



Guide d'accompagnement de la **pratique** en **organisation** **communautaire** en **CSSS**



Guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire en CSSS

Guide d'accompagnement de la pratique en organisation
communautaire en CSSS

Sous la direction de :

Richard Caron, CSSS de Memphrémagog
Carole Gendreau, CSSS-IUG de Sherbrooke
Christine Pelletier, CSSS de Rimouski-Neigette

Avec la participation de :

Carole Poulin, stagiaire TTS, CSSS de Memphrémagog
Marie-Annick Taillon, CSSS-IUG de Sherbrooke

ISBN 978 -0-9810180-0-3
Dépôt légal- Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2008

 Imprimé sur du papier recyclé et des encres à base végétale

Table des matières

Avant-propos.....	5
Introduction	6
Mode d'utilisation du guide.....	6
1. L'organisation communautaire.....	7
1.1. Définition de la profession.....	7
1.2. Le cadre de référence de l'organisation communautaire du RQIIAC	8
2. Le contexte de pratique : le CSSS.....	9
2.1. L'historique, la mission et les orientations de votre CSSS	9
2.2. La responsabilité populationnelle et les projets cliniques.....	9
2.3. Les déterminants sociaux de la santé	9
2.4. Les programmes de santé publique.....	9
2.5. La stratégie de développement des communautés.....	9
3. Les déterminants de la pratique dans votre CSSS	13
3.1. Le cadre de référence local en organisation communautaire	13
3.2. L'offre de service en organisation communautaire	13
3.3. La programmation et les bilans	14
3.4. L'encadrement administratif et la supervision professionnelle	15
3.5. L'organigramme du CSSS	15
3.6. L'organigramme du secteur	15
3.7. L'équipe d'organisation communautaire	15
3.7.1. Sa composition.....	15
3.7.2. L'animation des rencontres d'équipes.....	16
3.7.3. Les espaces de partage d'expertise	16
3.7.4. Le mentorat et le transfert intergénérationnels des savoirs.....	16

3.8.	Le processus d'intervention.....	17
3.8.1.	Le cheminement d'une demande de service en organisation communautaire.....	17
3.8.2.	L'analyse d'une demande de service.....	17
3.9.	La description des tâches et le profil des compétences.....	18
3.10.	La tenue de dossiers.....	19
3.10.1.	Le cadre normatif.....	19
3.11.	La boîte à outils de l'équipe communautaire.....	19
3.12.	La connaissance de la communauté.....	20
3.12.1.	Le portrait socio-démographique du milieu et l'analyse de milieu	20
3.12.2.	Les partenaires du CSSS.....	20
3.13.	Le plan d'action du comité de pairs	20
3.14.	Autres renseignements utiles	21
3.14.1.	Le rapport annuel.....	21
3.14.2.	Le bulletin d'information.....	21
3.14.3.	Le site internet.....	21
4.	Les supports à la pratique.....	23
4.1.	Présentation du Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS (RQIIAC).....	23
4.1.1.	La semaine nationale de l'organisation communautaire (SNOC)	23
4.1.2.	Les rencontres régionales	23
4.2.	Les formations	24
	Annexe.....	25
	Références bibliographiques	27
	Remerciements.....	28

Avant-propos

Le guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire en CSSS rassemble différents outils, documents de référence et modes de fonctionnement utilisés dans les CSSS du Québec pour supporter la pratique de l'organisation communautaire, permettre la transmission de l'expertise et renforcer la place de l'organisation communautaire dans les établissements.

Il se veut d'abord un outil permettant de soutenir la relève, au moment même où plusieurs départs à la retraite d'organiseurs communautaires se réalisent. Le guide n'a pas la prétention de constituer un manuel académique ou une trousse d'accueil de la relève complète en soi, mais plutôt la bougie d'allumage permettant la création, au fil des ans, d'une trousse locale. Les questions, se retrouvant dans plusieurs sections du guide, permettront d'informer les membres de la relève de l'existence de tels outils ou serviront à sensibiliser les plus anciens quant à la pertinence de se doter de ces outils localement.

Ce guide a d'abord été conçu pour qu'un nouvel organisateur communautaire puisse s'en servir seul. Nous n'en pensons pas moins que l'utilisation optimale de celui-ci consiste à s'en servir à titre de support à l'accompagnement d'un organisateur communautaire expérimenté qui introduit un membre de la relève à la profession. Sachant bien que certains organisateurs communautaires du Québec sont seuls au sein de leur CSSS, nous nous permettons de suggérer à chaque région d'identifier des membres responsables de la présentation du guide aux nouveaux organisateurs communautaires.

Par la richesse et la diversité des différents outils dont les organisateurs communautaires se sont dotés au fil des ans, ce guide devient une invitation à toutes les équipes d'organisation communautaire à prévoir des modes de transmission des outils de pratique et de l'expertise.

Enfin, nous souhaitons la bienvenue à tous les membres de la relève en organisation communautaire ! Espérant que ce guide puisse contribuer à votre intégration dans la profession et qu'il facilite votre participation active à la communauté de pratique des organisateurs communautaires.

Richard Caron, CSSS Memphrémagog
Carole Gendreau, CSSS-IUG de Sherbrooke
Christine Pelletier, CSSS de Rimouski-Neigette

Introduction

Le guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire¹ en CSSS est composé de quatre sections. La première présente d'abord la pratique d'organisation communautaire et son cadre de référence. La deuxième section regroupe des éléments du contexte de pratique que constitue le CSSS, alors que la troisième propose des outils pouvant faciliter la pratique au niveau local. La quatrième section réunit des supports contribuant à enrichir la pratique en organisation communautaire.

Mode d'utilisation du guide

L'utilisation complète du guide d'accompagnement ne peut se réaliser qu'avec la version électronique. En effet, à chacun des points où des modèles vous sont proposés, vous retrouverez des hyperliens nommés selon la provenance de ceux-ci. Pour consulter ces modèles, vous devez vous rendre sur le site Internet du RQIIAC (www.rqiiac.qc.ca), dans la version électronique du guide d'accompagnement. Vous pourrez alors cliquer sur les hyperliens de votre choix et ainsi, consulter les différents modèles qui sont mis en lien.

Les modèles proposés ont été soumis suite à un appel provincial. Ces modèles n'ont pas fait l'objet d'une évaluation. Lorsque des choix ont été nécessaires, les seuls critères utilisés ont été la diversité des formes ou des régions de provenance ainsi que le caractère récent des outils proposés.

6

¹ Dans un souci d'alléger le texte, l'appellation *organisation communautaire ou organisateur communautaire* pour englober la pratique des organisatrices et organisateurs communautaires, travailleuses et travailleurs communautaires et travailleuses et travailleurs de quartier. Il a également été choisi d'utiliser des termes génériques dans le texte là où c'est possible, en employant le genre féminin lorsqu'une référence porte spécifiquement sur une pratique qui touche surtout les femmes.

1 L'organisation communautaire

Cette première section propose quelques brefs rappels sur l'organisation communautaire. Pour faire un retour plus complet sur la pratique et ses fondements, vous pouvez consulter *L'organisation communautaire en CLSC - Cadre de référence et pratiques*, produit par le Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS (RQIIAC) en 2003. La version synthèse du cadre de référence peut aussi être consultée sur le site Internet. La définition de la profession ainsi que quelques grandes lignes tirées du cadre de référence vous sont présentées ici.

1.1. La définition de la profession

Conscient qu'aucune définition de la profession n'est universellement acceptée, les définitions de la convention collective sont utilisées pour présenter la profession. Bien que les syndicats puissent être différents d'un CSSS à l'autre, la nomenclature des titres d'emploi de la Confédération des Syndicats Nationaux² (CSN) est utilisée à titre indicatif et présente la profession comme suit :

Organisateur communautaire :

Personne qui fait l'identification et l'analyse des besoins de la population avec des groupes concernés. Elle conçoit, coordonne et actualise des programmes d'organisation communautaire afin de répondre aux besoins du milieu et de promouvoir son développement. Elle agit comme personne-ressource auprès des groupes.

Travailleur communautaire :

Personne qui participe à l'identification des besoins de la population et met en application les différents programmes d'action communautaire au moyen de techniques appropriées; elle agit comme personne-ressource auprès des groupes.

Travailleur de quartier :

Personne qui participe à l'identification des besoins du milieu, informe et réfère la clientèle aux ressources appropriées. Contribue à l'application des programmes d'organisation communautaire.

2 Comité patronal de négociation du secteur de la Santé et des Services sociaux et FSSS-CSN - FP-CSN, 2000-2002, Nomenclature des titres d'emploi, des libellés et des échelles de salaires..., 1551

1.2. Le cadre de référence de l'organisation communautaire du RQIIAC

L'organisation communautaire en CLSC - Cadre de référence et pratiques est un ouvrage produit par le RQIIAC qui présente les fondements et les rôles de l'organisation communautaire ainsi qu'une quarantaine de récits de pratique provenant des quatre coins du Québec.

L'organisation communautaire est un mode d'intervention en support aux communautés, leur permettant d'agir sur les facteurs collectifs qui ont une incidence sur leur santé et leur bien-être. Elle s'adresse prioritairement aux populations désavantagées et dépourvues de ressources et s'inspire des valeurs dominantes de l'intervention communautaire que sont la solidarité, l'autonomie, le respect, la démocratie et la justice sociale.

Cette pratique, dans le réseau, est apparue à la même période que celle de la création des Centres locaux de services communautaires (CLSC), soit à compter de 1972. Depuis ce temps, l'intervention communautaire fait partie du panier de services généraux³ offerts par les CLSC et désormais par les CSSS. En 2008, on retrouvait plus de quatre cent (400) organisateurs communautaires au sein des CSSS du Québec.

³ Les services généraux offerts par les Centres de santé et de services sociaux, Direction générale des services sociaux, Direction des services généraux, septembre 2004, p.83

2 Le contexte de pratique : le CSSS

Le contexte du travail d'organisation communautaire en CSSS lui donne sa singularité. Dans cette section sont présentés quelques éléments qui touchent l'histoire, la mission, les responsabilités des CSSS. On y aborde également les programmes de santé publique, qui constituent souvent la porte d'entrée de la relève en organisation communautaire, ainsi qu'une stratégie en émergence, le développement des communautés.

2.1. L'historique, la mission et les orientations de votre CSSS

C'est en décembre 2003 que le gouvernement du Québec adoptait la Loi sur les Agences de développement des réseaux de services de santé et de services sociaux. C'est cette Loi qui a mené à la création, en juin 2004, de 95 réseaux locaux de services au Québec. Au coeur de chacun de ces réseaux locaux de services a été créé un nouvel établissement, nommé Centre de santé et de services sociaux (CSSS), pour agir comme assise de ce réseau local afin d'assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services. Chaque nouveau CSSS est formé de la fusion de CLSC, de CHSLD et dans la majorité des cas, de CH.

Pour retrouver l'historique de votre CSSS, sa mission, ses orientations particulières, vous pouvez faire des recherches sur le site Web de votre organisation, dans les documents de présentation générale de votre établissement, dans les rapports annuels, etc.

2.2 La responsabilité populationnelle et les projets cliniques

La responsabilité populationnelle se définit comme étant la responsabilité partagée collectivement entre les différents intervenants du réseau local de services pour agir de façon systémique pour le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes et de la population dans son ensemble. Le CSSS est donc l'instance locale qui s'assure de la mise en place du réseau local, du suivi et de la coordination des activités de santé et de services sociaux de la population du territoire.

Pour répondre à cette responsabilité, le CSSS doit se doter de projets cliniques pour « répondre aux besoins de santé et de bien-être de la population à partir de divers modes de prestation de services adaptés aux réalités locales, articulés entre eux et qui englobent l'ensemble des interventions, (...). Il tient compte du

rôle et des responsabilités des acteurs sectoriels et intersectoriels et du potentiel de contribution des divers acteurs. » (définition du MSSS) Les projets cliniques sont accessibles par le biais des diverses équipes-programmes ou auprès de la direction générale de l'établissement.

2.3 Les déterminants sociaux de la santé

Les modèles d'intervention qu'utilise l'organisation communautaire permettent d'articuler des pratiques citoyennes et communautaires agissant sur les déterminants sociaux de la santé afin de réduire les inégalités sociales et de santé. Le MSSS rappelle, dans son document *La santé autrement dit...* (avril 2007), les principaux déterminants que sont la pauvreté, l'éducation, le logement, le transport, l'aménagement urbain, l'environnement physique, l'environnement social et les habitudes de vie.

2.4. Les programmes de santé publique

Votre établissement a élaboré un plan d'action local en santé publique qui prévoit le déploiement de différents programmes d'activités. Est-ce que les organisateurs communautaires y participent ? Si oui, de quelle façon y contribuent-ils?

Les programmes de santé publique peuvent s'inscrire dans l'approche socio-institutionnelle (planning social) de l'organisation communautaire. *Organisation communautaire et santé publique*⁴, une recherche du RQIIAC menée par René Lachapelle sur les programmes de santé publique et l'organisation communautaire, présente des conditions facilitantes pour favoriser l'intégration des valeurs et stratégies de l'organisation communautaire dans les interventions communautaires en santé publique.

2.5 La stratégie de développement des communautés

L'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) définit ainsi le développement des communautés :

Un processus de coopération volontaire d'entraide et de construction de liens sociaux entre les résidents et les institutions d'un milieu local, visant l'amélioration des conditions de vie sur le plan physique, social

4 LACHAPELLE, René et RQIIAC (2007). *Pratiques d'organisation communautaire en CSSS et programmes de santé publique. Rapport de recherche.* 101 p.

et économique. Cela signifie également que des membres d'une communauté locale se réunissent pour agir, pour trouver des solutions à des problèmes communs, pour renforcer ses capitaux (économique, social, environnemental, culturel ou humain). (INSPQ, 2002)

L'actualisation de la mission de développement des communautés du CSSS peut se réaliser au moyen d'outils tels qu'un plan d'action local ou une politique d'établissement. Existe-t-il de tels outils dans votre CSSS ?

Modèles :

Lac-Témiscamingue Article développement des communautés 01-08.doc

Lac-Témiscamingue Grille d'analyse en développement des communautésT 08-07.doc

Lac-Témiscamingue Orientations stratégique en développement des communautés.doc

Bécancour-Nicolet-Yamaska PAL de santé publique 2004-2007.doc

Modèle de politique :

Granit Politique de développement des communautés.doc

L'Observatoire Estrien en développement des communautés :

Sherbrooke cadre de référence OEDC 240407.doc

3 Les déterminants de la pratique dans votre CSSS

Sur quelles bases s'articule l'offre de service en organisation communautaire d'un CSSS et comment son équipe d'intervenants est-elle structurée ? Tels sont les modèles abordés dans cette section. Assurément que les outils en découlant ont souvent permis de renforcer la place de l'organisation communautaire dans la structure organisationnelle des CSSS où ils ont été élaborés.

3.1. Le cadre de référence local en l'organisation communautaire

L'objectif d'un tel outil est d'affirmer l'importance de la dimension communautaire dans le cadre de la mission du CSSS. Il présente habituellement le contexte de la pratique, les balises (fondements, définitions, valeurs), les modèles d'intervention, les champs d'intervention, les rôles de l'organisateur communautaire et les principales étapes d'un projet d'action communautaire.

Des questions à vous poser :

Votre équipe a-t-elle élaboré son cadre de référence ? À défaut d'en avoir un, vous pouvez vous référer à celui du RQIIAC (cf 1.2).

Votre cadre de référence a-t-il été adopté par le conseil d'administration de votre CSSS ?

Modèles :

Arthabaska et de l'Érable CADREde référence.pdf

Haut-Richelieu-Rouville L'organisation communautaire.doc

Lanaudière cadre conceptuel OC .doc

Les Eskers Cadre de réfoct.doc

Saint-Léonard et Saint MichelCADRE de référence.pdf

3.2. L'offre de service en organisation communautaire

Ce document s'adresse aux équipes du CSSS et du milieu. Il poursuit deux objectifs : présenter et définir globalement la pratique de l'action communautaire en CSSS et mettre en lumière les liens et les contributions possibles entre l'équipe d'intervention communautaire, les équipes des différents programmes et la communauté.

Une offre de service peut comprendre par exemple, une description des types de soutien offert par un CSSS en organisation communautaire.

Votre équipe en a-t-elle élaboré une ?

A-t-elle fait l'objet de présentation dans votre milieu et dans les équipes à l'interne ?

Modèles :

CSSS-IUG Sherbrooke, Offre de services.finalAPG77.doc

Joliette TRAVAILOC.DOC

Possédez-vous un dépliant sur l'organisation communautaire ?

Dorval-Lachine-Lasalle Dépliant-OC-ang.pdf

Lanaudière Plan d'action.pdf

Laval dépliantfrançais.doc

3.3. La programmation et les bilans

Activité de planification annuelle de la majeure partie des interventions communautaires. Celle-ci s'inscrit habituellement dans la continuité des activités du bilan des interventions de l'année précédente. D'abord un exercice individuel, la programmation peut aussi être une activité au coeur de la vie de l'équipe communautaire.

On y retrouve entre autres: objectifs d'intervention, stratégies et moyens, indicateurs de résultats, ressources humaines requises, durée de l'intervention.

Quant au bilan, il constitue une recension et/ou une évaluation des activités réalisées durant l'année.

Modèles de bilans :

Bécancour-Nicolet-Yamaska PAL santé publique Bilan 2006-2007.doc

Joliette organisation communautaire 2004-2006.doc

Lucille-Teasdale BILAN ANNUEL.modèle.ORGANISATION COMMUNAUTAIRE.doc

Saint-Léonard et Saint-Michel modèle original bilan 2007-2008.doc

Sud de Lanaudière Bilan de l'organisation comm.1999-2003.doc

Modèles de programmations :

Joliette Program Communautaire-tableaux 2005-2008 version corrigée.doc

Lanaudière planactiontriennal doc de travail (fev08).doc

Sept-Îles Planification stratégique organisation comm. adulte .doc

Sorel-Tracy Cadre de référence.pdf

3.4. L'encadrement administratif et la supervision professionnelle

L'encadrement administratif et l'accès à une supervision professionnelle ont un impact important sur la pratique d'organisation communautaire. Au sein de quel type d'équipe l'encadrement administratif est-il réalisé dans votre CSSS (clientèle, territoriale, équipe communautaire unifiée) ? Qui est votre supérieur hiérarchique ?

Avez-vous accès à une supervision professionnelle ? Se fait-elle au sein de la même équipe de référence que l'encadrement administratif ? Qui en est responsable ?

3.5. L'organigramme du CSSS

Un organigramme ou un plan d'organisation de votre CSSS existe. Il est souvent présenté dans le rapport annuel de l'établissement. Vous pouvez aussi le demander au secrétariat de la direction générale ou à votre supérieur hiérarchique. L'organigramme permet de bien connaître les personnes en place et leurs rôles.

3.6. L'organigramme du secteur

Votre secteur d'intervention possède sûrement un organigramme. Quelles sont les équipes qui composent ce secteur ? Est-ce possible de faire une tournée de présentation des collègues rattachés au même secteur d'intervention ? Avez-vous reçu un répertoire téléphonique des employés ?

3.7. L'équipe d'organisation communautaire

3.7.1. Sa composition

Faites-vous partie d'une équipe en organisation communautaire ? Qui en fait partie ?

Quels sont leurs secteurs d'intervention ?

Y a-t-il un organisateur communautaire qui assume un rôle de chef d'équipe ou de supervision professionnelle ?

Lorsqu'un organisateur communautaire est seul dans un CSSS, il est grandement recommandé de se référer au RQIIAC régional pour s'informer et se garder à jour sur les différents enjeux concernant le développement communautaire.

3.7.2. L'animation des rencontres d'équipes

La plupart des équipes d'organisation communautaire ont des réunions régulières dans le but de partager des informations liées à la pratique et au volet administratif. Ces réunions sont un lieu privilégié pour partager des valeurs d'intervention, développer une vision commune des besoins du milieu et des actions à réaliser.

Y a-t-il des réunions d'équipe dans votre CSSS et comment l'équipe s'anime-t-elle ?

De quoi sont constituées les réunions d'équipe ?

Quels sont les mécanismes pour faire circuler l'information dans votre équipe ?

Modèles :

Arthabaska et de l'Érable ODJ 18 décembre. 2007.doc

Joliette Indicateurs O.C..doc

Vieille-Capitale Comité des oc, Compte rendu, nov 07.doc

Vieille-Capitale Comité des oc, projet odj 05,03,08.doc

3.7.3. Les espaces de partage d'expertise

Pour faciliter le partage d'expertise entre les organisateurs communautaires, il existe différentes possibilités dont la formation (cf 4.2) et les études de cas.

Faites-vous des études de cas en équipe ? Comment procédez-vous pour permettre à chacun de bénéficier de l'expertise des autres, tant pour les nouveaux organisateurs communautaires que pour les plus expérimentés ?

Quel est le mode de transmission des savoirs et valeurs dans votre équipe ? Les échanges qui en découlent permettent-ils une transmission mutuelle des savoirs et valeurs ?

Est-ce que votre équipe d'organisation communautaire ou, à défaut, le RQIIAC régional, a prévu une façon de faire pour accompagner une nouvelle personne en poste ? Si oui, quelle est la formule retenue pour accompagner, pour répondre aux questions des nouveaux organisateurs communautaires ?

3.7.4. Le mentorat et le transfert intergénérationnels des savoirs

Le mentorat est une relation interpersonnelle de soutien, d'échanges et d'apprentissage, dans laquelle une personne d'expérience investit sa sagesse acquise et son expertise afin de favoriser le développement d'une autre personne qui a des compétences à acquérir et des objectifs professionnels à atteindre. Des liens entre des organisateurs communautaires expérimentés et des nouveaux peuvent ainsi être créés

dans une équipe interne au CSSS ou au niveau régional. Bien que cette pratique semble en émergence au Québec, aucun programme de mentorat n'a été formalisé en CSSS pour l'organisation communautaire, à notre connaissance.

3.8. Le processus d'intervention

3.8.1. Le cheminement d'une demande de services en organisation communautaire

Cet outil a pour but de déterminer le processus suivi par une demande de service au sein de votre CSSS, qu'il s'agisse d'une demande provenant de l'interne (ex : équipes de programmes, direction) ou du milieu (ex : partenaires communautaires, groupes de citoyens, individus). Les différentes étapes du processus (clarification de la demande, acceptation, évaluation, etc.) de même que les niveaux de responsabilités (chef d'équipe, assistant à la coordination professionnelle, direction, etc.) y sont précisés.

Modèles :

Saint-Léonard et Saint-Michel Cheminement d'une demande de service en organisation communautaire.doc
Sept-Îles Cheminement d'une demande de service.doc

3.8.2. L'analyse d'une demande de service

L'évaluation des demandes est soumise à une certaine procédure dans plusieurs CSSS.

En existe-t-il une dans votre CSSS ?

Y a-t-il un formulaire de réception des demandes de service en organisation communautaire ?

Existe-t-il un contrat qui formalise les services offerts en organisation communautaire ?

Y a-t-il un plan d'action-type à votre disposition, qui précise les actions et l'échéancier des services qui seront offerts ?

Disposez-vous d'une procédure pour l'évaluation de la poursuite ou non d'une intervention?

Utilisez-vous des critères de priorisation des demandes ?

Clarification d'une demande :

Laval demande de serv. communautaire FEJ 2006-04-03.doc

L'Énergie Demande ponctuelle générale.doc

Les Eskers demande de services oc.doc

Lucille-Teasdale formulaire de demande de service.doc

Val-Saint-François FICHE PROJET VIERGE.doc

Évaluation et analyse d'une demande :

Bécancour-Nicolet-Yamaska Analyse d'une demande de services en organisation communautaire.doc
Etchemins Formulaire d'analyse des nouvelles demandes en organisation communautaire.doc
Lucille-Teasdale critère d'acceptation d'une demande.doc
Sorel-Tracy Grille d'évaluation d'une demande de service.doc

Contrat de services :

Memphrémagog Demande - Protocole entente19.doc

Plan de travail :

Chicoutimi Plan-d'intervention.doc
Lucille-Teasdale page programmation type.doc
Sorel-Tracy Plan d'intervention en organisation communautaire.doc

Évaluation de la poursuite d'une intervention :

Chicoutimi EVALUATION-FICHE.doc
L'Énergie évaluation de dossier - formulaire vierge avec nouveaux critères.doc

Critères de priorisation des demandes :

L'Énergie priorisation des dossiers.doc
Joliette Critères en o.c..doc
Saint-Léonard et Saint-Michel Priorisation d'une demande de service.doc

3.9. La description des tâches et le profil des compétences

Certaines équipes d'organisation communautaire ou CSSS ont constitué des descriptions de tâches pour circonscrire l'apport des organisateurs communautaires. D'autres CSSS vont se doter d'un profil de compétences pour déterminer les exigences relatives au poste.

Modèles:

Etchemins Description du rôle de l'OC selon Association clsc.doc
Haute-Yamaska Affichage organisateur communautaire 2007.doc
Thérèse-de Blainville Fonctions_organisateur_communautaire_février 2008.doc
Val-Saint-François Org com S Fredette 446 2007.doc

3.10. La tenue de dossiers

Le principe devant guider les éléments se retrouvant au dossier est de permettre de suivre le cheminement d'un dossier. Ainsi, on pourra y retrouver le formulaire d'ouverture de dossier, le plan d'intervention, les ententes de service s'il y a lieu ou autres documents significatifs dans l'évolution de celui-ci. Une section pourra inclure les notes évolutives des interventions.

Modèle :

Sorel-Tracy Notes évolutives.doc

3.10.1 Le cadre normatif

Essentiellement, il s'agit ici de rendre compte des interventions communautaires par la saisie de données informatisées. Chaque établissement a ses propres exigences à cet effet. Quelles sont les exigences du vôtre ?

Modèle :

Sorel-Tracy Cadre normatif.doc

3.11. La boîte à outils de l'équipe communautaire

Une boîte à outils constitue un répertoire des différents outils élaborés au fil des ans, tels que des outils liés à la gestion d'un organisme, à la sélection et à l'évaluation du personnel, etc. Elle peut aussi contenir des outils pour encadrer la pratique professionnelle. À titre indicatif, un modèle de code d'éthique et un modèle d'appréciation de la contribution professionnelle sont également inclus.

Existe-t-il une boîte à outils dans votre équipe ?

Qui en assume le fonctionnement et la mise à jour ?

Modèles :

Arthabaska et de l'Érable Code d'éthique.doc

Etchemins Appréciation O.C.doc

Les Eskers embauche OC.doc

Saint-Léonard et Saint-Michel Guide pratique complet officiel 2005 autre image.doc

3.12. La connaissance de la communauté

3.12.1. Le portrait socio-démographique du milieu / Analyse de milieu

À partir des données de Statistique Canada, de l'Agence de santé et des services sociaux, de votre municipalité et de votre établissement, un portrait ou une analyse de votre milieu a sans doute été élaboré. Un incontournable. Est-il complété par un bottin des ressources communautaires du milieu ou par une carte des actifs communautaires ? Existe-t-il un tour guidé à vocation sociale de votre ville ou de certains quartiers ?

Modèles :

Richelieu.DOC

Vieille Capitale profil Table des matières portrait de défavorisation.doc

3.12.2. Les partenaires du CSSS

L'importance d'identifier les principaux partenaires du milieu communautaire est un incontournable de même que leurs principaux champs d'activités. Il en est de même pour les tables de concertation ou les regroupements sectoriels et les regroupements multisectoriels.

Quels sont les principaux acteurs socio-économiques du milieu avec lesquels votre établissement ou votre équipe intervient en partenariat ? Effectuez-vous une visite des principaux organismes de votre territoire lorsque vous accueillez un nouveau membre dans votre équipe ?

3.13. Le plan d'action du comité de pairs

Le Conseil multidisciplinaire regroupe l'ensemble des techniciens et professionnels de l'établissement et a comme mandat, entre autres, de contribuer à l'amélioration de la pratique professionnelle de ses membres par la constitution d'un comité de pairs. Existe-t-il un comité de pairs pour les organisateurs communautaires dans votre CSSS? Si oui, a-t-il un plan d'action ?

Modèle :

Nord de Lanaudière Plan de travail 2007-2009.doc

3.14. Les autres renseignements utiles

3.14.1. Le rapport annuel

Le rapport annuel peut vous permettre de savoir les priorités de votre CSSS, la nature et l'intensité des services offerts, certains besoins particuliers de la population du territoire desservi, etc. Vous pouvez le demander auprès du secrétariat de la direction générale de l'établissement ou à votre supérieur hiérarchique. L'établissement est tenu de produire ce rapport et de le rendre accessible. Souvent, il est diffusé lors de l'assemblée publique du conseil d'administration du CSSS que ce dernier doit tenir annuellement.

3.14.2. Le bulletin d'information

La grande majorité des CSSS a un journal interne destiné à son personnel. La forme de ces bulletins est très variée. Il peut contenir des informations sur des dossiers internes, des activités dans la communauté, des informations administratives, des activités de la Fondation liées à l'établissement, des événements à souligner, etc. Vous pouvez vous informer auprès de collègues ou du service de communication de votre CSSS pour savoir s'il en existe un. Ces bulletins sont souvent disponibles en version papier ou électronique.

3.14.3. Le site internet

La plupart des CSSS possèdent un site Web présentant l'établissement. En plus d'une section de présentation générale, il peut contenir les politiques de l'établissement, la présentation du territoire, les services offerts, des informations en lien avec les ressources humaines, des capsules d'information, des liens utiles, etc. Certains CSSS y présentent les services d'organisation communautaire.

4 Les supports à la pratique

4.1. La présentation du Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS (RQIIAC)

Le RQIIAC existe depuis 1988. Il est avant tout un réseau de communication et de partage entre des personnes qui pratiquent l'organisation communautaire en Centre de santé et de services sociaux (CSSS). La force et le dynamisme du regroupement reposent sur l'implication bénévole de ses membres.

Afin d'alimenter sa communauté de pratique, le RQIIAC met différentes activités et outils à la disposition de ses membres dont le bulletin *Interaction communautaire*, un colloque bisannuel, une journée-échange, un site Web, une liste courriel, etc.

Pour devenir membre et connaître plus en détail l'ensemble des avantages que cela procure, se référer à la section en annexe.

4.1.1. La Semaine nationale de l'organisation communautaire (SNOC)

Cette semaine constitue une opportunité intéressante pour mieux faire connaître l'organisation communautaire à l'intérieur de nos établissements et nos milieux d'intervention. La semaine nationale se déroule la troisième semaine du mois de mars de chaque année.

Du matériel est régulièrement fourni par le RQIIAC national pour soutenir la réalisation d'activités locales.

Vous pouvez consulter le site Web pour connaître les actions qui se sont réalisées dans les années antérieures.

4.1.2. Les rencontres régionales du RQIIAC

La vie associative du RQIIAC prend d'abord vie dans chacune des régions du Québec à partir des rencontres régionales d'organismes communautaires. Ces rencontres permettent l'échange d'information sur la pratique autant que le perfectionnement puisque plusieurs régions organisent des formations sur une base régionale.

Vous pouvez consulter la revue *Interaction communautaire* et le site Internet pour avoir la liste des délégués de chacune des régions.

4.2 Les formations

Tout comme pour les autres professionnels, la formation continue est essentielle pour les organisateurs communautaires, mais rarissime en raison de la spécificité de cette profession. Toutefois, des personnes-ressources du milieu universitaire ou communautaire peuvent être interpellées sur des sujets particuliers. Également, de la formation entre pairs peut être prévue. Des formations continues sont aussi offertes, à l'occasion, par les écoles de travail social de diverses universités. Il peut être pertinent de se donner un plan de formation annuel par équipe CSSS ou via les RQIIAC régionaux.

Annexe

Les avantages d'être membre du RQIIAC

- Coût d'abonnement : plusieurs services à un coût très raisonnable ! Tarifs préférentiels sur les activités de colloque et de journée-échange.
- Interaction communautaire : bulletin publié trois fois par année portant sur la pratique, les enjeux, les débats. Il est alimenté et produit d'abord par les organisateurs communautaires.
- Colloque : événement bisannuel d'envergure nationale où des échanges en atelier, des présentations sur des pratiques de pointe, des réflexions collectives ont lieu entre praticiens et praticiennes.
- Journée-échange : événement bisannuel, entre les années de colloque du RQIIAC, portant sur un thème précis touchant la pratique d'organisation communautaire.
- Site Web : mise en ligne de documents d'actualité, des articles d'archives du bulletin de liaison, des actes de quelques colloques et un répertoire de liens utiles. L'adresse : www.rqiiac.qc.ca
- Liste courriel : diffusion des informations et demandes de tout ordre. On peut s'y abonner à partir du site Web.
- Volet international : Le RQIIAC explore de nouvelles avenues d'intervention en développement international.
- Cadre de référence : rédigé par et pour les praticiens et praticiennes et reconnu par les institutions (Agence, CSSS, milieu universitaire).
- Réseau d'information : autant au niveau régional qu'au niveau national (diffusion/recherche d'information, etc.).
- Réseau d'échanges : lieu de ressourcement entre collègues sur les enjeux, les expériences et échanges avec le milieu universitaire.
- Sentiment d'appartenance : en faisant partie d'une communauté de pratique.
- Reconnaissance du milieu universitaire : formation, publication, recherche, etc.
- Représentations pour promouvoir la pratique

Formulaire d'adhésion.pdf

Références bibliographiques

La section références bibliographiques ne constitue pas une revue de littérature mais bien une liste des ouvrages cités à l'intérieur du guide.

ASSOCIATION DES CLSC ET DES CHSLD DU QUÉBEC, Direction des programmes, *Outils de gestion de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec : section 3, Fiche 3.2 Concept de la responsabilité populationnelle*, juin 2004 p.1-4.

BOURQUE, Denis, COMEAU, Yvan, FAVREAU, Louis et FRÉCHETTE, Lucie (sous la direction de), *L'organisation communautaire, fondements, approches et champs de pratique*, Collection pratiques et politiques sociales et économiques, Presses de l'Université du Québec, 2007. 534 p.

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC, *La santé des communautés, Perspectives pour la contribution de la santé publique au développement social et au développement des communautés*, avril 2002.

LACHAPELLE, René, (sous la direction de), *L'organisation communautaire en CSSS, Cadre de référence de pratiques*, Presses de l'Université Laval, 2003, 293p.

LACHAPELLE, René et RQIIAC (2007). *Pratiques d'organisation communautaire en CSSS et programmes de santé publique. Rapport de recherche*. 101 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, Service des orientations en santé publique de la Direction du programme de santé publique du Ministère de la Santé et des Services sociaux, *La santé, autrement dit...*, Gouvernement du Québec, 2007, 21 pages.

Remerciements

Le guide a été élaboré avec la collaboration de :

Contenu : Martine Duperré, École de service social de l'Université Laval

Conseil exécutif du RQIIAC (Jacques Laverdière, CSSS Vieille-Capitale; Johanne Rheault, CSSS du Cœur de l'Île; Normand Laforme, CSSS-IUG de Sherbrooke; Jacinthe Perron, CSSS Nord de Lanaudière; Marcel Gélinas, CSSS Champlain) et son conseil d'administration

Équipe de la relève (Laurélie Trudel, CSSS Vieille-Capitale; Christine Meunier, CSSS Memphrémagog; Isabelle Delem, CSSS de Matane; Alexis D'Aoust-Tremblay, CSSS La Matapédia; Catherine Franzidis, CSSS Bordeaux-Cartierville-StLaurent)

Équipe du RQIIAC Montréal-Laval (Annie Desrosiers, CSSS de Dorval-Lachine-Lasalle; Marcel Vincent, CSSS Lucille-Teasdale; Josée Fournier, CSSS Pointe de l'Île; Dorothée Lacroix, CSSS de CSSS Bordeaux-Cartierville-StLaurent)

Production de la version Internet : Yanik Tourigny, CSSS de Chicoutimi

Production de la version papier : André Gauthier, CSSS Vieille-Capitale

Révision linguistique : France Rodrigue, CSSS de Memphrémagog et Claudine Turcotte, CSSS de Rimouski-Neigette

Nous remercions particulièrement toutes les équipes d'organisation communautaire qui ont contribué au guide par le partage de leurs outils de travail.

- CSSS d'Arthabaska-et-de l'Érable
- CSSS de Bécancour-Nicolet-Yamaska
- CSSS de Chicoutimi
- CSSS de Dorval-Lachine-Lasalle
- CSSS de l'Énergie
- CSSS de l'Ouest-de-l'Île
- CSSS de Memphrémagog
- CSSS de Sept-Îles
- CSSS de Sorel-Tracy
- CSSS de Thérèse-de Blainville
- CSSS des Etchemins
- CSSS du Granit
- CSSS du Nord de Lanaudière
- CSSS du Sud de Lanaudière
- CSSS du Val-St-François
- CSSS Haut-Richelieu-Rouville
- CSSS Lac-Témiscamingue
- CSSS Les Eskers
- CSSS Lucille-Teasdale
- CSSS Norman-Bethume
- CSSS Saint-Léonard et Saint-Michel
- CSSS Institut Universitaire de Gériatrie de Sherbrooke
- CSSS Vielle-Capitale

Un guide d'accompagnement, un outil de rassemblement !

Le Regroupement québécois des intervenants et intervenantes en action communautaire en CSSS (RQIIAC) est heureux de vous présenter son guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire en CSSS.

Ce document est le résultat d'un travail méticuleux entrepris aux quatre coins du Québec pour rassembler des pièces, outils, éléments de référence qui expliquent et caractérisent les fondements de la pratique de l'organisation communautaire en CSSS. Construit avec soin par un comité de travail du RQIIAC, le guide peut être utile à plusieurs acteurs, intervenants, cliniciens, gestionnaires du réseau qui veulent en savoir plus sur cette profession. Il vise cependant en priorité les nouvelles et nouveaux praticiens de l'organisation communautaire, ceux et celles qui arrivent en CSSS, la relève, qui aura au cours des prochaines années à assurer le rayonnement de cette pratique. À cet égard, le guide est un outil aidant, mais aussi un outil rassemblant, qui vise à créer à travers le temps des points de référence, des balises assurant une continuité de la pratique de l'organisation communautaire dans les établissements de santé et services sociaux.

Le document a un rôle éducatif certain mais il n'a pas la prétention d'être un manuel académique. La pratique de l'organisation communautaire évolue au rythme de ceux et celles qui en tissent l'usage. Chacun de vous peut apporter, à travers le temps et

son expérience personnelle, des réflexions, réalisations qui enrichiront ce guide. Nous vous encourageons à multiplier les échanges et à partager au sein de votre équipe des discussions qui favoriseront une adaptation locale de cet outil.

Le RQIIAC est fier, dans le cadre du XI^e colloque qui correspond aussi à son 20^e anniversaire, de procéder au lancement de ce « Guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire en CSSS ». En écho au thème de ce colloque qui s'intitule « Construire les pratiques d'avenir! », c'est avec enthousiasme que je vous invite à prendre connaissance de cet outil, à le diffuser et à en tirer le meilleur usage.

Longue vie à la pratique de l'organisation communautaire en CSSS !



Jacques Laverdière
Président du RQIIAC