

L'IMPLANTATION DU COMMUNITY LIAISON PROJECT : UNE INNOVATION PROMETTEUSE POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX POUR LA COMMUNAUTÉ ANGLOPHONE DE RICHMOND, QUÉBEC

Ottawa, 28 Février 2017

ENSEMBLE
pour la
ViE

 UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

 UNIVERSITÉ
BISHOP'S
UNIVERSITY

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 



SOMMAIRE DE LA PRÉSENTATION



- La communauté de Richmond et des environs
- Le *Community liaison project*
- L'évaluation
- Intervenir en proximité (Morin, Allaire et Bossé, 2015)
- Résultat clé 1 - Un partenariat intersectoriel réel qui est nécessaire
- Résultat clé 2 - Effectuer la liaison dans la communauté : un réel défi qui doit être bien ciblé
- Résultat clé 3 - Création d'opportunités nécessaires pour bâtir des liens entre la ESC et les HSS
- Résultat clé 4 - *Community watchdog program* : développer les capacités des personnes ressources dans la communauté - tâche complexe, résultats qui évoluent dans le temps
- Résultat clé 5 - La compétence culturelle des prestataires de services : souvent absente, incomprise ou ignorée
- Conclusion

LA COMMUNAUTÉ DE RICHMOND ET DES ENVIRONS



- Située dans la MRC du Val-Saint-François, elle inclut les municipalités de Richmond, Melbourne, Cleveland, Ulverton et Kingsbury
- Une histoire riche :
 - 26.2 % de la population parle anglais comme première langue à la maison
 - Bonnes relations entre anglophones et francophones
 - Bons liens communautaires
 - Contribution historique importante de la communauté d'expression anglaise (ESC) dans le développement de ce secteur
- Difficultés économiques, faible revenu, faible niveau éducatif
- Liens faibles entre les institutions publiques et la ESC
- Difficultés d'accès aux services de santé et aux services sociaux (HSS) par la ESC
- Formation de membres de la ESC ayant mené à la création d'un partenariat intersectoriel formé des partenaires clés dans la communauté

LE COMMUNITY LIAISON PROJECT

- Un partenariat intersectoriel :
 - *Townshippers' Association*
 - CIUSSS de l'Estrie - CHUS (anciennement CSSS du Val-Saint-François)
 - Commission scolaire *Eastern Townships* (principalement l'école secondaire régionale de Richmond et son *Community learning center* - CLC)
 - ValFamille, concertation 0-5 ans
- Engagement important du *Community learning centre*
- Un agent de liaison communautaire (CLA) embauché
- *Community Watchdog (CWD) program*: formation de 31 personnes ressources
- Rejoindre de façon proactive les membres de la ESC
- Sensibiliser les intervenants et gestionnaires des HSS et des organismes communautaires à la réalité de la ESC
- Impacts à long-terme désirés : améliorer l'accessibilité aux HSS par l'ESC, améliorer la vitalité et l'empowerment



L'ÉVALUATION

- Évaluation développementale (évolutive) - Avril 2015 à Mars 2017
- Intérêt pour comprendre “qu’est-ce qui fonctionne, pour qui, dans quel contexte et comment” (Pawson and Tilley)
- Interviews (individuels et groupes) avec les partenaires, des intervenants et gestionnaires du HSS, des groupes communautaires, des personnes ressources et l’agent de liaison communautaire
- Observation participante de différentes activités reliées au projet
- Retours réguliers aux partenaires et à l’agent de liaison communautaire



LES PRINCIPES D'ACTION DE L'INTERVENTION DE PROXIMITÉ (MORIN, ALLAIRE ET BOSSÉ, 2015)

- Comprendre le territoire
 - Caractéristiques de la population
 - Forces et faiblesses de la communauté
 - Services disponibles
- Intervenir en proximité (travail du CLA)
 - Être visible et accessible pour la ESC
 - Capacité de négocier avec la complexité, l'incertitude, les changements et les sentiments occasionnels de découragement
 - Rejoindre de façon proactive et fréquente les citoyens
 - Tirer profit et travailler avec les points forts de la communauté, ses intérêts, les compétences disponibles et les besoins constatés
 - Mobiliser et soutenir les personnes ressources dans la communauté
 - Être un lien entre les citoyens et les services
 - Encourager l'empowerment, la participation citoyenne et faciliter le réseautage
 - Adapter de manière continue ses actions aux besoins de la communauté
- Fournir un soutien clinique et administratif afin d'éviter l'épuisement du CLA et maximiser les retombées des interventions



RÉSULTAT CLÉ 1 - UN PARTENARIAT INTERSECTORIEL RÉEL QUI EST NÉCESSAIRE

- Développement d'une entente entre les partenaires du projet
 - Détermination des buts et des objectifs généraux
 - Actions partiellement définies et partagées
- Connaissance partagée de la situation de l'ESC
- Ouverture des partenaires francophones
- Changements des représentants des partenaires en cours de projet
- Meilleure compréhension de chacun des rôles, responsabilités, contraintes et réalités des partenaires
- Véritable climat de confiance
- Partenaires qui défendent l'ESC
- Problèmes maintenant partagés et reconnus
- Partenariat qui se poursuivra à l'avenir



RÉSULTAT CLÉ 2 - EFFECTUER LA LIAISON DANS LA COMMUNAUTÉ : UN RÉEL DÉFI QUI DOIT ÊTRE BIEN CIBLÉ

- Supervision peu claire au départ du projet
 - Congé de maternité du superviseur (coordonnateur du CLC)
- Bonne connaissance de l'ESC et des ressources disponibles
- Liaison de façon proactive dans la communauté
 - Prend du temps
 - Important de faire le lien avec des personnes ressources potentielles
 - C'est de la liaison, pas du travail social!
- *CWD program* comme moyen d'habiliter les membres de l'ESC
- La sensibilisation des intervenants et gestionnaires des HSS et des organismes communautaires implique le respect des procédures et des politiques internes des organisations
- Difficultés rencontrées par le CLA pour rester centré sur les objectifs généraux et les responsabilités de liaison lorsqu'on lui demande d'intervenir auprès des membres de l'ESC qui en ont besoin
 - Enjeu pour un rôle de liaison → trouver le bon équilibre entre l'action immédiate sur le terrain avec les gens (pour faire face aux urgences quotidiennes) et des actions structurées ciblées vers l'empowerment collectif, la vitalité communautaire et un accès



RÉSULTAT CLÉ 3 – CRÉATION D'OPPORTUNITÉS NÉCESSAIRES POUR BÂTIR DES LIENS ENTRE LA ESC ET LES HSS



- Pour les HSS, le CLA a offert des opportunités de visibilité et de création de lien avec des membres de la ESC
 - Formations du CWD program
 - Foire de la santé et du bien-être
 - Autres activités communautaires et publiques
- Présence améliorée de l'intervenant de l'accueil psychosocial auprès de la ESC en agissant de manière proactive dans la communauté (outreach)
- Demande de la flexibilité et de l'ouverture d'esprit de la part des gestionnaires des services
- Une collaboration est progressivement en train de se mettre en place avec la ESC
 - Structurellement plus facile pour les services sociaux que les services de santé
 - Culturellement plus simple pour certains groupes communautaires que d'autres

RÉSULTAT CLÉ 4 - COMMUNITY WATCHDOG PROGRAM : DÉVELOPPER LES CAPACITÉS DES PERSONNES RESSOURCES DANS LA COMMUNAUTÉ – TÂCHE COMPLEXE, RÉSULTATS QUI ÉVOLUENT DANS LE TEMPS

- Le programme consistait en :
 - 4 à 6 ateliers différents, 1 soir par semaine
 - Maîtriser des compétences de base : écoute active, identification des signes avant-coureurs, accès aux services
 - Exploration de thèmes (santé mentale, services CLSC, prestation de soins, etc.) et ressources disponibles
- Participants difficiles à recruter, en raison des conflits d'horaire, des responsabilités parentales et professionnelles et de l'hésitation à assumer un rôle de «chien de garde»
- Ateliers appréciés
- Les personnes-ressources formées sont incertaines quant à leur rôle au sein de la collectivité et de la façon d'utiliser les connaissances, qui profitent principalement à leur famille et leurs amis
- Aucune autre stratégie pour recruter des populations difficiles à



RÉSULTAT CLÉ 5 - LA COMPÉTENCE CULTURELLE DES PRESTATAIRES DE SERVICES : SOUVENT ABSENTE, INCOMPRISE OU IGNORÉE

- Manque de prise de conscience et de compréhension des prestataires de services quant à l'impact des différences culturelles sur la communication, la confiance, l'accessibilité et l'acceptabilité des services et la perception de la qualité des soins et des services sociaux
- Nécessité de combler la distance culturelle :
 - En sensibilisant les prestataires au sens et à l'importance de la culture (y compris la relation entre les facteurs culturels et les croyances, valeurs, préférences, comportements et attitudes envers les soins de santé);
 - En élargissant leur connaissance culturelle de l'ESC;
 - En adaptant leurs services pour répondre aux besoins culturels uniques de l'ESC
- Nécessité d'une formation continue en matière de compétences culturelles et d'éducation pour les prestataires de services en ce qui concerne la prestation de HSS culturellement et linguistiquement appropriés



CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

- Projet et évaluation à court terme (2 ans), tandis que les principaux résultats escomptés et l'impact évoluent lentement au fil du temps : accès accru aux HSS, vitalité communautaire et empowerment
- La vision à court et à long terme est nécessaire de la part des partenaires et du CLA pour s'assurer que les actions se poursuivent une fois le projet terminé
- Une gestion adaptée et cohérente et un soutien clinique du CLA sont nécessaires pour produire les résultats escomptés
- La création de liens entre les différentes ressources de la communauté prend du temps pour que ces liens deviennent durables, malgré les retombées actuelles du projet
- Les interventions de proximité dans la communauté prennent beaucoup de temps et leurs effets bénéfiques ne sont pas immédiats mais apparaissent



MERCI

Pour plus d'information

Claude Charpentier, Bishop's University et Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, CIUSSS de l'Estrie - CHUS

ccharpen@ubishops.ca

Jean-François Allaire, Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, CIUSSS de l'Estrie - CHUS

jallaire.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke*

Québec 

 UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE

 UNIVERSITÉ
BISHOP'S
UNIVERSITY

Townshippers' Association a reçu le financement pour l'évaluation du Community Liaison project dans l'enveloppe du CHSSN, financée par Santé Canada via la Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : Éducation, immigration, communautés.

Remerciement spécial à nos assistant de recherche, James Whyte et Marie-