

Les pratiques de sensibilisation communautaire : un ingrédient essentiel à la promotion de la santé auprès des populations vulnérables

Par Isabelle Ruelland, Ph. D., chercheuse d'établissement au Centre InterActions du CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal et professeure associée à l'Université du Québec à Montréal

Depuis 2020, nous documentons l'émergence et le déploiement des pratiques de sensibilisation d'abord mises en œuvre par les citoyen.ne.s et les organismes communautaires et qui ont ensuite inspiré les activités de l'équipe de sensibilisation du CIUSSS NIM. Les résultats croisés de 2 recherches partenariales¹ (voir encadrés 1 et 2) démontrent le rôle central de la collaboration entre les citoyen.ne.s et les intervenant.e.s communautaires dans le développement des capacités collectives des communautés à répondre aux problèmes sociaux et sanitaires émergents. L'agencement de ces pratiques présente un fort potentiel pour résoudre les problèmes sociosanitaires complexes auxquels font face les communautés en faveur d'une réduction des inégalités sociales de santé (Carde, 2020).

Aujourd'hui, il y a un véritable intérêt des institutions de santé du Québec et du Canada pour le déploiement, la pérennisation et la mise à l'échelle des pratiques de sensibilisation communautaires notamment en raison de leur efficacité démontrée par les données probantes et confirmée par nos recherches, pour rejoindre les groupes marginalisés et minoritaires (Kouhio Depri et coll., 2020; Cleveland et coll. 2020; Généreux et Landaverde, 2020). L'ensemble de ces recherches permettent d'identifier les conditions nécessaires à la mise en œuvre des équipes de sensibilisation communautaire.

Dans un éventuel contexte post-pandémique, il devient indispensable d'avoir une offre de services de proximité adaptée à cette nouvelle réalité en allant au-delà de l'aide d'urgence offerte pendant la crise (kit sanitaire, information sur des cliniques de dépistage, etc.).

Il est indiqué d'ancrer encore plus le CIUSSS NIM dans la communauté, de favoriser l'accès à l'information et de promouvoir la santé en investissant davantage la sensibilisation communautaire par contact personnalisé en étroite collaboration avec les organismes communautaires et les citoyen.ne.s du territoire.

1) 1) Les espaces d'innovation en santé de proximité de réseaux d'actions intersectorielles de quartiers vulnérables à Montréal : le cas de projets d'agents de sensibilisation communautaire à la COVID-19 (Conseil de recherches en sciences humaines et ÉRASME/Inter-Actions, 2020-2022, Isabelle Ruelland, Léa Coget), partenaires : Parole d'excluEs, Centre des jeunes l'Escale et Maison des jeunes Bordeaux-Cartierville; 2) Déploiement du sondage KOBO pour renforcer la sensibilisation populationnelle pour contribuer à freiner la propagation de la COVID-19 en soutien au développement des communautés (InterActions, 2020-2021, Isabelle Ruelland, Kaoutar Bourgal avec la collaboration initiale de Camille de La Vega, Maeve Hauteceur et Annie Sapin Leduc), partenaire : Programme de santé publique et lien avec la communauté, CIUSSS NIM.

Recherche 1 : le cas des jeunes agent.e.s de sensibilisation communautaire à Montréal-Nord

Au début de la pandémie à Montréal-Nord, plusieurs organismes communautaires² en collaboration avec une organisatrice communautaire du CIUSSS NIM, l'arrondissement et le poste de quartier 39 du Service de police de Montréal ont mis en œuvre un réseau d'agent.e.s de sensibilisation communautaire (constitué d'intervenant.e.s communautaires et de jeunes citoyen.ne.s souhaitant faire une différence dans leur communauté) qui était à la fois un vecteur de littératie et d'éducation populaire en santé. Ces agent.e.s jouaient un rôle de médiateurs entre la communauté et le réseau de santé par l'entremise d'éléments centraux comme le message (consignes sanitaires édictées par les autorités publiques), la formation (donner sens au rôle de sensibilisateur grâce aux échanges entre pairs et au soutien éducatif), l'information (référencement des ressources en santé, dépistage, etc.) et l'équipement (comme « les kits sanitaires »). Cette pratique de sensibilisation communautaire a permis de créer des ponts et de tisser des liens entre les personnes qui autrement n'initieraient pas de dialogue civique et bienveillant fondé sur l'échange, l'écoute et la compréhension mutuelle ; un dialogue pourtant prometteur pour une société en santé (Ruelland et Coget, 2021).

Les pratiques communautaires et citoyennes de santé sont devenues des compléments essentiels aux activités de sensibilisation et de promotion de la santé du CIUSSS NIM, en particulier dans les quartiers vulnérables comme Montréal-Nord où des pratiques portées par des « citoyens-relais » ont connu un rayonnement important notamment depuis la pandémie de COVID-19 (Ruelland et Coget, 2021). En effet, les pratiques de sensibilisation communautaires demeurent adaptées pour rejoindre les populations en situation de vulnérabilité sociale et peuvent favoriser leur premier contact avec les services de proximité et l'accès aux soins, en particulier au regard de la santé mentale et de la prévention et de la gestion des maladies chroniques (Ruelland, 2020).

Conditions de mise en œuvre des équipes de sensibilisation communautaire

- Le succès de ces pratiques dépend de **la visibilité des agent.e.s de sensibilisation et de leur accessibilité**, ainsi que des liens de confiance établis avec la population et les partenaires communautaires (Boisvert et Bush, 2019).
- La mise en place d'une équipe de sensibilisation communautaire **nécessite un financement suffisant** qui corresponde aux normes du travail tout en assurant la qualité de l'intervention de sensibilisation. La possibilité de mobiliser d'autres acteurs, dont les municipalités, demeure un atout ciblé déjà expérimenté ailleurs (Renaud et coll., 2011).
- **L'embauche de ce nouveau profil d'employé nécessite une formation**, un soutien et un encadrement spécifique et en continu reposant notamment sur la reconnaissance de l'expertise du milieu communautaire.
- **La maîtrise de savoirs territoriaux** – c'est-à-dire de bien connaître le territoire, les services offerts par le CIUSSS, les acteurs institutionnels, communautaires et associatifs présents et la réalité des gens vivant sur ce territoire – est fondamentale pour mener une bonne intervention de sensibilisation fondée sur la création et le maintien de liens de confiance avec les organismes communautaires et les citoyen.ne.s ainsi que sur le partage d'informations adaptées aux besoins des populations (Fleuret, 2015).

² Les partenaires de ce projet sont : Centre des jeunes l'Escalpe, Coup de pouce jeunesse Montréal-Nord, Hoodstock, Parole d'excluEs, Un itinéraire pour tous, Corporation de développement économique communautaire Montréal-Nord, Nos jeunes à cœur, Équipe en organisation communautaire du CIUSSS NIM, Poste de quartier 39 du Service de police de Montréal (PDQ39), Arrondissement de Montréal-Nord, Centre de recherche et de partage de savoirs InterActions (Direction de la recherche, de l'enseignement et de l'innovation du CIUSSS NIM).

Conditions pour le maintien de la collaboration intersectorielle

Par leur proximité géographique et relationnelle, les organismes communautaires et les citoyen.ne.s détiennent une expertise pratique pour rejoindre les personnes vulnérables ainsi qu'une connaissance approfondie de leurs besoins. Ils doivent être partie prenante des projets de sensibilisation communautaire afin de moduler et d'adapter les stratégies en fonction des caractéristiques propres à chaque milieu.

- **La participation des organismes communautaires et des citoyen.ne.s aux décisions** (ex. sur l'offre de services de proximité et la distribution de certaines ressources) facilite la collaboration et la cohérence des pratiques de sensibilisation communautaire sur le territoire.
- **L'implication des agent.e.s de sensibilisation** dans l'analyse des activités réalisées et dans l'évaluation des impacts des pratiques sur les services de proximité favorise une amélioration continue et le maintien de leur rôle dans la communauté.
- **Le développement des modes de reconnaissance** explicites et récurrents du travail de sensibilisation d'organismes communautaires dans les différents quartiers consolide le dialogue entre les différents secteurs.
- **La création, le maintien et la consolidation des espaces de prise de parole citoyenne** en vue de 1) partager de l'information sur les services et les ressources ainsi que sur les besoins des citoyen.ne.s du quartier; 2) développer une compréhension commune des écarts entre les besoins et les ressources du quartier; 3) coconstruire des actions concertées en vue de réduire ces écarts.
 - *À court terme, réunir les actrices et les acteurs du territoire ayant mis en place des approches de proximité (brigade, sensibilisation communautaire, etc.) durant la pandémie pour réfléchir : au devenir de ces pratiques et favoriser l'action complémentaire et concertée sur le long terme en vue de répondre aux besoins émergents des populations; aux mécanismes à mettre en place pour assurer la participation citoyenne.*
- **La consolidation des pratiques de proximité et de sensibilisation** par l'identification de nouvelles stratégies de sensibilisation et de partage d'information de type « reaching out » avec les travailleur.euse.s et le milieu communautaire.

RECHERCHE 2 : Déploiement du sondage KOBO pour renforcer la sensibilisation populationnelle et contribuer à freiner la propagation de la COVID-19 en soutien au développement des communautés

KOBO est un outil de sondage numérique libre d'accès qui permet de collecter des données à travers des formulaires pouvant être remplis n'importe où, à n'importe quel moment et sur n'importe quel support numérique (tablette, cellulaire, etc.). Le sondage KOBO a été développé pour renforcer la sensibilisation populationnelle en vue de contribuer à freiner la propagation de la COVID-19 et à soutenir les initiatives communautaires. Il a été adapté par l'équipe de sensibilisation et de la recherche sociale du CIUSSS NIM pour accompagner l'implantation des projets communautaires de sensibilisation sur le territoire. L'équipe de sensibilisation du CIUSSS NIM est notamment composée de travailleur.euse.s de quartier embauché.e.s via le programme « Je contribue » en vue de sensibiliser la population aux mesures de prévention de santé publique à l'importance : des gestes barrières (distanciation physique, lavage des mains et port adéquat du masque); du dépistage en cas de symptômes COVID-19 et/ou de contacts à risque; du respect de la quarantaine; de l'importance de la vaccination pour freiner la propagation.

KOBO est aussi utilisé pour mieux connaître l'évolution de la situation de la population du territoire et notamment des groupes en situation de vulnérabilité, les informer des ressources disponibles, les référer pour assurer la réponse aux besoins exprimés (soutien psychosocial, alimentaire, etc.).

De nombreux acteurs ont été impliqués dans le développement de l'outil et de l'approche de sensibilisation provenant de divers secteurs : communautaire, municipal, philanthropique et santé publique. Ces pratiques ont pris forme et ont été soutenues notamment dans des instances de concertation intersectorielle (aussi nommées « cellules de crise ») regroupant ces différents acteurs et qui ont permis de développer des plans d'action axés sur la sensibilisation et l'usage de l'outil KOBO pour mieux rejoindre les populations éloignées des services de santé et communiquer des messages de santé publique.

Constats concernant le travail de l'équipe de sensibilisation communautaire du CIUSSS NIM :

- **L'efficacité de l'outil KOBO sur un équipement technologique (iPad)** pour couvrir tous les quartiers en misant sur la collaboration intersectorielle, pour faciliter la collecte et l'analyse comparative des données tout en respectant les spécificités de chaque quartier (ex. géolocalisation, création de cartes, etc.) et pour faciliter l'intervention (recherche de ressources, prise de rendez-vous sur ClicSanté, etc.).
- **La pertinence de la formation commune aux intervenant.e.s (communautaires et du CIUSSS)** développée par le CIUSSS NIM et misant sur l'approche de sensibilisation *par et pour* les citoyen.ne.s. tout en intégrant KOBO comme outil de travail dans un but d'éducation populaire et de cueillette de données. Une formation à la fois théorique et technique qui outille rapidement les intervenant.e.s pour que les interventions aient du sens dans un contexte pandémique.
- **L'importance du rôle des organisateurs communautaires** dans la mise en œuvre de processus de concertation en continu avec les milieux communautaires pour établir et ajuster en permanence un questionnaire propre aux besoins d'information sur la population de chaque quartier dans sa singularité.
- **Le rôle central du soutien individuel et collectif en continu des travailleur.euse.s de quartier et des intervenant.e.s communautaires** pour répondre aux besoins et aux problèmes émergents de la pratique de sensibilisation et de l'usage de l'outil KOBO (ex. suivi téléphonique, communauté de pratique, rencontre d'équipe de sensibilisation, etc.).

Innover, documenter, transmettre. Synergie entre les projets et collaboration avec la recherche

- **Continuer de documenter l'évolution des pratiques de sensibilisation communautaire** sur le territoire puisqu'elles contribueront à l'adaptation des réseaux de santé et de services sociaux aux transformations des besoins des populations vulnérables.
- **Poursuivre et amplifier la synergie entre les différents projets de sensibilisation sur le territoire en collaboration avec la recherche** pour continuer de faciliter les analyses croisées des données, le transfert de connaissances et le rayonnement montréalais des initiatives citoyennes soutenues par le CIUSSS NIM en contexte de pandémie et au-delà.
- **Harmoniser l'usage de l'outil de sondage KOBO** pour à la fois couvrir tous les quartiers, faciliter la collecte et l'analyse comparative des données tout en respectant les spécificités de chacun.

RÉFÉRENCES

Boisvert, I., & Bush, P. L. (2019). Mécanismes d'accès aux services de proximité – État des connaissances. Québec : INESSS https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/Rapports/ServicesSociaux/INESSS_Mecanisme-acces-services-proximite.pdf

Carde, E. (2020). Inégalités sociales de santé et rapports de pouvoir : Covid-19 au Québec. [Social inequalities in health and power relations: The Covid-19 in Quebec]. Santé publique, 32(5), 461-471. doi:10.3917/spub.205.0461 https://www.cairn-int.info/article-E_S PUB_205_0461--social-inequalities-in-health-and-power.htm

Cleveland, J., Hanley, J., James, A., & Wolofsky, T. (2020). Impacts de la crise de la Covid-19 sur les "communautés culturelles" montréalaises. Enquête sur les facteurs socioculturels et structurels affectant les groupes vulnérables. <https://sherpa-recherche.com/publication/impacts-de-la-crise-de-la-covid-19-sur-les-communautés-culturelles-montrealaises-enquete-sur-les-facteurs-socioculturels-et-structurels-affectant-les-groupes-vulnérables/>

Fleuret, S. (2015). Construction locale de la santé: quels sont les facteurs de réussite des projets locaux de santé communautaire? L'Espace Politique. Revue en ligne de géographie politique et de géopolitique (26). <https://journals.openedition.org/espacepolitique/3459>

Généreux, M., & Landaverde, E. (2020). Psychosocial Impacts of The Covid-19 Pandemic: Results of A Broad Survey In Québec Phase 2 of the Survey. 2020.

Kouhio Depri, D., Benoit, M., Grenier, G., & Adrien, A. (2021). Améliorer la réponse à la pandémie de COVID-19 pour les populations immigrantes et racisées à Montréal : consultation des acteurs terrain. http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Intervention-proximite-20avril15-numerique_guide_accompagnement.pdf

Morin, P., Allaire, J.-F., & Bossé, P.-L. (2015). Intervention de proximité en CSSS : une pratique de pointe du CSSS-IUGS, guide d'accompagnement. Direction du centre affilié universitaire, CSSS-IUGS. http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Intervention-proximite-20avril15-numerique_guide_accompagnement.pdf

Renaud, L., Zanchetta, M., Rhéaume, J., & Côté, R. (2011). Du Brésil au Québec, quelques éléments de réflexion: les agents communautaires de santé brésiliens font le pont entre les familles et les professionnels de la santé. Canadian Journal of Public Health, 102(1), 61-63. doi:10.1007/BF03404879 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6973627/>

Ruelland, I., & Coget, L. (2021). Regards croisés sur une innovation sociale : la sensibilisation communautaire en santé de proximité des jeunes de Montréal-Nord. Montréal: Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. <https://centreinteractions.ca/publication/regards-croises-sur-une-innovation-sociale-la-sensibilisation-communautaire-en-sante-de-proximite-des-jeunes-de-montreal-nord/>

Ruelland, I. (2020). Pratiques collaboratives en santé de proximité à Montréal-Nord au croisement des initiatives citoyennes, communautaires, Publication de l'Incubateur Parole d'excluEs, Montréal. <https://iuep.files.wordpress.com/2020/11/rapport-esc-isabelle-ruelland-2020.pdf>

Ruelland, I., & Rhéaume, J. (2020). Fondements théoriques et méthodologiques de la recherche-intervention : communication et démocratie dans des organisations sociosanitaires. Communiquer, 30, 11-32. Retrieved from <https://doi.org/10.4000/communiquer.7237>

POUR NOUS JOINDRE

CENTRE INTERACTIONS

11 822, avenue du Bois-de-Boulogne, Montréal (Québec) H3M 2X7
interactions.cnmml@sss.gouv.qc.ca | 514 331-2288 poste 4041
<https://centreinteractions.ca/>