

# PRATIQUES D'ORGANISATION COMMUNAUTAIRE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX AU QUÉBEC

**RQIIAC**

Regroupement québécois des intervenantes  
et intervenants en action communautaire  
en CISSS et CIUSSS

## QU'EST-CE QUE LE RQIIAC ?

Le Regroupement québécois des intervenantes et intervenants en action communautaire en CISSS et CIUSSS (RQIIAC)<sup>1</sup> est un organisme à but non lucratif (OBNL) qui réunit sur une base volontaire les professionnels de l'organisation communautaire des établissements de santé et de services sociaux. À titre de communauté de pratique, le RQIIAC :

- Assure le partage d'expérience et la création d'un réseau ;
- Favorise le développement professionnel ;
- Permet le développement d'une identité et d'une appartenance professionnelle ;
- Met à la disposition des professionnels un lieu de réflexion collective et de partage d'outils d'intervention ;
- Participe au développement du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).



## MISE EN CONTEXTE

Lieu de réflexion collective et de partage de connaissances, le RQIIAC agit depuis 1988 à titre de promoteur de la pratique d'organisation communautaire. En 2020, le RQIIAC a publié une version actualisée de son cadre de référence sur l'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec (RQIIAC, 2020). Faisant une mise à jour des acquis de près de cinquante années de pratique dans le RSSS québécois, ce cadre de référence se veut un levier pour le développement professionnel et la valorisation de l'organisation communautaire dans les établissements publics de santé et de services sociaux.

Le présent document constitue un outil synthèse qui résume les principaux fondements de l'organisation communautaire présentés dans le cadre de référence (RQIIAC, 2020).

<sup>1</sup> Pour plus d'information, il est possible de consulter le site web du RQIIAC (<https://rqiiac.qc.ca>).

## DÉFINITION

Le RQIIAC définit comme suit l'organisation communautaire dans le RSSS au Québec :

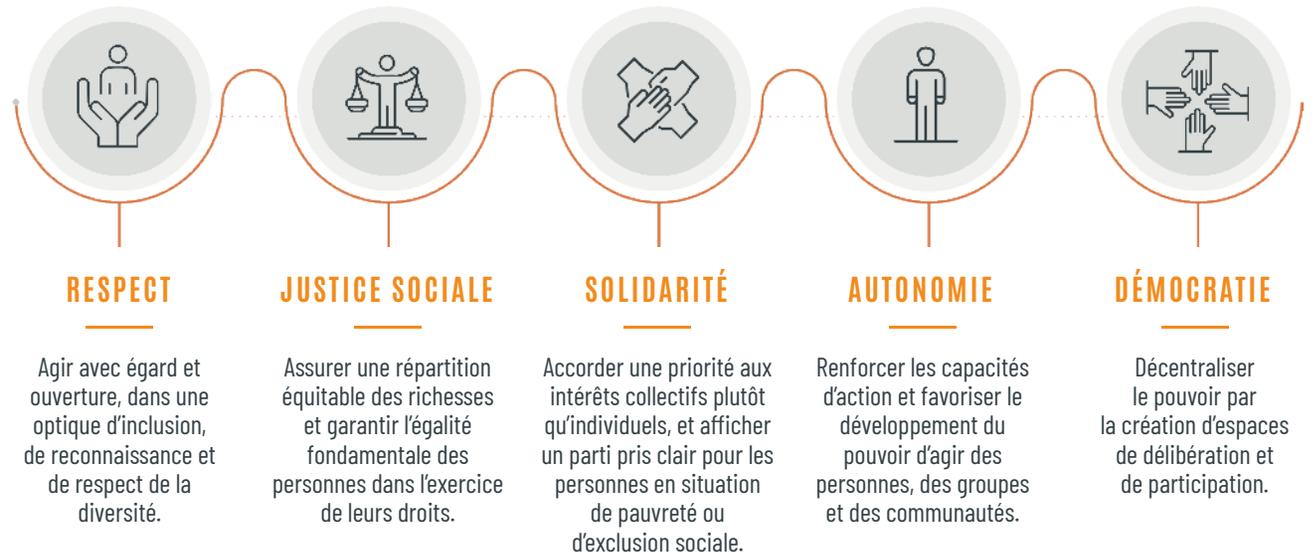


L'organisation communautaire dans le RSSS est une pratique professionnelle d'intervention collective qui s'appuie sur une vision globale et qui s'adresse en priorité à des populations affectées par des problèmes sociaux, dans une visée de changement social. S'articulant à partir du territoire vécu, généralement à une échelle locale, l'organisation communautaire est pratiquée en soutien à une communauté géographique, d'identité ou d'intérêts, selon une approche ascendante. L'organisation communautaire vise l'amélioration des conditions de vie, la réduction des inégalités sociales, le développement du pouvoir d'agir, la participation citoyenne, ainsi que l'inclusion sociale, en cohérence avec des valeurs de respect, d'autonomie, de solidarité, de démocratie et de justice sociale.



## VALEURS ET PRINCIPES D'ACTION

L'organisation communautaire prend racine dans une série de valeurs et de principes d'action.



# AXES DE L'OFFRE DE SERVICES

L'organisation communautaire identifie quatre principaux axes de l'offre de services. Ces axes s'inscrivent dans un cadre dynamique qui s'adapte aux besoins et aux réalités de chaque territoire.

## AXE 1

### DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS LOCALES

Regroupe les actions visant à améliorer la situation d'une communauté géographique sur les plans économique, politique, social, culturel et environnemental.

- Processus émergeant du milieu (ascendant), dans lequel on privilégie une approche de coopération et de collaboration entre les acteurs;
- Intervention sur le territoire d'appartenance;
- Mise à profit des forces et participation des acteurs qui composent la communauté;
- Mobilisation et concertation des acteurs locaux.

## AXE 2

### ACTIONS SUR LES DÉTERMINANTS SOCIAUX DE LA SANTÉ

Vise l'amélioration des conditions de vie par des actions répondant aux besoins de base qui renvoient aux déterminants sociaux de la santé.

- Interventions sur le revenu, l'alimentation, l'éducation, le logement, ainsi que l'environnement physique et social d'une communauté;
- Actions fondées sur l'analyse des besoins et la connaissance fine de la communauté;
- Intersectorialité, soit une intervention qui passe par l'engagement de plusieurs acteurs, provenant de différents secteurs.

## AXE 3

### SOUTIEN AUX ORGANISMES DU MILIEU

Outils les groupes dans l'exercice de leur mission, et ce, dans le respect de leur autonomie.

- Analyse des besoins et des ressources offertes (ou non) dans la communauté;
- Soutien à la création ou à la consolidation d'organismes;
- Soutien au fonctionnement interne des organismes (gouvernance, vie démocratique, etc.);
- Accompagnement à la recherche de financement ou à la gestion financière.

## AXE 4

### CONTRIBUTION À L'EXERCICE DE LA RESPONSABILITÉ POPULATIONNELLE DES DIRECTIONS D'ÉTABLISSEMENT

Assure une liaison auprès des directions qui contribuent à l'exercice de la responsabilité populationnelle, afin de maintenir et d'améliorer la santé et le bien-être de la population d'un territoire donné.

- Connaissance du territoire et volonté de placer le citoyen au cœur des services de l'établissement;
- Ancrage territorial des programmes-clientèles, en permettant aux différentes directions de mieux connaître les particularités locales et les enjeux distincts des communautés;
- Accès aux services de santé et aux services sociaux en portant une attention particulière aux personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale;
- Jonction entre l'intervention de l'établissement et celle mise en œuvre par les partenaires.

# RÔLES ET ACTES PROFESSIONNELS

## EXEMPLES DE RÔLES

01

### ANALYSER

Examiner la dynamique d'une communauté afin de faire ressortir ses particularités (histoire, culture, tensions, sentiment d'appartenance, liens sociaux, relations de partenariat, etc.).

02

### ACCOMPAGNER

Soutenir une organisation dans le maintien de sa vie associative et de sa gouvernance démocratique (consolidation du conseil d'administration, élaboration de règlements généraux, processus d'embauche, déploiement du plan d'action, etc.).

03

### SENSIBILISER

Organiser ou animer des activités pour faire connaître ou reconnaître un problème social (atelier, présentation, journée thématique, assemblée publique, théâtre-forum, conférence de presse, colloque, etc.).

04

### RELIER

Soutenir l'animation de processus de collaboration, de concertation ou de partenariat entre différents acteurs d'un territoire (mise en relation de divers partenaires, actions concertées, mise sur pied de comités de travail ou de tables de concertation, etc.).

05

### MOBILISER

Solliciter les personnes directement touchées par un problème afin qu'elles se regroupent pour transformer la situation.

Les OC sont amenés à jouer différents rôles à travers leur pratique. Par ailleurs, dans le cadre de l'exercice de ces rôles, les OC effectuent différents types d'activités, ce qui renvoie à la notion d'acte professionnel.



# L'ÉTHIQUE EN ORGANISATION COMMUNAUTAIRE

Dans le cadre de leurs interventions, les OC peuvent se retrouver dans des situations professionnelles qui génèrent des tensions d'ordre éthique. L'intégration des trois principes éthiques suivants guide les interventions auprès des individus, des groupes et des communautés.

## RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ

- Par la non-divulgence des informations communiquées par les citoyens et les groupes, notamment les informations nominatives ;
- Par une cueillette d'information auprès des organismes qui se limite aux renseignements nécessaires à l'évaluation de la demande.

## AGIR AVEC HONNÊTÉTÉ

- Par des interventions où l'OC ne peut tirer aucun bénéfice personnel des actions posées ;
- Par la divulgation rapide de situations de conflit d'intérêt ou d'apparence de conflit d'intérêt à son gestionnaire, et la mise en place d'actions pour y remédier.

## INTERVENIR DE FAÇON TRANSPARENTE

- Par la transmission d'informations écrites et verbales de qualité, complètes et claires ;
- Par une communication adaptée au public ciblé par l'intervention, afin de permettre aux personnes concernées d'effectuer une prise de décision éclairée.

# CONDITIONS DE PRATIQUE

Le RQIIAC identifie dix conditions requises pour la pratique de l'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux, soit des modalités qui peuvent soutenir concrètement le déploiement de la pratique des OC au sein du RSSS.

## CONCLUSION

Afin d'explorer de façon plus approfondie les thèmes abordés dans cet outil synthèse et d'en savoir davantage sur la profession d'OC, le RQIIAC vous invite à consulter son cadre de référence intitulé « Pratiques d'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec », publié aux Presses de l'Université du Québec (RQIIAC, 2020).

### Références

RQIIAC, avec la collaboration de Audrey Bernard et Amélie Michaud. (2020). *Pratiques d'organisation communautaire dans les établissements de santé et de services sociaux au Québec (édition actualisée)*. Presses de l'Université du Québec.

CONDITIONS	MISE EN ŒUVRE (EXEMPLES)
<b>Une autonomie professionnelle</b> , soit une marge de manœuvre pour que les OC puissent ajuster leurs interventions selon les particularités des communautés visées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'octroi d'une latitude aux OC dans leurs interventions et leurs collaborations.</li> </ul>
<b>L'ancrage dans un territoire local</b> , c'est-à-dire une présence continue, un engagement de longue durée et un enracinement des OC dans l'ensemble des territoires visés par le RSSS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'attribution de ports d'attache (territoires d'appartenance) aux OC pour que ces derniers développent une connaissance fine des réalités des territoires locaux auprès desquels ils interviennent.</li> </ul>
<b>Des interventions centrées sur les préoccupations des communautés</b> , visant une appropriation démocratique par les communautés de leurs besoins prioritaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La possibilité pour les OC de contribuer à faire émerger les préoccupations des communautés, ainsi que d'intervenir en cohérence avec les priorités identifiées.</li> </ul>
<b>Une reconnaissance et une valorisation de la pratique</b> , soit la promotion de l'organisation communautaire comme une pratique-clé contributive au sein du RSSS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en place de modalités de travail qui respectent les spécificités de l'organisation communautaire (reconnaissance de la nécessité d'accorder le temps requis aux interventions, bonification des équipes, etc.).</li> </ul>
<b>Des alliances avec les partenaires du RSSS</b> , soit le développement de collaborations avec les acteurs de façon à favoriser les convergences dans l'action, dans une perspective de changement social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La reconnaissance de l'autonomie des partenaires qui œuvrent en complémentarité avec la mission des établissements de santé et de services sociaux, ainsi que la valorisation de leurs savoirs spécifiques.</li> </ul>
<b>Un développement des pratiques, en collaboration avec les milieux d'enseignement et de recherche</b> , soit la mise à contribution des OC pour l'avancement et le partage des connaissances sur la pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participation des OC à des conférences, des colloques ou des projets de recherche, ainsi que leur contribution à des outils de soutien à la pratique (guides, formations, etc.).</li> </ul>
<b>Un positionnement stratégique au sein des établissements de santé et de services sociaux</b> , c'est-à-dire un rattachement administratif qui facilite le développement d'une vue d'ensemble de l'organisation et des besoins des communautés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un rattachement administratif à une direction à caractère transversal et la mise en place de mécanismes de liaison entre l'équipe d'organisation communautaire et les directions des établissements, incluant la haute direction.</li> </ul>
<b>Une organisation du travail cohérente et collégiale</b> , soit des balises claires pour orienter le fonctionnement des équipes d'organisation communautaire, définies de façon collective, en cohérence avec les fondements de la pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participation active des OC à la production d'un cadre de pratique local ou régional qui précise l'offre de services en organisation communautaire, ainsi que les modalités de traitement des demandes.</li> </ul>
<b>Des mesures de soutien professionnel adaptées</b> , c'est-à-dire diverses formes d'accompagnement et de développement des compétences pour les OC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'accès pour les OC à une variété de mesures de soutien professionnel (rencontres d'équipe, coordination professionnelle, activités de formation, etc.).</li> </ul>
<b>Un profil de compétences fondé sur des savoirs particuliers</b> , soit des balises pour l'embauche qui s'appuient sur des compétences reconnues.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un processus d'attribution de poste balisé par des exigences minimales, telles qu'un nombre minimal d'années d'expérience, des préalables de formations, la nécessité de passer un test oral ou écrit, etc.</li> </ul>