



LA PRATIQUE DES INTERVENANTES SOCIOCOMMUNAUTAIRES EN HLM

Synthèse réalisée par le ROHQ

Basée sur le rapport de recherche

De Dominic Foisy (chercheur principal), Denis Bourque (co-chercheur) et Paul Morin (co-chercheur).

Octobre 2023



Préambule

Cette synthèse est réalisée par le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ). Elle a pour principal objectif de faire ressortir les faits saillants du rapport de recherche final officiellement déposé en décembre 2022 intitulé : « *La pratique des intervenantes sociocommunitaires en HLM* » de M. Dominic Foisy, chercheur principal.

Les textes, les résultats ou les données présentés dans cette synthèse sont extraits dudit rapport. L'objectif de ce document est de simplifier l'accès aux principaux résultats et, in fine, de participer à la promotion de la pratique professionnelle portant sur l'intervention sociocommunitaire en HLM.

Nous remercions, à cet égard, messieurs Dominic Foisy, professeur à l'Université du Québec en Outaouais (chercheur principal), Denis Bourque, professeur à l'Université du Québec en Outaouais (co-chercheurs) et Paul Morin, professeur Université de Sherbrooke (co-chercheurs) de nous permettre cet exercice.

Ce document n'a aucune valeur scientifique. À cet égard, nous invitons le lecteur à se référer au rapport de recherche pour correctement prendre en compte la méthodologie de recherche, les explications et les nuances détaillées dans le rapport.

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)

Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) agit à titre d'acteur incontournable pour la pérennité et le développement du logement social et abordable au Québec.

Organisme sans but lucratif fondé en 1972, il constitue un vaste réseau qui s'étend sur tout le territoire québécois. Ses membres sont composés de 149 offices d'habitation (OH) partout au Québec qui interviennent dans la gestion de plus de 100 000 logements.

Les OH sont les partenaires du gouvernement en matière de logement social et sont les mandataires, auprès des municipalités, pour le traitement de l'admissibilité des citoyens au logement social.

La recherche

La recherche porte sur la pratique des ISC au sein des habitations à loyer modique (HLM) au Québec.

Cette démarche émane d'un besoin exprimé par les intervenantes sociocommunitaires lors de la rencontre annuelle RIS¹ en 2016. En suivi, le ROHQ a commandé l'étude auprès de la Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire (CRCOC)² afin de documenter et mieux comprendre la pratique des ISC en HLM.

Bonne lecture!

¹ Rencontre des intervenantes sociocommunitaires (RIS)

² Depuis 2017, la Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire est devenue le Centre de recherche et de consultation en organisation communautaire.



Mise en contexte

L'intervention en soutien communautaire en HLM existe depuis quelques décennies déjà, mais a connu un essor particulier au début des années 2000 lorsque le gouvernement du Québec a reconnu officiellement que les OH avaient le mandat de développer diverses activités visant à améliorer le mieux-être des locataires de HLM (Loi 49, 2002).

Les activités de soutien communautaire en HLM ont été définies afin de renforcer la prise en charge de leur milieu par et pour les résidents et pour créer des milieux de vie adaptés aux besoins des personnes qui y évoluent. Cette responsabilité est venue légitimer et favoriser l'essor de pratiques professionnelles diversifiées regroupées autour des services et des pratiques de soutien communautaire.

Les résultats de recherche mettent en lumière les pratiques quotidiennes des ISC afin de mieux cerner leur portée avec trois objectifs spécifiques :

- établir les rôles et le profil des ISC en HLM afin de permettre la réalisation d'un premier cadre d'intervention;
- mettre en place les conditions permettant de mesurer l'impact et les retombées des interventions menées par les ISC en HLM;
- constituer une banque de données et d'informations permettant de situer les contributions spécifiques des ISC comparativement à d'autres intervenantes œuvrant dans le champ du développement social et communautaire au Québec.

La pratique sociale des ISC contribue de manière significative aux activités de soutien communautaire en HLM et se révèle d'une grande importance au regard des besoins des locataires et de l'atteinte de la mission des HLM au Québec.

En outre, le rapport met en lumière le processus de professionnalisation de la pratique des ISC en HLM, et les enjeux auxquels elles font face.



Profil et conditions de travail des ISC

Profil des intervenants :

La grande majorité des ISC sont de sexe féminin



84% des ISC sont des femmes

Les ISC se situent dans plusieurs tranches d'âge



53% ont entre 31 et 50 ans

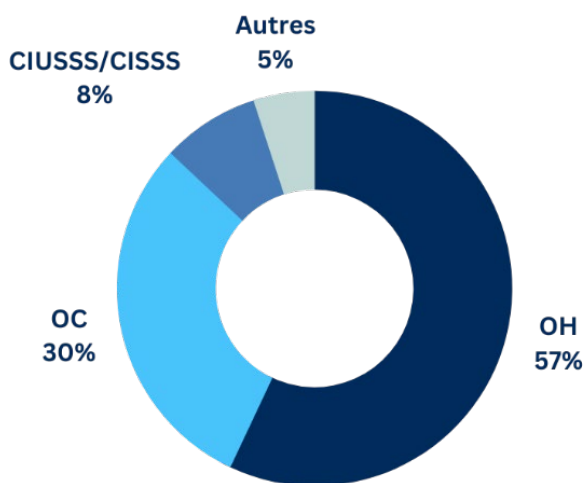
Le niveau de formation scolaire est relativement élevé



61% des ISC détiennent un diplôme universitaire

Contexte de travail :

Les deux principaux employeurs des ISC sont les organismes communautaires (OC) et les offices d'habitation (OH)



50% des ISC travaillent dans les OH de 1000 logements et plus

Le financement public dédié au soutien communautaire en logement social (SHQ et MSSS) est insuffisant pour réduire les inégalités d'intervention sociocommunautaire à l'échelle du territoire du Québec. Ce sous-financement associé à une récurrence non garantie des fonds publics contribue à retarder la pleine reconnaissance de la pratique d'intervention sociocommunautaire et à fragiliser la professionnalisation des ISC.

- Dans les OH et les OC, **50%** des ISC ont **moins de 5 ans** d'expérience



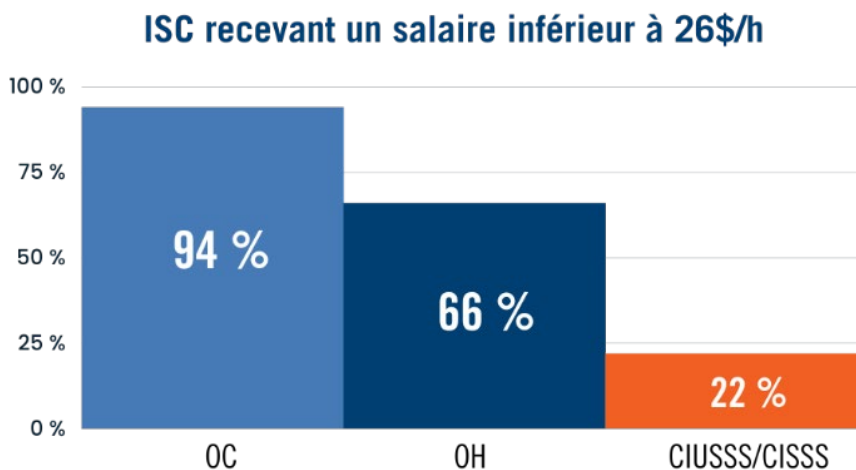
- Dans les CISSS/CIUSSS, **45%** des ISC ont **plus de 15 ans** d'expérience



Conditions de travail :

Les ISC occupent en grande majorité des emplois permanents (84%) et à temps complets (87%)

Mais les rémunérations des ISC diffèrent selon les employeurs :



Les conditions salariales des ISC semblent causer des problèmes importants d'embauche et de rétention d'emploi. Cette situation pourrait s'accroître au cours des prochaines années. Le roulement de personnel important a également un impact sur la préservation du savoir-faire, des connaissances et de l'expertise de la profession.



Intersectorialité et pôles d'intervention.

La pratique est fortement influencée par l'intersectorialité : en partageant le quotidien et le milieu de vie des locataires, les ISC deviennent souvent le service de proximité, la porte d'entrée vers des ressources externes et doivent adapter leurs interventions à la présence d'autres ressources.

La pratique d'intervention est scindée en quatre pôles principaux d'intervention de référence :

- **Le service à la clientèle**
 - L'accompagnement de locataires auprès des autres directions des OH afin de favoriser un climat de collaboration
 - Le rôle d'intermédiaire entre les résidents et les autres directions des OH
- **L'action aux personnes, qui relève principalement de l'intervention individuelle**
 - Accueil et évaluation
 - Orientation, référence et accompagnement
 - Éducation et sensibilisation
- **L'approche communautaire, qui concerne la vie collective des milieux de vie**
 - Soutien à l'amélioration du milieu de vie
 - Soutien à la vie associative et l'animation d'ateliers de groupe
- **Le partenariat intersectoriel, qui s'établit avec les ressources externes**
 - Participation à la mise en place de projets collectifs
 - Participation/animation de tables de concertation avec les ressources du milieu

Contrairement à d'autres milieux d'intervention où les méthodes d'intervention sont séparées entre différents professionnels, la pratique des ISC repose sur l'utilisation de plusieurs méthodes d'intervention simultanément.





Quatre défis et pistes de solutions sont mis en lumière dans le rapport :

- Améliorer la reconnaissance professionnelle et financière de la pratique en intervention communautaire
- Harmoniser les pratiques et l'intervention sociocommunautaire à travers le Québec
- Améliorer l'arrimage des interventions des ISC avec le milieu de la santé et clarifier les rôles respectifs
- Améliorer les conditions de travail pour lutter contre l'épuisement professionnel, éviter les taux de roulement élevé et favoriser l'équité salariale.

Réalisation d'un cadre de pratique en intervention sociocommunautaire en HLM

Cette recherche visait à établir un corpus de connaissance permettant d'amorcer les travaux de la réalisation d'un cadre de pratique en intervention sociocommunautaire en HLM dans une 2^e phase du projet.

Ce futur cadre aura le mérite :

- de préciser des stratégies d'intervention,
- de mener des réflexions sur différents enjeux soulevés lors des entrevues,
- d'harmoniser la pratique et les modèles d'intervention,
- de valoriser la profession d'ISC.



Liste des acronymes

CISSSS/CIUSSS = Centre intégré/universitaire de santé et de services sociaux

HLM = Habitation à loyer modique

ISC = Intervenante sociocommunautaire

MSSS = Ministère de la Santé et des Services sociaux

OC = Organisme communautaire

OH = Office d'habitation

RIS = Rencontre des intervenants sociocommunautaire

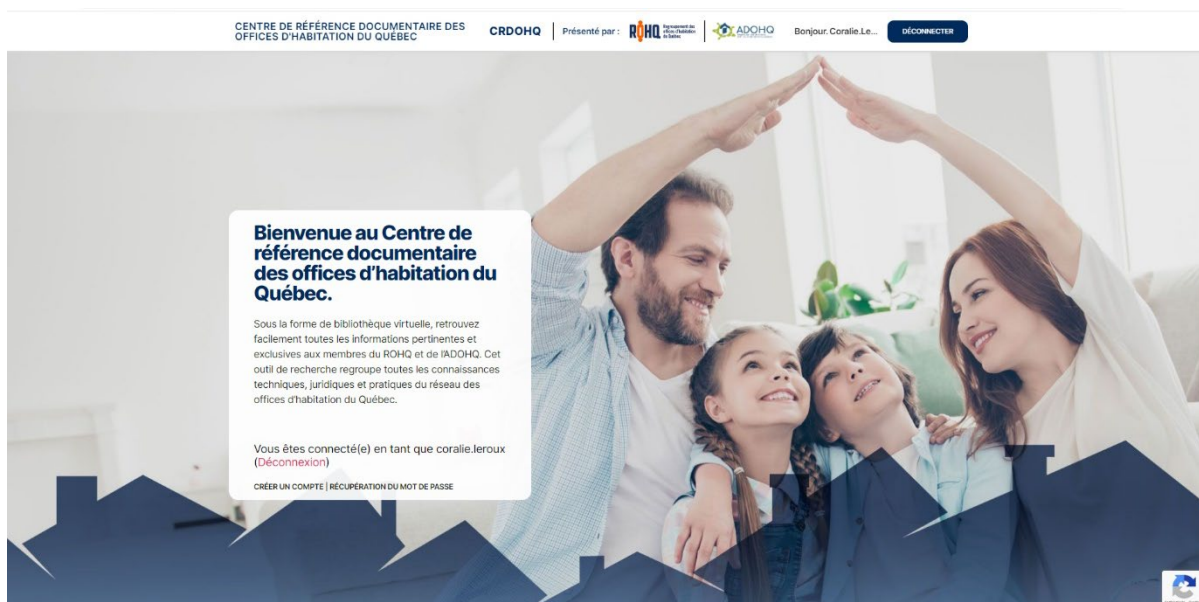
ROHQ = Regroupement des offices d'habitation du Québec

SHQ = Société d'habitation du Québec



Le Centre de référence documentaire des offices d'habitation du Québec (CRDOHQ) :

Le CRDOHQ est une bibliothèque virtuelle qui regroupe toutes les informations pertinentes et les connaissances techniques, juridiques et pratiques du réseau des offices d'habitation.



Vous pouvez retrouver le rapport final « *La pratique des intervenantes sociocommunitaires en HLM* » de M, Dominic Foisy et la présente synthèse réalisée par le ROHQ dans la catégorie Études et recherches.

<https://crdohq.ca/categorie/etudes-et-recherches/>



Regroupement des offices
d'habitation du Québec

rohq.qc.ca

280-1135, Grande Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 1E7

Tél. : 418 527-6228
info@rohq.qc.ca