont pas favorables à l'implantation de tels services (ex. locataires non intéressés ou HLM n'ayant pas de lieu de rassemblement);
- le fait de ne pas avoir d'équipe de soutien communautaire à sa disposition.

- ✚ De ces neuf directeurs, plus de la moitié ne croit pas qu'il sera possible pour eux, d'offrir du soutien communautaire dans les prochains mois. Leurs raisons varient, mais il semble que certains ne jugent pas avoir les ressources qu'il faut pour le faire, que ce soit le soutien, l'encadrement, les connaissances ou la disponibilité nécessaires. Un autre directeur juge que ses locataires n'ont tout simplement pas besoin de ces services.

2.5 EN RÉSUMÉ

Principaux constats

- ✚ Au moment d'effectuer l'évaluation de l'an 2, un total de 55 OMH étaient actifs (65 % de tous les OMH de la région).
- ✚ De ces 55 OMH actifs, 34 (40 % de tous les OMH) sont desservis avec une présence qualifiée d'intense, soit un minimum d'une présence par mois.
- ✚ Des OMH ruraux apparaissent desservis avec une présence minimale d'une fois par mois dans presque toute la région, exception faite des MRC des Appalaches et de Beauce-Sartigan.
- ✚ L'intensité apparaît importante pour provoquer les effets escomptés, mais les ressources ne permettent pas d'offrir des services intenses partout. Les OMH sont ciblés en fonction des besoins exprimés ainsi que de l'intérêt des directeurs et des locataires des OMH.

Questionnements ou pistes d'amélioration soulevés par les résultats

- ✚ Au CSSS de la région de Thetford, l'embauche d'une ressource doit être considérée afin de répondre aux besoins des OMH ruraux.
- ✚ Au niveau de la MRC de Beauce-Sartigan, l'équipe de soutien communautaire devrait-elle être un peu plus présente dans les OMH ruraux, même si ces derniers n'expriment pas, spontanément, beaucoup de besoins?

3. DESCRIPTION DES INTERVENTIONS

3.1 PRINCIPALES INTERVENTIONS

Chaque équipe de soutien communautaire a identifié les principales interventions réalisées dans chacun des OMH actifs. Trois interventions étaient demandées mais, pour quelques OMH, une quantité différente d'interventions ont été mentionnées et elles ont toutes été considérées dans l'analyse.

Il s'agit des principales interventions et non pas d'un relevé exhaustif de toutes les interventions réalisées dans chaque OMH. Les proportions d'OMH soulevées à la figure 2 et au tableau 5 des pages suivantes représentent donc des proportions minimales d'OMH ayant réalisé chacun des types d'intervention. L'objectif de ces analyses est de faire ressortir « la couleur des interventions » réalisées pour l'année 2.

Les interventions principales ont été catégorisées selon l'objectif recherché et, ensuite, en deux niveaux d'action, soit la préparation d'un service pour l'OMH ou encore le service direct auprès de celui-ci. Voici la liste des catégories d'objectifs, avec une brève description.

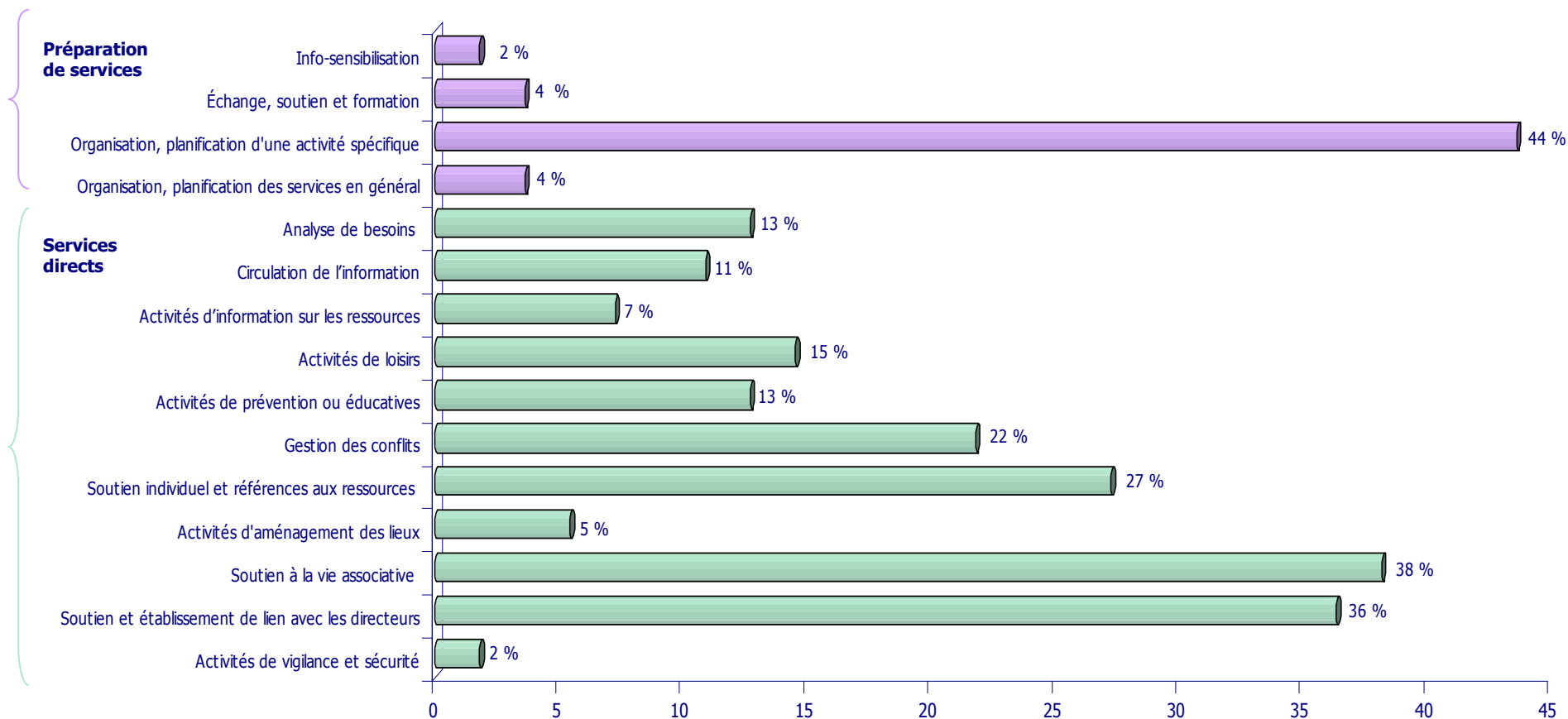
Niveau « activités de préparation des services » :

- Échange, soutien et formation (entre les partenaires afin de se soutenir, de se ressourcer);
- Information et sensibilisation (dans le but de mieux faire connaître et comprendre l'entente);
- Organisation et planification des services en général (ex. élaboration de trajectoires de services);
- Organisation et planification d'une activité spécifique (ex. séances d'information en santé);
- Organisation d'une intervention psychosociale spécifique (ex. auprès de locataires en difficultés).

Niveau « activités de services directs à l'OMH » :

- Activités d'information sur les ressources (ex. le Centre femmes vient parler de ses services);
- Activités de loisirs (ex. bingo, party de Noël);
- Activités de prévention ou éducatives (ex. Programme Pied, cours *cerveaux actifs*);
- Analyse des besoins du milieu (ex. sondage sur les besoins, enquête mobilisante);
- Activités d'aménagement des lieux physiques (ex. aménagement d'une salle d'exercices);
- Circulation de l'information (ex. information affichée au babillard, séances d'information);
- Gestion de conflits (entre locataires ou entre la direction et les locataires);
- Soutien à la vie associative (mise sur pied ou soutien aux comités ou associations de locataires);
- Soutien et établissement de liens avec les directeurs (sensibilisation, lien de confiance, soutien);
- Soutien individuel et référence aux ressources (auprès des locataires);
- Activités de vigilance et de sécurité (ex. mesures visant à assurer la sécurité des locataires).

Figure 2 – Proportion d'OMH en fonction des types d'interventions identifiées parmi les principales interventions mentionnées, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches



Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 5 – OMH en fonction des types d'interventions identifiées parmi les principales interventions mentionnées, par CSSS, pour l'an 2

		Montmagny-L'Islet		Grand Littoral		Beauce		Etchemins		Région de Thetford		Chaudière-Appalaches	
		n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
Préparation de services	Info-sensibilisation	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	Échange, soutien, formation	1	14	0	0	1	8	0	0	0	0	2	4
	Organisation, planification d'une activité spécifique	2	29	18	72	1	8	1	20	2	33	24	44
	Organisation, planification des services en général	1	14	0	0	0	0	1	20	0	0	2	4
Services directs	Analyse de besoins	0	0	3	12	3	25	0	0	1	17	7	13
	Circulation de l'information	0	0	2	8	2	17	1	20	1	17	6	11
	Activités d'information sur les ressources	0	0	2	8	0	0	0	0	2	33	4	7
	Activités de loisirs	2	29	1	4	2	17	2	40	1	17	8	15
	Activités de prévention ou éducatives	1	14	2	8	1	8	1	20	2	33	7	13
	Gestion des conflits	0	0	6	24	4	33	1	20	1	17	12	22
	Soutien individuel et références aux ressources	1	14	11	44	2	17	0	0	1	17	15	27
	Activités d'aménagement des lieux	0	0	1	4	0	0	1	20	1	17	3	5
	Soutien à la vie associative	3	43	10	40	7	58	1	20	0	0	21	38
	Soutien et établissement de lien avec les directeurs	1	14	10	40	7	58	1	20	1	17	20	36
	Vigilance et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	1	2
Nombre d'OMH actifs total an 2 (% calculé sur ce n ^{bre})		7		25		12		5		6		55	

Note : Les données surlignées représentent les principales interventions effectuées dans plus de 20 % des OMH de chacun des CSSS.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- ✚ Cinq types d'interventions ressortent plus fréquemment parmi les principales interventions, soit pour plus de 20 % des OMH (voir figure 2 ci-dessus) :

- l'organisation et la planification d'une activité spécifique	44 %
- le soutien à la vie associative	38 %
- le soutien et l'établissement de liens avec les directeurs	36 %
- le soutien individuel et la référence aux ressources	27 %
- la gestion des conflits	22 %

- ✚ Les interventions principales varient selon le CSSS, toutefois le soutien à la vie associative ainsi que l'organisation d'activités se retrouvent chez plus de 20 % des OMH pour quatre des cinq CSSS. Les informations détaillées sont présentées au tableau 5 ci-dessus.

Tableau 6 – Classification des principales interventions mentionnées pour chacun des OMH selon qu'elles soient de la préparation des services ou des services directs à l'OMH, par CSSS, pour l'an 2 *

	Intervention en <i>préparation des services</i>		Interventions en <i>services directs à l'OMH</i>		Interventions totales
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	5	38	8	62	13
Grand Littoral	27	36	49	64	76
Beauce	2	7	28	93	30
Etchemins	2	20	8	80	10
Région de Thetford	2	13	14	88	16
Chaudière-Appalaches	38	26	107	74	145

* Trois interventions principales étaient demandées. Toutefois pour certains OMH, plus d'interventions ont été nommées et, pour d'autres, moins : ce qui explique que le total d'interventions n'égale pas 165.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- ✚ Globalement, 74 % des principales interventions rapportées sont catégorisées comme des services directs. Cette proportion varie selon les CSSS : de 64 % pour le Grand Littoral à 93 % pour le CSSS de Beauce.
- ✚ Les CSSS de Beauce (93 %) et de la région de Thetford (88 %) se démarquent avec une proportion d'interventions principales associées à des services directs nettement plus élevée que la moyenne régionale.

3.2 ANALYSE DE BESOINS ET SOUTIEN DE COMITÉS OU D'ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Certaines actions de soutien communautaire ont été investiguées par des questions les abordant spécifiquement dans le questionnaire destiné aux équipes de soutien communautaire. Ce sont les analyses de besoins des locataires et du milieu et la mise sur pied ou le soutien de comités ou d'associations de locataires.

Tableau 7 – OMH où un comité ou une association de locataires a été mis sur pied ou soutenu et où une analyse de besoins a été réalisée, par CSSS, pour l'an 2

	OMH actifs total	Comités ou associations de locataires mis sur pied*		Comités ou associations de locataires soutenus*		Analyses de besoins réalisées	
	n ^{bre}	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
Montmagny-L'Islet	7	3	43	0	0	4	57
Grand Littoral	25	3	12	10	40	18	72
Beauce	12	3	25	10	83	4	33
Etchemins	5	1	20	2	40	5	100
Région de Thetford	6	0	0	2	33	1	17
Chaudière-Appalaches	55	10	18	24	44	32	58

* La méthode de collecte utilisée ne permet pas de savoir si certains comités ou associations (ni combien) ont été à la fois mis sur pied et soutenus.

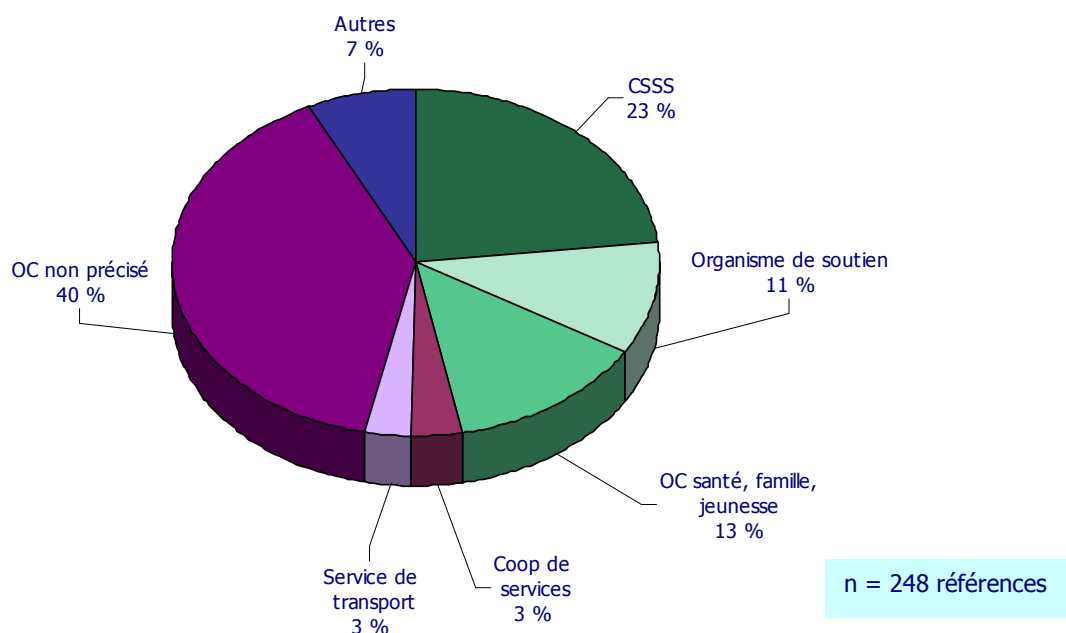
Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- ✚ Un total de 10 comités ou associations de locataires ont été mis sur pied au cours de l'an 2, répartis dans tous les CSSS sauf celui de la région de Thetford.
- ✚ Il ressort aussi que 24 comités ou associations de locataires ont été soutenus, ceux-ci répartis dans tous les CSSS sauf celui de Montmagny-L'Islet, où beaucoup d'association ou de comités ont été mis sur pied. Au CSSS de Beauce, une proportion particulièrement importante d'OMH (83 %) ont reçu du soutien pour leur vie associative.
- ✚ Un total de 32 OMH ont fait l'objet d'une analyse de besoin. Celle-ci a pris diverses formes, soit principalement par des sondages ou par l'enquête mobilisante, mais aussi par des consultations de groupe ou individuelles. Dans les CSSS de Montmagny-L'Islet, du Grand Littoral, et des Etchemins, elles ont été réalisées auprès d'une proportion importante (plus de la moitié) des OMH, voire la totalité pour le CSSS des Etchemins.

3.3 RÉFÉRENCES

Le nombre de références de locataires effectuées vers divers organismes ont été colligées par les équipes de soutien communautaire.

Figure 3 – Références effectuées par les équipes de soutien communautaire selon le type d'organismes, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches



Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Organismes de soutien : organismes répondant aux besoins de base tels que les friperies, les comptoirs alimentaires et l'ACEF.

Coop de services : offrant des services d'aide à domicile tels que l'entretien ménager ou l'assistance à la personne.

Organismes communautaires en santé (ex. société d'Alzheimer), **pour la famille** (ex. Maison de la famille) ou pour **les jeunes** (ex. Jeunes contrevenants de Beauce).

- ✚ Un total de 248 références a été rapporté par les équipes de soutien communautaire, dont 23 % effectuées vers les CSSS.
- ✚ Si les références vers les divers organismes communautaires sont combinées, celles-ci comptent pour 64 % des références (organismes de soutien, en santé, en santé mentale, famille, jeunesse et 97 références non précisées).
- ✚ Le nombre de références effectuées varie beaucoup selon le CSSS et les territoires de MRC. À ce sujet (voir tableau 8 ci-dessous et tableau 18 en annexe), les références sont nombreuses particulièrement dans les territoires de Lévis, de la Nouvelle-Beauce et de Thetford.
- ✚ Il est possible que les différences observées entre les CSSS (ou MRC) soient en partie dues à une interprétation différente du concept de référence lors de la compilation par les équipes de soutien communautaire : s'agit-il de références formelles et accompagnées, ou encore, de références plus spontanées?

Tableau 8 – Références effectuées par les équipes de soutien communautaire selon le type d'organismes, par CSSS, pour l'an 2*

	Montmagny- L'Islet		Grand Littoral		Beauce		Etchemins **		Région de Thetford **		Chaudière- Appalaches	
Organismes ciblés par les références	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
CSSS	2	40	28	21	9	20	3	75	15	26	57	23
Organisme de soutien	2	40	6	4	15	33	0	0	3	5	26	10
Organisme en santé	0	0	16	12	0	0	0	0	0	0	16	6
Organisme en santé mentale	0	0	5	4	4	9	0	0	0	0	9	4
Coop de services	0	0	6	4	1	2	1	25	0	0	8	3
Organisme famille	0	0	3	2	4	9	0	0	0	0	7	3
Organisme jeunesse	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Service de transport	0	0	0	0	8	18	0	0	0	0	8	3
OC non précisé	0	0	57	42	0	0	0	0	40	69	97	39
CLE	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Autres	1	20	13	10	4	9	0	0	0	0	18	7
Références totales	5	100	136	100	45	100	4	100	58	100	248	100

* Le concept de référence peut avoir été interprété différemment selon le CSSS ou la MRC.

**L'information n'est probablement pas complète pour ces CSSS : l'une des personnes détenant l'information n'était plus en poste au moment de la collecte des données.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

3.4 PERCEPTION DES ÉQUIPES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE : FORCES ET DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L'INTERVENTION AUPRÈS DES OMH

Chaque équipe de soutien communautaire a identifié les **principales** forces ainsi que les principales difficultés rencontrées dans chacun des OMH actifs par l'intermédiaire du questionnaire. Trois forces et trois difficultés étaient demandées mais, pour quelques OMH, une quantité différente a été mentionnée et elles ont toutes été considérées dans l'analyse.

Il s'agit des principales forces et difficultés et non pas d'un relevé exhaustif de toutes celles perçues dans chaque OMH. Les proportions d'OMH soulevées aux tableaux 9 et 10 ci-dessous représentent donc des proportions minimales d'OMH présentant chacune des caractéristiques mentionnées. L'objectif de ces analyses est de faire ressortir « la couleur de ce qui est vécu dans les milieux ». Les équipes de soutien communautaire ont également commenté ces éléments dans le cadre d'une entrevue de groupe.

Tableau 9 – OMH selon les forces observées par les équipes de soutien communautaire, pour l'an 2 en Chaudière-Appalaches

Forces	n ^{bre}	%
OMH actifs	55	
Bonne collaboration avec le directeur de l'OMH	25	45
Leadership ou mobilisation de certains locataires	20	36
Bonne participation des locataires aux activités	12	22
Entraide et solidarité des locataires	8	15
Aménagement adéquat des lieux de l'OMH	7	13
Bon lien des locataires avec l'équipe de soutien communautaire	4	7
Pas de problématique majeure	4	7
Bonne relation directeurs-locataires	4	7
Bonne collaboration avec les organismes du milieu	4	7
Aucune force mentionnée	12	22

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 10 – OMH selon les difficultés observées par les équipes de soutien communautaire, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches

Difficultés	n ^{bre}	%
OMH actifs	55	
Problèmes liés à des caractéristiques des locataires	19	35
Conflits entre locataires	14	25
Peu de mobilisation ou de participation des locataires	12	22
Faible collaboration de la direction	10	18
Manque de cohésion, de solidarité entre les locataires	6	11
Conflits locataires-direction	6	11
Peu d'intérêt des locataires à la vie associative	5	9
Groupe de locataires hétérogène	4	7
Préjugés de la communauté envers les locataires	3	5
Manque de compréhension de qui fait quoi dans le HLM	2	4
Non respect des règlements	3	5
Peu de besoins de socialisation, familles occupées, peu d'intérêt	2	4
Aménagement non adapté des lieux	2	4
Autres	4	7
Aucune difficulté mentionnée	13	24

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

✚ Il s'avère que les principales forces qui ressortent dans certains OMH sont aussi, dans leur version opposée, les principales difficultés identifiées dans d'autres OMH. C'est vrai au plan régional, mais c'est aussi le même phénomène à l'intérieur même des CSSS. La réalité vécue

par les équipes de soutien communautaire est donc très variable d'un milieu à l'autre et change en fonction de divers facteurs tels que les caractéristiques des locataires et de la direction.

- ✚ La force ressortant le plus fréquemment est une bonne collaboration des directeurs dans 25 des OMH actifs. À l'opposé, la faible collaboration ressort dans 10 d'entre eux.

En entrevue, quatre équipes de soutien communautaire ont donné des exemples de difficultés à ce niveau : elles ont fait ressortir qu'il était difficile de parler de budget (montant devant être réservé aux activités des locataires) avec certains directeurs. En conséquence, ils se sentent parfois coincés entre leur rôle de soutien envers les locataires et la nécessité d'établir un lien de confiance et de collaboration avec les directeurs.

Trois équipes ont également fait ressortir que certains directeurs ont une vision plutôt fermée du travail de soutien communautaire (ex. ne voient pas l'utilité de l'implication des locataires, ne voient pas la nécessité de travailler avec l'équipe de soutien communautaire ou voit le soutien communautaire comme la simple organisation d'activités).

D'autres éléments ressortent un peu moins fréquemment : le fait que certains directeurs aient une culture de gestion plus ou moins démocratique, aient des préjugés envers leurs locataires, ou encore, peu de temps pour collaborer avec les équipes de soutien communautaire.

- ✚ La deuxième force ressortant est la présence de certains locataires présentant des caractéristiques positives et exerçant un leadership mobilisateur sur le groupe de locataires (chez 20 des OMH actifs). À l'opposé, dans 19 OMH, on dénote la présence de locataires ayant des caractéristiques qui perturbent (ex. problèmes de santé mentale ou de consommation).

- ✚ La troisième force en importance est la bonne participation des locataires aux activités dans 12 OMH. À l'opposé, le manque de participation ou de mobilisation des locataires ressort dans le même nombre d'OMH.

En entrevue, quatre équipes de soutien communautaire ont précisé qu'il était particulièrement difficile de mobiliser les familles puisqu'elles ont un emploi du temps chargé et des besoins différents. Aussi, les conflits entre locataires court-circuitent parfois la participation aux activités puisque le *vivre ensemble* est difficile. Parfois, la clientèle et ses besoins sont hétérogènes (ex. locataires très âgés vers 80 ans et moins âgés autour de 50 ans) et elle est difficile à rallier.

- ✚ La quatrième force est l'entraide et la solidarité perçues entre les locataires dans 8 OMH. Les conflits entre les locataires sont ressortis comme une problématique perçue dans 14 OMH.

3.5 EN RÉSUMÉ

- ✚ Les principales interventions ressortant le plus fréquemment (dans plus de 20 % des OMH actifs) sont l'organisation et la planification d'une activité spécifique, le soutien à la vie associative, le soutien et l'établissement de liens avec les directeurs, le soutien individuel – référence aux ressources ainsi que la gestion des conflits.
- ✚ 10 comités ou associations de locataires ont été mis sur pied et 24 ont été soutenus.
- ✚ 32 OMH ont fait l'objet d'une analyse de besoins de leur milieu sous une forme ou une autre.
- ✚ Des références ont été effectuées en bonne quantité, principalement vers le milieu communautaire (63 %), mais aussi vers les CSSS (23 %). Le niveau de formalité de ces références est toutefois inconnu.
- ✚ Les réponses des équipes de soutien communautaire illustrent :
 - que les défis rencontrés et la réalité d'intervention vécue sont très variables d'un milieu OMH à l'autre, selon les caractéristiques du milieu, des locataires et des directeurs;
 - qu'il est difficile de mobiliser les familles.

4. ACTIONS RÉALISÉES AVEC DES PARTENAIRES

Toutes les actions réalisées dans le cadre de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches (qui est une entente de partenariat intersectorielle) sont, de par leur nature même, des actions réalisées avec des partenaires. Notamment, les activités de soutien communautaire qui ont été décrites précédemment sont toutes des actions réalisées entre partenaires qui sont les OMH et les équipes de soutien communautaire des CSSS.

Il est toutefois question ici de faire ressortir toute la variété d'actions réalisées avec des partenaires en fonction des types d'actions et des types de partenaires impliqués.

4.1 ACTIONS SELON LES OBJECTIFS RECHERCHÉS

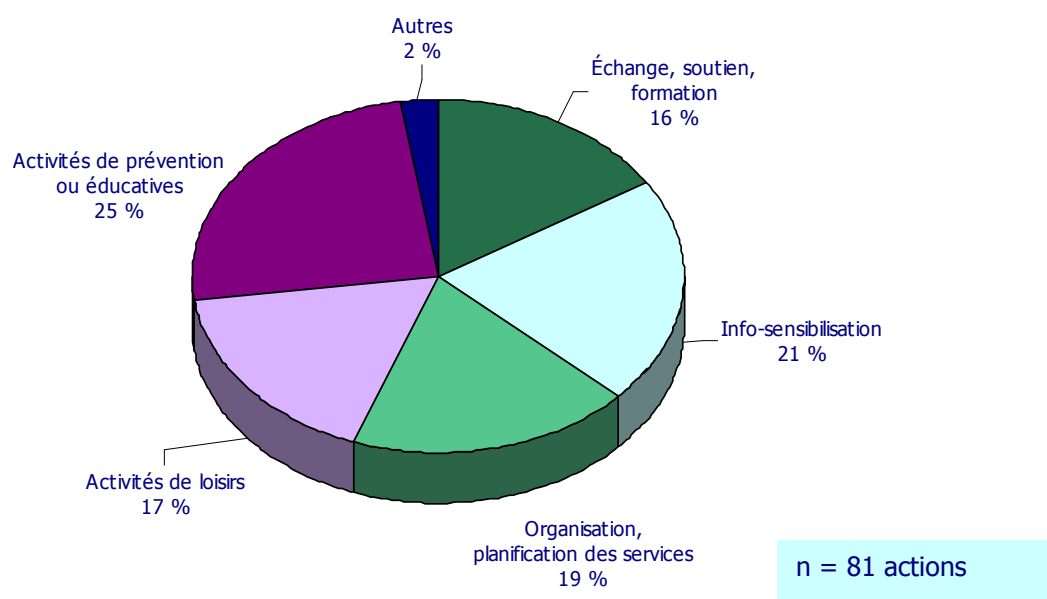
Pour effectuer l'analyse du partenariat, les réponses à trois questions du questionnaire destiné aux équipes de soutien communautaire ont été analysées : l'une traitant des activités de sensibilisation et de mobilisation réalisées, une autre sur les activités d'échange et de soutien effectuées ainsi qu'une troisième question portant sur les projets concrets réalisés avec des partenaires (voir questionnaire destiné aux équipes de soutien à l'annexe 4). Ces questions ont été choisies car elles sont hautement susceptibles de répertorier des actions réalisées avec des partenaires et que l'intérêt est de décrire toute la variété d'actions survenues.

Les actions réalisées avec des partenaires ont d'abord été analysées en fonction du niveau de l'action (préparation des services et services directs à l'OMH) et de l'objectif visé des actions. Les mêmes catégories d'objectifs que pour les principales interventions ont été retenues pour l'analyse (voir section 3.1).

Il est à noter que le nombre d'actions ne correspondent pas au nombre total d'actions posées, mais plutôt au nombre d'actions de nature différente ou avec des partenaires différents posées au sein d'une même équipe de soutien communautaire. Si une équipe indiquait qu'elle avait effectuée trois rencontres d'échange et de soutien avec le même partenaire, celle-ci n'était calculée qu'une seule fois. Toutefois, si une autre équipe du même CSSS la mentionnait également, elle était comptabilisée aussi pour ce CSSS, donc une autre fois.

Ainsi, les informations sont présentées principalement pour qualifier la nature des actions réalisées par les diverses équipes de soutien communautaire, et non pour les quantifier de façon précise.

Figure 4 – Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches



Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- Globalement, les 81 actions différentes réalisées avec des partenaires se répartissent assez également en plusieurs types d'objectifs recherchés, soit les activités éducatives ou de prévention (25 %), les activités d'information et de sensibilisation (21 %), l'organisation et la planification des services (19 %), les activités de loisirs (17 %) ainsi que les activités d'échange, de soutien et de formation (16 %).

Tableau 11 – Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, par CSSS, pour l'an 2

		Montmagny- L'Islet	Grand Littoral	Beauce	Etchemins*	Région de Thetford*	Chaudière- Appalaches	
		n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}	%
Préparation des services	Échange, soutien, formation	2	7	3	1	0	13	16
	Info-sensibilisation	4	8	3	1	1	17	21
	Organisation, planification des services en général	2	5	2	1	0	10	12
	Organisation, planification d'une activité spécifique	0	2	1	0	0	3	4
	Planification d'une intervention psychosociale spécifique	0	2	0	0	0	2	2
	Sous-total	8	24	9	3	1	45	56
Services directs	Activités de loisirs	1	11	0	0	2	14	17
	Activités de prévention ou éducatives	1	13	2	0	4	20	25
	Analyse de besoins	0	1	0	0	0	1	1
	Vigilance et sécurité	0	0	1	0	0	1	1
	Sous-total	2	25	3	0	6	36	44
Actions totales		10	49	12	3	7	81	100

* L'information n'est probablement pas complète pour ces CSSS : l'une des personnes détenant l'information n'était plus en poste au moment de la collecte des données.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- ✚ Parmi les actions différentes réalisées avec des partenaires, 56 % sont catégorisées au niveau de la préparation des services et 44 % au niveau des services directs à l'OMH.
- ✚ Pour le CSSS de Montmagny-L'Islet, du Grand Littoral et de Beauce, les actions réalisées avec les partenaires ont été assez diversifiées en termes d'objectifs recherchés et réparties en préparation de services et en services directs à l'OMH.
- ✚ Pour le CSSS des Etchemins, les actions réalisées auprès des partenaires ont été moins nombreuses et moins diversifiées au niveau des objectifs. Elles se retrouvent aussi uniquement au niveau de la préparation des services.
- ✚ Pour le CSSS de la région de Thetford, les actions sont aussi moins diversifiées mais sont assez concentrées dans les services directs.

4.2 ACTIONS SELON LE TYPE DE PARTENAIRES IMPLIQUÉS

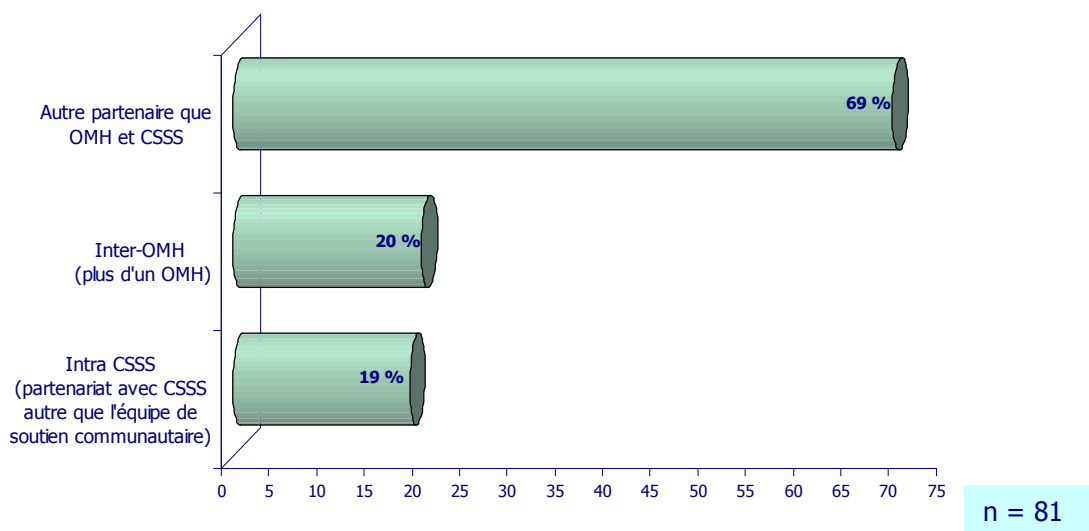
Les actions ont aussi été analysées en fonction du type de partenaires impliqués, de façon globale, et également pour chaque type d'objectifs recherchés.

Pour effectuer la classification en fonction du type de partenaires, trois questions indépendantes ont guidé l'analyse :

- D'autres partenaires que le CSSS et l'OMH ont-ils été impliqués dans l'action? Si oui, qui sont-ils?
- Cette action a-t-elle interpellé plus d'un OMH?
- Cette action a-t-elle impliqué le CSSS autrement que par l'intermédiaire de l'équipe de soutien communautaire? Si oui, qui a été impliqué au juste?

Il est à noter que ce sont des catégories de partenariat non mutuellement exclusives. Une action pourrait, par exemple, à la fois impliquer un partenaire autre que l'OMH et le CSSS, plus d'un OMH et une équipe clinique du CSSS.

Figure 5 – Actions de partenariat selon le type de partenaires impliqués, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches



Note : Les catégories de partenariat ne sont pas mutuellement exclusives : une action peut faire partie de plus d'une catégorie ou bien ne faire partie d'aucune de ces catégories si elle impliquait uniquement un partenariat entre l'équipe de soutien communautaire du CSSS et l'OMH.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

✚ La majorité des actions de partenariat (69 %) a été réalisée avec au moins un partenaire autre que l'OMH et le CSSS.

✚ 20 % des actions ont comporté un élément de collaboration entre plusieurs OMH.

- Une proportion appréciable des actions (19 %) a impliqué également une collaboration intra-CSSS, c'est-à-dire une collaboration avec une des équipes cliniques du CSSS (11 actions), ou encore, entre équipes de soutien communautaire d'un même CSSS (4 actions).

Tableau 12 – Partenaires impliqués dans les actions, autres que le CSSS et l'OMH, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches

	N ^{bre} mentions
Organismes communautaires	29
Milieu scolaire	10
Table de logement social du CSSS ou de la MRC	7
Municipalité	5
SHQ	5
Communauté participant aux activités	4
Policiers ou ambulanciers	4
Table ou comités divers	4
Programme PAIRS ou VIACTIVE	3
Commerçant, compagnie d'assurances	2
Agence de la santé	2
Actions totales avec partenaires autres	56

Note : Le nombre de mentions ne signifie pas le nombre d'actions. Plusieurs partenaires peuvent avoir été impliqués dans une seule action et un même partenaire peut avoir été impliqué dans plusieurs actions.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- Globalement, les principaux autres partenaires impliqués sont, de loin, les organismes communautaires qui sont mentionnés à 29 reprises. Le milieu scolaire est cité, quant à lui, à 10 reprises. Les autres partenaires sont précisés au tableau précédent.

Tableau 13 – Actions de partenariat selon le type de partenaires impliqués, par CSSS, pour l'an 2

	Montmagny- L'Islet n ^{bre}	Grand Littoral n ^{bre}	Beauce n ^{bre}	Etchemins* n ^{bre}	Région de Thetford* n ^{bre}	Chaudière- Appalaches n ^{bre}	%
Autre partenaire que l'OMH et CSSS	7	35	8	0	6	56	69
Inter-OMH (plus d'un OMH)	1	13	2	0	0	16	20
Intra CSSS (partenariat avec CSSS autre que l'équipe soutien communautaire)	3	9	0	3	0	15	19
Actions totales	10	49	12	3	7	81	100

* L'information n'est probablement pas complète pour ces CSSS : l'une des personnes détenant l'information n'était plus en poste au moment de la collecte des données.

Note : Les catégories de partenariat ne sont pas mutuellement exclusives : une action peut faire partie de plus d'une catégorie ou bien ne faire partie d'aucune de ces catégories si elle impliquait uniquement un partenariat entre l'équipe de soutien communautaire du CSSS et l'OMH. C'est ce qui explique que les totaux des trois catégories n'égalent pas les totaux des actions, ils sont parfois supérieurs et parfois inférieurs à ces derniers.

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

- Mis à part le CSSS des Etchemins, pour lequel l'information est fort probablement incomplète, tous les CSSS présentent une proportion appréciable (variant entre 67 % et 85 %) d'actions réalisées avec au moins un partenaire autre que le CSSS et l'OMH.
- Quelques actions impliquant plus d'un OMH sont recensées dans 3 CSSS, les CSSS de Montmagny-L'Islet, du Grand Littoral et de Beauce.
- Quelques actions impliquant une collaboration avec une équipe clinique du CSSS, ou encore, une autre équipe de soutien communautaire du même CSSS ont également été identifiées dans 3 CSSS (Montmagny-L'Islet, Grand Littoral et des Etchemins).

4.3 IDENTIFICATION DES PARTENAIRES IMPLIQUÉS SELON L'OBJECTIF RECHERCHÉ

Actions en préparation de services :

- Activités d'information et de sensibilisation afin de faire connaître et comprendre l'*Entente spécifique* à divers partenaires (17 actions) :

Dix de ces actions ont été réalisées avec d'autres partenaires. Les principaux partenaires impliqués dans ce type d'action proviennent du milieu scolaire ou ont été rencontrés dans le contexte de tables de concertation ou d'action. D'autres partenaires sont mentionnés à une ou deux reprises (organismes communautaires, municipalité, services policiers). Trois actions d'information et de sensibilisation ont été réalisées auprès d'équipes cliniques du CSSS et quatre à l'intérieur même de l'OMH afin d'expliquer aux directeurs ou au conseil d'administration, par exemple, ce qu'est l'*Entente spécifique* et de présenter les membres de l'équipe de soutien communautaire.

✚ Activités d'échange, de soutien ou de formation entre partenaires (13 actions) :

Sept des actions d'échange, de soutien ou de formation ont impliqué des partenaires autres. Il s'agit du comité de logement social du Grand Littoral ou de Lévis (cinq mentions) ainsi que de services policiers ou d'une commission scolaire (une mention chacun). Trois de ces actions consistaient en des rencontres entre les équipes de soutien communautaire et les directions d'OMH afin de partager sur leurs réalités respectives d'intervention.

En outre, quatre des actions de ce type impliquaient plus d'une équipe de soutien communautaire d'un même CSSS et, pour deux autres, une équipe clinique du CSSS. Cinq des actions de ce type impliquaient plus d'un OMH.

✚ Activités d'organisation et de planification des services en général (10 actions) :

Cinq des actions de ce type ont impliqué des partenaires autres, dont cinq mentions d'organismes communautaires divers, trois mentions de comités de logement social MRC ou de comité de soutien communautaire. La SHQ et la municipalité sont aussi mentionnées à une reprise chacune.

Deux actions de planification de services ont impliqué une équipe clinique de CSSS. Une seule a concerné plus d'un OMH.

Actions de services directs à l'OMH :

✚ Activités de prévention et éducatives destinées aux locataires (20 actions) :

La plupart de ces actions ont impliqué un partenaire autre que le CSSS ou l'OMH. Dans celles-ci, plus de la moitié des partenaires mobilisés sont des organismes communautaires, principalement des organismes de soutien aux besoins primaires. D'autres partenaires sont mentionnés à une ou deux reprises (ex. VIACTIVE, compagnie d'assurances, services de sécurité incendie, centre d'éducation aux adultes). Trois actions ont aussi impliqué une équipe clinique de CSSS, et une seule a impliqué plus d'un OMH.

✚ Activités de loisirs destinées aux locataires (14 actions) :

La quasi-totalité des actions ayant cet objectif impliquent des partenaires autres. Dans celles-ci, plus de la moitié des partenaires mobilisés sont des organismes communautaires, de nature variée. D'autres partenaires sont mentionnés à une ou deux reprises (l'Agence, la SHQ, la commission scolaire, les commerçants). Cinq actions de ce type ont aussi impliqué plus d'un OMH.

4.4 COLLABORATION DES OMH ACTIFS AVEC LES CSSS

- ✚ Plus de 9 directeurs d'OMH actifs sur 10 ayant répondu au questionnaire considèrent connaître *bien* ou *très bien* leur rôle et être *bien* ou *très bien* soutenus pour le jouer dans l'actualisation du soutien communautaire. Les directeurs ont précisé leur perception en donnant différents exemples montrant leur satisfaction face au soutien communautaire prodigué par l'intermédiaire des équipes du CSSS.

- ✚ Pour favoriser le déploiement du soutien communautaire, les directeurs disent essentiellement avoir communiqué et collaboré de diverses façons avec les intervenants de l'équipe de soutien communautaire. Ils affirment aussi avoir joué le rôle d'intermédiaire et de facilitateur entre ces derniers et les locataires.
- ✚ Environ 70 % des directeurs des OMH actifs ayant répondu au questionnaire considèrent que leur connaissance du CSSS et leur collaboration avec le CSSS s'est améliorée *assez* ou *beaucoup*.
- ✚ Les exemples d'amélioration observés de la collaboration avec le CSSS concernent divers éléments du soutien communautaire. Les directeurs rapportent, le plus fréquemment, le soutien individuel apporté aux locataires. L'établissement d'une collaboration entre eux et les intervenants de l'équipe de soutien communautaire, le soutien à la vie associative et à la réalisation de diverses activités ressortent aussi assez souvent.

4.5 COLLABORATION DES OMH ACTIFS AVEC LES AUTRES ORGANISMES DU MILIEU

- ✚ Les directeurs d'OMH actifs sont toutefois moins nombreux à considérer que leur connaissance des divers autres organismes du milieu (42 %) ou leur collaboration avec ceux-ci (61 %) s'est améliorée *assez* ou *beaucoup*. Différentes ressources sont mentionnées comme étant mieux connues : organismes communautaires variés, clubs sociaux, fondations, commissions scolaires, municipalités.
- ✚ Quelques exemples de collaborations avec les autres organismes du milieu sont donnés et la majorité concerne la réalisation d'activités sociales ou éducatives destinées aux locataires.

4.6 VISION DES RESPONSABLES RÉGIONAUX SUR LE PARTENARIAT

Les responsables régionaux (la coordonnatrice de l'entente et la responsable du dossier à l'Agence) ont été invitées à partager leur perception des retombées de l'*Entente spécifique*. Spontanément, elles ont relevé divers aspects du partenariat qui ont été améliorés et qui concordent avec ce qui a été dit par d'autres informateurs. Voici les divers points soulevés :

- ✚ Des collaborations variées ont été développées au niveau des MRC et des CSSS.
- ✚ Les intervenants du monde de la santé connaissent mieux la réalité de l'habitation et vice-versa;
- ✚ Une connivence s'est développée entre les équipes de soutien communautaire : ils se sont *réseautés* et se soutiennent.
- ✚ Les OMH commencent à se *réseauter* eux aussi : on observe des activités qui se déplacent d'un OMH à l'autre ou qui sont organisées conjointement.
- ✚ On constate aussi plus de collaboration inter-équipes cliniques dans certains CSSS.
- ✚ « Les divers partenaires semblent réaliser qu'ils gagnent à travailler ensemble, on voit un cheminement des mentalités... ».

4.7 EN RÉSUMÉ

- ✚ Les actions réalisées avec les partenaires sont nombreuses et diversifiées : autant en préparation des services qu'en services directs auprès des OMH et aussi selon divers objectifs recherchés (activités de loisirs ou éducatives proposées aux locataires, information et sensibilisation des partenaires à l'*Entente spécifique*, échange et soutien entre partenaires et collaboration dans l'organisation des services).
- ✚ Plus des deux tiers des actions analysées impliquent d'autres partenaires que le CSSS et l'OMH. Ceux-ci sont très souvent les organismes communautaires qui sont principalement interpellés dans des services directs aux locataires (ex. activités éducatives ou de loisirs).
- ✚ Une proportion appréciable (20 %) des actions réalisées avec les partenaires implique plus d'un OMH. C'est particulièrement le cas pour l'organisation d'activités de loisirs destinées aux locataires et pour des activités d'échange et de soutien entre partenaires impliqués dans l'*Entente spécifique*.
- ✚ Une proportion appréciable (20 %) des actions se fait avec une équipe clinique du CSSS (réparties dans des actions touchant divers objectifs) ou avec une autre équipe de soutien communautaire du même CSSS (principalement pour l'échange et le soutien).
- ✚ Une proportion importante des directeurs d'OMH actifs ayant répondu au sondage (70 %) perçoit une amélioration de leur collaboration avec le CSSS : ils la voient principalement en lien avec les services de soutien communautaire reçus et se considèrent bien soutenus par les équipes.

5. L'APPRÉCIATION GÉNÉRALE DES DIVERS INFORMATEURS SUR L'ACTUALISATION DE L'ENTENTE SPÉCIFIQUE

L'information présentée aux sections 5.1, 5.2 et 5.3 est tirée presque exclusivement de l'entrevue réalisée avec deux personnes assumant des responsabilités régionales de planification et de coordination : la coordonnatrice de l'*Entente spécifique*, madame Céline Bernier ainsi que la responsable de ce projet à l'Agence, madame Louise Brunet.

À la section 5.4 concernant les difficultés générales rencontrées, les points de vue des équipes de soutien communautaire et des directeurs sont aussi présentés. Finalement, le point 5.5 porte sur les retombées de l'*Entente spécifique* en fonction des différents objectifs et porte uniquement sur la perception des directeurs d'OMH puisque ce sont les seuls ayant été interrogés sur cette question au cours du bilan 2.

5.1 LES PRINCIPAUX DOSSIERS DE LA COORDINATION AU COURS DE L'AN 2

- ✚ Les efforts de la coordonnatrice de l'*Entente spécifique* ont été concentrés particulièrement pour soutenir et outiller les équipes de soutien communautaire et les directions d'OMH.
- ✚ Un accent a été mis aussi sur le soutien aux OMH ruraux : la possibilité de développer une collaboration inter-OMH leur a été offerte par l'intermédiaire de financement de projets spécifiques.
- ✚ Un comité de réflexion sur les pistes d'action à envisager pour favoriser la pérennité de l'*Entente spécifique* a été mis sur pied.

5.2 L'ACTUALISATION DU RÔLE DES SIGNATAIRES

- ✚ En général, l'implication des signataires est très satisfaisante. Ces derniers croient au projet et remplissent globalement le rôle qu'ils doivent assumer.
- ✚ Le CSSS de la région de Thetford n'a toutefois pas offert de services de soutien communautaire depuis février 2010. Les OMH ruraux du territoire de ce CSSS ne sont donc pas desservis au moment de réaliser ce bilan évaluatif.
- ✚ Quelques pistes d'amélioration seront proposées pour certains signataires à la section 6.

5.3 QUELQUES FORCES OU BONS COUPS

- ✚ « Il s'agit d'un projet novateur qui a été très bien planifié et bien articulé... ». Plusieurs représentations provinciales ont d'ailleurs été effectuées et ont suscité l'intérêt au cours de l'an 2 (ex. Journées annuelles de santé publique, Association francophone pour le savoir, revue *Développement social*, etc.).
- ✚ Ce projet a permis l'expression d'une belle collaboration entre l'Agence et les CSSS. Un bon climat de confiance s'est développé entre ces organisations dans le cadre de la recherche de solutions visant à optimiser l'implantation.

✚ On peut remarquer les bons coups de certains signataires particulièrement proactifs, par exemple :

- Le CSSS du Grand Littoral anime un comité logement social sur son territoire permettant les discussions cliniques autour de problèmes particuliers et favorisant la collaboration entre les équipes de soutien communautaire et quelques partenaires. Il a aussi facilité l'accès à ses services en permettant aux intervenants de l'équipe de soutien communautaire de faire la première évaluation des besoins des locataires à la place du service d'accueil, évaluation et orientation (AEO).
- Le CSSS de Beauce se démarque pour l'intégration de la clientèle en santé mentale dans certains OMH.
- Emploi-Québec a structuré le mode de référence entre les équipes de soutien communautaire et les agents des centres locaux d'emploi (présentation des programmes aux équipes de soutien, personnes-ressources à contacter, formulaire à compléter).

✚ L'ouverture d'une proportion importante d'OMH à l'égard du soutien communautaire est à signifier.

✚ Du financement supplémentaire a été obtenu par certains partenaires (ex. pour l'Enquête mobilisante, les projets inter-OMH, la participation à des congrès, etc.).

5.4 QUELQUES ÉLÉMENTS PLUS DIFFICILES

✚ La durée trop courte de l'*Entente spécifique* et l'insécurité quant à la continuité de celle-ci sont présentes tant dans les CSSS que dans les OMH.

✚ Le roulement du personnel des équipes de soutien communautaire (assez généralisé) nuit à l'établissement d'un lien de confiance avec les milieux. Cette perception est partagée par tous les informateurs. Certains intervenants quittent et sont remplacés, mais pour d'autres, cela tarde ou ne se fait pas. Ce contexte ralentit l'incursion des équipes dans les milieux, freine l'établissement du lien de confiance avec les locataires qui est déjà, en lui-même, délicat et long à créer.

✚ Le fait qu'une majorité de directeurs d'OMH soient à temps partiel et débordés, nuit à l'établissement d'une collaboration optimale avec les équipes de soutien communautaire.

✚ La trajectoire de service entre les OMH et le CSSS n'est pas aussi facile que souhaitée dans certains CSSS (Etchemins, Beauce et de la région de Thetford). Il n'est pas encore possible pour les intervenants de ces équipes de soutien communautaire de référer directement des locataires de l'OMH à un programme-service du CSSS sans que ceux-ci ne soient évalués par le service d'accueil (AEO). Par contre, il semble que cela se fasse au CSSS du Grand Littoral (de façon formelle) et de Montmagny-L'Islet (de façon moins formelle).

Que l'accès aux services du CSSS soient ou non simplifiés, il semble que les délais d'attente sont souvent assez longs avant que les locataires reçoivent ces services.

5.5 PERCEPTION DES RETOMBÉES SELON LES DIFFÉRENTS OBJECTIFS

5.5.1 AMÉLIORATION DE L'ACCESSIBILITÉ

- ✚ Parmi les directeurs d'OMH actifs ayant répondu au sondage, 5 affirment avoir accordé des logements à des clientèles ayant des besoins particuliers (déficience intellectuelle, santé mentale) depuis le début de l'*Entente spécifique*. Pour ce faire, des ententes ont été conclues avec les CSSS (pour les 5 directeurs) et le CRDI pour une situation.
- ✚ Depuis le début de l'*Entente spécifique*, 6 directeurs disent avoir fait des interventions permettant à des locataires à risque de devoir quitter leur logement, de le conserver (environ 10 locataires en tout). Pour ce faire, des ententes ont été conclues avec les CSSS et des organismes communautaires.

5.5.2 AMÉLIORATION DES SERVICES ET DE LA QUALITÉ DE VIE

- ✚ 90 % des directeurs d'OMH actifs ayant répondu au sondage considèrent que les services de soutien communautaire doivent se poursuivre au-delà de la fin de l'*Entente spécifique* : leurs commentaires généraux soulèvent que les équipes de soutien communautaire font un travail utile et qu'il est nécessaire que les services soient maintenus.
- ✚ La même proportion d'entre eux (90 %) pense aussi que les services de soutien communautaire ont apporté des changements positifs dans leur OMH. Les éléments les plus souvent ressortis concernent l'amélioration des relations entre les locataires (11 mentions). Le tableau suivant apporte toutes les précisions.

Tableau 14 – Changements positifs associés au soutien communautaire rapportés par les directeurs d'OMH actifs, pour l'an 2, en Chaudière-Appalaches

Changements positifs (perçus par 21 directeurs ayant répondu à la question)	n ^{bre} de mentions
Amélioration des relations entre les locataires	11
Soutien à la direction (surtout lors de conflits)	5
Les locataires se sentent soutenus, apprécient le contact avec les intervenants	5
Meilleur milieu de vie	4
Renforcement du pouvoir d'agir et participation des locataires	4
Meilleure connaissance des services existants par les locataires	3
Appréciation des activités	3
Intervention auprès des locataires vivant des problèmes spécifiques	2
Établissement de liens avec d'autres ressources	2
Autres	2
Mentions totales	41

Source : Questionnaire aux directeurs des OMH

- ✚ 75 % des directeurs d'OMH actifs ayant répondu au sondage considèrent que le soutien communautaire a permis d'améliorer la qualité de vie de leurs locataires. Ils relèvent principalement un meilleur climat entre leurs locataires (8 mentions, ex. : « réduction des

conflits », « meilleure entente, plus poli, moins froid ») et une amélioration des capacités ou de l'état d'esprit de leurs locataires (8 mentions, ex. : « locataires plus impliqués », « je les trouve plus positifs », « plus sécurisés »).

- ✚ La moitié des directeurs d'OMH actifs ayant répondu au sondage considèrent que le soutien communautaire a permis d'améliorer les services offerts dans leur HLM (assez ou beaucoup). Presque la moitié considère qu'ils n'ont pas été améliorés du tout.

La réponse à cette question fait ressortir un niveau de satisfaction moins grand que celles présentées précédemment. Dans sa formulation, la question référait davantage à des services autres que ceux générés directement par le soutien communautaire.

5.6 EN RÉSUMÉ

- ✚ Les responsables régionaux jugent que l'implication des divers signataires est satisfaisante, exception faite de l'absence de ressources au CSSS de la région de Thetford.
- ✚ Les informateurs s'entendent sur certaines réalités :
 - il y a ouverture et bonne collaboration de plusieurs directeurs d'OMH;
 - le roulement du personnel des équipes est un des principaux irritants dans l'actualisation du soutien communautaire;
 - certains directeurs comprennent plus ou moins bien la nature du soutien communautaire et le fait qu'ils œuvrent, pour la plupart, à temps partiel ne facilitent pas leur implication;
 - l'Entente spécifique doit se poursuivre.
- ✚ Les directeurs d'OMH :
 - sont très nombreux à percevoir l'utilité des services pour leurs locataires, une amélioration de leur qualité de vie et des changements positifs dans leur OMH qu'ils situent, principalement, au niveau de l'amélioration des relations entre les locataires;
 - près de 1 directeur sur 5 a accordé un logement à des clientèles ayant des besoins particuliers, et près de 1 directeur sur 5 dit avoir effectué des interventions permettant à certains locataires de conserver leur logement;
 - seulement 1 directeur sur 2 considèrent toutefois que les services offerts dans leur OMH ont été améliorés (autres que les services de soutien de communautaire).
- ✚ L'accès aux services des CSSS n'a pas été facilité autant que souhaité dans les CSSS des Etchemins, de la Beauce et de la région de Thetford.

6. EN PERSPECTIVE

Dans cette section, différentes pistes d'action sont présentées pour favoriser ou bonifier la continuité de *l'Entente spécifique*. Le point de vue de tous les informateurs consultés est mis à contribution.

6.1 PISTES D'AMÉLIORATION

6.1.1 CONCERNANT LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

- ✚ Certaines équipes de soutien communautaire préconisent la concentration du soutien communautaire dans quelques milieux étant donné l'insuffisance des ressources pour offrir un niveau d'intensité suffisant partout. L'intensité est nécessaire pour être à même de faire émerger les véritables besoins et il semble que *l'approche milieu* ne puisse fonctionner adéquatement autrement.
- ✚ D'autres équipes mentionnent aussi l'importance de continuer de développer le partenariat, de relier les OMH aux ressources du milieu afin de les rendre le plus autonomes possible. Développer, avec les municipalités, un meilleur accès aux loisirs pour les personnes ayant de faibles revenus en est un exemple d'action à développer.
- ✚ S'assurer que les équipes de soutien communautaire soient constituées d'intervenants psychosociaux et d'organismes communautaires est aussi soulevé par quelques équipes. Si ce duo d'expertise est déjà présent au sein de l'équipe, on recommande alors d'y accentuer la collaboration. Il semble qu'il se crée une belle complicité, une belle complémentarité d'intervention par le mariage de ces deux types d'expertises.
- ✚ D'autres pistes d'amélioration ont été soulevées par moins d'équipes, mais apparaissent dignes de mention :
 - augmenter les ressources en soutien communautaire;
 - améliorer la trajectoire de services avec le CSSS;
 - clarifier le partage des rôles entre l'équipe de soutien communautaire et la direction dans certains OMH;
 - continuer le partage d'expertises et d'expériences régionalement;
 - développer des espaces de vie communs pour les locataires dans certains OMH.
- ✚ L'ensemble des réponses des directeurs d'OMH dénote, quant à elle, un bon niveau de satisfaction face au soutien communautaire. Certains directeurs ne voient tout simplement pas comment ce soutien pouvait être amélioré. D'autres affirment toutefois que la communication avec l'équipe de soutien communautaire pourrait être bonifiée, que la constance ou l'intensité de l'intervention devrait être augmentée.

6.1.2 CONCERNANT LE RÔLE DES SIGNATAIRES

- ✚ Des ressources du CSSS doivent être investies afin d'offrir le soutien communautaire aux OMH ruraux de la région de Thetford.

- ✚ Pour ce qui est de la SHQ, il semble que les conseillers gagneraient à être mieux sensibilisés à l'approche du soutien communautaire afin de pouvoir mieux guider les directeurs sur la compétence de *poignée de main* à développer (ex. sur la nécessité de consulter les locataires lorsque des travaux doivent être réalisés).
- ✚ Il serait également important de continuer de sensibiliser les directeurs d'OMH sur les services de soutien communautaire puisque tous n'ont pas encore une idée claire de ce que c'est et de comment collaborer de façon optimale avec les équipes de soutien. La situation de gestionnaire à temps partiel pour la majorité des directeurs n'est toutefois pas aidante à ce niveau.
- ✚ Au niveau des commissions scolaires, il serait utile qu'une personne-ressource soit identifiée pour communiquer avec les équipes de soutien communautaire et aussi que des rencontres d'informations soient tenues pour présenter les différents programmes aux locataires des OMH.

6.1.3 CONCERNANT LA CONTINUITÉ DES SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

« Trois ans, cela n'a pas été assez long. Toutes les avancées réalisées sont encore précaires... ».

« C'est clair que cela doit se poursuivre. Ce qui ne l'est pas, c'est les moyens à mettre en place. ... Tout le monde souhaite que cela se poursuive, mais personne ne s'avance ».

Voici quelques idées des informateurs sur les moyens de poursuivre l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches :

- ✚ Une personne-ressource pourrait être disponible pour soutenir la poursuite de l'*Entente spécifique*.
- ✚ Des comités de logement social devraient être mis en place localement, constitués de la SHQ, des OMH, des équipes de soutien communautaire et de quelques organismes communautaires impliqués en logement social.
- ✚ Les CSSS devraient continuer à maintenir un minimum de services. Un service minimal semble nécessaire et émerge des réponses des directeurs : un soutien disponible « au besoin » pour les directeurs et une présence périodique dans le milieu auprès des locataires.
- ✚ Il serait important de continuer à préconiser l'approche milieu, c'est-à-dire de laisser le milieu OMH exprimer ses besoins et de faire une offre de services y répondant. Il est nécessaire, également, d'offrir les services avec les mêmes intervenants, permettant ainsi de développer le lien de confiance si essentiel.
- ✚ Dans le cadre de l'approche-milieu, les services dispensés ne doivent évidemment pas reposer uniquement sur les équipes de soutien communautaire. Il serait important d'avoir une présence variée et continue dans l'OMH (ex. parfois le CSSS, parfois le communautaire). Les organisateurs communautaires ont un rôle stratégique à jouer à ce niveau, pour analyser les besoins du milieu et *attacher* toutes les ressources requises pour y répondre.

- ✚ En milieu rural, la mise en commun des besoins et des expertises doit être sérieusement envisagée pour les suites de l'*Entente spécifique*.

6.2 EN RÉSUMÉ

- ✚ Les équipes de soutien communautaire suggèrent des pistes d'amélioration afin de garantir la qualité des services qu'ils offrent aux OMH :
 - concentrer les effectifs dans certains milieux afin d'offrir l'intensité nécessaire pour provoquer les changements escomptés;
 - continuer de développer le partenariat avec les diverses ressources du milieu;
 - favoriser la double expertise intervenant psychosocial—organisateur communautaire dans les équipes de soutien communautaire.
- ✚ La coordination régionale, quant à elle, propose des mesures d'amélioration pour certains signataires :
 - l'embauche de ressources en soutien communautaire au CSSS de la région de Thetford afin de desservir les OMH ruraux;
 - l'identification de personnes-ressources dans les commissions scolaires et la présentation de l'offre de formations dans les OMH;
 - la sensibilisation des directeurs d'OMH à leur rôle spécifique dans le soutien communautaire par l'intermédiaire des conseillers de la SHQ.
- ✚ Tous les informateurs consultés jugent pertinente la poursuite des activités de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches.
- ✚ Certaines pistes d'actions concernant sa poursuite sont lancées, entre autres :
 - l'approche milieu est préconisée;
 - une présence variée et continue dans les OMH doit être assurée par le CSSS, mais aussi par d'autres ressources du milieu;
 - une mise en commun des besoins et des ressources doit se faire en milieu rural.

7. CONCLUSION

L'implantation de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches : une entreprise complexe réalisée avec succès

L'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches a permis d'offrir des services de soutien communautaire à 55 OMH, et ce, avec une intensité intéressante pour une bonne proportion d'entre eux. Le milieu rural, au départ dépourvu en ressources à ce niveau, a pu être desservi dans la plupart des territoires de la région.

La réalité des OMH est extrêmement variable et l'intervention, en réponse, a pris aussi des formes variées. Les directeurs consultés se sont dits satisfaits du soutien reçu et souhaitent qu'il se poursuive et soit bonifié. Ils ont d'ailleurs perçu des changements positifs au sein de leur OMH, principalement une amélioration des relations entre leurs locataires. Les résultats permettent aussi de constater que, pour un certain nombre de locataires, l'accessibilité a pu être améliorée.

Les divers signataires de cette entente multisectorielle ont collaboré de façon satisfaisante. Plus précisément au niveau de l'actualisation du soutien communautaire, des actions de partenariats nombreuses et diversifiées – tant au niveau des objectifs poursuivis par les actions que par les types de partenaires impliqués – ont été observées. Les organismes communautaires ont été des partenaires privilégiés. Des collaborations entre les OMH et entre les équipes de soutien communautaires ont aussi pris naissance.

... que l'on souhaite renouveler !

Tous les informateurs consultés considèrent essentiel que l'*Entente spécifique*, jugée trop courte, soit renouvelée afin que les avancées réalisées puissent être maintenues et consolidées. Pour ce faire, il sera important de viser à offrir le soutien avec un minimum d'intensité dans les OMH ciblés et de continuer à *mailler* les OMH avec les ressources de leur milieu en stimulant le partenariat. Les OMH de milieux ruraux gagneront aussi à s'allier pour offrir de meilleurs services.

Alors que la fin de cette entente approche à grands pas, il est temps que les partenaires se positionnent. S'ils jugent essentiels les services mis de l'avant, il leur faudra trouver les bons moyens pour les garder vivants. Le réseau de la santé et le réseau de l'habitation auraient intérêt à intégrer ces nouvelles pratiques dans leur quotidien.

LISTE DES RÉFÉRENCES

BERNIER, C. (2010). Le soutien communautaire en Chaudière-Appalaches : Mettre nos forces en commun. Divers documents présentés par la coordonnatrice de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches lors de la rencontre régionale des partenaires du 2 octobre 2010.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (2007). Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, Ministère de la santé et des services sociaux, 57 p.

ANNEXE 1

TABLEAUX PAR MRC

Tableau 15 – OMH selon l'intensité du soutien communautaire offert, par MRC, pour l'an 2

	OMH actifs total n ^{bre}	Très intense n ^{bre}	Assez intense n ^{bre}	Très et assez intense n ^{bre}	%	Moyennement intense n ^{bre}	Peu intense n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	7	0	6	6	86	1	0
L'Islet	4	0	3	3	75	1	0
Montmagny	3	0	3	3	100		0
Grand Littoral	25	8	11	19	76	4	2
Bellechasse	6	2	3	5	83	1	0
Lévis	1	1	0	1	100	0	0
Lotbinière	8	0	6	6	75	0	2
Nouvelle-Beauce	10	5	2	7	70	3	0
Beauce	12	1	3	4	33	1	7
Robert-Cliche	5	0	3	3	60	0	2
Beauce-Sartigan	7	1	0	1	14	1	5
Etchemins	5	0	4	4	80	1	0
Région de Thetford	6	1	0	1	17	1	4
Chaudière-Appalaches	55	10	24	34	62	8	13

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 16 – Classification des principales interventions mentionnées pour chacun des OMH selon qu'elles soient de la préparation des services ou des services directs à l'OMH, par MRC, pour l'an 2

	Interventions en préparation des services		Interventions en services directs		Interventions totales
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	5	38	8	62	13
L'Islet	2	40	3	60	5
Montmagny	3	38	5	63	8
Grand Littoral	27	36	49	64	76
Bellechasse	8	33	16	67	24
Lévis	0	0	6	100	6
Lotbinière	7	33	14	67	21
Nouvelle-Beauce	12	48	13	52	25
Beauce	2	7	28	93	30
Robert-Cliche	1	7	13	93	14
Beauce-Sartigan	1	6	15	94	16
Etchemins	2	20	8	80	10
Région de Thetford	2	13	14	88	16
Chaudière-Appalaches	38	26	107	74	145

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 17 – OMH où un comité ou une association de locataires a été mis sur pied ou soutenu et où une analyse de besoins a été réalisée, par MRC, pour l'an 2

	OMH actifs	Comités ou associations de locataires mises sur pied		Comités ou associations de locataires soutenues		Analyse de besoins réalisée	
	total n ^{bre}	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
Montmagny-L'Islet	7	3	43	0	0	4	57
L'Islet	4	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Montmagny	3	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Grand Littoral	25	3	12	10	40	18	72
Bellechasse	6	2	33	3	50	5	83
Lévis	1	0	0	2	200	2	200
Lotbinière	8	0	0	4	50	4	50
Nouvelle-Beauce	10	1	10	1	10	7	70
Beauce	12	3	25	10	83	4	33
Robert-Cliche	5	1	20	5	100	3	60
Beauce-Sartigan	7	2	29	5	71	1	14
Etchemins	5	1	20	2	40	5	100
Région de Thetford	6	0	0	2	33	1	17
Chaudière-Appalaches	55	10	18	24	44	32	58

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 18 – Références effectuées par les équipes de soutien communautaire selon le type d'organismes, par MRC, pour l'an 2

	CSSS n ^{bre}	Organisme de soutien n ^{bre}	Organisme en santé n ^{bre}	Organisme en santé mentale n ^{bre}	Coop de services n ^{bre}	Organisme famille n ^{bre}	Organisme jeunesse n ^{bre}	Organisme communautaire non précisé n ^{bre}	Service de transport n ^{bre}	CLE n ^{bre}	Autres n ^{bre}	Références totales n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
L'Islet	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0
Montmagny	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0
Grand Littoral	29	6	16	5	6	3	1	56	0	1	13	136
Bellechasse	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6
Lévis	2	1	0	0	1	1	0	50	0	0	5	60
Lotbinière	4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	7
Nouvelle-Beauce	20	5	16	5	5	2	1	0	0	1	8	63
Beauce	9	15	0	4	1	4	0	0	8	0	4	45
Robert-Cliche	3	4	0	4	1	0	0	0	0	0	4	16
Beauce-Sartigan	6	11	0	0	0	4	0	0	8	0	0	29
Etchemins	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Région de Thetford	15	3	0	0	0	0	0	40	0	0	0	58
Chaudière-Appalaches	58	26	16	9	8	7	1	96	8	1	18	248

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

Tableau 19 – Actions de partenariat selon l'objectif visé de l'action, par MRC, pour l'an 2

	Échange, soutien, formation n ^{bre}	Info- sensibilisation n ^{bre}	Organisation, planification des services n ^{bre}	Activités de loisirs n ^{bre}	Activités de prévention ou éducatives n ^{bre}	Autres n ^{bre}	Actions totales n ^{bre}
Montmagny-L'Islet	2	4	2	1	1	0	10
L'Islet	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Montmagny	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Grand Littoral	7	8	9	11	13	1	49
Bellechasse	1	2	2	2	4	0	11
Lévis	2	4	2	3	8	1	20
Lotbinière	1	1	2	1	1	0	6
Nouvelle-Beauce	3	1	3	5	0	0	12
Beauce	3	3	3	0	2	1	12
Robert-Cliche	2	3	2	0	1	1	9
Beauce-Sartigan	1	0	1	0	1	0	3
Etchemins	1	1	1	0	0	0	3
Appalaches	0	1	0	2	4	0	7
Chaudière-Appalaches	13	17	15	14	20	2	81

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

ANNEXE 2

DIRECTIONS D'OMH AYANT RÉPONDU AU QUESTIONNAIRE

Tableau 20 – OMH ayant répondu au questionnaire selon qu'ils soient actifs ou non, par CSSS, pour l'an 2

	OMH total	OMH participants	OMH actifs	OMH non actifs
	nombre	nombre	nombre	nombre
Montmagny-L'Islet	14	3	2	1
Grand Littoral	39	12	10	2
Beauce	14	6	5	1
Etchemins	22	6	4	0
Région de Thetford	7	2	2	2
Non précisé	0	1	1	0
Chaudière-Appalaches	85	30	24	6

Source : Questionnaire aux directeurs des OMH

ANNEXE 3

LISTE DES OMH ACTIFS, PAR CSSS ET MRC, POUR L'AN 2

CSSS	MRC	OMH-ville
Montmagny-L'Islet	L'Islet	Saint-Jean-Port-Joli Sainte-Louise-des-Aulnaies Tourville Saint-Pamphile
	Montmagny	Montmagny Cap Saint-Ignace Saint-François-de-la-Rivière-du-Sud
Grand Littoral	Bellechasse	Saint-Damien-de-Buckland Saint-Henri Saint-Vallier Saint-Gervais Saint-Philémon Beaumont
	Lévis	Lévis
	Lotbinière	Laurier-Station Lotbinière Saint-Agapit Saint-Antoine-de-Tilly Sainte-Croix Saint-Gilles Saint-Narcisse-de-Beaurivage Saint-Patrice-de-Beaurivage
	Nouvelle-Beauce	Sainte-Marie Sainte-Marguerite Saint-Elzéar Saint-Isidore Sainte-Hénédine Saints-Anges Scott Vallée-Jonction Saint-Bernard Saint-Édouard-de-Frampton
Beauce	Robert Cliche	Saint-Joseph Beauceville Saint-Victor Saint-Odilon Tring Jonction
	Beauce-Sartigan	Saint-Georges Saint-Côme-Linière Saint-Benoît Saint-Martin La Guadeloupe Saint-Éphrem Saint-Théophile
Etchemins	Etchemins	Lac-Etchemin Saint-Cyprien Sainte-Justine Saint-Luc Saint-Camille
Appalaches	Appalaches	Thetford Mines Adstock Saint-Jacques-de-Leeds Disraëli East Broughton Saint-Pierre de Broughton

Source : Questionnaire aux équipes de soutien communautaire des CSSS

ANNEXE 4

OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES UTILISÉS

QUESTIONNAIRE DESTINÉ AUX ÉQUIPES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN CSSS

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

Bonjour à tous !

-  *Nous avons besoin de votre aide pour évaluer la mise en œuvre et les effets de l'Entente spécifique.*
-  *Ce questionnaire vise surtout à préciser et à quantifier ce qui a été réalisé par votre équipe au cours de l'année 2 de mise en œuvre, soit du 1^{er} septembre 2009 au 30 juin 2010.*
-  *En complément, nous réaliserons une entrevue de groupe et, au besoin, de courtes entrevues téléphoniques.*
-  *S'il vous plaît, veuillez répondre au meilleur de votre connaissance. Si une information est non disponible ou trop difficilement accessible, mentionnez-le simplement.*
-  *N'hésitez pas à ajouter des précisions ou des commentaires tout au long du questionnaire.*
-  *Mille fois merci pour votre collaboration essentielle à la réussite de cette évaluation !*

Rappel des objectifs de l'Entente spécifique :

1. Améliorer l'accessibilité des HLM aux différentes catégories d'âges et aux clientèles ayant des besoins particuliers.
2. Améliorer les services offerts en HLM.
3. Améliorer la qualité de vie des résidents.

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

Québec 

A. Identification

1. Nom du CSSS :
2. Nom de la MRC :
3. Nom des membres de l'équipe de soutien communautaire :
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
4. Nom de la personne qui complète ce questionnaire :
5. Total d'OMH dans la MRC :
6. OMH rejoints au cours de la période :
(Attention : les numéros des OMH serviront de référence pour d'autres questions)
 1. Municipalité : Clientèle :
 2. Municipalité : Clientèle :
 3. Municipalité : Clientèle :
 4. Municipalité : Clientèle :
 5. Municipalité : Clientèle :
 6. Municipalité : Clientèle :
 7. Municipalité : Clientèle :
 8. Municipalité : Clientèle :
 9. Municipalité : Clientèle :
 10. Municipalité : Clientèle :

B. Activités de sensibilisation et de mobilisation réalisées

7. Dans le but de faire connaître et comprendre l'Entente spécifique, qui avez-vous sensibilisé au cours de l'an 2 et de quelle façon ?

Exemples d'activité de sensibilisation : rencontre d'information sur l'entente avec une table de concertation ou un corps policiers, formation offerte aux équipes ou aux gestionnaires de votre CSSS, etc.

Organisation sensibilisée	Brève description de l'activité de sensibilisation

Question 7 (suite)

Organisation sensibilisée	Brève description de l'activité de sensibilisation

C. Activités d'échange ou de soutien réalisées

8. Au cours de l'an 2, y a-t-il eu des **activités d'échanges ou de soutien entre les partenaires** (autres que celles organisées par la coordonnatrice de l'Entente)? Si oui, indiquez qui était impliqué et décrivez brièvement la nature de l'activité.

Exemples : rencontre de partage sur les difficultés et les bons coups avec une équipe de soutien communautaire d'un CSSS différent, entre OMH, avec d'autres partenaires, ou encore avec les gestionnaires ou le personnel de votre CSSS

Qui est impliqué ? ?	Brève description de l'activité

D. Activités de soutien communautaire

9. Au cours de l'an 2, **approximativement à quelle fréquence votre équipe de soutien a-t-elle été présente dans chacun des HLM ?** (Par exemple : environ une présence par mois)

HLM rejoint	Fréquence approximative
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

10. Si la fréquence de votre présence varie significativement d'un HLM à l'autre, qu'est-ce qui explique ces différences ?

11. Au cours de l'an 2, **approximativement combien de rencontres collectives** avez-vous réalisées **dans chacun des HLM rejoints ?**

HLM rejoint	Nombre de rencontres collectives
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

12. Au cours de l'an 2, **combien de références individuelles ont-elles été faites** pour des locataires ? Indiquez aussi vers quelles ressources ou quels services de votre CSSS elles l'ont été.

Nombre de références	Ressources ou services concernés

13. Au cours de l'an 2, **combien d'associations ou de comité de locataires avez-vous mis sur pied ou soutenus?**

	Nombre de HLM concernés
Associations mises sur pied	
Associations soutenues	
Comités mis sur pied	
Comités soutenus	

14. Au cours de l'an 2, **combien de HLM ont fait l'objet d'une démarche d'identification de besoins?**

15. Au cours de l'an 2, y a-t-il eu mise en place de moyens favorisant la discussion (entre les locataires ou entre les locataires et les directeurs) ou permettant une meilleure circulation de l'information à l'intérieur des HLM (autres que les comités ou les associations)? Si oui, précisez la nature des moyens et dans combien de HLM elle a été mise en place.

Exemples : À chaque mois, le directeur fait une rencontre avec les locataires pour les informer des dernières nouvelles, un bottin des ressources a été mis à la disposition des locataires, un journal d'information est mis en circulation.

Nature des moyens mis en place	Nombre de HLM concernés

16. Au cours de l'an 2, **quelles sont les principales difficultés ou problématiques rencontrées** dans chacun des HLM ? (3 par HLM maximum, ex : conflits entre les locataires, directeur peu collaborateur, problèmes de santé mentale des résidents)

HLM	Principales problématiques rencontrées
1.	1. 2. 3.
2.	1. 2. 3.
3.	1. 2. 3.
4.	1. 2. 3.
5.	1. 2. 3.
6.	1. 2. 3.
7.	1. 2. 3.
8.	1. 2. 3.
9.	1. 2. 3.
10.	1. 2. 3.

17. Au cours de l'an 2, quelles sont **les principaux types d'interventions réalisés** dans chacun des HLM ? (3 types d'intervention par HLM maximum, ex : gestion de conflits, organisation d'activités de loisirs, projet de cuisine collective avec partenaire X)

HLM	Principales interventions réalisées
1.	1. 2. 3.
2.	1. 2. 3.
3.	1. 2. 3.
4.	1. 2. 3.
5.	1. 2. 3.
6.	1. 2. 3.
7.	1. 2. 3.
8.	1. 2. 3.
9.	1. 2. 3.
10.	1. 2. 3.

18. Au cours de l'an 2, quelles sont **les principales forces rencontrées** pour chacun des HLM ?

(3 forces par HLM maximum, ex : certains locataires très impliqués qui mobilisent les autres, partenariat intéressant développé avec X, directeur qui croit beaucoup au soutien communautaire)

HLM	Principales forces rencontrées
1.	1. 2. 3.
2.	1. 2. 3.
3.	1. 2. 3.
4.	1. 2. 3.
5.	1. 2. 3.
6.	1. 2. 3.
7.	1. 2. 3.
8.	1. 2. 3.
9.	1. 2. 3.
10.	1. 2. 3.

E. Le partenariat

19. Au cours de l'année 2, quels sont **les projets concrets réalisés avec des partenaires (signataires ou non)** dans le but d'améliorer l'accessibilité, la qualité des services offerts ou la qualité de vie des locataires.

Exemples : organisation d'un atelier de formation avec le partenaire Y, entente pour une trajectoire de services pour clientèle X entre le CSSS et l'OMH.

Quels projets avez-vous réalisés?	Avec qui ?

Question 19 (suite)

Quels projets avez-vous réalisés?	Avec qui ?

COMMENTAIRES :

Merci beaucoup de votre collaboration !

ENTREVUE AVEC LES ÉQUIPES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE DES CSSS

8 juin 2010

- **Bonjour.**
- Présentations.
- **L'objectif de cette rencontre est de saisir globalement comment s'est déroulée l'implantation de l'Entente spécifique pour chacune des équipes de soutien communautaire pour l'an 2.** On souhaite donc recueillir votre opinion globale sur l'Entente alors que le questionnaire nous permettra de quantifier et de qualifier précisément ce que vous avez fait, parfois même, pour chacun des HLM sur différents thèmes.
- **Les thèmes suivants sont d'intérêts ...**
 - Évolution de l'an 1 à l'an 2
 - Le soutien communautaire
 - Le soutien et la formation
 - L'amélioration de l'accessibilité
 - La sensibilisation et la mobilisation
 - Le partenariat
 - La pérennité des services

... mais vous pouvez mentionner des éléments sur d'autres aspects qui vous semblent importants:

- **Vous n'avez pas à parler de tous ces thèmes**, mais de seulement ce qui vous apparaît essentiel de dire sur la réalité de votre équipe. **Cette liste** de thèmes peut toutefois **vous aider à identifier des éléments importants**.
- **Les grandes questions** sur la mise en œuvre de l'Entente spécifique pour tous les thèmes seront les suivantes :
 - *Qu'est-ce qui se déroule bien, quels sont les bons coups?*
 - *Quels sont les principaux problèmes rencontrés?*
 - *Quelles sont les diverses pistes d'amélioration à envisager?*
- Comme il y a 10 équipes de suivi communautaire, nous devons faire un tour de table pour chacune des grandes. **Nous aurons donc besoin de votre collaboration pour exprimer vos idées de façon assez synthétique.** Nous vous demandons d'exprimer l'essentiel de vos idées et, si nécessaire, nous ferons d'autres démarches pour les clarifier certains points (autre entrevue par CSSS ou entrevue téléphonique).
- **Nous vous encourageons aussi à exprimer vos idées, même si elles sont différentes de celles exprimées par la majorité.** Nous souhaitons recueillir l'éventail existant des opinions et des réalités sur l'Entente. C'est par votre honnêteté que passe la richesse de l'information recueillie et son utilité. Les participants sont invités à faire preuve de respect envers les opinions des autres.

- Voici le **formulaire de consentement éclairé** pour votre participation à l'évaluation. Il précise que....
- Le rôle des autres personnes présentes : elles sont présentes pour entendre ce que vous avez à dire, mais nous vous invitons à ajouter des compléments d'informations si cela vous semble pertinent.
- **Des questions, des commentaires** avant de débiter?

Consignes générales pour les participants:

- On souhaite l'opinion des dix équipes, si vous êtes d'accord ou partagez la même réalité le mentionner. Si c'est différent, veuillez le préciser.
- Il est impossible qu'il y ait une certaines redondances, certains chevauchements dans les éléments que vous allez avoir à expliquer de questions en question. C'est normal car les questions sont larges. Le préciser simplement et ce sera plus rapide. Nous nous devons de poser toutes les questions : on ne peut supposer vos réponses.
- C'est vous qui avez la job de déterminer ce qui est important à livrer comme information. Nous sommes là pour recueillir l'essentiel et gérer le temps! On commence!

Consignes pour l'intervieweur :

- **D'autres équipes partagent cette réalité?**
- **D'autres éléments différents à ajouter?**
- **Tous les équipes ont-elles livré leur info?**

Questions principales :

1. En quelques mots, comme entrée en matière, pouvez-vous nous dire en quoi l'année 2 est-elle différente de l'année 1 pour votre équipe de soutien communautaire? Quels sont les éléments qui ont évolué et de quelle façon?
(10 minutes)
2. Quelle sont les principales difficultés rencontrées au cours de l'année 2?
(30 minutes)
3. Quelles sont les pistes d'amélioration à envisager selon vous, afin de faire en sorte de bonifier la démarche?
(30 minutes)
4. Qu'est-ce qui se déroule bien et doit être souligné selon vous? Qu'est-ce qui se déroule de façon satisfaisante?
(30 minutes)
5. Qu'est-ce que vous considérez comme vos principales réalisations pour l'an 2, si elles n'ont pas déjà été mentionnées à la question précédente?
(20 minutes)

Autres questions, si les éléments ne ressortent pas dans l'entrevue :

- Les ressources libérées sont-elles adéquates pour le travail de soutien à réaliser?
- La collaboration des nouveaux directeurs impliqués est-elle satisfaisante?

ÉVALUATION DE L'ENTENTE SPÉCIFIQUE EN HLM DE CHAUDIÈRE-APPALACHES Bilan de l'an 2

Questionnaire pour les directions d'OMH

Bonjour à tous!

Nous sollicitons votre collaboration pour réaliser bilan évaluatif de la deuxième année de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches. Vous êtes des acteurs extrêmement importants de cette démarche et il est crucial pour nous de savoir ce que vous en pensez afin d'améliorer l'*Entente spécifique* et de pouvoir documenter ses retombées.

Votre participation est totalement volontaire. Vous pouvez refuser de participer ou vous retirer, à n'importe quel moment, sans aucune conséquence négative. Seules l'agente et la technicienne en recherche responsables de l'évaluation prendront connaissance de vos réponses. Nous vous demandons d'indiquer uniquement votre MRC de provenance, et si, par un croisement d'information, nous pouvons identifier votre OMH, sachez que vos réponses seront traitées de façon strictement confidentielle. Dans les documents écrits rapportant les résultats, les opinions seront traitées globalement et l'on ne pourra savoir « qui » a dit « quoi ».

Si vous avez des questions sur cette évaluation, vous pouvez communiquer avec M^{me} Josée Rousseau, responsable de l'étude à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, au 418 386-3583. Il sera aussi possible de connaître les résultats lorsque le bilan de la deuxième année sera disponible, soit à la fin de novembre 2010.

Merci de votre collaboration!

VEUILLEZ, S'IL VOUS PLAÎT, COMPLÉTER CE QUESTIONNAIRE EN COCHANT (OU EN SURLIGNANT) LA CASE CORRESPONDANT À VOTRE RÉPONSE, OU ENCORE, EN PRÉCISANT BRIÈVEMENT VOTRE OPINION OU VOS OBSERVATIONS DANS LES ENCADRÉS. N'HÉSITEZ PAS À APPORTER DES PRÉCISIONS POUR QUE VOTRE OPINION SOIT BIEN COMPRISE. VEUILLEZ ENSUITE RETOURNER VOS RÉPONSES PAR TÉLÉCOPIEUR, PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE OU PAR COURRIER POSTAL AUX COORDONNÉES CI-DESSOUS AVANT LE 4 OCTOBRE 2010.

Josée Rousseau
ASSS de Chaudière-Appalaches
363, route Cameron
Sainte-Marie (Qc) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3583
Télécopieur : 418 386-3362
Courriel : josee_rousseau@ssss.gouv.qc.ca

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

Québec



Version finale : 13 septembre 2010



Nom de votre MRC : _____

QUESTIONS

1. Offrez-vous des services de soutien communautaire dans le cadre de l'Entente spécifique en HLM de Chaudière-Appalaches?

Oui ☐

Non ☐

Si non, passez à la question 17 de la page 10.

VOUS OFFREZ ACTUELLEMENT DES SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE.

2. Dans votre OMH, quels types de locataires sont rejoints par les services de soutien communautaire?

Les aînés ☐

Les familles ☐

Les personnes seules ☐

3. À quel point **avez-vous le sentiment de bien connaître le rôle que vous avez à jouer** dans l'actualisation du soutien communautaire?

Très bien ☐

Bien ☐

Peu ☐

Pas du tout ☐

4. Qu'avez-vous fait pour favoriser le soutien communautaire dans votre OMH? (ex. changement dans votre façon d'interagir avec vos locataires, façon de collaborer avec les intervenants du CSSS, etc.)

Moyens utilisés :

1)

2)

3)

5. À quel point **vous considérez-vous soutenu pour jouer votre rôle** dans l'actualisation du soutien communautaire?

- Très bien ☐
Bien ☐
Peu ☐
Pas du tout ☐

5a. Précisez les lacunes dans ce soutien et comment celui-ci pourrait être bonifié :

Lacunes :	Améliorations souhaitables :
1)	1)
2)	2)
3)	3)

6. À quel point **les services offerts** par l'équipe **de soutien communautaire** de votre CSSS **ont-ils apporté des changements positifs** dans votre OMH?

- Beaucoup ☐
Assez ☐
Peu ☐
Pas du tout ☐

6a. Précisez les changements positifs remarqués :

Changements positifs :

1)

2)

3)

6b. Précisez les difficultés, irritants ou éléments à améliorer relativement au soutien communautaire offert :

Difficultés, irritants ou éléments à améliorer :

1)

2)

3)

7. À quel point **votre connaissance du CSSS** (ex. ses services, ses intervenants, son mode de fonctionnement) **s'est-elle améliorée** depuis le début de l'*Entente spécifique*?

Beaucoup ☐

Assez ☐

Peu ☐

Pas du tout ☐

7a. Donnez des exemples d'éléments mieux connus de votre CSSS :

Exemples d'éléments mieux connus :

1)

2)

3)

8. À quel point **votre collaboration avec le CSSS s'est-elle améliorée** depuis le début de l'*Entente spécifique* (ex. échanges lors de situations problématiques, organisation d'une intervention adaptée pour un locataire, organisation d'activités conjointes)?

Beaucoup ☐

Assez ☐

Peu ☐

Pas du tout ☐

8a. Donnez des exemples d'éléments bonifiés dans votre collaboration avec le CSSS :

Exemples d'amélioration de la collaboration avec le CSSS :

1)

2)

3)

9. À quel point **votre connaissance des divers autres organismes du milieu** (services, intervenants, modes de fonctionnement) **s'est-elle améliorée** depuis le début de l'*Entente spécifique*?

Beaucoup ☐

Assez ☐

Peu ☐

Pas du tout ☐

9a. Précisez quels sont les autres organismes mieux connus :

Organismes mieux connus :

1)

2)

3)

10. À quel point **votre collaboration avec les divers autres organismes du milieu s'est-elle améliorée** depuis le début de l'*Entente spécifique* (ex. échanges en cas de situations problématiques, organisation d'une intervention adaptée pour un locataire, organisation d'activités conjointes)?

Beaucoup ☐

Assez ☐

Peu ☐

Pas du tout ☐

10a. Donnez des exemples d'amélioration de votre collaboration en précisant les organismes concernés :

Exemples d'améliorations :	Organismes concernés :
1)	1)
2)	2)
3)	3)

11. Depuis le début de l'*Entente spécifique*, avez-vous accordé des logements à des personnes ayant des besoins particuliers?

Oui ☐ Si oui, à combien de personnes? _____
 Non ☐ Si non, passez à la question 12.

11a. Si oui, pour quel motif (ex. vacance, demande d'un partenaire, etc.) et pour quels types de besoins particuliers l'avez-vous fait?

Motifs :	Besoins particuliers:
1)	1)
2)	2)
3)	3)

11b. Pour accorder ces logements à des personnes ayant des besoins particuliers, avez-vous conclu une entente avec un ou des partenaires?

Oui ☐ Si oui, avec quels partenaires? _____
 Non ☐

12. Depuis le début de l'*Entente spécifique*, avez-vous fait des interventions permettant à des locataires, à risque de devoir quitter leur logement, de demeurer dans votre OMH?

Oui ☐ Si oui, pour combien de locataires? _____
 Non ☐ Si non, passez à la question 13.

12a. Pour leur permettre de demeurer dans leur logement avez-vous conclu une entente avec un ou des partenaires?

Oui ☐ Si oui, avec quels partenaires? _____
Non ☐

13. À quel point **le soutien communautaire**, offert dans le cadre de l'*Entente spécifique*, **a-t-il permis d'améliorer les services offerts** dans votre OMH (ex. développement de l'aide à domicile, suivi par un intervenant, démarrage de cuisines collectives)?

Beaucoup ☐
Assez ☐
Peu ☐
Pas du tout ☐

13a. Nommez les éléments d'amélioration des services que vous avez remarqués en précisant les types de locataires concernés (aînés, familles, personnes seules) :

Améliorations des services :	Types de locataires :
1)	1)
2)	2)
3)	3)

14. À quel point **le soutien communautaire**, offert dans le cadre de l'*Entente spécifique*, **a-t-il permis d'améliorer la qualité de vie des locataires** de votre OMH (ex. meilleur climat entre les locataires, augmentation des activités sociales)?

Beaucoup ☐
Assez ☐
Peu ☐
Pas du tout ☐

14a. Nommez les éléments d'amélioration de la qualité de vie que vous avez remarqués en précisant les types de locataires concernés (aînés, familles, personnes seules) :

Améliorations de la qualité de vie :	Types de locataires :
1)	1)
2)	2)
3)	3)

15. À quel point **jugez-vous nécessaire** que les services de soutien communautaire se poursuivent au delà de la fin de l'*Entente spécifique*?

- Très ☐
- Assez ☐
- Peu ☐
- Pas du tout ☐

15a. Donnez vos idées sur les moyens de poursuivre les services de soutien communautaire :

Idées de moyens :

1)

2)

3)

16. Ajoutez d'autres commentaires permettant de mieux saisir votre opinion sur l'*Entente spécifique*.

Autres commentaires :

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION!

**VOUS N'OFFREZ PAS, POUR LE MOMENT,
DES SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE.**

17. Quelles sont les circonstances ayant fait que votre OMH n'offre pas, à ce jour, des services de soutien communautaire dans le cadre de l'*Entente spécifique*?

Circonstances :

18. Vous sera-t-il possible d'offrir des services de soutien communautaire dans les mois qui viennent?

Oui ☐

Non ☐

18 a. Si cela n'est pas possible pour votre OMH, pouvez-vous précisez les raisons?

Raisons :

19. Ajoutez d'autres commentaires permettant de mieux saisir votre opinion sur l'*Entente spécifique*.

Autres commentaires :

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION!

Entrevue avec la coordonnatrice de l'Entente et la responsable de l'Entente à la DSPE

Objectif général de l'entrevue :

Obtenir la perception des informateurs sur divers aspects de l'Entente dans le but de mieux comprendre son déroulement, ses facteurs de réussite et ses pistes d'amélioration.

Thèmes à aborder :

Presqu'à la fin de l'Entente, nous souhaitons voir de façon approfondie :

- leur évaluation de l'implication de chacun des signataires (impliquant la leur)
- leur implication concrète au cours de l'an 2 : la coordonnatrice (sensibiliser, concerter, outiller, superviser et soutenir), la responsable à l'agence (\$\$\$, évaluation, autres??)
- leur perception de l'évolution de l'an 1 à l'an 2 : ce qui va mieux, l'étape d'implantation (où en est-on rendu? qualifier), ce qui va moins bien.
- leur perception globale des forces et faiblesses de l'Entente
- leur perception des pistes d'amélioration nécessaires
- leur perception des impacts de l'Entente, plus particulièrement à un niveau macro (régional et sous régional)
- leur vision des pistes pour la pérennité des services de soutien communautaire.

Rappel des objectifs de l'Entente :

- Améliorer l'accessibilité pour clientèles vulnérables
- Améliorer les services offerts via les HLM
- Améliorer la qualité de vie des locataires

Votre implication

1. Au cours de l'an 2, quelle a été votre implication concrète dans le cadre de l'Entente? (de façon globale et générale pour Céline puisque nous avons tes rapports d'activités détaillés)
2. Comment cette implication dans l'Entente a-t-elle évolué de l'an 1 à l'an 2?
Nature de l'implication
Temps investi
Partenaires concernés par vos actions, etc.
3. Y a-t-il eu des facteurs ayant fait que votre implication a été différente de ce que vous aviez prévu?
Expliquez.

L'implication des partenaires

4. Pour chacun des partenaires signataires... (MAMROT, MESS, CRE, SHQ, AGENCE, Forum jeunesse, table des aînés, les 5 CSSS, les 4 CS)
 - Quel est globalement le rôle attendu?
 - Commentez son implication globale?

(lecture du rôle officiel)

- Commentez son implication officielle?

5. Pour chacun des partenaires... (MAMROT, MESS, CRE, SHQ, AGENCE, Forum jeunesse, table des aînés, les 5 CSSS, les 4 CS)

... commentez chacun des éléments suivants pouvant avoir un impact sur l'implication :

- Financement
- Libération de temps nécessaire
- Expertise nécessaire
- Volonté des directions, volonté d'organisation
- Clarté des attentes,
- Consensus sur l'importance besoins, compréhension de leur rôle
- Autres facteurs?

6. D'autres partenaires, qui ne sont pas signataires ont-ils joué un rôle significatif dans le déploiement de l'Entente?
Si oui, lesquels?
Si ou, expliquez leur contribution?
7. Les partenaires choisis pour faire partie de l'Entente sont-ils les bons, ont-ils été bien ciblés?
8. Y aurait-il d'autres partenaires à impliquer pour l'année à venir?

Les forces et les faiblesses

9. Quels sont les éléments (de toutes natures) qui sont satisfaisants dans le déroulement de l'Entente?
Pour toute l'entente?
Spécifiquement pour l'an 2
10. Quels sont les éléments (de toutes natures) qui sont peu satisfaisants dans le déroulement de l'Entente?
Pour toute l'entente?
Spécifiquement pour l'an 2
11. Comment qualifiez-vous (commentez-vous) l'évolution de l'entente depuis le début?

Y a-t-il eu un changement d'étape, une évolution des actions?
Y a-t-il des éléments qui se sont améliorés?
Y a-t-il des éléments qui se sont détériorés?
12. Quelles seraient les pistes d'amélioration à envisager pour les mois à venir ?

(à ajouter une question sur l'Enquête mobilisante)

Les résultats de l'entente

13. Quels sont les principaux résultats positifs de l'Entente jusqu'à présent?

- local
- territorial
- régional ou sous régional (surtout)

14. Y a-t-il des effets négatifs de l'Entente?

Les suites de l'entente

15. Jugez-vous que les principales stratégies de l'Entente doivent se poursuivre au-delà de l'Entente?

Expliquez.

16. Si oui, quels moyens voyez-vous pour assurer la poursuite de ces actions?

Conclusion :

17. Avez-vous d'autres commentaires à ajouter?

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

Québec

