

# L'Intervention de quartier au CSSS-IUGS : passage d'une logique « clientèle » à une logique « micro-territoriale »?

Présentation faite dans le cadre du 4<sup>e</sup> colloque international des  
programmes locaux et régionaux de santé (PLRS)

**Paul Morin et Jeannette LeBlanc**  
Gatineau, le 29 juin 2011

Centre de santé et de services sociaux  
Institut universitaire de gériatrie  
de Sherbrooke

# Présentation

- Interdépendance habitation, pauvreté et exclusion
- Projet d'intervention de quartier
- Évaluation réaliste
- Le processus d'innovation dans les services publiques



# Intervention de quartier

- Ce projet vise à développer un modèle hybride d'intervention associant l'intervention de quartier avec les activités cliniques des programmes-clientèles du CSSS-IUGS.
- Autrement dit, un maillage étroit de l'intervention clinique avec le développement des communautés, afin d'agir non seulement de manière individuelle auprès des personnes, mais également sur les déterminants sociaux de la santé.

# Ascot

Niveau de défavorisation matérielle et sociale parmi les plus élevés au Québec.

Près de 70 % des ménages du quartier sont locataires.

28 % des résidents (1 290 personnes) sont âgés entre 0 et 18 ans.

Plus de 21 % des résidents sont issus de l'immigration, une proportion très importante de ceux-ci sont des réfugiés.

# Jardins-Fleuris

Niveau de défavorisation matérielle et sociale parmi les plus élevés au Québec.

Concentration la plus importante de logements sociaux et communautaires à Sherbrooke (484 logements).

21 % des résidents (995 personnes) sont âgés entre 0 et 18 ans.

9 % des résidents sont issus de l'immigration, environ 50 % d'entre eux sont d'origine afghane.

# Le travail des intervenantes (2009- )

- 1) Fonction d'accueil psychosociale proactive au cœur des quartiers
  - Intervention directe auprès des résidents et analyse des demandes
  - Accompagnement vers les ressources du milieu
  - Acheminement des demandes de service vers les secteurs
  - Liaison avec les intervenants, ou la garde du secteur, s'il s'agit d'un usager du CSSS-IUGS

# e t r a v a i l   d e s   i n t e r v e n a n t e s   ( - )

- Co-intervention pour « réseauter » un résident ou pour bâtir un filet de sécurité dans le milieu de vie.
- 2) Support des *leaders* naturels et des « citoyens pivots », afin de repérer les résidents en détresse et de prévenir les crises.
  - 3) Animation de groupes de soutien et/ou de formation selon les besoins.



# Projet de recherche évaluative (2011)

- 1) Contribuer à l'approfondissement des connaissances en regard des caractéristiques des interventions de première ligne en santé et services sociaux, qui sont le plus susceptibles de contribuer à l'accessibilité, la continuité, la qualité et à l'efficacité de la prestation des services en CSSS, particulièrement pour les personnes adultes vivant en situation de vulnérabilité qui ont des problèmes de santé mentale, dont les personnes issues des communautés culturelles.
- 2) Apporter une contribution significative à la démarche d'amélioration continue, entreprise par le CSSS-IUGS, en regard des pratiques d'intervention territorialisées (Intervention de quartier (IQ) à Ascot et à Jardins-Fleuris), de même que des pratiques mises en œuvre par l'équipe itinérance (Centre-ville).

# Évaluation réaliste

- Cadre méthodologique

Pour les trois interventions à l'étude, notre équipe de recherche décrira et approfondira quatre grandes dimensions constitutives et déterminantes des pratiques :

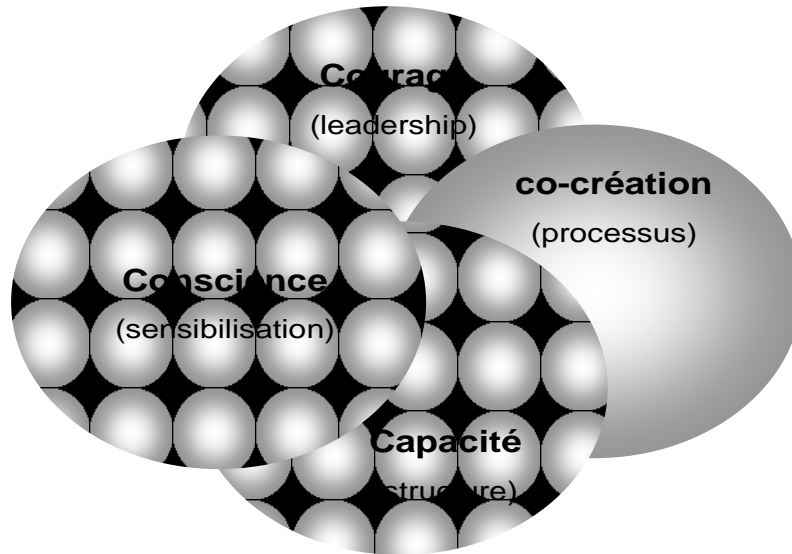
- 1) les processus d'intervention propre à chaque pratique;
- 2) les effets perçus par les parties prenantes;
- 3) le contexte organisationnel et les mécanismes clinico-administratifs liés aux trois pratiques;
- 4) les caractéristiques des milieux d'implantation.

# Données recueillies

- 1) Analyse thématique des journaux de bord
- 2) Entrevues des intervenants de quartier
- 3) Deux journées d'observation
- 4) Entrevue téléphonique auprès d'intervenants (12)
- 5) Deux entrevues auprès d'intervenants de l'équipe adulte santé mentale
- 6) Entrevue auprès de quatre personnes usagères
- 7) Entrevue auprès de deux personnes bénévoles
- 8) Entrevue auprès du superviseur des intervenants
- 9) Entrevue avec cinq organisateurs communautaires
- 10) Entrevue de groupe avec des gestionnaires
- 11) Forum
- 12) Données statistiques

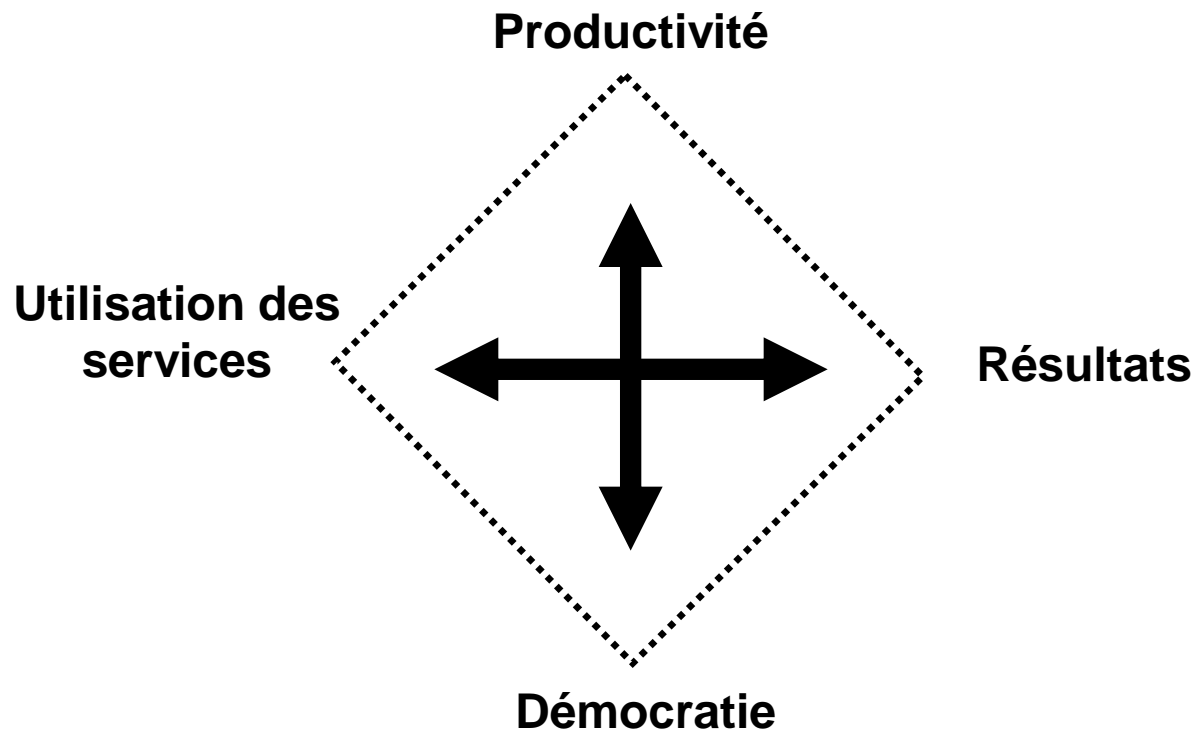
# Écosystème d'innovation

## L'écosystème d'innovation dans les services publics



(Bason, 2010)

*aviguer dans les quatre voies à la base de l'innovation*



(Bason, 2010)

**Merci de votre attention!**

**paul.morin@usherbrooke.ca**

**jeannette.leblanc@usherbrooke.ca**