

INTERVENTION DE PROXIMITÉ AUPRÈS DES RÉSIDENTS DE HLM DE MONTRÉAL ET QUÉBEC

PRÉSENTÉ PAR ANDRÉ-ANNE PARENT ET CHLOÉ REISER

MIDI INTERACTIONS

15 AVRIL 2021

CONTEXTE DE RECHERCHE



3 projets de recherche en milieu HLM:

1) Mobilisation en DC

2) Changements professionnels et organisationnels

3) Réseaux locaux, intervention de proximité et retombées auprès des résidents

CONTEXTE DE RECHERCHE

- Les Offices municipaux d'habitation offrent logements sociaux et activités sociales et communautaires. Dans la région de Montréal, l'OMHM offre plus de 20 000 logements à 38 000 locataires.
- Dans les grands plans HLM, on compte entre 100 et 300 ménages, qui partagent non seulement un espace de vie commun, mais aussi une réalité socio-économique et des problèmes sociaux similaires
- Dans ce contexte, la « proximité », un concept qui réfère au voisinage, prend tout son sens.

CONTEXTE DE RECHERCHE

- Le concept de proximité en intervention:
 - Intervention ou approche
 - Approche, pratique ou manière de faire qui visent le rapprochement
 - Joindre une population désaffiliée
 - Combinaison de logement et ressources = potentiel additionnel et accès aux services

OBJECTIFS DU PROJET EN COURS

- **Objectif Principal:** Analyser les **réseaux locaux** mis en place dans les HLM du Québec et **comprendre leur structuration** et leur **influence sur les interventions menées auprès des résidents** dans le but d'améliorer les pratiques.
- Analyser les conditions ayant favorisé le développement des réseaux locaux;
- Comprendre comment les intervenants communautaires traduisent les orientations des réseaux locaux en objets d'intervention;
- Appréhender les retombées des interventions sur le vécu des résidents et leur milieu de vie;



CADRE THÉORIQUE: THÉORIE DE L'ACTEUR RÉSEAU

L'intervention est conçue comme une **stratégie** qui permet aux acteurs de changer de rôles ou d'en créer de nouveaux, d'établir ou renforcer des liens au sein et entre les réseaux existants, de créer de nouveaux réseaux et de mobiliser de nouvelles ressources, dans le but de produire des changements à l'intérieur du contexte



La traduction: un processus par lequel les réseaux sont créés, s'agrandissent et agissent.

Elle comprend 4 opérations:

la problématisation

l'intéressement

l'enrôlement

la mobilisation

MÉTHODES



Étude de cas multi-sites dans 6 HLM de Montréal et Québec



Analyse des réseaux: illustration des relations entre partenaires (Google form)



Observation participante lors des rencontres de partenaires dans 3 réseaux pendant 24 mois (avec grille théorique)

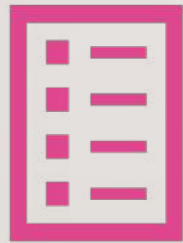


Entrevues individuelles: partenaires (35), résidents (+/- 43) et intervenantes de milieu (4)



Entrevue de groupe: intervenants de milieu (6)

MÉTHODES



Analyse de contenu thématique



Grille de codification descriptive semi-ouverte créée à partir du cadre théorique

RÉSULTATS

- Contextualisation
- Objectifs du réseau de partenaires
- Qualité des liens entre partenaires
- Apports des partenaires à l'intervention dans le milieu
- Apports des partenaires à l'association de locataires
- Apports des partenaires aux résidents
- Controverses et solutions
- Mobilisation
- Besoins des résidents et apports de l'intervention de milieu aux résidents

RÉSULTATS: CONTEXTUALISATION

- Les réseaux se constituent:
 - soit **en réaction à des crises** dans les milieux
 - soit avec la **volonté de mettre en œuvre une vision** individuelle ou collective
- Les **OC des CIUSSS** jouent un rôle important dans l'identification des partenaires et la mise en place des structures.
- Dès le départ, plusieurs organismes communautaires et institutions sont impliqués.
- La structuration du réseau s'opère sur le **temps long**.

RÉSULTATS: OBJECTIFS DU RÉSEAU DE PARTENAIRES

- **Trouver des solutions adaptées aux problèmes vécus par les résidents**, faciliter leur accès aux services, favoriser les relations entre locataires et améliorer leurs conditions de vie;
- **Partager de l'information entre partenaires, limiter le travail en silo**, régler des problèmes liés à l'intervention et coordonner des activités de plus grande ampleur;
- Faciliter **l'action dans l'urgence** si besoin, mais aussi **l'action concertée sur le long terme**.

RÉSULTATS: LA QUALITÉ DES LIENS ENTRE LES PARTENAIRES

- **Diverses structures** facilitent le travail en réseau: comité de coordination, table d'intervenants et/ou de partenaires et parfois, comité composé de résidents et d'intervenants;
- **La collaboration est généralement perçue comme positive** dans les différents milieux: reconnaissance de l'expertise de chacun, partage d'informations, lien de confiance;
- Cependant, les **tensions** entre partenaires existent, souvent dues à des **problèmes de communication**;
- L'apprentissage du travail collectif se fait sur le **long terme** à travers des **rencontres régulières**;
- La **proximité physique** influence positivement la collaboration. Les liens s'entretiennent aussi à travers des **dossiers non-officiels** et passent par des relations inter-intervenants;
- L'utilisation de **divers outils** (ententes, grilles, etc.) facilite le travail collectif.

RÉSULTATS: LES APPORTS DU PARTENARIAT À L'INTERVENTION DE MILIEU

Le partenariat permet de :

- Augmenter le recours aux intervenants;
- Multiplier les expertises au sein du milieu et de faciliter le référencement;
- Développer des projets communautaires dans le milieu de vie;
- Faciliter la mobilisation et la participation des résidents aux activités;
- Éviter l'isolement comme intervenant;
- Comblent les lacunes en termes de financements et de personnel en mutualisant les ressources des organismes partenaires.

RÉSULTATS: LES APPORTS DU PARTENARIAT À L'ASSOCIATION DE LOCATAIRES

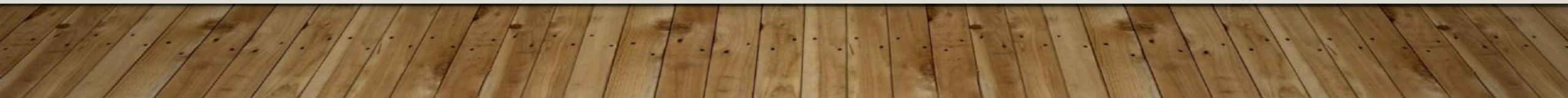
- Le réseau de partenaires et l'association de locataires sont **interdépendants**. :
 - ✓ Les partenaires soutiennent l'association de locataires pour **organiser des activités** et des projets. Ils incitent **la participation des locataires** au sein de l'association.
 - ✓ Les partenaires ont aussi besoin de l'association de locataires pour fonctionner. La collaboration avec les partenaires permet de répondre davantage aux besoins des résidents.
- Cela peut parfois générer une forme de dépendance de la part de l'association envers les partenaires.

RÉSULTATS: LES APPORTS DU PARTENARIAT AUX RÉSIDENTS

Ce type de partenariat permet de :

- Faire connaître aux résidents les différentes **ressources de la communauté**;
- Offrir un **soutien collectif et efficace** aux locataires qui connaissent des événements difficiles;
- Agir davantage **en prévention** et renforcer le sentiment de sécurité des résidents;
- Favoriser la **mobilisation** et la **participation** des résidents aux activités;
- Obtenir des **interventions de meilleure qualité**.

Sur le long terme, le partenariat favorise **l'amélioration des conditions de vie** des locataires.



RÉSULTATS: CONTROVERSES ET SOLUTIONS

- Les controverses et les défis sont dans tous les milieux et sont diverses :
 - ✓ Le manque de clarté dans les rôles de chacun et dans les différentes structures
 - ✓ Le roulement du personnel au sein des organismes/institutions partenaires
 - ✓ La présence de bailleurs de fonds autour de la table
 - ✓ Le partage et la gestion des espaces collectifs
- Les solutions gagnantes pour y faire face:
 - ✓ Mise en place d'un comité vivre ensemble ou d'un comité de coordination
 - ✓ Renforcement du rôle d'animation et de médiation, souvent porté par l'OC du CIUSSS
 - ✓ Rédaction d'outils et de guides
 - ✓ Mise en place d'ententes de gestion

RÉSULTATS: MOBILISATION

- Les structures de concertation favorisent la **mobilisation des groupes et des résidents**.
- La mobilisation fonctionne quand les différents partenaires **participent aux activités des uns et des autres** (ex: Guignolée, fêtes, BBQ, etc.). L'élaboration de **projets collectifs** est un indicateur de la mobilisation.
- **L'intervention de milieu** demeure un moyen essentiel pour favoriser la mobilisation des locataires. Les intervenants rappellent l'importance de se concerter et de mobiliser les locataires en même temps.

RÉSULTATS: BESOINS DES RÉSIDENTS

- **Les besoins des résidents sont diversifiés et multidimensionnels:**
 - socialiser et rencontrer leurs voisins;
 - connaître les ressources du quartier;
 - obtenir du soutien pour réaliser différentes démarches;
 - ventiler et recevoir une écoute active;
 - obtenir du répit et soutien dans les tâches parentales.

RÉSULTATS: RÉPONSES AUX BESOINS ET APPORTS DE L'INTERVENTION DE MILIEU AUX RÉSIDENTS

La plupart des résidents apprécie les services proposés par l'intervention de milieu. Elle répond aux besoins des résidents en:

- offrant un espace informel de discussion pour les locataires;
- permettant le référencement des résidents selon leurs besoins;
- proposant des activités pour différents groupes d'âge;
- favorisant la médiation entre les locataires et la diminution des conflits.

Cependant, certains résidents trouvent qu'il manque d'activités ciblées pour certains groupes d'âge, ...

La **présence continue, stable des intervenants** est positive pour l'intervention de milieu.



RETOMBÉES GÉNÉRALES

- La collaboration facilite le recours aux services et la participation au sein des organismes;
- Les résidents rencontrés mentionnent que l'accompagnement fait une différence importante dans l'accès aux services d'aide et le soutien des personnes;
- Le soutien des différents intervenants s'appuie sur le soutien existant entre les locataires et le facilite ou le renforce. Ainsi, le soutien social formel et informel agissent en complémentarité.
- Dans le milieu concerné, l'approche de proximité et l'intervention de la TS sont perçus comme positifs et contribuent à générer une image positive du réseau de la santé et des services sociaux dans le milieu.

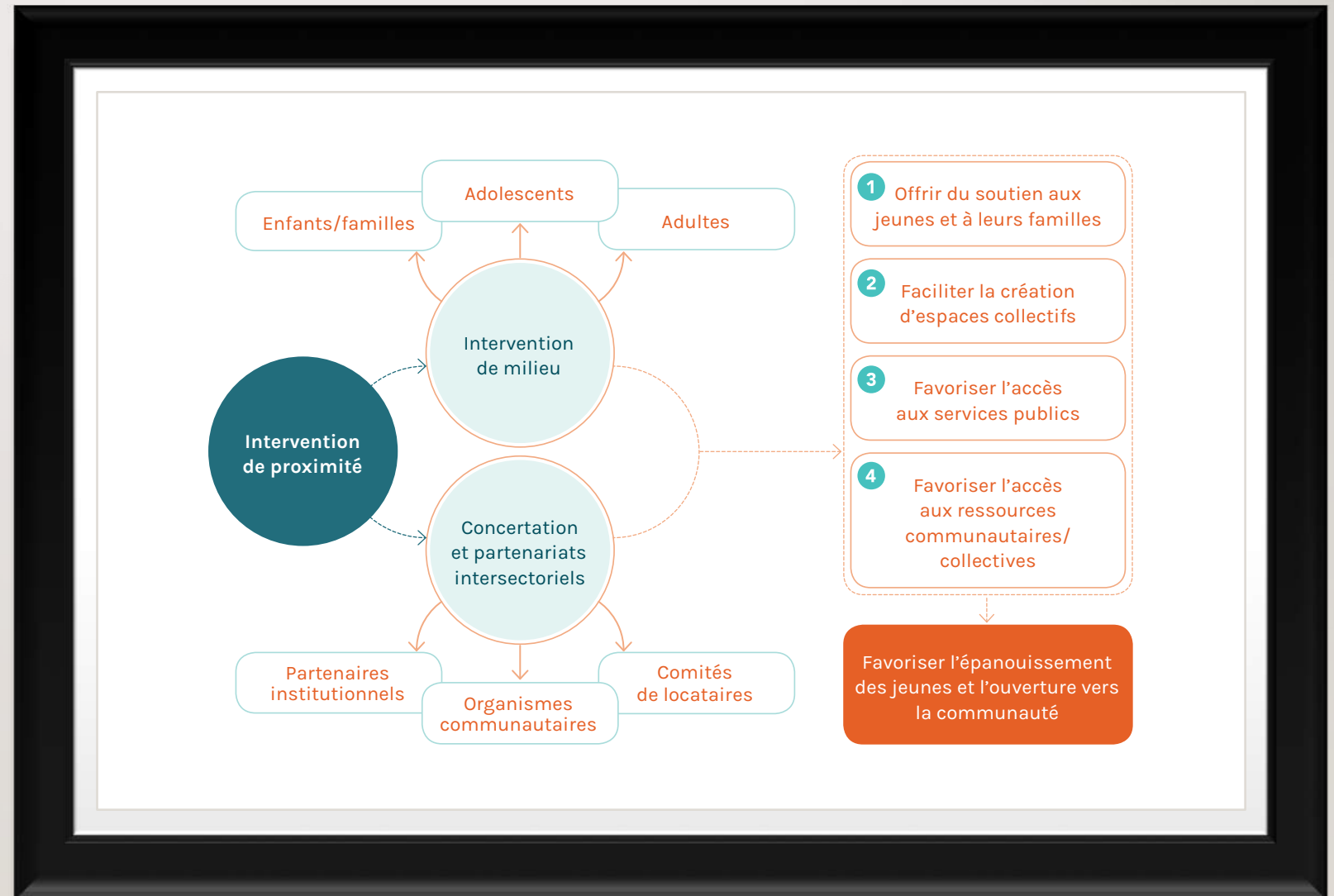
DISCUSSION

- Les mécanismes de concertation multi-niveaux et l'intervention de milieu sont complémentaires et agissent en symbiose.
- La problématisation est généralement définie collectivement au sein de tables/comités et permet de dégager une vision rassembleuse, facilitant les autres dimensions de la traduction (intéressement, enrôlement et mobilisation).
- Les structures, outils et guides développés semblent avoir permis la résolution des controverses avantageusement.

DISCUSSION

- L'accès aux ressources, la cohésion sociale, la mobilisation communautaire, la création d'espaces collectifs et le soutien social sont favorables à la santé. Ainsi, l'intervention dans les HLM permet d'agir avec une bonne intensité dans le milieu et est favorable à la santé et à la réduction des inégalités sociales de santé;
- L'investissement en terme de ressources humaines et d'activités/projets dans le milieu doit être assez importante pour contribuer à accroître le contrôle collectif et individuel, réduisant les inégalités;
- Une étude longitudinale permettrait de compléter le portrait, tout comme une évaluation formelle car les partenaires ont du mal à évaluer précisément l'impact de l'intervention sur les résidents.

MODÈLE D'INTERVENTION PROPOSÉ



CONCLUSION

- Les différents modes de collaboration sont favorables pour les résidents, mais aussi pour les intervenants et les organisations présentes;
- Le modèle d'intervention de proximité proposé pourrait être utile pour développer ce mode d'intervention;
- Rappelons toutefois que dans certains milieux, c'est après une dizaine d'années d'intervention qu'on récolte les fruits! Ce modèle d'intervention s'établit sur le temps long et nécessite une certaine continuité entre les partenaires.

Des réactions ? Des questions ?



SOURCES

- Bilodeau, A. et Potvin, L. (2016). Unpacking complexity in public health interventions with the Actor-Network Theory. *Health promotion International*, Advance Access 2016, p. 1-9
- Callon, M. (2006). Sociologie de l'acteur réseau. In *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Akrich, M., Callon, M. et Latour, B. (dir.), p. 267-276. Paris : École des mines de Paris.
- Callon, M. (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques dans la Baie de Saint-Brieuc. *L'Année sociologique*, 36, p. 169-208
- Hawe, P. (2015). Lessons from complex interventions to improve health. *Annual Review of Public Health*, 36, p. 307-323.
- Parent, A.-A. & Tourillon-Gingras, S. (2019). L'intervention en HLM: Une pratique en tension? *Nouvelles Pratiques Sociales*; 30(2), 137-152.
- Townsend, A. & al. (2020). "I realised it weren't about spending the money. It's about doing something together:" the role of money in a community empowerment initiative and the implications for health and wellbeing. *Social Science & Medicine*; 260(113176).
- https://chairecacis.org/fichiers/community_life_1.pdf