



Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Rencontre 15

Les enjeux du communautaire

Date : Le 24 mai 2016

Heure : 9h à 12h

Lieu : **Les Œuvres Isidore Ostiguy, 95 Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R5**

La prochaine Table de concertation visera à se connaître et à mieux connaître les différentes réalités terrain, mais aussi à échanger sur les dynamiques de conflit et de médiation avec les personnes aidées. Ce sera également l'occasion de recueillir et de choisir les différents thèmes des prochains ateliers. Je reste ouverte à toutes suggestions ou commentaires qui pourraient animer les discussions.

Nombre de participants : 10

Contenu :

- Avis de convocation
- Ordre du jour

La Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Avis de convocation

Date : 24 mai 2016

Heure : 9h-12h

Lieu: **Les Œuvres Isidore Ostiguy, 95 Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R5**

Chères intervenantes,
Chers intervenants,

Vous êtes invité(e)s à participer à la prochaine table de concertation sur le rôle et les enjeux du communautaire et plus spécifiquement du soutien communautaire, **aux Œuvres Isidore Ostiguy, 95 Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R5**. Vous êtes les bienvenues à apporter des suggestions ou présenter des exemples de votre réalité terrain.

Ordre du jour

- 1- Mot de bienvenue
- 2- Prise des présences et présentation des ateliers de discussion
- 3- Bloc I : la réalité terrain de l'intervention communautaire
- 4- Bloc II : Présentation du cadre de référence en soutien communautaire et discussion sur le cadre de référence
- 5- Bloc III : Suggestions des thèmes de discussion pour les prochaines Tables de concertation

Meilleures salutations,

Johanne Gadbois
Intervenante communautaire
GRT-ROHSCO
Coordonnatrice
819-205-3485, poste 24
soutien.org@rohSCO.com

La Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Procès-verbal

Date de la rencontre : 24 mai 2016

Lieu de la rencontre : Œuvres Isidore Ostiguy, 95 Lois, Gatineau, QC, J8Y 3R5

Invité : -----

Étaient présents :

Prénoms et noms	Organismes
1. Martin Santos	Accueil-Parrainage Outaouais (APO)
2. Maxime Richer	Habitation Nouveau Départ (HND)
3. Ariane Girard	Association des Neurotraumatisés de l'Outaouais (ANO)
4. Fanny Larochelle	Office municipal d'habitation de Gatineau (OMHG)
5. Maude Bérubé	Maison Libère-Elles
6. Véronique Pierry	Maison d'hébergement pour Elles des Deux Vallées
7. Marie Isabelle Laurin	Centre Inter-Section
8. Lei Zhou	Les Œuvres Isidore Ostiguy (OIO)
9. Joaquim Vigeant	ROHSCO
10. Johanne Gadbois	GRT-ROHSCO

Début de la séance : 9h00

Bloc I : la réalité terrain de l'intervention communautaire

Populations cibles

Les populations qui fréquentent les organismes interpellés par la table de concertation sont confrontées à des difficultés diverses : revenu, santé mentale, santé physique, déficience intellectuelle, violence conjugale et familiale, toxicomanie, choc culturel des nouveaux arrivants, etc. Les intervenants remarquent cette dépendance aux services et les problèmes récurrents des personnes qui fréquentent leurs organismes. Ils doivent composer au quotidien avec les troubles concomitants et une population confrontée à de multiples problématiques.

Gestion de groupe

Les règles entourant le contrat d'engagement

La gestion de groupe par le groupe lui-même est l'idéal à atteindre. Il importe de mettre au clair les règles de base de toute vie en communauté et de les appliquer. Les directives ne doivent pas laisser place à l'interprétation, certaines formules sont à éviter, car il peut arriver à certaines personnes de jouer sur les mots ou entrer dans le rôle de la victimisation. En effet, plusieurs milieux ont constaté la manipulation qui se manifeste en situation de conflit, mais aussi envers les intervenants, les participants et les locataires. L'intervention est surtout centrée sur l'entente initiale qui peut prendre la forme d'un contrat de groupe, d'un contrat d'engagement ou d'un code vie. Les intervenants tenteront de recadrer les décisions qui ne sont pas appliquées ou iront rencontrer directement les participants concernés.

Les sources de conflits pouvant survenir dans un groupe

L'interaction dans un groupe interpelle différentes personnalités réunissant à la fois les personnalités timides et caractérielles. Il peut arriver que l'on doive rappeler les règles aux fortes personnalités. Les conflits de personnalités ou entre locataires peuvent surgir pour diverses raisons : répartition des tâches, conflits de valeurs ou de personnalité, degré de tolérance envers les enfants, clavardage, agressions verbales et physiques, plaintes, intimidation, vandalisme, vols, etc. Dans certaines circonstances, un délire ou une hallucination peut être à l'origine d'un conflit, c'est-à-dire que certains symptômes font en sorte que les gens perçoivent des faits qui ne se sont pas réellement passés dans le milieu. Il importe de demeurer attentif à la manifestation des symptômes de la santé mentale. Dans une autre optique, il peut s'agir d'observer certaines réalités particulières, comme les répercussions du choc culturel que peuvent vivre les nouveaux arrivants lors de leur intégration à la société d'accueil. En effet, certains participants ou locataires peuvent ressentir de l'injustice lorsque le voisinage obtient une permission ou du matériel qu'il n'a pas reçu également, comme lorsqu'une famille reçoit des électroménagers pour subvenir aux besoins de base. Par ailleurs, les espaces communs peuvent devenir des sources de conflits et de médisances notamment dans la répartition et l'exécution des tâches assignées à chacun. En ce sens, les pistes d'intervention doivent poursuivre la sensibilisation, l'éducation auprès des personnes aidées afin de les tenir informés des différents sujets qui les concernent.

L'emploi des mesures disciplinaires, lorsque nécessaire

Il peut arriver que la gestion de conflit renvoie à des mesures disciplinaires comme lorsqu'une personne est prise à voler. Selon la gravité du geste, certains milieux émettent trois réprimandes avant l'expulsion. Dans certains contextes, il peut arriver qu'une personne ait le choix de porter plainte ou non à la police pour gérer les différends. Des ententes de groupe peuvent également avoir lieu afin de prévenir l'exclusion. Par exemple, avant d'amorcer les mesures disciplinaires, les membres du groupe peuvent être informés du délai de deux heures pour récupérer l'objet. Les limites de temps peuvent devenir une piste d'intervention, dont accorder un délai d'une ou deux journées pour régler le différend sans quoi, une rencontre de groupe servira à gérer le conflit.

La médiation individuelle et de groupe comme technique privilégiée

La médiation individuelle peut servir à recueillir les différentes visions de la situation. La gestion de conflit par la médiation est donc le moyen privilégié, pour y parvenir, des rencontres pour forger le dialogue et un contrat d'engagement sont nécessaires. Il importe d'avoir une attitude d'acceptation envers l'autre et d'utiliser l'humour au besoin, il s'agit de travailler son savoir-être. D'abord, parce que se sentir invité dans un groupe est garant de succès, mais aussi parce que le degré de tolérance des intervenants peut influencer le déroulement de l'intervention.

Hébergement et logement

Les défis liés à l'hébergement et au logement

Les membres de la table de concertation ont identifié une panoplie de défis liés à l'hébergement ou au logement. En plus du manque de logements communautaires et sociaux à coûts abordables dans la région, les gens dans le besoin se heurtent aux listes d'attente et aux critères d'admissibilité. Les centres d'hébergement, quant à eux, offrent un séjour d'une durée limitée. De plus, l'hébergement ou le logement n'offre pas nécessairement un milieu de vie propice aux rencontres. Par ailleurs, la région manque de logements transitoires et de logements supervisés pour offrir une continuité de services et de l'accompagnement après avoir séjourné dans les centres d'hébergement ou pour recevoir du soutien particulier des CSSS.

De la référence au « dumping », les défis de l'intervention

Les intervenants ont parfois l'impression d'être de la main-d'œuvre bon marché pour les institutions et de servir à la limite de « dumping ». Ce type de situation

survient lorsque les partenaires ou les centres hospitaliers ont épuisé leurs ressources et ne savent plus où référer la personne. En ce sens, obtenir un congé de l'hôpital ne signifie pas que le patient soit autonome. Certains milieux vont même jusqu'à embellir la réalité pour s'assurer que la personne sera admise dans les services. Il importe de communiquer davantage avec les partenaires pour atténuer cette pratique. La conscience professionnelle doit conjuguer avec l'application des règles tout en répondant aux besoins humains véhiculés.

Les défis de la mixité sociale

L'intégration de certaines personnes renvoie à la complexité existante entre la mixité sociale et un milieu communément partagé par des personnes aux conditions d'existence similaires, ce qui renvoie à la « ghettoïsation ». Lorsque certaines difficultés sont affichées comme avoir des problèmes de santé mentale ou ayant vécu un passage comme sans-abri, les locateurs peuvent avoir des difficultés à louer leur logement avec le phénomène « pas dans ma cour ». Les intervenants considèrent que malgré les confrontations, des relations positives peuvent se tisser notamment en misant sur les ressemblances plutôt que les différences. Il importe de travailler sur les opportunités d'avoir une relation enrichissante tout en répondant à la fois au mandat de l'organisme. Les intervenants peuvent servir d'intermédiaires dans la gestion et l'entretien du logement et rassurer ainsi le voisinage que le logement est adéquat pour l'habitation. Des visites de courtoisie peuvent s'organiser, par exemple aux trois mois, pour s'assurer que l'état du logement soit socialement conforme. Les intervenants peuvent également aider les personnes pour les repas ou acheter des repas congelés au besoin.

Bloc II : Présentation et discussion du Cadre de référence en soutien communautaire

L'atelier n'a pu eu lieu faute de temps. Les personnes intéressées peuvent se procurer l'information du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*, à l'adresse suivante :

<http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/centredoc/NS19808.pdf>

Bloc III : Suggestions des thèmes de discussion pour les prochaines Tables de concertation

Implication des personnes aidées pour les comités ou un forum de discussion

Une idée qui a retenu l'attention est d'impliquer davantage les locataires, les résidents ou toutes personnes intéressées à travers de la Table de concertation. Cette mobilisation peut prendre diverses formes, mettre sur pied des comités, créer un forum de discussion, un congrès, voire une journée-conférence comprenant des ateliers et des mises en situation. La réflexion en lien avec la mixité sociale provient que l'on demande aux ministres et aux différentes instances d'impliquer davantage les personnes qui reçoivent des services, mais que dans la pratique, les intervenants le font très peu. Avant de s'engager, il faut déterminer le nombre d'heures que nécessite un tel projet pour ne pas que les services existants subissent les contre coups d'un manque de temps. La priorité est d'assurer la continuité des services et des suivis actuels. Il faudrait une rencontre en vue de planifier le comité et regrouper les différents efforts qui sont présentement éparpillés. Pour se faire, il importe d'assurer un leadership, mettre l'accent sur la proximité des intervenants et connaître les opinions des personnes directement interpellées par ce type de projet. Il faut trouver une variété d'activités qui cible les différentes réalités des participants et établir un ordre du jour avec des sujets qui les intéressent. Aussi, pour assurer le suivi à long terme, il importe de miser sur la stabilité du personnel et des animateurs. Cette forme de concertation est aussi une façon de développer son réseautage. Il faudra donc créer une liste de coordonnées pour joindre les personnes intéressées au projet.

Activités de répit

Un des sujets ayant capté l'intérêt général est les activités de répit ou de garderie. Il s'agit de développer une variété d'activités pour que tous trouvent leur compte. Certaines personnes investissent l'ensemble de leurs énergies pour répondre à leurs besoins de survie, l'accessibilité à un service de répit ou de garderie pourrait être un moment pour apprendre à prendre soin de soi et pour se trouver des sources de valorisation personnelle et de plaisirs. En effet, plusieurs personnes ont des occupations chargées et le manque de ressources financières rend difficile l'implication. Certaines personnes peuvent ressentir de la culpabilité de se faire offrir par exemple de la crème glacée gratuitement. L'accessibilité à un service de répit ou de garderie peut être adaptée aux différentes réalités que ce soit des familles multivariées, pour contrer la violence conjugale, pour composer avec les symptômes de la santé mentale ou de la déficience intellectuelle, etc. Ce thème de discussion peut joindre l'utile à l'agréable et comprendre une variété d'activités comme louer un chalet dans le bois, s'organiser un week-end de

camping, participer à des activités de théâtre, découvrir de nouvelles recettes, cuisiner ou créer un jardin en famille, etc. Cependant, bien que ce type d'activités pourrait correspondre aux besoins de plusieurs, un des enjeux est de retrouver les coordonnées des personnes ayant reçu des services des organismes.

La motivation intrinsèque

Les membres de la table de concertation présents ont manifesté de l'intérêt à discuter du développement de la motivation intrinsèque des participants. D'ailleurs, c'est un des sujets qui fait consensus puisque personne ne s'est opposé, à l'oral ou à l'écrit, à cette proposition. Ce thème doit entourer les sources de motivation ou les champs d'intérêts qui perdurent dans le temps. Il s'agit également de trouver des incitatifs pour impliquer davantage les personnes aidées dans leurs différentes sphères de vie.

L'impact de la médication et de l'hospitalisation sur la mobilisation sociale

La question de la mobilisation et de la participation sociale est partagée, mais une faible majorité s'intéresse à ce sujet global. En fait, ce qui a retenu davantage l'attention est de mieux comprendre l'impact de la médication et de l'hospitalisation sur la mobilisation et la participation sociale. On s'intéresse à mieux apprivoiser les symptômes d'un état de santé, dont ceux reliés à la santé mentale. On cherche à mieux comprendre les différentes sources de résistances afin de s'en servir comme levier d'intervention sociale.

Perfectionnement

En ce qui concerne l'atelier de perfectionnement en intervention (approche axée sur les forces, *empowerment*, etc.) les champs d'intérêt sont divisés à 50% tant en faveur qu'en défaveur. Les intervenants de la Table sont toutefois intéressés à mettre à jour des techniques d'intervention, mais tiennent à ne pas se limiter à une seule approche. En effet, ils veulent s'ouvrir aux autres approches afin de s'adapter au processus de changement, mieux comprendre les résistances et s'ajuster à long terme aux besoins de chacun. En ce sens, n'utiliser qu'une approche signifie passer à côté de certains besoins véhiculés par les différentes réalités

Pour le personnel, les intervenants ont mentionné l'importance du travail d'équipe et de la complémentarité de chacun des membres qui la compose. Les intervenants sont intéressés à recevoir davantage de formations pour se perfectionner. Ils sont

également ouverts à visiter les différents milieux du réseau. Une rencontre pour discuter des différentes ressources serait également appréciée : répit pour les familles, jardins communautaires, cuisine collective, banques alimentaires, etc. Aussi, il y a un moment déjà que les membres demandent un Guide pratique de tous les outils développés au cours des différentes Tables de concertation.

Pauvreté et exclusion sociale

Le thème lié à la pauvreté et l'exclusion sociale ne fait pas l'unanimité, au sens où, tous les membres de la Table de concertation sont intéressés à développer des façons d'outiller les participants pour contrer la pauvreté et l'exclusion sociale dans leur quotidien que ce soit au niveau du revenu, du loyer et de la consommation de drogues et d'alcool. L'ensemble du groupe a aussi manifesté de l'intérêt à discuter des aspects légaux des différents contextes d'expulsion. Cependant, en ce qui concerne la politique en itinérance de la théorie à la pratique, les intérêts étaient également partagés à 50%. Les gens présents étaient soit très motivés à développer sur ce thème collectif, ou inversement, le sujet rejoignait moins leurs réalités.

Hébergement et logements sociaux et communautaires

La majorité, mais pas l'unanimité des gens de la Table de concertation, est intéressée à discuter des questions entourant l'hébergement et le logement transitoire et permanent. L'intérêt porté à l'accompagnement long terme se reflète également dans ce volet. Il y a une ouverture quant à la réflexion d'accueillir davantage de logements sociaux et communautaires dans la région, mais aussi de distribuer équitablement le programme de supplément au loyer (PSL) entre les organismes et le marché privé.

Levée de la séance : 11h45

Johanne Gadbois
Intervenante communautaire
GRT-ROHSCO
Coordonnatrice
819-205-3485, poste 24



Table de concertation des intervenants en soutien communautaire en habitation de l'Outaouais

Atelier de discussion sur les enjeux du communautaire

Bloc III : Suggestions des thèmes de discussion pour les prochaines Tables de concertation

1. Voici quelques suggestions pour les ateliers des prochaines tables de concertation, seriez-vous intéressé à discuter :

Les façons d'outiller les participants pour contrer la pauvreté et l'exclusion (revenu, loyer, consommation)

Oui

Non

La politique en itinérance de la théorie à la pratique

Oui

Non

Hébergement transitoire, hébergement permanent et l'accompagnement long terme

Oui

Non

