

FICHE SYNTHÈSE TRANSVERSALE

Mars 2022

Réseau local et intervention de proximité pour des résident.e.s de HLM du Québec : naissance et mise en œuvre

Par André-Anne Parent et Chloé Reiser

AUTRICES

André-Anne Parent, professeure agrégée à l'École de travail social de l'Université de Montréal et membre chercheure au Centre InterActions et au Centre de recherche en santé publique

Chloé Reiser, stagiaire postdoctorale à l'École de travail social de l'Université de Montréal

RÉSUMÉ DU PROJET

Depuis 2017, un projet de recherche est en cours dans six ensembles d'habitations à loyer modique (HLM) de Montréal et de Québec. Alors que se multiplient au Québec des projets s'inspirant de l'intervention de proximité pour rejoindre les personnes socialement désaffiliées et les amener à recourir aux services offerts par la communauté, *cette recherche explore l'apport des réseaux locaux dans les HLM du Québec et cherche à montrer leur influence sur les interventions menées auprès des résident.e.s en vue d'améliorer les pratiques.*

OBJECTIFS

Les principaux objectifs de ce projet sont :

1. Analyser les conditions ayant favorisé le développement et la structuration des réseaux locaux ;
2. Comprendre comment les intervenants de milieu traduisent les orientations des réseaux en objets d'intervention ;
3. Saisir les retombées des interventions sur le vécu des résident.e.s et leur milieu de vie.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée consiste en une étude de cas réalisée dans quatre milieux HLM desservant six ensembles d'habitations à loyer modique pour les familles et les personnes seules à Montréal et à Québec. Pour ce faire, l'équipe a fait :

- de l'observation participante pendant près de 24 mois lors des rencontres de partenaires dans trois des quatre milieux ;
- des entrevues individuelles avec 35 partenaires, 43 résident.e.s et 4 intervenant.e.s de milieu issu.es des quatre milieux ;

- une entrevue de groupe auprès de six intervenant.e.s dans un des milieux ;
- une analyse thématique réalisée pour chacun des milieux ;
- une analyse transversale de tous les milieux.

RÉSULTATS GÉNÉRAUX

Les réseaux locaux étudiés ont pris naissance, soit en réaction à des crises dans les milieux, soit par la volonté de mettre en œuvre une vision collective de l'intervention au sein des HLM. Dès le départ, plusieurs organismes communautaires et institutions sont impliqués. Les partenariats prennent des formes variées et comportent souvent plusieurs comités. Dans la plupart des milieux, l'organisateur.trice communautaire (OC) du CIUSSS tient un rôle clef d'identification des partenaires et de coordination de la structure. L'OC de l'Office municipal d'habitation (OMH) a en général un rôle plus logistique au sein du partenariat et fait le lien avec l'institution et les résident.e.s. Enfin, l'intervenant.e de milieu a un rôle de soutien direct aux résident.e.s et de collaboration avec les autres intervenant.e.s sur le terrain.

Perçus positivement dans les milieux, la concertation et le partenariat permettent de multiplier les expertises au sein du milieu, d'éviter le travail en silo et de faciliter le référencement. Cette collaboration entraîne à terme une meilleure réponse aux besoins des résident.e.s. Elle facilite aussi la mobilisation et la participation des résident.e.s et le développement de projets communautaires dans le milieu de vie. De plus, le partenariat comble parfois les lacunes en termes de financements en permettant la mutualisation des ressources entre les organismes.

Pour les résident.e.s des HLM, ces collaborations favorisent l'amélioration générale de leurs conditions de vie. Ceux et celles rencontré.e.s mentionnent que l'accompagnement par un intervenant de milieu fait une différence importante pour accéder à des services d'aide et du soutien pour les personnes qui en ont besoin. L'accompagnement permet d'agir en prévention et de renforcer le sentiment de sécurité chez les résident.e.s. Il aide aussi à briser l'isolement et favorise le recours aux différentes ressources du quartier.

Le travail des organismes présents permet de bonifier l'offre d'activités destinées aux jeunes et aux adultes directement dans les milieux. Le pouvoir d'action des résident.e.s est aussi accentué et des réseaux d'entraide autonomes naissent à travers le soutien aux associations de locataires.

Toutefois, la mobilisation et la réponse aux besoins des résident.e.s demeurent des enjeux persistants dans tous les milieux, il est souvent difficile de maintenir un engagement à long terme. En revanche, l'élaboration de projets collectifs favorise et diversifie la mobilisation. Les partenaires rappellent d'ailleurs l'importance de la consultation renouvelée des résident.e.s pour orienter leurs actions. En effet, les besoins des résident.e.s sont diversifiés et dynamiques, ils vont de la volonté de socialiser au désir de connaître les ressources du quartier ou d'obtenir du soutien pour réaliser différentes démarches et/ou dans les tâches parentales.

Des défis et des controverses sont aussi présents dans tous les milieux, le plus souvent, autour de :

- l'organisation interne ;
- la clarification des rôles au sein des différentes structures ;
- la définition du type d'intervention et des actions à déployer dans le milieu ;
- le partage et la gestion des espaces collectifs entre les partenaires.

Le roulement du personnel au sein des organismes et des institutions partenaires s'avère également un défi pour maintenir une cohésion dans l'action ainsi que pour avoir une compréhension commune du problème. Il faut alors revoir la « problématisation » et la façon de « positionner » les organismes au sein de la structure.

PISTES D'ACTION

Les résultats démontrent que les différents modes de collaboration étudiés sont favorables pour les résident.e.s des HLM, mais aussi pour les intervenant.e.s et les organisations présentes. **Les mécanismes de collaboration, incluant la concertation, le partenariat, l'intervention de milieu sont complémentaires et agissent en symbiose.** L'apprentissage du travail collectif et l'établissement d'un lien de confiance se réalisent graduellement dans le temps, par des rencontres régulières et une certaine stabilité des participant.e.s au sein des structures. Nous avons aussi noté que la proximité physique entre les partenaires influence positivement la collaboration.

Pour régler les conflits qui subsistent, **les partenaires ont mis en place plusieurs solutions gagnantes.** Voici quelques exemples :

- Constitution d'un comité « vivre ensemble » (résident.e.s et intervenant.e.s), d'un comité « terrain » (intervenants) et d'un comité de coordination (gestionnaires, coordonnateurs.rices, directeurs.rices) au sein desquels il est possible de nommer et discuter ouvertement des problèmes ;
- Renforcement du rôle d'animation et de médiation au sein du partenariat, le plus souvent porté par l'OC du CIUSSS ou de l'OMH ;
- Rédaction d'outils et de guides pour orienter l'action collective ;
- Ententes de gestion pour l'entretien du local communautaire entre les différents organismes.

Quoique nous n'ayons pas effectué une évaluation comparative entre les milieux, **nous tenons à souligner la pertinence du modèle d'intervention de proximité, où l'intervenant.e de milieu est rattaché.e au CIUSSS et agit à titre de travailleur.se social.e.** En effet, dans le milieu concerné, l'approche de proximité et l'intervention du ou de la travailleur.se social.e sont perçus.es comme avantageuses et contribuent à générer une image positive du réseau de la santé et des services sociaux. Rappelons toutefois que c'est généralement seulement après une dizaine d'années d'intervention que l'on récolte les résultats d'une telle démarche. Heureusement, ce temps investi a vu naître une action concertée efficace qui mène au mieux-vivre des résident.e.s en HLM.

LEXIQUE

CA : conseil d'administration, administre les budgets, gère le personnel et adopte les différentes politiques locales.

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux, assure l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés à la population de leur territoire.

HLM : Habitations à loyer modéré ou modique destinées aux ménages à faible revenu.

OC : Organisateur.trice communautaire, analyse les besoins de la population et agit comme personne-ressource auprès de groupes cibles. Conçoit, coordonne et met en œuvre des programmes d'organisation communautaire afin de répondre aux besoins du milieu et de favoriser son développement.

OMH : Office municipal d'habitation, organisme public à but non lucratif, administre et développe des logements destinés aux personnes et familles à faible revenu.

OMHM : Office municipal d'habitation de Montréal

OMHQ : Office municipal d'habitation du Québec