Fonds de recherche
Société et culture
Québec

Rapport de recherche

PROGRAMME ACTIONS CONCERTÉES

« L'expérience d'habiter son logement subventionné » : Besoins et pratiques de soutien communautaire comme piliers du renforcement du pouvoir d'agir, de l'entraide et de la solidarité dans la communauté

Chercheure principale
Judith Lapierre, Université Laval

Cochercheur.e.s
Caillouette, Jacques (co-responsable); Leblanc, Nancy; Provencher, Véronique: Boucher, Jacques, Robichaud, F., Roch, Geneviève; Jetté, Christian; Bourque, Mélanie; Lamarche, Benoît; Vissandjée, Bilkis; Fontan, Jean-Marc; Guillaumie. Laurence. Dupéré, Sophie.

Co chercheurs partenaires des milieux de pratiques
La Fédération des locataires (FLHLMQ) et ses membres
Le Réseau québécois des OSBL d'habitations (RQOH) et leurs partenaires membres
Le Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) et leurs partenaires membres des régions concernées par la recherche
Des Coopératives d'habitation
Les municipalités mandataires de la Société d'habitation du Québec (SHQ)
Les Centres intégrés de santé et des services sociaux (CISSS)
Les Centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)
Des acteurs communautaires incontournables spécialisés
Comme Alliance des communautés culturelles pour l'égalité dans la santé et les services sociaux (ACCÉSSS)
Office municipal de Laval
MRC de la Côte-de-Gaspé

Le Fonds s'engage à rendre public les Rapports de recherche produits dans le cadre des Actions concertées. Le contenu n'engage que ses auteurs.

Territoires participants
Outaouais
Montérégie
Estrie
Montréal
Laval
Chaudière Appalaches
Capitale Nationale
Côte-Nord
Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine

Établissement gestionnaire de la subvention
Université Laval

Numéro du projet de recherche
2020-281251

Titre de l'Action concertée
Les besoins de soutien communautaire des personnes vivant en logement subventionné

Partenaires de l'Action concertée
La Société d'habitation du Québec (SHQ)
et le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC)

Le Fonds s'engage à rendre public les Rapports de recherche produits dans le cadre des Actions concertées. Le contenu n'engage que ses auteurs.

TABLE DES MATIÈRES

1 Sommaire 6

2 PARTIE A – LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE – LA PROBLÉMATIQUE 7

2.1 Les objectifs poursuivis 9

2.2 Les principales questions de recherche 9

3 PARTIE B – LA MÉTHODOLOGIE 9

3.1 Les méthodes de collecte des données 10

4 PARTIE C – LES PRINCIPAUX RÉSULTATS 11

4.1 La pandémie 12

4.2 Les priorités identifiées par les personnes et perçues par les équipes 12

4.3 Les besoins de soutien communautaires des personnes locataires 14

4.3.1 Le besoin d'intimité 14

4.3.2 Le besoin d'un milieu de vie sécuritaire 14

4.3.3 Les besoins en lien avec les conditions de vie et la qualité de vie 14

4.3.4 Le besoin de milieu de vie de qualité – sentiment de satisfaction/insatisfaction 15

4.3.5 Le besoin de vivre en santé 16

4.3.6 Les besoins en lien avec le vieillissement 16

4.3.7 Le besoin relationnel 16

4.3.8 Le besoin de dignité et de pouvoir d'agir 19

4.3.9 Le besoin d'activités interculturelles favorables à l'intégration et au partage 23

4.3.10 Le besoin d'aide psychosociale : Vigilance, soutien et dépistage précoce 24

4.3.11 Le besoin de prévenir le risque d'épuisement des personnes 24

4.3.12 Le besoin de prévenir l'aggravation de problématiques de santé mentale 24

4.3.13 Le besoin de renforcer l'intensité des pratiques de soutien communautaire 25

4.3.14 Le besoin de référencement vers les services 25

4.3.15 Le besoin d'accompagnement social 25

4.3.16 Les besoins spécifiques aux personnes issues des Premières Nations et aux Inuit 25

4.3.17 L'invisibilité des pratiques de soutien communautaire par les personnes locataires 26

4.4 Les pratiques de soutien communautaire : Spécificité et perspectives des intervenants 26

4.4.1 Les défis et les barrières de passerelles vers des services de soutien à domicile 28

4.4.2 La communication pour une passerelle vers les services plus fluide, agile et réactive 28

4.4.3 Le financement 28

4.5 Les impacts des habitations et des pratiques de soutien communautaire 29

4.6 Les enjeux 32

4.7 Les améliorations souhaitées par les personnes et les intervenants/gestionnaires 32

4.8 Les perspectives des intervenants et des gestionnaires : Contributions spécifiques 32

4.9 Les contributions spécifiques du sondage provincial (SP) ... 34
4.9.1 L'apport à la stabilité résidentielle ... 34
4.9.2 La motivation à vivre en logement social et communautaire ... 34
4.9.3 Le faible accès à des pratiques de soutien communautaire ... 35
4.9.4 La forte utilisation des services quand les services sont offerts dans les milieux de vie ... 35
4.9.5 L'accès à des professionnels de santé : Les suivis externes au milieu de vie ... 35
4.9.6 Le fort accès à des espaces communautaires ... 35
4.9.7 Une source de revenu diversifiée et salariée des personnes locataires ... 35
4.10 Les différences significatives (territoires, accès au SCLSC, tenures) ... 35
5 RETOMBÉES IMMÉDIATES ... 36
5.1 Une meilleure reconnaissance des pratiques de soutien communautaire et des acteurs ... 36
5.2 La description et les impacts des pratiques de soutien communautaire sur le plan mondial ... 37
5.3 L'éclairage des forces vives et des dynamiques engagées par les personnes locataires ... 37
5.4 Une meilleure connaissance des besoins, des problématiques complexes et des grands enjeux ... 37
5.5 Une meilleure compréhension de l'importance des pratiques individuelles et collectives ... 37
5.6 Une participation engagée et diversifiée chez les locataires qui varie selon les tenures ... 39
5.7 Des éclairages sur les impacts des comités et des associations formelles ... 39
5.8 Des différences territoriales et selon les tenures qui méritent des investigations ultérieures ... 39
5.9 L'importance du dépistage précoce et des canaux de communication avec le réseau ... 39
6 PARTIE D – DES PISTES D'ACTIONS ... 39
6.1 Le contexte lié à l'exercice des pratiques de soutien communautaire ... 39
6.2 Les pratiques de soutien communautaire ... 41
6.3 Le financement ... 43
6.4 Des mesures structurantes autour d'enjeux contextuels ... 44
6.5 Des orientations à considérer ... 48
7 PARTIE E – LES PISTES DE PRATIQUE POUR LES INTERVENANTS ... 50
8 LES PISTES DE RECHERCHE ... 50
8.1 Les inégalités sociales ... 50
8.2 Le logement comme déterminant social et de santé ... 51
8.3 L'habitation comme milieu de vie favorable au bien-être, à la santé et à la solidarité ... 52
8.4 Le développement du pouvoir d'agir, citoyenneté et participation citoyenne ... 52
8.5 L'intégration et la participation sociales ... 53
8.6 Les impacts des habitations et des pratiques de soutien communautaire ... 53
8.7 Les pratiques porteuses, prometteuses et émergentes de soutien communautaire au Québec ... 54
9 Références ... 55

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Les besoins relationnels 17
Tableau 2: Les besoins de dignité et de pouvoir d'agir 19
Tableau 3: Les pratiques de soutien communautaire exercées 27
Tableau 4: Les facteurs clés liés aux rôles associés aux pratiques de soutien communautaire et à la reconnaissance de cette pratique 33
Tableau 5: Les retombées immédiates sur la reconnaissance des pratiques 36
Tableau 6: Les retombées de la recherche sur la définition et l'exercice des pratiques de soutien communautaire au Québec 38
Tableau 7: Les pistes d'action relatives au contexte lié à l'exercice des pratiques de soutien communautaire ... 40
Tableau 8: Les pratiques de soutien communautaire 41
Tableau 9: Les enjeux de financement et les pistes d'action liées au financement du soutien communautaire.. 43
Tableau 10: Des mesures structurantes autour d'enjeux contextuels 44
Tableau 11: Des orientations à considérer 48
Tableau 12: Les pistes de recherche en lien avec les inégalités sociales 50
Tableau 13: Les pistes de recherche en lien avec le logement comme déterminant social et de santé 51
Tableau 14: Les pistes de recherche en lien avec l'habitation comme milieu de vie favorable 52
Tableau 15: Les pistes de recherche en lien avec le développement du pouvoir d'agir, la citoyenneté et la participation citoyenne 52
Tableau 16: Les pistes de recherche en lien avec l'intégration et la participation sociales 53
Tableau 17: Les pistes de recherche en lien avec les impacts des habitations sociales, communautaires et coopératives 53
Tableau 18: Les améliorations souhaitées par les personnes 68
Tableau 19: Les perspectives des intervenants et des gestionnaires sur les enjeux majeurs liés à l'exercice des pratiques de soutien communautaire 72
Tableau 20: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien à la collective, associative et communautaire 76
Tableau 21: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien à l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques 76
Tableau 22: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien aux besoins d'information et de référencement 76
Tableau 23: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien d'activités de relation d'aide 77
Tableau 24: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités de soutien au dépistage précoce des risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détériorations 77
Tableau 25: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie 78
Tableau 26: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses de soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir 78

LISTE DES ANNEXES

Annexe A: Les critères de rigueur et certaines limites de l'étude 57
Annexe B: Les autres besoins mentionnés par les intervenants et les gestionnaires 59
Annexe C: La revue systématique intégrative narrative & Numéro canadien spécial de la Revue ANSERJ (printemps 2024) 60
Annexe D: Les résultats synthèses du processus DELPHI sur les meilleures pratiques 61
Annexe E: Les motivations des personnes 64
Annexe F: Les enjeux ayant émergé 65
Annexe G: Les améliorations souhaitées par les personnes locataires 68
Annexe H: Les perspectives des intervenants et des gestionnaires sur les enjeux majeurs liés à l'exercice des pratiques de soutien communautaire 72
Annexe I: Les différences significatives 74
Annexe J: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire 76
Annexe K: Les références du protocole de recherche 79

1 Sommaire

La crise du logement est sans précédent. Au Québec, la politique gouvernementale de prévention en santé positionne le logement comme une stratégie pour des communautés saines et sécuritaires ainsi que pour l'amélioration des conditions de vie favorables à la santé. Les habitations sociales, communautaires et coopératives contribuent largement à la stabilité résidentielle et à une expérience collective de participation sociale. Notre étude : « L'expérience d'habiter son logement subventionné » a permis, à partir de 126 entrevues auprès de personnes locataires de neuf régions du Québec et de groupes d'intervenants ainsi que de gestionnaires, de dresser le portrait le plus fidèle et juste de l'expérience des personnes et des intervenants. Il en ressort que les besoins exprimés par les personnes correspondent aux besoins perçus par les équipes d'intervenants et de gestionnaires. Cette cohérence représente un facteur clé de réponse à la diversité et à la complexité des besoins des personnes avec différentes trajectoires de vie. Avec la pandémie, les problématiques personnelles ont été exacerbées. Les intervenants ont fait preuve d'innovation, de créativité et d'audace pour répondre collectivement à la crise sociosanitaire. Les personnes, pour une grande majorité, font face au vieillissement, vivent un grand isolement, souhaitent vieillir en santé et rester chez elles. Elles expriment une satisfaction globale par rapport à leur milieu de vie, surtout lorsqu'elles sont considérées, consultées et prennent part aux décisions qui les concernent. Vivre en logement social vient avec son lot de stigmatisations. La fierté, la dignité et le sentiment d'appartenance viennent avec la qualité des lieux physiques, l'humanisation des services et l'accès à un lien privilégié avec un intervenant du milieu de vie ainsi qu'à plusieurs ressources pour pouvoir vivre « comme les autres ». Les personnes locataires ont développé une grande capacité d'entraide, de bienveillance collective et de solidarité. Les intervenants qui accompagnent les personnes dans leurs défis favorisent l'exercice du pouvoir d'agir et mobilisent les comités et les associations de locataires autour d'enjeux collectifs de qualité de vie, d'intégration et de participation sociales. Trois enjeux principaux menacent les retombées de ces pratiques : l'offre des pratiques, la méconnaissance du rôle des intervenants et les défis dans l'organisation des communications intersectorielles. Des stratégies intertenures de partage des savoirs et des pratiques sont proposées pour renforcer l'intensité de l'offre et créer des synergies et des alliances pour contrer le roulement de personnel. Des arrimages Université-milieu peuvent apporter une contribution aux milieux de vie en plus de former la relève et de promouvoir la reconnaissance de cette pratique. Le renforcement des voies de passage entre les services des réseaux publics et communautaires peut améliorer les trajectoires, les transitions et le bien-être des personnes, qui vivent en contexte de précarité financière et sociale au Québec. Une attention particulière aux groupes issus de la diversité culturelle, aux peuples des Premières Nations et Inuit et aux personnes vivant avec des handicaps est attendue. En conclusion, approche de prévention unique du Québec, le logement subventionné avec soutien communautaire est une question de justice sociale et devrait constituer un droit; il contribue à l'équité, à la réduction des inégalités économiques, culturelles, sociales et de santé et à la création de réseaux dynamiques formels et informels qui produisent des impacts sur la qualité de vie.

2 PARTIE A – LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE – LA PROBLÉMATIQUE

Quatre enjeux contextuels ont guidé notre enquête initiale : itinérance cachée de plus en plus diversifiée des personnes et de groupes spécifiques; pauvreté qui engendre des vulnérabilités et des inégalités croissantes; spécificités contemporaines incontournables ainsi que des besoins diversifiés selon les groupes cibles. Selon Côté & Scarfone (2019), la pauvreté au Québec est plus persistante qu'ailleurs au Canada et il est plus difficile de s'en sortir et d'avoir le revenu nécessaire pour assumer une vie pleine et entière en société. Selon l'Observatoire sur les inégalités (Boucher, 2023) en 2019, 17,7% des québécois n'avaient pas un revenu viable leur permettant de sortir de la précarité. L'habitation sociale et communautaire avec soutien est un droit, un levier à l'équité (sociale et en santé) et à la justice sociale. Elle représente une stratégie sociétale de redistribution de la richesse pour les personnes ayant de grands besoins (Gouvernement du Canada, 2023), aux valeurs sociales et environnementales (Nicholls et al., 2009) et aux principes de reconnaissance et de participation (Fraser, 2004) dont les retours pour la société (De Deken, 2014) sont économiques, culturels, sociaux et sanitaires. Ces retours créent collectivement des gains en santé ayant des impacts sur plusieurs déterminants qui contribuent à la réduction des inégalités sociales de santé et placent le capital humain en première ligne. Le droit au logement représente un investissement pour la société et la santé (Collectif de signataires, 2023). Davantage de justice sociale passe par des investissements massifs dans les services publics et les programmes sociaux que réclament plusieurs organismes communautaires (Collectif, 2023). Notre proposition s'intéresse à « l'expérience d'habiter son logement subventionné » de ménages à revenu faible ou modeste comprenant une personne avec des besoins particuliers dont les aînés, lesquels sont majoritaires en logements subventionnés (notamment les femmes), les familles à risque d'itinérance et les personnes seules à risque d'isolement. Au sein de ces trois groupes, nous porterons une attention particulière à des sous-groupes spécifiques, soit les personnes vivant avec un handicap physique ou une déficience intellectuelle ainsi que des membres de communautés culturelles et de communautés autochtones en milieux urbains/ruraux et logements subventionnés. Nul n'est à l'abri d'une transition difficile. Un veuvage, un divorce, de la violence conjugale, une faillite, une perte ou un changement d'emploi, voire une immigration récente (Noble, 2015) peuvent conduire à une forme d'appauvrissement ou de mise à la marge, dont l'itinérance. Selon la Fédération canadienne des municipalités (2015), pour les personnes aînées, le vieillissement chez soi réduit les préjudices émotionnels et physiques. En vieillissant chez soi, les aînés peuvent conserver leurs réseaux sociaux et préserver leur identité. L'itinérance chez les femmes et les jeunes familles est une réalité peu visible et de plus en plus documentée. Cette situation est encore plus marquée pour les femmes immigrantes et les femmes autochtones qui sont surreprésentées (Lewis, 2015). Surexposées à des risques de violence, elles sont souvent accompagnées de leurs enfants dans la rue ou d'hébergement en hébergement. Chez ces femmes, la conjugaison de plusieurs facteurs restreint la notion de choix et de pouvoir d'agir en raison de facteurs de fragilisation *magnétisés* par ceux de la violence, de la pauvreté et des inégalités sociales. À leur arrivée au Québec, les personnes immigrantes à faible revenu ont plus de risque de vivre dans des logements surpeuplés et insalubres. De plus, elles peuvent prendre un

certain temps à se bâtir un réseau social, sans parfois y parvenir, ce qui les rend plus vulnérables. Les femmes immigrantes ayant fui des milieux où elles étaient victimes d'agression et de violence sont particulièrement à risque de se retrouver un jour à la rue (Gouvernement du Québec, 2019). Selon Turcotte (2015), 18% des peuples autochtones rapportent aussi vivre de l'itinérance cachée par manque de logements, en raison de l'hypermobilité et de trajectoires urbaines liées à une mouvance circulaire se traduisant par des déplacements fréquents entre la ville et la communauté d'appartenance. Lorsque plusieurs déménagements ont lieu dans un court laps de temps (instabilité résidentielle), la probabilité de vivre un épisode d'itinérance cachée augmente jusqu'à 21% (Rodrigue, 2016). Bien qu'ils représentent seulement 5% de la population canadienne, les peuples autochtones constituent le tiers des personnes itinérantes sans compter l'itinérance cachée (Campbell, 2018; RCAAQ, 2018). Au Québec, 40% d'entre eux, vivent en milieux urbains où les services manquent de sensibilité et de sécurisation culturelle (Rapport de la Commission Viens, 2019). En somme, le risque d'itinérance cachée, d'instabilité résidentielle, d'insécurité alimentaire, de troubles de santé mentale et de risques à la santé (obésité, maladies chroniques, mortalités précoces, limitations), est bien réel pour les personnes exclues et à faible revenu et plus particulièrement pour les personnes aînées, les familles, les personnes vivant avec des incapacités, les communautés culturelles ainsi que les peuples autochtones. Ces groupes sont à la croisée d'une diversité de causes et d'identités intersectionnelles qui fractionnent leur capacité d'agir individuelle et collective, ce que souhaite clarifier, entre autres, notre étude. Selon Côté et Scarfone (2019), pour réduire le nombre de personnes en situation de pauvreté, il faut pouvoir offrir un environnement favorable à l'intégration des personnes les plus pauvres et à celles appartenant à la classe moyenne. Un meilleur accès au logement subventionné et abordable représente un des leviers favorisant la mobilité ou l'ascension sociale. Travailler dans cette voie contribuerait à réduire la pauvreté, mais le Québec parvient difficilement à le faire malgré une redistribution de la richesse qui permet un certain niveau de qualité de vie aux personnes à plus faible revenu. Pour renforcer la mobilité sociale qui peut contrer le maintien des faibles revenus d'une génération à l'autre, il faut favoriser l'accès au logement (Coté et Scarfone, 2019). Cependant l'accès au logement ne peut à lui seul faire sortir de la pauvreté. Les pratiques de soutien communautaire représentent un levier favorable à la mobilité sociale, selon certaines conditions que notre étude mettra en lumière, comme la reconnaissance et la participation citoyenne. Le soutien communautaire en logement social (SCLS) (Gouv. du Québec, 2017, 2022) désigne " […] ce qui relève de l'accompagnement social des individus et/ou des groupes », y compris la gestion du bail. Il s'agit de services de proximité qui recouvrent un *ensemble d'actions qui peuvent aller de l'accueil à la référence, en passant par l'accompagnement auprès de services publics, la gestion des conflits entre locataires, l'intervention en situation de crise, l'intervention de soutien, le soutien au comité de locataires et aux autres comités et l'organisation communautaire"*. Il y a un peu plus de 20 ans, Jetté et al. (1998) concluait dans son étude que le logement social avec soutien communautaire pouvait représenter une solution avantageuse pour certaines populations marginalisées, tout en assurant un transfert des ressources nécessaires à leur maintien dans les communautés. Cet enjeu est majeur et représente l'une des problématiques principales, peu importe le type de tenures (logement social, logement communautaire ou coopérative d'habitation). Adresser la stabilité résidentielle et soutenir la

responsabilisation des locataires (RQOH, 2019), au sein d'environnements sains et sécuritaires, dans un contexte d'amélioration des conditions de vie qui permettent le développement des capacités et le renforcement des actions préventives font partie des visées du SCLS à l'aune de la récente politique de prévention en santé (Gouvernement du Québec, 2018).

2.1 Les objectifs poursuivis

L'étude visait à décrire les besoins des locataires en logements subventionnés permanents, à définir les pratiques de soutien communautaire qui se déclinent à l'aide de mécanismes (processus décisionnels, conditions de concertation et partenariat) et à évaluer les écarts entre les besoins et l'offre. L'étude a permis également, d'identifier les pratiques porteuses, prometteuses et émergentes selon les trois types de tenures, les réseaux de santé et communautaire associés et la SHQ. Quatre questions de recherche nous guident.

2.2 Les principales questions de recherche

1- Quels sont les besoins en soutien communautaire et santé préventive exprimés par les locataires en logements subventionnés permanents?
2- Quelles sont les pratiques de soutien communautaire offertes dans les organismes selon les tenures et par les réseaux d'entraide formelle et informelle?
3- Quels sont les retombées du soutien communautaire vécues par les locataires et perçues par les intervenants sur la qualité de vie, le bien-être et la santé préventive?
4- Quelles sont les pratiques de soutien communautaire les plus porteuses, prometteuses et émergentes au regard du pouvoir d'agir, de l'entraide et de la solidarité pour répondre aux besoins des ménages ainsi qu'aux impératifs de dignité, de justice sociale et d'équité?

Comme l'a déclaré la Commission des établissements humains, rapporté par la Ligue des droits et libertés, « [u]n logement adéquat c'est [...] suffisamment d'intimité, suffisamment d'espace, une bonne sécurité, un éclairage et une aération convenables, des infrastructures de base adéquates et un endroit bien situé par rapport au lieu de travail et aux services essentiels - tout cela pour un coût raisonnable ». Les pratiques de soutien communautaire agissent directement sur la sécurité, la paix et la dignité.

3 PARTIE B – LA MÉTHODOLOGIE

Notre épistémologie de recherche, issue du constructivisme radical (Von Glasersfeld, 1988; Avenier, 2011) valorise 1-l'expérience d'un réel, 2-le développement de connaissances comme un processus de co-construction de représentations, 3-la méthodologie mixte, 4- la confrontation des données à l'action, pour l'action et finalement, elle relève du pragmatisme (Dewey, 1967). Or, les pragmatiques réfutent la vision contemplative, spectatoriale et observatrice de la connaissance et se focalisent sur les manifestations pratiques. Ainsi, connaître n'est pas voir, mais agir (Foucart, 2013; Peirce cité par Olivier, 2013). Dans cet esprit, cette épistémologie nous rappelle de considérer quels sont les effets pratiques pouvant être produits par l'objet de notre étude et donc la

prise en compte des effets, dans la pratique. Le droit au logement est un droit humain et comprend le droit à un lieu où l'on puisse vivre en sécurité, dans la paix et dans la dignité. ***Approche partenariale engagée.*** Notre approche partenariale se veut engagée au sein de laquelle, une enquête sociale appréciative de l'intelligence collective (Dewey, 1967) a été réalisée. Nous avons adopté les principes de l'enquête appréciative (Whitney, 2019; Cooperrider et al., 2008, Gottlieb, 2014) : mettre l'accent sur les accomplissements et capacités de la communauté plutôt que sur ses problèmes. Nous avons investigué ensemble les éléments positifs et les forces vives présentes au sein des territoires et de leurs laboratoires vivants pour les mettre à profit pour engager, mobiliser, renforcer et contribuer à créer des réseaux de solidarité. La recherche partenariale engagée ou encore appelée recherche-action coopérative (Bonny, 2017) qui sous-tend l'enquête sociale contribue aux volontés de renouvellement des pratiques, des représentations, des acteurs. Nous avons orienté nos travaux autour de la théorie de la justice sociale de Nancy Fraser et du pouvoir d'agir (Ninacs). Avec l'enquête sociale et appuyés par nos fondements théoriques, nous valorisons un passage à l'action que nous avons tenté de créer à partir d'espaces délibératifs, de débat et une certaine forme d'action collective politisante (Fontan, 2017). Notre processus de validation collective s'est réalisé à travers une diversité de lieux et d'espaces délibératifs avec différents acteurs et groupes d'acteurs, et d'un forum social réalisé en juin 2022, avec tous les partenaires de la recherche et des participants.

3.1 Les méthodes de collecte des données

Dimension 1 *(question de recherche 1, 3)* ***: Les besoins des personnes - Entrevues qualitatives auprès des personnes.*** Cent vingt-six (N=126) entrevues qualitatives semi-dirigées ont eu lieu avec des personnes qui vivent en habitations sociales, communautaires et coopératives.

Dimension 2 *(question de recherche 2,3) :* ***Les besoins et les pratiques de soutien communautaire : Perspectives des intervenants et des gestionnaires - Groupes focalisés avec des intervenants et des gestionnaires des 9 territoires de la recherche.*** Vingt-deux (N=22) groupes focalisés ont été organisés dans les neuf (N=9) territoires pour échanger avec des intervenants et des gestionnaires. De ce groupe, une concertation sur la diversité culturelle, une concertation avec des Premières Nations et des Inuit, une entrevue avec des représentants des villes mandataires, et deux groupes de personnes diversifiées n'ayant pu joindre l'un ou l'autre des groupes aux moments prévus, ont été organisés.

Dimension 3 *(question de recherche 1, 3) :* ***Les besoins des personnes - Sondage quantitatif provincial dans les 9 territoires de la recherche*** (*Outaouais, Montérégie, Montréal, Laval, Chaudière-Appalaches, Capitale-Nationale, Bas St Laurent, Gaspésie-Les îles de la Madeleine, Côte Nord*). Un sondage a été diffusé et répondu par 749 répondants des territoires de la recherche.

Dimension 4 *(question de recherche 4) :* ***La revue systématique des écrits sur les pratiques de soutien communautaire et les retombées des pratiques.*** Une revue systématique intégrative narrative a été réalisée pour identifier quelles étaient les pratiques de soutien communautaire et les retombées de ces pratiques.

<u>Dimension 5</u> *(question de recherche 4) :* ***Les pratiques de soutien communautaire du Québec : des pratiques porteuses, prometteuses et émergentes.*** Un inventaire des pratiques de soutien communautaire du Québec issu des acteurs en soutien communautaire a été amorcé et un processus Delphi avec des partenaires de la recherche a permis d'identifier et de procéder à une première caractérisation des pratiques de soutien communautaire du Québec.

En somme, la recherche qualitative comprend des personnes locataires, qui proviennent des groupes cibles représentés par les ménages à revenu faible ou modeste comprenant les personnes avec des besoins, dont les aînés, les familles à risque d'itinérance et les personnes seules à risque d'isolement vivant en logements subventionné permanents. Des locataires de sous-groupes spécifiques ont aussi été rejointes : les personnes vivant avec un handicap physique et des membres de communautés culturelles et de communautés autochtones en milieux urbains/ruraux en logements subventionnés permanents. Pour renforcer le pouvoir des données qualitatives, un sondage quantitatif s'est ajouté pour bonifier le processus de triangulation, de crédibilité et de transfert. Les groupes focalisés ont permis de venir exposer les perspectives des intervenants et des gestionnaires et de vérifier la correspondance entre les besoins des personnes et les pratiques de soutien communautaire. Une spécificité de cette recherche est qu'elle s'adresse aux personnes qui vivent au sein des trois tenures d'habitations sociales et communautaires du Québec : les offices municipaux d'habitation (OMH), les coopératives (Coop) et les organismes sans buts lucratifs (OSBL). Les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et les centres intégrés de santé et de services sociaux de chaque territoire (CISSS) ont aussi été interpellés. Comme partenaire important du cadre de référence et comme ressources principales en matière de soutien communautaire, les CIUSSS et CISSS de chaque territoire ont aussi été des acteurs clés. D'autres partenaires sont venus s'ajouter en raison de leurs expertises et savoirs expérientiels sur des enjeux transversaux de l'étude, soit la diversité culturelle ainsi que les enjeux et les questions autochtones en milieux urbains.

4 PARTIE C – LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Le contexte de la COVID-19 a influencé le déroulement de la recherche et les moyens de collecte des données. Les dimensions exploitées dans l'étude ont été abordées dans un contexte plutôt usuel et habituel que celui de la COVID mais un espace d'échanges autour de la COVID était aussi réservé à cet enjeu. Les principaux résultats et constats sont présentés par thématique, avec comme résultats principaux, ceux des entrevues qualitatives avec les participants et lorsqu'ils sont aussi rapportés par un autre mode de collecte (triangulation), le mode est rapporté : GF (groupe focalisé), SP (sondage provincial). La source de la diffusion des résultats de la revue systématique est présentée en Annexe C du document et les résultats du processus Delphi en Annexe D. En Annexe E, se trouvent d'autres résultats d'intérêts (Motivations des personnes à résider en habitations sociales, communautaires et coopératives, Des sections spécifiques sont aussi présentées, où les résultats émergents, imprévus sont associés à un seul mode de collecte (*entrevue, groupe focalisé ou sondage*).

4.1 La pandémie

Constat (GF) : La pandémie a eu un impact important sur les intervenants, les capacités d'adaptation des intervenants ont été poussées à leurs limites (des rencontres extérieures en Montérégie, de trousses familiales sur la Côte Nord, etc.). Les transformations des pratiques ont entraîné des répercussions sur le retour à l'action collective, plus difficile. Cependant, de bonnes pratiques individuelles ont permis aussi de créer de nouveaux ponts, de développer la confiance et les liens nécessaires à l'engagement collectif et à la mobilisation collective.

Constat (GF) : Les intervenants ont perçu que les besoins psychosociaux individuels étaient plus grands et qu'il y avait moins de bienveillance entre les personnes. En revanche, pour d'autres, certaines pratiques ont été diminuées, notamment la gestion des conflits.

Constat associé (SP) : Vingt pourcent des personnes sondées ne croient pas que la COVID-19 ait influencé leurs besoins généraux, tandis que 46,87% des personnes croient que la COVID-19 a souvent, ou très souvent, influencé leurs besoins généraux. La pandémie a affecté plus durement la moitié des personnes.

4.2 Les priorités identifiées par les personnes et perçues par les équipes

Constat : Les besoins prioritaires varient en fonction des tenures mais dans l'ensemble des tenures, la salubrité et la décence des lieux et l'absence de vermines sont des facteurs importants de qualité de vie qui relèvent de la gestion immobilière.

En coopérative, la gestion des lieux par les membres est un facteur important et des besoins de formation sont criants. Or, des logements qui sont salubres et en bon état dans un bâtiment bien entretenu par les membres constitue un élément majeur de satisfaction. En plus, la capacité d'exercer du pouvoir et de contrôler son lieu est un avantage important. Choisir ses voisins est aussi ressorti comme important et cela peut être vécu dans les trois tenures mais seulement la formule coopérative propose systématiquement cette aspiration. En coopérative, on remarque aussi la nécessité que les espaces intérieurs puissent satisfaire les travailleurs à distance.

En HLM, l'accès à une intervenante est important avec l'accompagnement qui en découle et il est surtout exprimé en termes individuels, en priorité. La permanence en soutien communautaire est un enjeu qui ressort, la peur de perdre l'intervention dans le milieu limite la qualité de vie. Les personnes mettent l'accent sur l'appui à la compréhension des choses qu'elles ne comprennent pas.

En OSBL, ce qui est ressorti comme prioritaire, est la santé en premier lieu, la famille et la liberté. De plus, l'accès à la nourriture et aux services de distribution alimentaire sont des éléments importants réitérés par plusieurs pour contrer l'insécurité alimentaire que plusieurs ont exprimé vivre, à différents degrés.

Constat associé (SP) : Une forte majorité des personnes sondées affirme avoir une bonne qualité de vie (68,57%). Près du même nombre de personnes ont exprimé que leur milieu de vie est agréable (68,06%).

Constat associé (SP, associations significatives) : Il y a un lien significatif entre la catégorie de revenu et la peur de manquer de nourriture. 81,29% des employés réguliers, 79,78% des retraités et 49,59% des personnes invalides n'ont pas peur du tout de manquer de nourriture; cependant, 19,63% des personnes invalides affirment craindre de manquer de nourriture souvent ou très souvent.

- Dans l'ensemble, un logement de qualité et abordable est prioritaire. On constate dans les discours des personnes que les impacts des pratiques de soutien communautaire, notamment en HLM et en OSBL se font ressentir et s'expriment par une diversité de besoins plutôt individuels et à travers la priorité accordée à la santé.

Perspectives des personnes: Les besoins prioritaires identifiés par les personnes comprennent, en ordre d'importance, l'autonomie, la proximité avec les proches, bien se nourrir, le prix du loyer, la paix, se sentir chez soi, s'approprier les lieux, tisser de bons liens sociaux, la possibilité de socialiser et de rencontrer des gens, de participer à des activités et de rester actif. Finalement, un sentiment de sécurité physique mais aussi un sentiment de sécurité lié au statut d'une certaine forme de permanence du logement est fondamental avec un accès à des espaces verts. Une personne exprime bien l'équilibre souhaité : un environnement à la fois réceptif et réservé, c'est-à-dire qu'il n'est pas envahissant. La santé, autre élément commun, apporte la possibilité de rester actif et de « s'activer »! La possibilité d'avoir une surveillance et un appui à l'autogestion est important pour plusieurs, considérant la perte d'autonomie grandissante, étant donné le vieillissement des personnes au sein de toutes les tenures. Occuper un travail pour certains demeure important, pour les autres, s'engager et s'occuper dans le milieu de vie est une question de santé mentale et de survie. Occuper le temps, oui mais aussi contribuer à donner un sens à son existence, à celle des autres et améliorer les conditions de vie collectives. En dehors du bénévolat individuel, l'engagement collectif est fortement ressorti aussi. Enfin, la proximité des services et un transport accessible (en commun ou Communauto) sont fondamentaux. La perte d'autonomie a été identifiée à maintes reprises, par plusieurs comme un frein à la qualité de vie et associée à la peur de devoir emménager ailleurs.

Perspectives des intervenants : Les besoins prioritaires identifiés par les intervenants et les gestionnaires comprennent en ordre d'importance : de socialiser et de briser l'isolement, la gestion des conflits et la médiation, le besoin d'accompagnement individuel, les activités de divertissement et de la stimulation, d'être écouté, la stabilité résidentielle, la sécurité, la santé mentale, la conscientisation et la sensibilisation à une diversité de problématiques dans un même voisinage, le référencement (connaître les ressources, les utiliser), de créer un vivre ensemble sain et un espace de développement individuel et collectif pour l'engagement social, l'implication et la participation. Viennent ensuite des besoins qui sont répondus par des approches en partenariat comme la sécurité alimentaire et la salubrité. Le besoin d'améliorer leurs conditions de vie et d'atteindre un niveau de vie rehaussé suit avec l'accès aux services incluant la capacité d'utiliser les nouvelles technologies et d'avoir accès aux équipements nécessaires. Appui à l'autogestion, à l'établissement d'une structure de vie et d'auto prise en charge sont aussi mentionnés. Finalement, se réaliser, avoir du soutien psychologique, traiter les

dépendances, renforcer le contrôle sur sa vie et le besoin de savoir que l'entourage de l'équipe croit en la personne, en ses forces et ses capacités sont prioritaires à la mise en action, étape nécessaire au pouvoir d'agir. Le besoin d'appartenance au milieu peut générer des synergies qui mènent à l'atteinte des objectifs des plans de vie des personnes. Puis finalement, le soutien aux associations de locataires et la réduction de la stigmatisation et des jugements associés aux personnes qui vivent en habitations sociales et communautaires.

En annexe A, se trouvent d'autres besoins mentionnés.

4.3 Les besoins de soutien communautaires des personnes locataires

Les analyses indiquent la présence d'un alignement fort entre les besoins des personnes et les perceptions des intervenants et des gestionnaires.

Constat : La recherche a permis identification et une clarification des besoins ainsi qu'une analyse des correspondances avec les besoins identifiés par les intervenants et les gestionnaires. Une forte correspondance est présente de façon globale mais l'ordonnancement des besoins varie selon les personnes et les intervenants-gestionnaires.

4.3.1 Le besoin d'intimité

Constat : Le besoin de se sentir chez soi et au sein d'espaces collectifs est présent mais doit respecter le désir de s'isoler parfois et de ne pas participer, ce qui est important au sein des trois formes de tenures.

- Préserver l'intimité des personnes est souhaitable

4.3.2 Le besoin d'un milieu de vie sécuritaire

Constat : La sécurité, qui est un besoin prioritaire est menacée lorsque la surveillance et la sécurité des lieux reposent sur les locataires ce qui peut menacer la sécurité collective du milieu de vie et entraîner des représailles auprès des personnes qui défendent la quiétude des lieux et des dynamiques du milieu.

4.3.3 Les besoins en lien avec les conditions de vie et la qualité de vie

L'étude permet de situer la reconnaissance des liens entre l'environnement bâti, écologique et physique et la satisfaction de la qualité de vie en logement social et communautaire.

Constat : Les conditions de vie relatives aux logements se comparent dans toutes les tenures (salubrité, décence des lieux et vermines, par exemple). La bonne nouvelle est que, selon les personnes sondées, la grande majorité d'entre elles, considèrent que leur bâtiment est souvent, ou très souvent, bien entretenu (73,73%). Une majorité considère aussi qu'elle n'a pas du tout de problèmes en lien avec la salubrité et la vermine dans son milieu de vie (64,89%).

- L'indissociabilité personne-environnement vient relier les ponts nécessaires entre la gestion sociale et la gestion immobilière puisque les personnes vivent dans des milieux de vie qui créent et génèrent une qualité de vie associée. Ces aspects affectent en plus, le climat social et le sentiment d'appartenance.

Constat associé (FG) : La question de l'insalubrité, des punaises de lit et des cafards limitent grandement la qualité de vie et le sentiment d'appartenance, conditions essentielles à l'implication et à la participation sociale.

4.3.4 Le besoin de milieu de vie de qualité – sentiment de satisfaction/insatisfaction

Constat : Les données qui émergent autour de la satisfaction et de l'insatisfaction relatives aux milieux de vie et aux services nous éclairent quant aux enjeux associés. Près de la moitié des extraits de personnes en HLM ayant abordé la question, indiquent une insatisfaction, comparativement à seulement un tiers des extraits des personnes en OSBL.

- Au sein de deux tenures HLM et OSBL, il faut savoir que la satisfaction générale est plus importante que les insatisfactions. Néanmoins, la presque majorité des personnes sont insatisfaites en HLM et un tiers le sont en OSBL. Une observation positive est remarquée entre les services en soutien communautaire et la satisfaction.

Constat : Près de la moitié des extraits de personnes en HLM ayant abordé la question, sont insatisfaites, comparativement à seulement un tiers des extraits des personnes en OSBL. Dans les deux tenures, la satisfaction générale est plus importante que les insatisfactions.

Constat : Le soutien communautaire et la satisfaction sont reliés positivement. Les insatisfactions en HLM sont liées à la diminution des services en raison du manque de personnel, du délai à répondre, de l'absence de soutien et de services en soutien communautaire.

- La satisfaction est associée à la relation développée avec l'intervenant et à la reconnaissance de soi en l'autre ou encore à l'ouverture, à la disponibilité, aux bons conseils et à l'aide concrète apportée par les intervenants /organisateurs. La satisfaction liée aux aînés comprend des services alimentaires dans le milieu de vie alors que chez les jeunes familles, c'est le répit offert qui contribue à la satisfaction générale. Une diversité d'offres de services spécifiques doit être envisagée et modulée en fonction des groupes de personnes desservies. Les résultats soutiennent l'importance de la personnalisation et de la contextualisation des pratiques et des services au sein des différentes tenures.

En OSBL, la satisfaction est liée à l'écoute, aux réponses apportées, aux actions préventives des intervenants, aux enjeux de santé répondus et aux offres alimentaires diversifiées (repas, cuisines collectives, jardins, etc.). Les insatisfactions concernent l'absence de soutien dans la gestion des conflits entre voisins et le manque de rigueur dans l'application des règles liées au code de vie.

Constat : L'intensité de l'intervention est mise en relief avec les insatisfactions.

- Il semble qu'une présence ponctuelle ne permettent pas de rencontrer les différents défis des milieux, comparativement à une continuité de présence en soutien communautaire.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre la présence de soutien communautaire dans le milieu de vie et l'appréciation des activités organisées dans le milieu de vie. Majoritairement, lorsqu'un soutien est présent dans le milieu de vie, la personne aura tendance à apprécier les activités souvent, ou très souvent (64,23%).

4.3.5 Le besoin de vivre en santé

Constat : En OSBL, la santé est ressortie comme un besoin prioritaire par les personnes.

Constats associé (SP) : Majoritairement, les personnes sondées ont un peu ou quelques fois des préoccupations en lien avec leur santé (56,73%) et seulement 15,02% des personnes sondées n'ont pas de préoccupations à cet égard. De façon générale, moins de la moitié (42,15%) des personnes croient que leur état de santé est bon et plus du tiers (33,60%) croit qu'il n'est pas bon du tout. En revanche, la presque majorité (42,65%) des personnes ne sont pas limitées par la santé pour accomplir des activités de la vie quotidienne.

Constat : L'accès aux soins et services est plus difficile en milieu rural.

- La perception de santé des personnes est préoccupante, moins de la moitié se perçoit en bonne santé et seulement une minorité n'a pas de préoccupations de santé. Malgré les préoccupations de santé, elles ne semblent pas occasionner encore de limitations significatives pour la majorité.

4.3.6 Les besoins en lien avec le vieillissement

Constat : L'étude a mis en lumière les impacts du vieillissement sur la qualité de vie des personnes, les milieux et les pratiques. Des besoins spécifiques liés au vieillissement ont également été abordés. Tout d'abord, la prise en compte du vieillissement influence les besoins liés à la perte d'autonomie.

- Souvent les intervenants des milieux de vie sont les premiers témoins des phases de déclin des capacités des personnes et doivent pouvoir intervenir rapidement, pour prévenir les problématiques et maintenir la qualité de vie.

Autre facteur important, la présence de familles ou de proches aidants à déterminer avec l'évaluation de l'usage de milieu de vie : ces deux facteurs permettent de déceler des détériorations et rencontrer la personne chez elle est crucial pour comprendre les enjeux du quotidien de la personne. Avoir des visiteurs sur une base régulière et être rassuré comptent parmi des besoins importants et spécifiques aux personnes âgées. La peur d'être rejetée par le milieu et exclue en raison des détériorations et des pertes est très présente, ce qui peut amener un repli sur soi. L'accompagnement proactif devient prioritaire pour rassurer la personne et pour faire les demandes lorsque le déclin est significatif.

4.3.7 Le besoin relationnel

Le tableau suivant présente 6 besoins relationnels importants : socialiser, tisser des liens, occuper des espaces collectifs, participer et gérer des conflits.

Tableau 1: Les besoins relationnels

BESOIN RELATIONNEL	
Socialiser	**Constat :** Les résultats de l'étude permettent d'éclairer le processus d'équilibre entre le besoin de socialisation et le respect de la vie privée. **Constat associé (SP) :** Près de la moitié des personnes sondées affirment que les activités sociales auxquelles elles participent permettent un peu à quelques fois de briser l'isolement des personnes qui se sentent seules (42,99%). L'animation d'activités sociales ne permet pas systématiquement de résoudre l'isolement, il faut développer d'autres stratégies dans les pratiques de soutien communautaire. **Constat :** La socialisation est un besoin important, avec l'organisation et la participation à des activités et le divertissement.
Tisser des liens	**Constat :** L'étude a permis de comprendre comment les dynamiques de voisinage peuvent être nourries favorablement par des espaces de tissage de liens informels ou formels qui développent l'empathie et diminuent la stigmatisation et les préjugés **Constat associé (SP) :** Le développement de liens d'amitié ou de liens étroits avec d'autres locataires est partagé parmi les personnes sondées puisqu'un faible taux (6,25%) d'entre elles n'ont pas du tout développé des liens contre plus de la moitié (52,65%), en ont développé souvent ou très souvent.
Occuper des espaces collectifs intérieurs et extérieurs	**Constat :** Au cœur de la vie sociale et collective, se trouvent les lieux, soit les espaces intérieurs et extérieurs qui peuvent stimuler, favoriser et soutenir l'engagement social, la socialisation et les transformations collectives. Au rythme des saisons, la priorité est aux espaces extérieurs à l'été et en hiver, aux espaces et salles communautaires des HLM et OSBL. En revanche, les coopératives ne possèdent pas systématiquement de tels espaces intérieurs mais elles utilisent grandement les espaces verts.
Participer au sein de comités structurés ou non, pour stimuler la solidarité et l'entraide	**Constat :** La mise en lien des personnes se concrétise par les comités internes dans les milieux de vie au sein de toutes les tenures, mais elle doit être stimulée, appuyée et évaluée par les intervenants en soutien communautaire, dans les HLM et les OSBL. L'isolement éloigne, entraîne des tensions et renforcent des préjugés. **Constat :** La sécurité du lien de confiance entre pairs, surpasse parfois celle du lien avec l'intervenant du réseau de la santé en HLM, qui peut retenir des éléments contre les personnes, selon des personnes rencontrées. **Constat :** Des réseaux d'entraide informelle se sont créés au sein de toutes les tenures mais autour d'enjeux distincts (conseils en gestion, en administration ou entretien en coop, avis, services et coups de main en HLM, et finalement en OSBL, l'entraide et le partage par les pairs qui se fait notamment, autour de l'alimentation). **Constat :** D'autres formes de participations informelles opèrent au sein des trois formules de tenures, la participation par l'entraide et la bienveillance collective.
Gérer les conflits	**Constat :** Les personnes des différentes tenures ont différents processus de gestion des conflits entre voisins. Il semble que puisque les membres des coopératives sont directement impliqués dans la sélection des locataires, il y a moins de problèmes de gestion de conflits dans le milieu. En HLM, les conflits semblent parfois bien se régler entre les locataires eux-mêmes. En OSBL, on rapporte des situations complexes et difficiles, où les personnes se sentent laissées à elles-mêmes où en plus, les policiers

	ne semblent pas intervenir de façon optimale. Rapporter des incidents aux policiers place parfois le voisinage dans une mauvaise posture et des peurs de représailles sont importantes. **Constat associé (SP) :** Presque la moitié des personnes sondées a peu de fois, ou quelques fois été témoins de conflits ou de tensions dans leur milieu de vie (49,43%) et pour plus de la moitié des personnes, peu de conflits ou quelques conflits, sont présents dans leur milieu de vie (57,94%). **Constat :** La médiation ou une stratégie à l'amiable de conciliation semble prometteuse pour la gestion de conflits et pour éviter la surcharge émotive sur les personnes. **Constat associé (SP) :** Seulement 10,62% des personnes sondées se disent souvent, ou très souvent, accompagnées.

Quelques faits saillants à retenir. Habiter en logements sociaux, communautaires et coopératifs permet donc de développer des liens importants qui contribuent à la qualité de la vie. La mise en place récentes de comités au sein des HLM dont le mandat est justement l'animation a permis de rehausser le niveau d'activités et de cohésion, dans les HLM notamment.

- En HLM d'ailleurs, la récurrence des activités sociales est plus grande, voire mensuelles dans certains milieux et plus spontanée.

Malgré tout, le sentiment d'isolement est assez généralisé.

- Seulement 10,23% ne se sent pas seul ou isolé dans son milieu de vie, contre 60,44% qui ont ce sentiment. On comprend donc pour la moitié qui ne développement de liens avec son voisinage, le sentiment d'isolement est grand.

- Le besoin de connexion est identifié par les locataires comme moyen de survie pour une bonne santé mentale.

Les espaces verts sont très appréciés.

- Les espaces verts jouent un rôle intergénérationnel, apportent aux enfants des possibilités énormes et aux parents, une forme de répit collectif où peuvent se côtoyer plusieurs parents en même temps et échanger sur leurs expériences.

Les espaces intérieurs permettent une proximité sociale et de soutien.

- Les espaces intérieurs constituent le point d'ancrage des processus de création de liens d'amitiés, de confidences intimes et sont propices au développement de réseaux informels d'aide psychosociale.

Les jardins communautaires sont des stratégies gagnantes dans les trois tenures ainsi que les cuisines collectives dans les HLM et les OSBL pour répondre spécifiquement aux préoccupations en lien avec l'insécurité/sécurité alimentaire, observée en OSBL.

- D'une part, les jardins rassemblent les personnes et les talents tout en créant des liens et stimulant des apprentissages. D'autre part, les cuisines collectives rapprochent les cultures des milieux qui osent promouvoir la diversité culturelle alimentaire en misant sur les propositions et la participation des

personnes. Les jardins et les cuisines collectives créent des liens qui dépassent le moment et l'action de jardiner ou de cuisiner.

On constate que les participations structurées et non structurées jouent un rôle criant dans les dynamiques de solidarité et d'entraide dans les milieux de vie, permettant du même coup d'agir sur l'isolement grandissant en plus de réduire les potentiels de conflits.

- Les personnes expriment une responsabilité et un engagement à prendre soin des autres personnes.

Constat associé (SP) : Une forte proportion de personnes sondées offre un peu, ou quelques fois, des formes de support ou d'aide à ses voisins (52,63%) et seulement 11,94% des gens n'en offrent pas du tout et un tiers en offre souvent ou très souvent.

- Un élan d'engagement au sein de réseaux informels et naturels est présent au sein de toutes les tenures et s'exprime le plus souvent par des services échangés ou du répit parental. Ces réseaux d'entraide informelle sont bien vibrants dans tous les milieux de vie et opèrent en parallèle aux réseaux formels et aux pratiques de soutien communautaire des intervenants.

Les conflits ne sont pas omniprésents dans les milieux de vie.

- La gestion de conflits est surtout pratiquée en autogestion par les différents groupes de personnes. Lorsque les personnes font parties d'instances démocratiques qui concernent des décisions liées au bon voisinage et à la sélection des personnes, il y a moins de conflits observés. Plus de visibilité et de reconnaissance aux pratiques des intervenants en gestion de conflits seraient avantageux pour contribuer à la réduction de l'intensité des conflits et prévenir les escalades. L'accompagnement dans les démarches de gestion de conflits pourrait être rehaussé.

4.3.8 Le besoin de dignité et de pouvoir d'agir

Sous cette catégorie se trouvent une diversité de besoins, être reconnu, écouté et consulté, s'investir dans les décisions, agir et s'impliquer, participer et contribuer au développement du milieu de vie, être reconnu et sentir valorisé et finalement, se sentir respecter et contrer la stigmatisation. Le tableau suivant présente chacun des besoins. Des faits saillants sont développés ensuite.

Tableau 2: Les besoins de dignité et de pouvoir d'agir

Dignité et pouvoir d'agir	
Être reconnu, écouté et consulté	**Constat :** Les personnes sont généralement insatisfaites des processus proactifs des avis et préférences des locataires. Dans les COOP, il y a un processus systématique annuel, ce qui n'est pas ressorti dans les entrevues en HLM et en OSBL. **Constat associé (SP) :** Les personnes sont partagées entre le sentiment d'être consultées ou non concernant les décisions qui les concernent. 31,58% des personnes ont affirmé qu'on ne les consulte pas du tout pour prendre des décisions qui les concernent dans leur milieu de vie, tandis que 36,27% des personnes ont affirmé qu'on les consulte souvent, ou très souvent, pour prendre des décisions qui les concernent dans leur milieu de

	vie. De plus, 38,12% des personnes sondées affirment qu'elles ne participent pas du tout à définir les règles de vie dans leur milieu de vie.
S'investir dans les décisions	**Constat :** L'exercice démocratique varie selon les tenures; plus de pouvoir d'action et de liberté de choix sur certaines décisions (en COOP, le pouvoir d'agir porte sur la gestion du bâtiment et le choix des voisins, en HLM, il s'exerce à travers les comités consultatifs et les associations de locataires; en OSBL, le conseil d'administration et les comités permettent de développer le pouvoir d'agir individuel et collectif).
Agir, s'impliquer, se sentir utile et processus de cohésion	**Constat :** Les comités en place et les associations de locataires contribuent au sentiment de fierté tant en HLM qu'en OSBL, la fierté est rattachée aux activités et services dispensés par des personnes et par les acteurs en soutien communautaire. **Constat :** Les différentes formes de participation tissent progressivement une cohésion et nourrissent le sentiment d'appartenance au milieu de vie et au voisinage. En Coop, l'appartenance est fondée sur les responsabilités collectives liées à la gestion immobilière et sociale des espaces. En HLM, certains réfèrent à la création d'une petite communauté qui émerge des relations, entre les enfants eux-mêmes, et d'autres, à un esprit familial. En OSBL, les années de location sont un indicateur certain d'un sentiment d'appartenance. Pour les personnes à besoins particuliers, l'appartenance se révèle dans le discours autour du partage de plusieurs activités collectives. **Constat :** Une faible participation structurée générale est observée dans les milieux.
Participer et contribuer au développement du milieu	**Constat :** Le rôle des intervenants est fondamental dans la mise en place de comités et dans le soutien de leurs opérations et de leur financement. **Constat associé (FG) :** Dans les meilleures pratiques discutées, on retrouve les jardins communautaires et le programme entre aînés Je surveille mon voisin, du Bas-St Laurent; le programme Aidez-nous à vous aider dans la Capitale Nationale, qui met en lien les personnes avec les ressources; le programme de gestion de l'alcool à Montréal et un programme similaire mais basé sur l'entraide sur la Côte Nord (jumelage entre personnes); en Montérégie les projets familles où la participation démocratique est un levier à l'action citoyenne.
Être reconnu et se sentir valorisé	**Constat :** La qualité perçue du soutien communautaire dépend des intervenantes. Les personnes interrogées ressentent lorsque les intervenantes effectuent leur travail dans un esprit plus formel et restreint, et lorsqu'elles s'investissent réellement avec un certain dévouement pour mieux répondre aux besoins des personnes, avec une certaine flexibilité et au-delà des frontières habituelles. En HLM et en OSBL, les personnes recherchent des intervenantes disponibles, engagées dans l'individualisation des réponses, faciles d'approche, intéressées à parler, qui accompagnent, rassurent et veillent au bien-être, surtout dans les périodes difficiles. Dans toutes les tenures, se sentir écoutée et avoir des intervenantes accessibles est primordial. En coop, quand les membres prennent le temps d'écouter, de dialoguer et d'expliquer les enjeux et les raisons pour lesquelles des demandes sont refusées, les personnes sont plus satisfaites. En HLM, les personnes aînées aimeraient ressentir plus de respect et cela passe, pour elles, par la communication et le vouvoiement. Les personnes apprécient des intervenants de milieu et des directrices non autoritaires, qui écoutent et avec qui le dialogue est facile et qui ne démontrent pas de

	préjugés et n'exercent pas de discrimination en OSBL. On rapporte un esprit de famille à quelques reprises en OSBL.
Se sentir respecté et contrer la stigmatisation	**Constat :** Le fait de vivre en habitation sociale et communautaire peut être dénigrant et renforcer des préjugés. Plusieurs rapportent un rapport de force entre la direction/les intervenants et les personnes.

Globalement, il y a un manque de reconnaissance des savoirs expérientiels des personnes qui se manifeste par la faible fréquence de recherche des avis des personnes concernant les services et pratiques.

- Les personnes expriment parfois un manque de reconnaissance de leur identité, de leurs forces et de leurs capacités qui se manifeste par le tutoiement de personnes âgées, la minimisation des requêtes des personnes et l'absence de suivi des demandes des personnes.

La reconnaissance semble plus significative en OSBL ou les implications des personnes sont reconnues.

- En ce sens, l'écoute et les réponses sont plus favorables en OSBL qu'en HLM.

Le sentiment auto rapporté d'être écouté, entendu et qu'une réponse s'ensuive est plus fort de façon significative en OSBL (29 énoncés favorables contre 6 défavorables), alors que ce sentiment est mitigé en HLM (6 énoncés favorables contre 4 défavorables).

- Des initiatives d'écoute en HLM ont été mentionnées.

Constat associé (SP) : Une grande partie des personnes sondées (40,12%) affirment que leurs besoins demeurent et ne sont pas du tout comblés actuellement par l'organisation, la direction ou les intervenants.

- Une grande partie des personnes sondées ne se fait pas du tout demander ce qu'ils veulent en lien avec les services offerts et le soutient (33,78%).

La recherche des avis des personnes sur les besoins et les services sont aussi des enjeux de satisfaction importants, en HLM.

- Rechercher les avis des personnes de façon plus spécifique, organisée et habituelle est souhaitable pour contribuer à une plus grande satisfaction, notamment en HLM par différents moyens que les espaces collectifs actuellement prévus pour rechercher la diversité des points de vue et ceux des personnes plus isolées.

Relativement au besoin de s'investir dans les décisions, on observe une nette tendance : en plus de structures formelles mises en place, dans toutes les tenures, une participation informelle est importante.

- La participation informelle se rapporte à la bienveillance collective qui s'est révélée très significative dans l'étude.

Le besoin d'agir : s'impliquer et de se sentir utile contribue au processus de cohésion des milieux de vie.

- La participation démocratique et aux activités et services, contribue au sentiment de fierté et d'appartenance qui se décline autour d'enjeux distincts selon les tenures.

Ce besoin prend beaucoup de place dans la vie des personnes rencontrées et le milieu de vie, notamment en HLM et OSBL.

- Le besoin d'agir est même thérapeutique pour certaines personnes dans les HLM et les OSBL.

Constat : Le besoin de participation des personnes prend différentes formes selon les tenures, participation administrative et de gestion dans les coopératives avec une nécessité d'accompagnement importante vu un manque de connaissances en matière de gestion sociale et immobilière; les comités consultatifs ou de secteurs en HLM ne sont pas systématiques partout mais permettent d'exercer plusieurs formes de pouvoir et assurent la présence de processus de consultations.

- Plusieurs formes de pouvoir sont exercées au sein des différentes tenures et assurent la présence de processus de consultations, qui demeurent parfois méconnus d'un nombre important de personnes.

Constat : Avec la pandémie, les forces collectives des milieux de vie, spécifiquement en HLM et OSBL, se sont développées dans divers domaines comme la gestion de conflits, l'entretien des espaces communs et leur sécurité durant la pandémie, les démarches citoyennes à la mairie, le développement de pratiques d'échanges solidaires entre les personnes. La pandémie a révélé les talents des uns et des autres et a entraîné une reconnaissance de certaines forces. En HLM toujours, les comités consultatifs de résidents (CCR) permettent de mobiliser les forces collectives et de réaliser des actions qui engendrent des succès et ces expériences positives entraînent d'autres initiatives et d'autres synergies favorables. En OSBL, c'est au sein de comités et du conseil d'administration que sont observées les mêmes processus. Dans les deux tenures, l'accompagnement par l'intervenante est crucial en termes d'une meilleure connaissance des ressources facilitée et d'une modélisation, comme modèle de rôle ce qui permet de poser des actions, de les reproduire et d'obtenir plus de gains. Les expériences rapportées démontrent que les succès engendrent des succès et ce, à une diversité d'échelles, selon les groupes mobilisés.

- Les forces collectives ont émergé avec la pandémie qui a repoussé les frontières de la capacité d'agir des personnes et l'autonomie des milieux de vie mais c'est l'accompagnement par l'intervenant qui mobilise, renforce, modélise et maintient les dynamiques de succès.

Constat : La faible participation générale par les personnes en milieu de vie est remarquée dans toutes les tenures, malgré une reconnaissance de plusieurs réseaux formels et informels actifs, ce qui laisse supposer de la fragilité des noyaux de participation mobilisateurs actifs et courants.

Constat associé (SP) : Un tiers des personnes ne participe pas à des projets collectifs (33,57%).

Constat associé (SP) : Près de la moitié des personnes sondées affirment ne pas participer à un comité formel (47,50%) ou informel (51,49%) de locataires.

- En plus, près de la moitié des personnes (41,22%), n'ont pas du tout envie de s'investir dans un comité des locataires (41,22%) et seulement un peu plus du tiers (36,36%) des personnes sondées a souvent, ou très souvent, envie de s'investir dans un comité des locataires.

Constat : Le désir de vie sociale et d'engagement à travers les comités de milieux de vie est limité par certains enjeux comme la participation générale dans les milieux et certaines contraintes comme l'accès à des budgets et le nombre d'activités ainsi que la diversité de ces activités.

- La faible participation des personnes est un enjeu transversal au sein des diverses tenures. Des stratégies de mobilisation sont à prévoir ainsi que l'accès à des budgets pour les regroupements de personnes.

Associé au besoin de respect et de dignité, il y a parfois un sentiment fort de devoir s'adapter aux milieux de vie, notamment en HLM.

- En HLM spécifiquement, il ressort que certaines personnes ressentent le besoin de se plier et se sentent dépossédées de leurs biens et de soi, ce qui tend à indiquer que peuvent coexister des dynamiques sociales parfois oppressives au sein des milieux de vie.

Un repli sur soi dans son milieu de vie peut aussi nourrir un sentiment de honte qui va influencer le recours aux services dans la communauté. **Constat :** L'action d'utiliser les services communautaires (alimentaire, vêtements, vivre en HLM) peut, chez certaines personnes, entrainer un sentiment de malaise et d'inconfort.

- Recourir à des interventions de déstigmatisations liées aux ressources d'aide serait important et accompagner les personnes afin de contribuer à une forme de normalisation du recours pour des services existants.

Le besoin de rapports non hiérarchiques

Constat : Des rapports non hiérarchiques entre les intervenants et les personnes locataires sont favorables au développement de la relation de confiance et du lien d'accompagnement thérapeutique.

- En OSBL, les rapports entre la direction, la gestion immobilière et sociale semblent moins hiérarchiques qu'en HLM.

4.3.9 Le besoin d'activités interculturelles favorables à l'intégration et au partage

Constat : Les activités qui stimulent l'intégration culturelle sont rares en HLM et en OSBL, cette intégration passe par les repas partagés qui produisent des relations harmonieuses basée sur la curiosité et l'intérêt, créant un climat positif.

- Des activités et des pratiques de soutien communautaire sont à développer pour soutenir le respect, la tolérance, l'intégration et un vivre en commun collectif avec la diversité culturelle, dans les milieux de vie.

4.3.10 Le besoin d'aide psychosociale : Vigilance, soutien et dépistage précoce

Constat : Le besoin d'aide psychosociale est présent au sein de toutes les tenures.

- La demande d'aide est souvent difficile à faire et les services sous-utilisés, d'où l'importance de pratiques qui viennent en vigilance, soutien et intervention précoce. En coopérative, le défi est triple, les gens ne le démontrent pas, ne la demandent pas et il n'y a pas de soutien communautaire.

Constat associé (SP) : Seulement 14,04% des personnes sondées a demandé souvent, ou très souvent, de l'aide dans son milieu de vie. En plus, près de la moitié des personnes sondées (47,85%) ne fréquente pas du tout des organismes ou des ressources dans la communauté. Seulement près de 20% des personnes sondées (18,45%) fréquente souvent, ou très souvent, des organismes ou des ressources dans la communauté.

Constat : Il y a de plus en plus de situations dramatiques qui surviennent dans les milieux de vie en raison de la complexité des problématiques et de l'intensité des besoins au plan de la santé, de la détérioration de la santé physique et mentale, des tentatives de suicides, des décès prématurés, etc.

- Les personnes prennent des responsabilités très grandes pour venir en aide à leurs voisins, ce qui apportent un lot de souffrances et de détresse significatif.

4.3.11 Le besoin de prévenir le risque d'épuisement des personnes

Constat : Le risque d'épuisement, est réel chez les personnes qui résident en Coop, HLM et OSBL, en fonction des rôles, des responsabilités et de l'engagement des personnes.

- Le sentiment de responsabilité est grand chez les personnes qui sont mobilisées et le risque plus important. La surcharge émotionnelle mène parfois à de l'isolement, ce qui peut engendrer d'autres problématiques. Les intervenants en soutien communautaire jouent un rôle clé avec la capabilité du milieu et des personnes à offrir de la réciprocité.

4.3.12 Le besoin de prévenir l'aggravation de problématiques de santé mentale

Constat : Au sein des trois tenures, des problématiques de santé mentale, diagnostiquées ou non, sont en hausse depuis la pandémie, ce qui a fragilisé les formes d'équilibre.

- On trouve des problématiques de dépendances, de dépression, de maltraitance, de schizophrénie, des troubles anxieux et de la personnalité, le syndrome de Diogène en coop et HLM. Des suicides sont rapportés en HLM. En OSBL, on rapporte des crises verbales, des crises d'anxiété, des paranoïas et des cas de suicides.

- Les personnes les plus isolées sont les plus à risque de problématiques de santé mentale. Des problématiques de violence conjugale sont rapportées dans les trois tenures.

4.3.13 Le besoin de renforcer l'intensité des pratiques de soutien communautaire

Constat : L'étude démontre que l'intervention en soutien communautaire doit être rehaussée, renforcée dans l'intensité et la permanence, dans les tenures, même en COOP.

Constat : Les résultats éclairent l'impact de l'absence de financement sur la faible participation dans les milieux de vie, sur l'épuisement des personnes, sur la qualité de vie des milieux de vie et sur des mortalités précoces évitables.

4.3.14 Le besoin de référencement vers les services

Constat : *Référencement et aiguillage* : Les personnes et les intervenantes ont mentionné le rôle de référencement et d'aiguillage et son importance.

- Les personnes et les intervenants semblent avoir une compréhension commune du rôle important de référencement des intervenants en soutien communautaire.

4.3.15 Le besoin d'accompagnement social

Constat : L'accompagnement aux démarches comme besoin est présent au sein des trois tenures, mais ce n'est pas un accompagnement pour les mêmes démarches ou objectifs.

Constat associé (SP) : Un peu moins de la moitié de la population (43,41%) dit que les services auxquels ils ont eu accès leur ont un peu, ou quelques fois, aidé à mieux gérer leur quotidien.

4.3.16 Les besoins spécifiques aux personnes issues des Premières Nations et aux Inuit

Plusieurs besoins évoqués précédemment ont également été abordés par les concertations autochtones, mais certains besoins spécifiques ont également été nommés. Tout d'abord, le besoin d'être près ou en contact avec sa communauté et près de ressources spécifiques.

- En priorité, le besoin d'être en contact avec la culture et d'avoir accès à des services où la sécurité culturelle est garantie.

Finalement, le besoin de flexibilité dans l'offre et la capacité des pratiques à s'adapter aux réalités et coutumes autochtones est fort important. Une personne doit pouvoir inviter chez elle, plus d'une personne de sa culture, ce qui permet de maintenir les liens familiaux, amicaux et avec la communauté.

Constat associé (FG) : Il est fondamental de reconnaître que pour optimiser les effets des pratiques de soutien communautaire en contexte autochtone, il faut des intervenants autochtones qui connaissent bien les impacts de la colonisation et ses effets sur les communautés, les traditions et les habitudes de vie.

Constat associé (FG) : En ce qui concerne les groupes d'experts avec des personnes autochtones, il a été convenu que mettre en place des actions concrètes contre le racisme était prioritaire pour les femmes autochtones plutôt que des paroles ou de définir des principes.

Constat associé (FG) : Construire des logements adaptés à la culture autochtone est fondamental à la qualité de vie des personnes autochtones en logement social et communautaire.

Dans les milieux actuels, il n'y a pas d'activités spécifiques dédiées aux personnes issues des Premières Nations et Inuit, ou encore peu de reconnaissance de la culture ou de l'identité autochtone.

Constat : Une seule activité de tradition autochtone a été relevée et organisée par une OSBL.

Constat : L'importance de l'accompagnement dans les consultations médicales et de santé est un élément important du soutien communautaire et peut compenser le sentiment de blocage que des personnes ressentent vis-à-vis le personnel soignant.

- Les pratiques de soutien communautaire auprès de groupes issus des Premières Nations et des Inuit sont à développer avec des intervenants de Premières Nations et Inuit. L'accompagnement social et de santé est un besoin individuel à évaluer pour soutenir le développement de la relation thérapeutique à travers un lien de confiance à développer ou à rétablir. Les personnes autochtones vivant avec des besoins particuliers requièrent des adaptations spécifiques à définir.

4.3.17 L'invisibilité des pratiques de soutien communautaire par les personnes locataires

Constat : Plusieurs personnes des trois tenures ont confirmé rapidement ne pas avoir de services dans leurs milieux de vie. Un nombre important équivalent de personnes en COOP, en HLM et en OSBL. En coopérative, les personnes ont plutôt parler de comités de loisirs ou de rencontres informatives et même de babillards de ressources. Par contre, une personne des coopératives sonne l'alarme sur la question du vieillissement des personnes et des besoins gériatriques en hausse. En HLM, les services auxquels trois personnes ont fait allusion concernaient surtout les services externes utilisés, ou encore, les services des habitations pour les 50 ans et + en alimentation notamment. Ces personnes ont aussi abordé le fait que les services sont offerts par des bénévoles qui sont des personnes qui y résident et qu'ils ne reçoivent pas de soutien pour les appuyer. Cependant en OSBL, les services décrits sont plus explicites et présentent une diversité de pratiques de soutien communautaire.

- Malgré le fait que les personnes ne reconnaissent pas et n'identifient pas systématiquement les pratiques de soutien communautaire, elles énoncent des « services », mais seulement en OSBL, ces services sont explicitement associés aux intervenants. La fréquence et la faible intensité des pratiques dans les milieux ainsi que le pouvoir important du processus de mobilisation exercée comme pratique principale de soutien communautaire pourraient globalement expliquer cette absence dans les discours des personnes.

4.4 Les pratiques de soutien communautaire : Spécificité et perspectives des intervenants

Spécificité. Avant de présenter les pratiques de soutien communautaire exercées, il est important de caractériser la spécificité de ces pratiques. En comparaison avec d'autres modes d'intervention moins intégrés, la pratique de soutien communautaire en logement social et communautaire se distingue par sa combinaison de

l'accompagnement individuel et l'intervention sur le milieu de vie. L'intervention de soutien communautaire cherche d'un côté à favoriser le développement communautaire d'un vivre ensemble bienveillant, propice à l'accroissement ou à la préservation des capacités des personnes ; et, de l'autre, un développement des capacités des personnes partie prenante de l'établissement d'un vivre ensemble valorisant. Cette dynamique spatiale de développement des personnes et de leur vivre ensemble renvoie d'abord à l'espace résidentiel, mais pareillement aux quartiers ou à des mouvements plus larges d'appartenance ou de solidarités. Les interventions de soutien aux personnes favorisent le développement des milieux de vie, tributaires des mises en lien entre les personnes et entre celles-ci et les institutions ou organismes de leur milieu. Inversement, l'intervention de soutien communautaire proprement collective — aide à la mobilisation, à la montée de projets et soutien aux instances démocratiques — vise à répondre aux besoins des personnes dont les pouvoirs d'action, de relation et d'expression sont tributaires de la qualité et des ressources de leur environnement. La pensée de l'interaction de ces deux dynamiques fonde en quelque sorte dans son essence, la visée des pratiques de soutien communautaire.

En logement social ou communautaire, le prendre soin des personnes et des milieux de vie va de pair. Comme des personnes intervenantes nous l'ont souligné en lien avec la stabilité résidentielle, quand plusieurs personnes locataires vivent des contextes de désorganisations importants, le problème devient communautaire, car il y a dégradation du milieu résidentiel dans son ensemble. Vécu et perçu négativement par ses résidents, le milieu de vie devient alors vecteur de démobilisation plutôt que d'interaction et d'action sociale positive.

Les pratiques. Le tableau suivant présente les pratiques de soutien communautaire les plus souvent exercées par les intervenants et rapportées par eux lors des focus groupes. La faible intensité des pratiques, une fois par semaine dans plusieurs milieux vient souvent limiter la portée des impacts et la reconnaissance par les personnes, observée dans les discussions avec les personnes et dans le sondage provincial. Peu de personne sondée avaient rapporté être accompagnée par un intervenant dans le milieu de vie.

Tableau 3: Les pratiques de soutien communautaire exercées

Fréquence et intensité	Les pratiques exercées
1	Organisation d'activités pour les personnes, que ce soit dans des objectifs de loisirs, de sensibilisation à différents enjeux ou d'échanges.
	Soutien aux activités initiées par les groupes de personnes, que ce soit dans des objectifs de loisirs, de sensibilisation à différents enjeux ou d'échanges.
2	Renforcement du soutien social et communautaire
	Gestion des suivis individualisés auprès des personnes
3	Accompagnement individuel
	Accompagnement collectif
4	Référencement et aiguillage
	Autres pratiques plus singulières et moins fréquentes :
	Organisation de fêtes ou d'événements culturels

	Offre de cours de langue adaptés pour les membres aînés
	Création d'espaces physiques dans les milieux de vie pour favoriser les interactions entre les personnes et briser l'isolement
	Soutien à l'employabilité
	Développement d'activités intergénérationnelles
	Le porte à porte
	Formations diverses
	Pratique mentionnée par une seule personne
	Création de partenariats

4.4.1 Les défis et les barrières de passerelles vers des services de soutien à domicile

Constat associé (FG) : Il y a actuellement des barrières à définir et éliminer pour obtenir des services de soutien à domicile avec les CLSC, lorsque les pertes d'autonomie sont identifiées de manière précoce ou lorsque la situation est plus avancée et critique.

Constat associé (FG) : La majorité des activités associées aux pratiques de soutien communautaire sont organisées en partenariat avec d'autres organismes. Cette stratégie permet d'offrir plus de services et d'offrir des services complémentaires tout en compensant, pour le manque de ressources humaines actuellement.

- Comme Le partenariat a été peu mentionné comme pratique par les intervenants mais que les intervenants reconnaissent la nécessité de travailler en partenariat pour une offre diversifiée et complémentaire, il serait stratégique de renforcer les pratiques de partenariat au sein de structures plus formelles pour faciliter la prestation de services associées aux pertes d'autonomie grandissantes.

4.4.2 La communication pour une passerelle vers les services plus fluide, agile et réactive

Constat : La concertation sera facilitée par une communication et des échanges transformés.

- D'une part, les canaux de communications entre les partenaires doivent être clairs et des répondants spécifiques, identifiés et connus. D'autre part, la communication individuelle et relationnelle est au cœur des enjeux et des réponses aux besoins, exprimés par les personnes et la problématique communicationnelle se trouve actuellement surtout en HLM, et avec les directions. Consulter est d'ailleurs revenu à plusieurs reprises comme pilier de plusieurs aspects favorables à la vie collective.

4.4.3 Le financement

Constat : Le financement est nécessaire comme levier à la mobilisation et à la socialisation.

- **Constat associé (FG) :** Le financement actuel est par projets et pour des populations spécifiques et cela exige de faire des choix et de les justifier ce qui est difficile en contexte où tout est criant (ex. personnes âgées, santé mentale, itinérance, etc.). Le danger qui guette est de dénaturer les pratiques de soutien communautaire selon le Comité régional de Montréal. La disponibilité des budgets influence la possibilité des appels et ce, dans toutes les régions et la nécessité d'agir sur des facteurs ayant le plus d'impact exige des analyses et une certaine lourdeur, avec de délais, rapporté par l'équipe de la Capitale-

Nationale. Envisager la possibilité de sommes récurrentes et globales pour faciliter les innovations qui n'entrent pas dans les cadres prescrits serait stratégique si elle était systématique dans toutes les régions.

4.5 Les impacts des habitations et des pratiques de soutien communautaire

Constat : Les habitations sociales et communautaires créent un effet de levier par les conditions (capabilités) et les capacités individuelles qui ensemble, peuvent créer une synergie favorable ou non.

- Les effets du soutien communautaire sur la mobilisation et l'ascension sociale ainsi que sur le renforcement du filet de sécurité sociale semblent plus importants pour les personnes isolées de leur famille ou sans famille. Les réseaux qui se créent au sein des logements sociaux, communautaires et coopératifs constituent des contributions significatives à la qualité de vie de ces personnes, spécifiquement.

Les impacts rapportés des pratiques de soutien communautaire par les personnes. Quelques impacts émergent des discours des personnes et indiquent des contributions importantes de la vie en habitations sociales et communautaires avec les pratiques de soutien communautaire qui influencent positivement la qualité de vie des personnes. Les impacts rapportés sont à la fois individuels et collectifs.

- Les impacts incluent la conscience critique individuelle et collective, des apprentissages, de l'appui et du soutien, un engagement social qui donne sens à sa vie, l'intention de retour aux études et parfois des retours aux études, l'apport des espaces verts sur la création de solidarités et sur la qualité de l'inclusion et d'un climat de bon voisinage, la reconnaissance de son identité sur le sentiment de dignité et de respect et finalement, l'intégration à l'emploi par l'occupation de fonctions au sein des milieux de vie, notamment en HLM et OSBL. En HLM spécifiquement, l'intégration à des activités de bénévolats présentent des occasions de désennui et de bris de la solitude et de l'isolement et semble s'opérer plus naturellement lorsque les milieux de vie ont des espaces verts et une vitalité sociale. En OSBL également sont notés les impacts sur l'expérience personnelle du partage, du sentiment d'humanité et d'un esprit collectiviste.

Les milieux de vie représentent pour certains un tremplin.

- Dans certaines situations, les milieux de vie ont permis de s'extraire de problématiques de dépendances et de criminalité (en coopérative), de recouvrer une liberté financière (en HLM) et même d'économiser suffisamment (en OSB, en coopérative) pour constituer un fonds d'accès à la propriété.

L'apport de l'expérience d'habiter en HLM est plus mitigé que dans les autres tenures.

- De façon générale, le HLM permet et facilite un certain bien-être en permettant de se consacrer aux valeurs et aux personnes importantes et de demeurer « sain de corps et d'esprit » . Par contre, l'absence de libertés et la présence de contraintes ont été rapportées à quelques reprises par des personnes qui vivent en HLM.

Le sondage provincial a aussi révélé des tendances importantes entre la présence et l'utilisation du soutien communautaire et la qualité de vie des personnes. Des études ultérieures pourront apporter des éclairages spécifiques et complémentaires.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support (terme utilisé dans le sondage, plus familier pour les répondants) ou d'aide individuel ou collectif offerts dans son milieu de vie et l'amélioration de la gestion de son quotidien.

- Plus une personne utilise les services de support ou d'aide individuel ou collectif offerts dans son milieu de vie, plus les services auxquels elle a eu accès lui ont aidé à mieux gérer son quotidien.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support ou d'aide collectif offerts dans son milieu de vie et l'appréciation des activités organisées dans son milieu de vie.

- Plus une personne utilise les services de soutien ou d'aide, de type collectif, offerts dans son milieu de vie, plus elle appréciera les activités organisées dans son milieu de vie.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support ou d'aide individuel ou collectif offerts dans son milieu de vie et la participation à des projets collectifs (ex. : cuisine collective, jardin, cafés-rencontres, groupe d'entraide, etc.).

- Une personne qui utilise plus souvent des services de soutien ou d'aide, de type collectif, offerts dans son milieu de vie, aura tendance à participer davantage à des projets collectifs.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support ou d'aide individuels ou collectifs offerts dans le milieu de vie et l'utilisation de services de banques alimentaires, cuisines collectives ou popotes roulantes.

- Les personnes qui utilisent souvent, à très souvent les services de soutien ou d'aide, individuels ou collectifs, offerts dans le milieu de vie utilisent aussi les services de banques alimentaires, cuisines collectives ou popotes roulantes.

Constat associé (SP, association significative) : Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support ou d'aide, de type individuel ou collectif, offerts dans son milieu de vie et le développement de la confiance en soi.

- Grâce à leur implication dans leur milieu de vie, plus les personnes qui utilisent des services de soutien ou d'aide individuelle ou collectif offerts dans leur milieu de vie, plus elles ont tendance à développer de la confiance en elles.

Constat associé (FG) : De façon globale et systématique, les impacts rapportés sont significatifs, surtout auprès des personnes qui sont les plus fragilisées.

- Dans la région de la Capitale nationale, on a observé qu'en désamorçant certaines situations de crises vécues par des personnes en difficulté, on évite beaucoup d'interventions, plus lourdes après, on évite même des hospitalisations et des interventions d'urgence lourdes.

Impacts individuels. Plusieurs autres personnes rencontrées abordent la diminution de l'isolement social comme retombée positive des pratiques de soutien communautaire. Cela se traduirait par la création de liens sociaux et par le sentiment 'd'avoir quelqu'un qui est là'. On attribue aux pratiques de soutien communautaire, une meilleure condition physique et psychologique par l'entremise de l'amélioration des conditions de vie, du sentiment de sécurité et de la qualité de vie. En Montérégie, l'expérience démontre que les pratiques de soutien communautaire et celles en partenariat avec le réseau de la santé contribuent à de meilleures conditions de vie et soutiennent l'autonomie, spécifiquement avec les personnes âgées. Une autre retombée associée à l'accompagnement d'intervenants en soutien communautaire est une meilleure connaissance des services, des soins et des programmes disponibles, ce qui permet de soutenir l'autogestion de la santé et le maintien en milieux de vie. Renforcer l'accès aux services et aux programmes, avec une meilleure connaissance des droits permettrait d'ailleurs aux personnes âgées d'exercer plus d'autonomie et de pouvoir fréquenter les ressources sans perdre le sentiment de pouvoir. Vivre en logement social et communautaire permet d'éviter la précarité liée au logement (itinérance, risque d'itinérance, risque d'instabilité résidentielle, itinérance cachée, etc.).

Impacts collectifs. Les pratiques de soutien communautaire agissent également sur la dynamique collective et de ce fait, permettraient d'avoir une meilleure gestion des conflits et de diminuer le nombre de plaintes. Cela contribuerait grandement à l'amélioration du climat au sein des HLM, notamment. L'animation permet de créer des espaces collectifs d'échanges et de partage d'activités et de loisirs pour maintenir une vie active. Se développe aussi, par l'entremise des pratiques, une dynamique de vivre ensemble qui peut favoriser les possibilités d'entraide et de bon voisinage. Les intervenants contribuent directement au sentiment d'appartenance et à la motivation de vivre en logement social et communautaire; les relations qu'ils nourrissent peuvent imiter l'esprit familial et de solidarités sociales et créer de la fierté au sein des milieux de vie, comme c'est vécu dans la Capitale-Nationale. D'autres retombées abordées, comprennent le fait d'apporter du soutien financier; le fait d'avoir du soutien communautaire permet d'apporter aussi du soutien financier au milieu de vie. Le fait de travailler en partenariat et en réseau enrichit les expériences des personnes et les potentialités que peuvent offrir les milieux de vie. Selon les résultats du sondage, vivre en habitations sociales, communautaires et coopératives contribue au sentiment de sécurité. La majorité de la population se sent en sécurité souvent, ou très souvent, dans leur milieu de vie (81,98%).

- ***La sécurité en temps de pandémie*** La question de sécurité est une priorité pour les personnes. L'absence de services de soutien communautaire en coopératives ou de services de conciergerie réguliers, apportent une préoccupation certaine, qui, durant la pandémie, a été exacerbée, spécifiquement en milieux coopératifs. En OMH, la question de la sécurité a été prise en charge et a permis de bien contrôler certains aspects. En OSBL, la sécurité renforcée a amené aussi bien sur la distanciation qui été difficile à endurer, pour la plupart, peu importe les milieux de vie. L'analyse des discours démontre d'ailleurs que la pandémie n'a pas apporté tant de changements dans le quotidien des personnes qui n'étaient pas déjà engagées dans les activités de participation, elle a plutôt imposé une raison formelle à l'isolement qui était déjà vécu.

4.6 Les enjeux

Dix-sept enjeux ont été identifiés et sont regroupés en huit grandes catégories qui concernent l'isolement, la mixité, l'évolution des besoins, la santé mentale, les pratiques de soutien communautaire, l'environnement du quartier, les finances et finalement, l'entretien et les réparations. En Annexe F, se trouvent les détails.

4.7 Les améliorations souhaitées par les personnes et les intervenants/gestionnaires

Dans l'ensemble des discours analysés, 7 recommandations associées aux pratiques de soutien communautaire et 4 liées à la gestion immobilière, émergent. Le tableau présenté en Annexe G présente chacune des améliorations souhaitées avec certains défis et stratégies proposées par les personnes.

- Les résultats du sondage provincial indiquent que la majorité des personnes sondées n'utilise pas du tout les services de support ou d'aide individuelle offerts dans le milieu de vie (47,74%) et que la majorité n'utilise pas du tout les services de support ou d'aide collectifs offerts dans son milieu de vie (47,55%).

Or, la faible utilisation semble liée à l'intensité de l'offre plutôt faible qui ne permet pas de répondre aux besoins actuels dans les milieux de vie.

- Une certaine invisibilité des pratiques et des formes de soutien communautaire observée pourrait être liée à cette faible intensité dans les milieux et aux améliorations souhaitées et aux résultats convergents des entretiens et du sondage.

Parmi les améliorations souhaitées, il y a l'implication des locataires et le renforcement des capacités, une meilleure appréciation des forces des locataires et un recourt à celles-ci, un renforcement des pratiques de soutien communautaire dans les milieux, la considération à la santé préventive, l'apport de pairs dans la mobilisation et la création de passerelles pour briser l'isolement, l'introduction d'acteurs d'organismes communautaires, l'optimisation des espaces collectifs et des améliorations de gestion immobilière. Parmi certains défis mentionnés au tableau, on note la participation et l'engagement au sein de trois tenures, l'accompagnement systématique des comités et des associations, le risque d'épuisement des groupes déjà fortement sollicités et notamment la nécessité de dynamiser les milieux. Plusieurs stratégies sont proposées (Annexe G).

4.8 Les perspectives des intervenants et des gestionnaires : Contributions spécifiques

Plusieurs éléments convergent entre les besoins exprimés par les locataires et les perceptions des intervenants et des gestionnaires. Les perspectives des intervenants et des gestionnaires apportent cependant des éclairages et des nuances. Globalement, un alignement fort est remarqué entre les besoins émis par les locataires et les besoins perçus par les intervenants et les gestionnaires. Seul, l'ordonnancement ou les priorités, présentent des différences. La nécessité de renforcer l'intensité des pratiques de soutien communautaire et surtout la permanence dans tous les milieux de vie, donc d'initier des projets de soutien communautaire en milieux coopératifs aussi est un élément convergent entre les personnes locataires et les équipes d'intervention et de gestion. Un autre consensus fort concerne la menace à la stabilité financière des milieux de vie au sein des trois

tenures, en matière de gestion immobilière et sociale incluant les services et programmes de soutien communautaire.

- La menace financière est plus critique en OSBL et en COOP, qui n'ont pas les mêmes accès aux programmes, aux ressources humaines et aux services d'entretien de bâtiments.

Or, les acteurs doivent faire preuve de créativité et d'innovations pour assurer les services de soutien communautaire.

- Les démarches administratives et la recherche de ressources pour les montages financiers éloignent cependant du temps d'intervention et instaurent un certain climat de compétition entre les milieux, les tenures et les intervenants.

Les constats suivants présentés au tableau 4 concernent des éléments importants liés aux rôles exercés par les intervenants et à la reconnaissance des pratiques et des intervenants, enjeu important pour la majorité.

Tableau 4: Les facteurs clés liés aux rôles associés aux pratiques de soutien communautaire et à la reconnaissance de cette pratique

FACTEUS CLÉS LIÉS AUX RÔLES	FORCES ET SOLUTIONS PERÇUES
Des **iniquités** persistent dans l'octroi de ressources financières dans les milieux de vie, selon différentes tenures.	Soutenir la flexibilité dans la distribution des fonds mais s'assurer de règles connues et communes.
La **valorisation des pratiques** de soutien communautaire est plutôt limitée.	Développer des formations pour le développement professionnel des acteurs et intervenants. Offrir des salaires concurrentiels.
La **portée des pratiques** de soutien communautaire doit être éclairée, partagée et diffusée.	Promouvoir des activités de reconnaissance et assurer un appui à la relève par le transfert de connaissances sur les bonnes pratiques.
Plusieurs **rôles** sont abordés par les intervenants et les gestionnaires rencontrés dans leurs fonctions de soutien communautaire et par ordre d'importance : la concertation, le rôle de renforcement du pouvoir d'agir et de l'autonomisation, le rôle de médiation et de gestion des conflits, le rôle d'intervention individuelle et le rôle psychosocial auprès des aînés notamment.	La concertation est identifiée en priorité. Par contre, des données indiquaient aussi que le développement de partenariats était faiblement utilisé. Il serait stratégique de renforcer les concertations existantes (plutôt descendantes) et de soutenir le développement de partenariats ascendants également, pour plus d'impacts et pour diversifier les réponses aux besoins locaux. Il faut que les ressources communautaires locales soient bien connues des nouveaux intervenants et de la relève.
D'autres **rôles de soutien communautaire** abordés mais de façon moins systématique comprennent : le rôle d'intégration de certaines populations marginalisées, le rôle de développement de projets, de mobilisation et d'incubateurs d'innovations pour répondre à des appels à financement et le rôle de déstigmatisation et de lutte au racisme. Des rôles émergents ont été aussi associés à la planification et à la recherche.	De nouvelles compétences chez les intervenants deviennent nécessaires avec l'émergence de ces pratiques : agir sur l'équité, gestion de projets, demande de financement et dans la lutte au racisme, la déstigmatisation des personnes et la décolonisation des pratiques. Des stratégies de planification communautaire et de recherche communautaire (évaluation des besoins, recherches participatives, indicateurs de mise en œuvre, d'impact) pourraient être offertes en formation continue. Des formations sont à prévoir en partenariat avec le milieu académique et en interdisciplinarité.

Les **partenariats historiques** des intervenants sont diversifiés et de différents paliers (régionaux et locaux).	Les intervenants dans les milieux de vie collaborent avec : le réseau de la santé et des services sociaux, les organismes communautaires, les municipalités, les offices municipaux, la Société d'habitation du Québec, les Commissions scolaires, Centraide, des partenaires de recherche comme les universités, des partenaires de la diversité culturelle (culture chinoise), les Maisons de jeunes, les Maisons de la famille, Médecins du monde et des universités qui ont aussi développé des pratiques qui servent au soutien communautaire comme à Sherbrooke (Pavillon Longueuil), avec le service de médiation. Il y a aussi les garderies, les services de police, les fédérations, COMACO (pour le maintien en communauté) et les tables de concertations. Cette diversité peut inspirer les nouveaux intervenants.
Adoptée dans la Capitale Nationale, la **pratique réflexive** mérite qu'elle soit adoptée par les intervenants en soutien communautaire et qu'un véhicule de partage des expertises et des expériences et des vécus soit proposé.	Une communauté de pratique pourrait servir autant les aspects partage, formation, communications que développement d'innovations collectives, conscientisation et mise en action collective.

Le tableau de l'Annexe H, présente certains des enjeux les plus critiques liés à l'exercice des pratiques de soutien communautaires. Ces enjeux comprennent : les besoins diversifiées des multi clientèles, des salaires non compétitifs, une perte des savoirs et des expertises, un manque de financement chronique, un manque de ressources humaines, le manque de temps, des conflits et des frictions au sein de certaines tables, relativement au financement, une faible reconnaissance des pratiques, des différences entre les milieux urbaines et les milieux ruraux, la quantité de tables, les différentes formules (permanentes et de transition) qui influencent la stabilité résidentielle, la communication et finalement les partenariats.

- Ces enjeux menacent la capacité des intervenants à créer des milieux de vie favorables. Des forces et des solutions perçues sont présentées au tableau (Annexe H).

4.9 Les contributions spécifiques du sondage provincial (SP)

Le sondage provincial a apporté un ensemble d'éclairages diversifiés aux données qualitatives.

4.9.1 L'apport à la stabilité résidentielle

Les données indiquent que la moitié des personnes sondées se disent locataires depuis plus de 15 ans (49,49%). Vivre en logement subventionné contribue définitivement à la stabilité résidentielle à long terme, chez une grande partie des groupes ciblés par les habitations sociales et communautaires.

4.9.2 La motivation à vivre en logement social et communautaire

La majorité des personnes sondées affirme habiter un logement subventionné ou coopératif, principalement pour des raisons économiques (79,07%).

4.9.3 Le faible accès à des pratiques de soutien communautaire

Moins de la moitié des répondants mentionnent qu'ils ont accès à un intervenant psychosocial dans leur milieu de vie directement (30,44%). Formulé autrement, cette question apporte une réponse similaire : dans 66,81% des milieux de vie, des intervenants ne sont pas présents. Une autre question associée révèle qu'une très grande proportion des personnes sondées n'a pas accès à un intervenant psychosocial dans son milieu de vie directement (81,69%). Le besoin d'intervenants en milieux de vie est donc criant. Malgré ce faible taux de présence, plus de la moitié des personnes ont affirmé que les organismes offrent du support, du soutien, des services ou de l'aide communautaire (55,67%).

4.9.4 La forte utilisation des services quand les services sont offerts dans les milieux de vie

Chez un peu plus de la moitié des personnes sondées (55,67%), 77,27% de ce groupe utilise ces services. Or, il est plausible d'affirmer que lorsque les services sont offerts, ils sont généralement utilisés.

4.9.5 L'accès à des professionnels de santé : Les suivis externes au milieu de vie

La majorité des personnes sondées a un médecin de famille (82,91%). Certaines personnes ont aussi accès à une infirmière praticienne spécialisée (11,30%). Les suivis médicaux sont réalisés chez 68,91% des personnes. Dans les milieux de vie, il est exceptionnel d'avoir accès à des infirmières communautaires (5,40%).

4.9.6 Le fort accès à des espaces communautaires

La majorité de la population a accès à des espaces communautaires dans son milieu de vie (79,80%). Cette donnée n'est pas confirmée par les données d'entrevues qualitatives. Ces résultats sont divergents de ceux des entrevues qualitatives où les défis liés à l'absence d'espaces communautaires ont été identifiés.

4.9.7 Une source de revenu diversifiée et salariée des personnes locataires

Les personnes qui vivent en habitation sociale, communautaire ou coopérative, ont comme source de revenu principale : régime de retraite (22,83%), suivi de très près par la pension de vieillesse (22,39%). Peu de membres de la population sont des prestataires d'invalidité (8,41%). Une proportion importante reçoit un revenu régulier comme employé (17,68%).

4.10 Les différences significatives (territoires, accès au SCLSC, tenures)

Des différences significatives entre les territoires ont été identifiées d'abord sur les besoins généraux et leurs satisfactions, puis relativement à la vie sociale et collective, au pouvoir d'agir et à la vie démocratique et l'influence du territoire sur l'environnement physique et social. Également, des différences ont été observées sur certaines dimension en fonction de l'accès à des pratiques de soutien communautaire (satisfaction des besoins, meilleurs environnements physiques et sociaux, retombées) et finalement, en fonction des tenures. Le détail de ces associations se trouve en annexe H.

5 RETOMBÉES IMMÉDIATES

Quelques retombées immédiates du projet de recherche peuvent être regroupées en 10 catégories. Une retombée importante concerne la clarification du rôle et des fonctions des intervenants en soutien communautaire et une meilleure connaissance des pratiques exercées et de leurs mécanismes gagnants et prometteurs. L'étude a permis de mettre en lumière des approches de soutien communautaire et du travail dans l'ombre des intervenants. Peu de locataires ont abordé directement les pratiques ou les interventions des intervenants mais indirectement, les impacts sont visibles dans les discours et les retombées importantes pour la stabilité résidentielle, la qualité de vie et la santé préventive au Québec.

5.1 Une meilleure reconnaissance des pratiques de soutien communautaire et des acteurs

Tableau 5: Les retombées immédiates sur la reconnaissance des pratiques

Reconnaissance des pratiques	Réflexions
Un alignement global fort est observé entre les besoins émis par les locataires et les intervenants/gestionnaires	Les résultats indiquent une grande convergence entre les besoins identifiés par les locataires et ceux perçus par les intervenants. Des divergences ou des écarts sont observés au niveau du rôle spécifique en lien avec la gestion de conflits où les locataires n'ont que très peu observé des interventions en ce sens et au niveau des liens indissociables entre l'environnement et la qualité de vie. Un autre écart concerne le rapport des intervenants à la part individuelle versus collective de leurs fonctions. La part individuelle est plus visible pour les locataires que celle collective qui cible une petite portion de locataires, engagés et mobilisés.
L'habitation sociale et communautaire, par le déploiement des pratiques de soutien communautaire, devient un tremplin pour les personnes	Les résultats indiquent comment le logement social et communautaire est un tremplin pour sortir de la pauvreté et développer ses capacités pour atteindre ses objectifs de vie. Les vulnérabilités économiques et sociales peuvent être limitées et contournées par des pratiques de soutien communautaire dans des milieux de vie *capacitant* et *inclusifs.*
Une communauté de pratique intertenure	Innovation qui rassemble les acteurs du soutien communautaire au Québec au sein d'un même espace: Une communauté de pratique inter-tenure est à la disposition des partenaires sur une plateforme québécoise de communauté de pratiques et le recrutement est amorcé. La mise en opération et l'animation sont entre les mains des partenaires
Un portail des pratiques émergentes, prometteuses et porteuses	Un incubateur d'innovations : Un portail des pratiques de soutien communautaire du Québec est en place et peut accueillir les pratiques des intervenants deux fois par année pour identifier et inventorier les pratiques québécoises et les caractériser comme pratiques émergentes, prometteuses, porteuses et

	éventuellement probantes avec des études ultérieures de mesure d'impact.

5.2 La description et les impacts des pratiques de soutien communautaire sur le plan mondial

Un premier portrait mondial des pratiques de soutien communautaire en logement social, communautaire et coopératif avec un profil de retombées économiques, psychosociales et de santé/santé mentale.

- La revue systématique pose les jalons de la pratique de soutien communautaire sur le plan mondial avec une première documentation systématique des impacts à partir d'éléments phares du cadre de référence du Québec sur les pratiques de soutien

5.3 L'éclairage des forces vives et des dynamiques engagées par les personnes locataires

La stratégie méthodologique a permis d'engager des conversations très éclairantes avec les personnes et de créer des contextes qui ont favorisé le dévoilement des expériences. La période de pandémie a possiblement aussi favorisé un certain contexte favorable aux échanges avec les personnes. La pandémie a mobilisé les efforts et les ressources humaines des acteurs en soutien communautaire et a entraîné une transformation sans précédent des dynamiques de travail. Les résultats mettent en valeur une reconnaissance des forces des personnes locataires et de leurs capacités ainsi que des capabilités ou conditions favorables qu'offrent les milieux de vie.

5.4 Une meilleure connaissance des besoins, des problématiques complexes et des grands enjeux

Notre étude favorise une meilleure compréhension des impacts du vieillissement de la population et des problématiques de santé mentale sur les personnes en logement social et communautaire et sur les intervenants. Les résultats présentent la complexité des problématiques actuelles et intégrées que vivent les personnes.

- Une connaissance actualisée des besoins des personnes locataires est mise en lumière par notre recherche.

5.5 Une meilleure compréhension de l'importance des pratiques individuelles et collectives

L'étude a permis d'éclairer et d'expliciter des liens entre les enjeux individuels et collectifs des pratiques de soutien communautaire.

- Les résultats permettent de mieux comprendre le passage du développement du pouvoir d'agir individuel au pouvoir d'agir collectif et des impacts du collectif sur les prises de conscience et l'exercice de plusieurs formes d'action démocratique et politique, par les locataires.

Le tableau suivant présente un ensemble de retombées de la recherche sur les pratiques de soutien communautaire et leur conception et contextes favorables. Ces divers éléments sont aussi associés à cet équilibre et aux synergies possibles entre les pratiques individuelles et collectives.

Tableau 6: Les retombées de la recherche sur la définition et l'exercice des pratiques de soutien communautaire au Québec

Éléments clés des pratiques de soutien communautaire	**Réflexions**
Importance de l'hybridation des pratiques. Depuis la pandémie et en lien avec l'accroissement et la complexité des problématiques personnelles au sein de milieux avec des multi clientèles, la pertinence des pratiques individuelles de soutien communautaire est associée à une plus fine connaissance des besoins particuliers et collectifs des groupes d'individus, et à la transition vers l'engagement collectif.	La pratique individuelle de soutien aux personnes doit mieux se penser et s'articuler comme contribution à la cohésion des milieux de vie. Elle devient une passerelle à l'engagement collectif par les personnes en créant des espaces et des environnements sécurisants pour expérimenter l'exercice de son pouvoir individuel et du pouvoir collectif.
Ingrédients essentiels associés au déploiement de bonnes pratiques de soutien communautaire : la continuité l'intégration et les communications.	Les résultats indiquent qu'un renforcement des éléments de continuité, d'intégration et des processus clairs et fluides de communications intersectorielles pourraient rehausser la confiance des personnes locataires dans les services.
Apport des concertations locales. Les concertations locales permettent vraiment de nouer des alliances fortes et d'assurer une plus grande équité territoriale.	L'importance est réitérée du renforcement des concertations et de leurs autodéterminations locales.
Rehaussement de l'intensité des pratiques.	Les résultats convergent quant à la nécessité de rehausser l'intensité des pratiques de soutien communautaire dans les milieux, au sein de toutes les tenures. Une réflexion s'impose pour appuyer les coopératives dans le développement d'approches de soutien communautaire.
Réactivité, proactivité et « aller à la rencontre de » *(reach out*).	L'efficacité et la portée sur l'équité, des pratiques de soutien communautaire pourrait être élargie et mieux perçue par les personnes locataires avec une orientation et des priorités autour de la réactivité, de la proactivité et du reach out.
Amélioration des pratiques avec les membres de la diversité culturelle.	Renforcer l'accueil, l'intégration et les échanges avec les nouveaux arrivants pourrait contribuer à limiter les préjugés.
Pratiques communautaires sensibles aux besoins spécifiques et trauma des groupes Autochtones. Décolonisation des pratiques et co-développement d'initiatives autochtones pour mieux répondre aux besoins des personnes autochtones- les identifier et y répondre collectivement.	Importance de définir des pratiques de soutien communautaire *avec* et *pour* les Premières Nations et les Inuit.
Meilleure connaissance des réalités et des savoirs disciplinaires, interdisciplinaires, intersectoriels qui caractérisent les modes et principes d'intervention spécifiques aux pratiques de soutien communautaire.	Les résultats démontrent que l'exercice des pratiques de soutien communautaire repose sur un ensemble de compétences et de savoirs interdisciplinaires et intersectoriels; et qu'il convient de mieux comprendre et nommer comment le soutien communautaire en logement social intègre ces différents savoirs.

5.6 Une participation engagée et diversifiée chez les locataires qui varie selon les tenures

Les résultats de l'étude indiquent un haut niveau d'engagement de groupes de locataires au sein de toutes les tenures. Une diversité de formules informelles d'engagement est mise en lumière. Ces réseaux informels pourraient être mieux connus et soutenus par les intervenants de soutien communautaire. L'engagement est motivé par des enjeux distincts au sein des tenures. Une vigilance relativement à l'épuisement des ressources est à maintenir. Le vivre ensemble s'est révélé dans la diversité et avec des vulnérabilités qui se complexifient, mais avec une force continue et tranquille des personnes qui s'épuisent elles-aussi et dont les risques sont grands de détérioration sur le plan physique et mental.

5.7 Des éclairages sur les impacts des comités et des associations formelles

Les comités et les associations de locataires ont des impacts importants sur la qualité de vie des personnes mobilisées, sur la participation aux prises de décisions et l'autodétermination ainsi que sur la création d'une dynamique dans le milieu de vie. Par contre, la reconnaissance de ces comités comme lieu de participation aux décisions qui les concernent ne semble pas bien comprise par les locataires. Soutenir de façon systématique la mise en place et l'accompagnement de ces comités serait stratégique. Expliciter davantage les visées de ces comités aux membres actifs et moins actifs pourrait permettre d'éviter d'ailleurs, une certaine forme d'emprise exclusive par certaines personnes de ces espaces.

5.8 Des différences territoriales et selon les tenures qui méritent des investigations ultérieures

Les résultats sur les différences territoriales et selon les tenures apportent des questionnements que seules des études ultérieures spécifiques pourront répondre. Les tendances observées apportent cependant des pistes prometteuses pour mieux comprendre l'organisation des pratiques et l'influence des contextes sur les retombées pour les personnes.

5.9 L'importance du dépistage précoce et des canaux de communication avec le réseau

La santé préventive occupe une place importante dans l'équilibre et la qualité de vie des personnes locataires. Une place plus importante de la santé dans les pratiques de soutien communautaire est à envisager ainsi que le développement de passerelles *directes*, *connues par tous les intervenants*, et *agiles*, qui pourraient soutenir l'efficacité des pratiques en partenariat.

6 PARTIE D – DES PISTES D'ACTIONS

6.1 Le contexte lié à l'exercice des pratiques de soutien communautaire

Six éléments clés émergent de l'ensemble des discours relativement au contexte lié à l'exercice des pratiques de soutien communautaire.

Tableau 7: Les pistes d'action relatives au contexte lié à l'exercice des pratiques de soutien communautaire

LES THÉMATIQUES	LES PISTES D'ACTIONS
Le soutien aux concertations locales	Soutenir la mise en place des concertations de façon systématique et inclusives dans les différentes tenures et avec des représentants de locataires; développement de plan d'actions; évaluations des expériences des concertations; partage des savoirs et des expériences au sein de la communauté de pratique.
	Soutenir une répartition de financement équitable et suffisant pour le soutien communautaire.
	Ouvrir les partenariats à plus d'intersectorialité pour soutenir le développement d'innovations dans les pratiques et favoriser l'équité/action sur plusieurs déterminants sociaux.
	Soutenir le changement transformatif mais progressif, inclusif et participatif.
La reconnaissance des intervenants en soutien communautaire et des pratiques	Les intervenants présentent une diversité de noms selon les milieux où ils exercent ou le contexte; la diversité peut rendre plus difficile la reconnaissance par le réseau ou les autres partenaires, des expertises de ces intervenants de milieu. Avec le cadre de référence, discuter du rôle et des fonctions des intervenants pour éventuellement, codévelopper un guide de pratiques (normes, compétences, rôles et activités). Développer un microprogramme de formation en lien avec l'exercice du soutien communautaire.
Le travail et la capacité décisionnelle de proximité	Faire en sorte que les comités régionaux et les concertations aient des pouvoirs décisionnels, travaillent en transparence et aient suffisamment de capacités dans la mobilisation locale.
Le transfert de savoirs et de pratiques	Développer et appuyer des mécanismes qui favorisent un capacité réflexive collective au plan provincial et interrégional, comme la communauté de pratique inter tenure. De tels espaces contribuent à l'accroissement de la reconnaissance du soutien communautaire. Ils participent également au développement des capacités des intervenants en début de carrière, de même qu'au renforcement des capacités d'intervention et d'innovation de ce milieu d'intervention en général.
L'apport de l'intertenure : partenariat et complémentarité	Une perspective inter tenure peut être profitable dans le contexte de ressources limitées et de gains mutuels en plus de pouvoir miser sur les forces des différents réseaux existants (ex. en COOP, de multiples formations peuvent être utiles et servir; en OSBL, des approches particulières auprès de personnes avec des besoins spéciaux peuvent être discutées pour enrichir les pratiques des autres milieux, en HLM, les expériences de création et d'accompagnement de comités peuvent nourrir de telles pratiques dans les autres milieux. L'esprit de partenariat inter tenure enrichit les perspectives de complémentarités potentielles. Malgré des clientèles initialement diversifiées, ces dernières se ressemblent sur le plan du vieillissement, des problématiques de santé mentale, de la diversité culturelle, de l'insécurité financière/alimentaire, etc. Soutenir le développement de mécanismes et d'événements pour rassembler les intervenants autour d'enjeux communs et structurels pour coconstruire des réponses systémiques et durables.
Le renforcement des synergies	Promouvoir une saine collaboration entre les différentes entités et organisations travaillant dans les habitations sociales et communautaires au Québec. Créer et miser sur des synergies, créatrices de partenariats durables pourrait maximiser les ressources disponibles et éviter les

	duplications, pourrait optimiser l'utilisation des fonds améliorer la qualité des services offerts sur un territoire. Le maillage Université-milieux (stages de pratique, d'observation, clinique ou communautaire) est prometteur pour renforcer les pratiques dans les milieux et préparer des formations continues (stage/formation continue/programme court, certificat de spécialisation en soutien communautaire- interdisciplinaire) ainsi que pour évaluer les retombées et réaliser des recherches sur des thèmes importants pour les milieux et les personnes.
Les partenariats avec les organismes communautaires	Recommander à chaque concertation régionale de dresser un inventaire des partenaires locaux et des organismes diversifiés avec des personnes contacts pour les diffuser aux intervenants et dans les milieux de vie pour soutenir les programmations de soutien communautaire. Une meilleure connaissance des ressources et une disposition à savoir les utiliser pourrait réduire les situations de crise, soutenir la qualité de vie et le bien-être ainsi qu'alléger le fardeau sur les intervenants en soutien communautaire.

6.2 Les pratiques de soutien communautaire

Tableau 8: Les pratiques de soutien communautaire

LES THÉMATIQUES	LES PISTES D'ACTIONS
Les processus d'accueil	S'assurer qu'un processus d'accueil est mis en place dans toutes les tenures (incluant des codes de vie, des règlements, des démarches). En travaillant l'accueil, on peut réduire les tensions entre les locataires.
La proactivité, l'accompagnement et le dépistage précoce pour prévenir l'épuisement de ressources, renforcer la sécurité dans les logements et favoriser la santé en limitant les expériences d'isolement	Les intervenants en soutien communautaire devraient développer des stratégies de veille des dynamiques locales et évaluer les risques d'épuisement et d'isolement des ressources mobilisées en offrant en plus des outils à la mobilisation, des mesures de suivis et de soutien spécifique en lien avec les rôles psychosociaux que jouent les personnes mobilisées dans les associations et comités divers. Des stratégies de veille pour la sécurité, les détériorations de santé et le risque d'isolement sont recommandées.
	Développer des stratégies qui vont au-delà de l'animation d'activités sociales et de loisirs pour répondre aux problématiques d'isolement. Des stratégies sont à développer pour dépister l'isolement et mieux répondre aux besoins individuels à travers des activités collectives. Des principes d'action sont à définir.
Les processus informels de soutien	Les processus informels d'entraide opèrent dans tous les milieux; il serait pertinent de mieux connaître ces réseaux pour les appuyer puisque la participation sociale peut passer par ces réseaux et non par les réseaux formels (comités, associations). Ces processus peuvent être manqués, mal évalués mais entraîner des retombées positives favorables et ou défavorables selon les dynamiques.
La valorisation de la diversité culturelle et de l'identité autochtone	Il est urgent d'optimiser les échanges interculturels et la valorisation de la diversité culturelle dans toutes les tenures et de ne pas utiliser le terme intégration qui impose une adaptation d'un groupe à l'autre par l'intégration à un groupe normalisé.
La participation, la cohésion et le sentiment d'appartenance	Investir dans le déploiement de stratégies de participation puisqu'elles renforcent la cohésion sociale par un triple processus de dynamiques favorables au sentiment d'appartenance aux lieux et aux personnes: tisser des liens permet de développer de l'empathie et de renforcer la tolérance individuelle et collective.

La mise en place de comités et d'instances participatives comme les CCR et les comités, associations de locataires	Assurer le soutien à la mise en place des instances participatives au sein des milieux de vie de façon systématique puisqu'elle génère des dynamiques participatives et de renforcement/développement du pouvoir d'agir. Les résultats de sondage ont indiqué : « *Il y a un lien significatif entre le fait d'utiliser des services de support ou d'aide collectifs offerts dans le milieu de vie et le fait d'être consulté pour prendre des décisions qui concernent la personne, ou son groupe de locataires, dans le milieu de vie.* » « *Une personne qui utilise souvent, ou très souvent, les services de support ou d'aide collectifs offerts dans son milieu de vie aura tendance à être souvent à très souvent consultée pour prendre des décisions qui la concernent, ou qui concernent son groupe de locataires (44,10%).* » Dans un même ordre d'idée, une « *personne qui n'utilise pas du tout les services de support ou d'aide collectifs offerts dans son milieu de vie n'aura pas tendance du tout à être consultée pour prendre des décisions qui la concernent, ou qui concernent son groupe de locataires* (42,14%). » Élargir les moyens de consultations en dehors des voies traditionnelles des associations et comités pourrait aussi contribuer à obtenir un portrait plus complet de participation.
	Dans l'accompagnement des comités, mettre en place des mesures pour prévenir les jeux de pouvoir, la maltraitance et l'intimidation, vécues par certaines personnes en HLM.
Les besoins de formation et d'accompagnement des comités	Soutenir, développer et accompagner la création de comités consultatifs et internes au sein de chacune des tenures en offrant un appui régulier, constant et formatif aux membres participants.
Le bon voisinage et la gestion de conflits	Impliquer les intervenantes en soutien communautaire dans la gestion des conflits peut permettre d'éviter les escalades et d'avoir recours à des mises en demeure, ce qui influence négativement la vie collective.
	L'insatisfaction quant à la gestion de conflits touchent près de la moitié des personnes sondées. 51,42% de la population se dit souvent, ou très souvent, satisfaits de la gestion des conflits.
	En HLM, lorsqu'un complexe immobilier comprend plusieurs bâtiments, s'assurer d'une implication directe et plus intense sur le terrain, par l'intervenant en soutien communautaire, pour mieux saisir les enjeux relatifs à la gestion des conflits et s'y impliquer directement.
	En OSBL, rehausser l'encadrement de la gestion de conflits pour éviter que les situations viennent nuire au climat du milieu de vie et mettre en place des mesures proactives de suivi et d'application des règlements de codes de vie.
	Dans les milieux où le profil de sécurité est fragile en HLM, réaliser des partenariats afin de développer un réseau de patrouilleurs, de jour comme de nuit.
La diffusion dans les milieux de vie des pratiques / des rôles pour les faire connaître au sein de l'ensemble des trois tenures	Faire connaître les pratiques dans les milieux où elles existent actuellement (HLM et OSBL) et reconnaître les besoins auxquelles elles répondent pour sensibiliser toutes les personnes des tenures HLM et OSBL.
	Développer et soutenir les pratiques de soutien communautaire dans la tenure coopérative pour repérer les difficultés que traversent les personnes, apporter du soutien, prévenir des aggravations de troubles de santé mentale et soutenir le vieillissement en santé ou l'aiguillage aux bonnes ressources.
Les familles avec des enfants à besoins particuliers en HLM	Pour les familles en HLM avec des enfants à besoins particuliers, la communication intersectorielle entre les milieux de vie, scolaires et du

	réseau est fondamentale et la concertation encouragée pour mieux répondre à leurs besoins spécifiques.
	Des services et des pratiques de soutien spécifiques à la jeunesse dans les milieux de vie pourraient être envisagés dans une perspective globale et préventive.
La mutualisation de ressources	La mutualisation des ressources est une stratégie gagnante intra-tenure et inter-tenures. Elle est rapportée positive sur le Côté Nord. Également, le partage des espaces collectifs et des infrastructures aux organismes partenaires permet de développer de nouvelles formes d'animation dans les milieux de vie et de créer des ponts entre les personnes et les organismes en plus d'élargir le réseau des personnes puisque les membres des organismes partenaires s'y côtoient parfois.
Les besoins de formation et d'accompagnement des comités	Soutenir, développer et accompagner la création de comités consultatifs et internes au sein de chacune des tenures en offrant un appui régulier, constant et formatif aux membres participants.
La recherche plus explicite des avis des personnes locataires	Proposer des outils de sondages annuels au sein des concertations régionales pour les groupes et milieux qui n'auraient pas d'outils de collecte des avis. Un répertoire pourrait servir à diffuser des outils qui permettent de collecter différentes sources d'avis des personnes locataires par une diversité de moyens et pas seulement à travers les comités et associations.
	Sonder et impliquer les personnes sur les services à offrir et les pratiques à développer.

6.3 Le financement

Cinq enjeux clés liés au financement ressortent des résultats de l'étude. Le tableau suivant les présente.

Tableau 9: Les enjeux de financement et les pistes d'action liées au financement du soutien communautaire

LES THÉMATIQUES	LES PISTES D'ACTION
Le financement des concertations locales	Stimuler l'intensité des pratiques, les innovations et les processus de réflexivité de mobilisation et de formation.
Un inventaire des ressources	Inventorier l'ensemble des ressources financières accessibles aux comités (fonds municipaux, fondations, santé publique, etc.) afin d'appuyer les comités de personnes locataires et de faciliter le travail des équipes avec un inventaire à jour.
La stabilité financière des milieux de vie	Des mécanismes de financement récurrents et progressifs pour les habitations sociales et communautaires sont nécessaires à la mission et aux projets de pratiques communautaires. Assurer la stabilité financière à long terme des milieux de vie et des ressources en soutien communautaire c'est assurer la stabilité résidentielle des personnes et leur développement psychosocial et citoyen en plus d'avoir un impact direct sur la réduction des coûts de santé puisqu'agir en amont prévient des coûts ultérieurs
La prévention en santé : Perspective et orientations dans les milieux de vie	Accorder un financement en santé préventive serait profitable. L'investissement long terme en prévention dans les milieux de vie permettra de plus aux intervenants de planifier et de fournir des services de manière continue, sans interruption due à des financements limités dans le temps et avec une approche globale et durable. Les pratiques financées par projets sont souvent inadaptées au contexte actuel. Un changement de paradigme dans le financement est un besoin impérieux, urgent et permettrait d'opérationnaliser plusieurs orientations de la politique de prévention en santé du Québec, où vivent les personnes et où elles

	développement leurs habitudes de vie au sein d'environnements que l'on souhaite favorables en HLM, COOP et OSBL.
La répartition des financements et les suivis des ententes	Réviser les processus et les normes de répartition des financements en proposant un processus de répartition transparent équitable et basé sur les besoins réels des régions et des groupes concernés. La mise en place de critères généraux et spécifiques par territoire, pourrait être réalisée par les concertations régionales qui connaissent les réalités de leurs terrains. Il semble important pour chacun d'éviter des décisions subjectives, aléatoires ou basées uniquement sur des historiques et des programmes antérieurs. Pour ce faire, les ententes existantes doivent être revues, mises à jour dans le contexte actuel et revisitée avec cibles d'intégralité liée au bien-être, à la santé et la prévention des détériorations ou des dépistages précoces.
	S'assurer de l'équité dans l'allocation des fonds et d'ajuster les enveloppes en fonction des besoins changeants des personnes liées aux dynamiques des milieux de vie (profil de milieux à développer) et des enjeux spécifiques rencontrés, sur certains territoires (milieux urbains versus ruraux, groupes particuliers, etc.) et en fonction de la diversité des tenures.
	Prévoir des mécanismes pour favoriser la flexibilité dans les opérations, dans les paramètres de financement et dans les moyens au sein des concertations régionales, pour que les spécificités locales soient respectées, mises en valeur et renforcées. Diffuser les couleurs régionales et valoriser les innovations locales qui peuvent présenter des principes transférables.

6.4 Des mesures structurantes autour d'enjeux contextuels

Tableau 10: Des mesures structurantes autour d'enjeux contextuels

LES THÉMATIQUES	LES PISTES D'ACTION
L'habitation sociale, communautaire et coopératives, comme filet de sécurité en prévention	Limiter le roulement de personnel (identifier les sources de problématiques/solutions), renforcer l'attraction pour l'exercice des pratique et la profession, mettre en place des mesures pour vaincre l'abandon et l'épuisement des ressources et rehausser les salaires dans le milieu communautaire vu le rôle fondamental de cette première ligne.
Le vieillissement	Mettre en place un comité stratégique d'action intersectorielle sur le vieillissement en habitations sociales, communautaires et coopératives.
Les mesures de suivis et de continuité	Les fédérations de coopératives, les Offices et les regroupement d'OSBL pourrait dresser un inventaire des besoins en démarches de leurs membres et des personnes et des réponses qu'ils offrent (liste, réponse et évaluation des réponses) pour faciliter les résolutions de problématiques.
Le recours aux ressources d'aide	Dans le contexte économique de crise actuelle financière et de logement, mettre une place une campagne de sensibilisation et de normalisation de l'usage des services d'aide communautaire pour diminuer les préjugés et faire en sorte que cette solution ne soit pas perçue comme un échec, mais une mesure transitoire ou non, d'accès à des ressources.
Le financement de la participation formelle et informelle des locataires	Octroyer du financement annuel pour les groupes formels et une fois l'inventaire par milieu, des groupes informels, développer des stratégies de soutien financier pour ces groupes actifs.
Les spécificités autochtones	Créer un comité provincial pour veiller aux enjeux relatifs à l'identité et à la culture autochtone tant dans les aspects sociaux et collectifs que des pratiques de soutien communautaire au sein des habitations sociales et communautaires qui sont mixtes. Dans les futures habitations dédiées aux

	Premières Nations et aux Inuit, promouvoir des services par des membres de la communauté et, en cette absence, offrir une formation spécifique aux intervenants en soutien communautaire qui desservent les nations autochtones (constat associé-FG).
	Développer une formation provinciale pour les intervenants sensibles aux traumas, axée sur les forces des nations et spécifique pour l'accompagnement auprès de personnes autochtones.
	Des pratiques de soutien communautaires inclusives des traditions et misant sur un accompagnement dans l'accès et l'usage des ressources, notamment du réseau de la santé, sont importantes.
	Développer des stratégies de recrutement de la relève autochtone pour l'intervention en soutien communautaire, dans les programmes associés au travail en soutien communautaire (travail social, éducation, psychoéducation, santé, psychologie, etc.).
	Soutenir la promotion de Cercles de guérison pour prendre soin des blessures profondes et éviter les pansements sur la surface.
	Mettre en œuvre et opérationnaliser l'esprit par, pour, avec lorsqu'on parle des questions autochtones.
	Renforcer les compétences en matière de défense des droits des personnes, spécialement pour les intervenants qui accompagnent des personnes issues des Premières Nations et Inuit.
La sécurité et les caméras de surveillance	Identifier un programme pour que l'installation de caméras puisse être financée, dans les milieux les plus à risque, comme stratégie préventive et intersectorielle avec les corps policiers.
Le vivre ensemble et la réduction des conflits de voisinage	Développer une campagne provinciale pour l'ensemble des trois tenures : *Le commérage fait des ravages*, recommandée en HLM mais pourrait servir toutes les tenures.
	Soutenir la mise en place de comités de bon voisinage, recommandée en coopérative, mais qui pourrait servir toutes les tenures.
	Développer des partenariats avec les services de justice alternative des quartiers pour qu'ils prennent part à certaines réunions des concertations régionales.
	Développer et offrir une formation clé en main, sur la communication non violente recommandée en OSBL mais qui pourrait servir dans toutes les tenures.
La diversité culturelle et linguistique dans les milieux de vie	L'adaptation des pratiques de soutien communautaire à différentes populations avec des pratiques et des services dans diverses langues ou avec services de traduction serait importante. Valoriser la diversité dans le recrutement peut aussi contribuer à rendre les services et les pratiques plus inclusifs.
La faible reconnaissance des intervenants et des pratiques	Soutenir le co développement d'un référentiel provincial de normes de pratique incluant les rôles et fonctions des intervenants en soutien communautaire afin d'orienter les pratiques, d'inspirer les intervenants et la relève et d'assurer la qualité de la pratique.
	Créer une formation spécifique complémentaire et spécialisée en certificat universitaire de 5 cours transdisciplinaires pour intervenants des différentes disciplines, en soutien communautaire. Renforcer l'expertise en soutien communautaire et mieux répondre aux multiples enjeux auxquels sont confrontés les personnes exige de plus en plus de compétences diversifiées en plus de savoir travailler en intersectorialité et transdisciplinarité. Pilier de la prévention, le réseau communautaire pourrait en bénéficier, attirer davantage d'intervenants à la recherche de

	milieux durables, résilients et stimulant pour le développement de leur carrière et développer des synergies préventives inégalées contribuant aux cibles de la politique de prévention en santé du Québec.
	Reconnaître les efforts et l'engagement des intervenants et des gestionnaires qui déploient des stratégies innovantes et porteuses passe aussi par la reconnaissance de titres d'intervenants, de valorisation de ce rôle, de la formation continue, et de programmes de mentoring et de coaching pour soutenir le développement personnel et professionnel des intervenants, pour éviter l'épuisement et pour limiter les abandons de la profession et l'exode du réseau communautaire vers le réseau de santé et des services sociaux.
	Appuyer la mise en opération, la participation des différents intervenants en soutien communautaire et l'animation de la communauté de pratique inter tenure.
	Offrir des formations sur l'intervention et les services de proximité aux nouveaux intervenants en soutien communautaire et profiter d'un espace social comme la communauté de pratique inter tenure pour stimuler les initiatives et les innovations. La proactivité peut contribuer aussi à réduire les crimes et certains décès rapportés, d'où son importance. Une vision préventive globale inclusive des divers aspects est à nourrir au sein des concertations en renforçant la réactivité, la proactivité et le reach out.
L'intégration des services, la continuité et les communications	Dans l'ensemble des discours, se dégagent certaines critiques liées à l'intégration des services, à la continuité et aux suivis des personnes. Certaines personnes ont affirmé se sentir abandonnées par le système. Revoir les paramètres décisionnels qui mènent à des cessations de suivis.
	Revoir les algorithmes de partage des éléments de dossiers entre intervenants intersectoriels pour faciliter les échanges.
	Tenir une réunion entre intervenants du réseau, du milieu de vie et des organismes qui accompagnent la personne avant de fermer les dossiers.
	Lors de la cessation de certains programmes avec des personnes locataires, mettre en place une rencontre de suivi post-programme afin d'évaluer l'expérience de la personne ou mettre en place une période de réduction de l'intensité des suivis, avant de procéder à la cessation.
	Trouver des moyens pour éviter de traiter des problématiques en surface avec le Tribunal du logement, par exemple, alors que la problématique est plutôt d'ordre de la santé mentale.
Les animaux de compagnie	Préparer une analyse et des recommandations pour des milieux qui réfléchissent à l'accueil des animaux de compagnie dans certaines conditions et selon certains paramètres.
L'insécurité alimentaire	Soutenir le développement d'une politique alimentaire en milieux scolaires au Québec.
La mixité dans les milieux de vie	Mixité intergénérationnelle. La mixité intergénérationnelle comporte des avantages, des réflexions sont à faire en comité, pour émettre des recommandations de conditions favorables aux milieux de vie intéressés par la mise en place de mixités diversifiées.
	Mixité sur le plan de la santé (santé mentale). Dresser un inventaire des milieux où cette mixité est présente et analyser les enjeux dans toutes les tenures.
Le racisme dans les milieux, notamment en HLM	Rendre disponible de courtes capsules sur l'expression du racisme dans les milieux de vie et sa prévention. Des personnes des trois tenures rapportent une ouverture à l'accueil d'une diversité mais elle est parfois mal vécue de part et d'autre.

	Proposer des pratiques prometteuses d'un mieux vivre ensemble dans la diversité à partager et diffuser.
Les plans et les mesures de sécurité en cas d'urgences socio sanitaires	Au-delà des mesures de sécurité renforcée en OSBL et de la prise en charge remarquée en HLM, il serait profitable de mettre en place un réseau de communications avec les habitations sociales, communautaires et coopératives pour soutenir les efforts des milieux de vie en temps de pandémie; une approche systémique de diffusion, transfert et d'appropriation des mesures préventives serait à prévoir. Une importante majorité de personnes ont affirmé que la pandémie n'avait pas apporté tant de changements dans leur quotidien, et cela concerne les personnes qui n'étaient pas déjà engagées dans des activités de participation, soit les personnes peu mobilisées. La pandémie leur a plutôt imposé une raison formelle à l'isolement qui était déjà vécu, selon ces personnes. Cet important paradoxe reflète des risques psychosociaux et de santé par rapport à l'isolement important vécu par ces personnes.
Le voisinage défavorable associé à des contextes d'itinérance et vente-consommation de drogues au sein des milieux de vie	Les services d'urbanisation des municipalités pourraient s'assurer à l'étape d'achats de terrain pour les logements sociaux et communautaires de ne pas être aux abords de lieux reconnus de fréquentations par les populations itinérantes, spécifiquement pour les projets de jeunes familles.
Les problématiques liées à la consommation	Implanter un comité conseil intersectoriel en dépendances-consommation avec les partenaires experts au sein des concertations régionales pour appuyer les intervenants en soutien communautaire qui accompagnent des familles dans les milieux où les dépendances-consommations de drogues sont un fléau, qui nuit à l'ensemble des familles et de la qualité du milieu de vie.
Le respect des codes de vie	Appuyer les milieux de vie en travaillant de concert avec le tribunal administratif du logement pour mettre en place des mesures qui permettent aux intervenants, aux directions des milieux de vie d'intervenir et faire respecter les codes de vie avec des processus simplifiés et accélérés.
La participation à des instances de direction (conseil d'administration, associations, etc.)	Rendre disponibles et obligatoires des formations pour les personnes qui occupent des rôles administratifs, s'inspirer des formations offertes pour les membres de coopératives et soutenir la tenue de registres de personnes formées par les comités.
	Jumeler des milieux avec des membres expérimentés avec des milieux dont les membres exercent des fonctions administratives à titre plus novice.
	Organiser au sein des concertations régionales, une activité annuelle pour que les personnes locataires qui exercent des fonctions administratives ou des activités au sein de comités, pour stimuler l'appartenance, la reconnaissance et la fidélité des expériences pour que l'expertise soit maintenue et développée par des mécanismes formels et informels.
L'environnement bâti, la qualité de vie et la santé	Travailler en concertation pour comprendre les enjeux liés à l'environnement bâti et ses influences sur la santé des personnes et de leurs familles. Soutenir les intervenants en soutien communautaire dans un rôle élargi et préventif en cette matière; se référer à l'INSPQ et au guide d'évaluation Mon habitat, plus qu'un simple toit : évaluer les caractéristiques de l'environnement bâti en lien avec la santé.
L'ajout d'espaces collectifs en coopératives et OSBL	Prévoir des espaces collectifs intérieurs dans les nouveaux projets et identifier des stratégies communautaires pour les milieux de vie sans salles communautaires afin de soutenir les démarches collectives des milieux de vie.
	Au sein des concertations régionales, mutualiser les espaces collectifs avec les milieux en accord avec le partage inter tenure.

	Accorder une réflexion collective et critique aux avantages de l'usage d'un logement vacant transformé pour soutenir le développement collectif et le tissu social des milieux de vie.

6.5 Des orientations à considérer

Le dernier tableau propose quelques avenues à considérer.

Tableau 11: Des orientations à considérer

LES THÉMATIQUES	LES PISTES D'ACTION
L'exclusion sociale et sanitaire imposées par les technologies	Le virage numérique dans les pratiques de soutien communautaire et du réseau de la santé et des services sociaux a des impacts sur les personnes et les familles en logements sociaux et communautaires. Il serait pertinent de développer un guide des bonnes pratiques à distance en Coop, HLM et OSBL pour appuyer les intervenants lors de contextes qui favoriseront l'intervention à distance.
	Les personnes qui vivent en logements sociaux et communautaires présentent des vulnérabilités économiques auxquelles s'ajoutent souvent des risques psychosociaux et de santé et d'instabilité résidentielle, et de plus, elles sont en majorité, vieillissantes, alors, un guichet unique provincial pourrait optimiser l'accès aux ressources et réduire l'isolement de ces personnes.
	Des partenariats avec les institutions de formation en santé et services sociaux pourraient être l'occasion de créer des expériences de soins préventifs virtuels pour mieux former les futurs professionnels et répondre à un besoin communautaire, d'aiguillage, de référencement et d'autogestion.
Des ressources humaines pour maintenir l'humanisation des services et l'équité	Soutenir le déploiement et le renforcement de l'offre universelle du soutien communautaire dans tous les logements sociaux, communautaires et coopératifs, de l'intensité du soutien communautaire sur une base régulière et veiller à déployer des mesures d'attraction, de reconnaissance et de rétention des intervenants du réseau et des milieux de vie sont prioritaires.
	Fournir les ressources financières et humaines adéquates pour soutenir en continu, de façon durable, les personnes dans leurs besoins et promouvoir leur bien-être dans un milieu de vie de qualité qui favorise la participation active à l'interne et à l'externe.
	Il serait souhaitable d'allouer des ressources financières supplémentaires pour renforcer les effectifs en professionnels qualifiés. De cette façon, il serait possible de répondre avec diligence aux besoins diversifiés des personnes et notamment à des nouveaux besoins émergents liés au vieillissement de la population, à la hausse de problèmes de santé mentale et à l'alourdissement des problématiques psychosociales de plus en plus complexes vécues nécessitant un accompagnement soutenu. Ces ressources humaines supplémentaires permanentes ou en renfort durant l'été (personnel en formation) permettraient d'offrir une assistance et un soutien continus, contribuant ainsi à améliorer le bien-être et le développement du pouvoir d'agir individuel et collectif.
	Revoir la règle d'attribution rapportée, soit un ratio de 300 locataires résidents dans un même lieu pour avoir droit à de l'intervention en soutien communautaire par un travailleur social.

	Se servir des concertations régionales pour évaluer la couverture des services en soutien communautaire sur un territoire pour mutualiser certaines ressources comme celles liées aux pratiques de soutien communautaire des intervenants de proximité, de milieux de vie, du réseau, ou celles en matière d'aide psychologique.
	Des partenariats université-milieu sont à privilégier comme ressource et formation de la relève (stages, ex. U Laval), expertises (recherche), incubateurs/évaluations des innovations des milieux de vie et finalement, comme offre de services (exemple de U Sherbrooke).
	Par rapport aux enjeux de la charge de travail et de la diversité des problématiques, de salaires non compétitifs et de la perte des savoirs de pratique en soutien communautaire, il est souhaitable de repenser les liens communauté-clinique pour renforcer et appuyer les travailleurs en soutien communautaire, de revoir les échelles salariales pour que la première ligne, qu'elle soit communautaire ou du réseau, soit homogène et qu'ainsi, elles se renforcent de part et d'autre et que les véhicules de transmission des savoirs soient développés, renforcés, et financés (formation continue, normes de pratique SCLS pour identifier et inventorier les normes d'excellence, communautés de pratique, etc.).
La santé au cœur du bien-être individuel et collectif	Dans une approche populationnelle et perspective alignée à la politique de prévention en santé, soutenir le déploiement des approches et services de proximité et en milieux de vie en santé, médecine et services sociaux.
	Un positionnement et des orientations de prévention en santé sont à préciser au sein de toutes les tenures pour s'inscrire dans les mesures de surveillance et de prévention des quatre principales maladies chroniques et de la politique en prévention du Québec (avec ses cibles spécifiques). Répondre à l'appel de l'OMS (2022), soit adopter des approches novatrices qui permettent expressément de lutter contre les maladies non transmissibles (diabète, maladies cardiovasculaires, cancer et maladies respiratoires chroniques) aux niveaux communautaire et individuel.
	Augmenter les services du réseau parce que les milieux de vie sont en crise et les intervenants en soutien communautaire exercent beaucoup d'interventions qui relèvent du réseau parce qu'en l'absence de services, les intervenants se trouvent à prendre sur eux, une charge importante de problématiques spécifiques en santé mentale.
L'impact des saisons	Considérer l'influence des saisons sur le bien-être des personnes, notamment sur la santé mentale, l'isolement, la détérioration de la santé physique et mentale et proposer des orientations spécifiques pour répondre à l'appel de l'OMS sur les prochaines grandes crises mondiales soit l'appel à relever l'importance accordée à la santé mentale et l'engagement en sa faveur, remodeler les environnements qui l'influencent et renforcer les systèmes qui prennent soin de la santé mentale des gens (OMS : Le Plan d'action global pour la santé mentale 2013-2030), l'appel aux défis du climat sur la santé des personnes et des groupes, crises économiques et accès à la sécurité alimentaire/contributions aux inégalités, épidémies saisonnières, etc.
La mutualisation des ressources entre les différentes tenures d'une même région	Au sein de concertations régionales, prévoir la mutualisation des ressources pour les milieux de vie et les diverses tenures qui pourraient partager des coûts pour des ressources, en déneigement, en entretien, etc. et même en soutien communautaire par une équipe d'intervenants mobiles.

Les rénovations et les adaptations des logements et des services et des pratiques de soutien, au vieillissement de la population	Renforcer les programmes de rénovations et anticiper, dans les bilans santé des immeubles exigés, le développement d'un plan progressif budgété de rénovations avec les programmes d'appuis. Informer les intervenants en soutien communautaire des mesures existantes et programmes pour appuyer avec justesse et prévisibilité, les groupes des milieux de vie dans leurs revendications.
	Informer les intervenants en soutien communautaire des programmes d'adaptation des logements aux personnes en perte d'autonomie afin de pouvoir appuyer en partenariat les stratégies préventives des intervenants du réseau.
	Prévoir des principes directeurs quant à l'importance d'inclure des échangeurs d'air dans les milieux de vie et quant aux usages des climatiseurs et de ces échangeurs d'air, dans toutes les tenures.

7 PARTIE E – LES PISTES DE PRATIQUE POUR LES INTERVENANTS

Plusieurs pistes de pratiques ont émergé des propos, des discours et des enjeux relevés lors des entretiens de groupe et relèvent spécifiquement les intervenants en soutien communautaire. Elles sont présentées et regroupées en 7 grandes catégories dont la majorité (1-4) associée aux activités de SCLSC du cadre de référence avec d'autres ayant émergé de la recherche (5-7) : 1-soutien à la vie collective, associative et communautaire; 2-soutien dans l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques; 3-soutien concernant les besoins d'information et de référencement; 4-soutien à des activités de relation d'aide; 5-soutien au dépistage précoce de risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détérioration; 6-soutien à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie; 7- soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir. En Annexe J, se trouvent plusieurs activités et interventions associées à chacune des catégories. Ces pistes de pratique viennent contribuer à répondre aux défis ayant été identifiés par la recherche.

8 LES PISTES DE RECHERCHE

En lien avec les fondements de pratiques du SCLSC, la nécessité d'étudier les impacts des pratiques et de répertorier au Québec les pratiques de soutien communautaire, voici quelques pistes de recherche qui nous apparaissent importantes à explorer au sein d'études ultérieures. Pour chacune des 7 catégories, des pistes sont présentées dans le tableau sous *Recherches futures*.

8.1 Les inégalités sociales

Tableau 12: Les pistes de recherche en lien avec les inégalités sociales

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
L'insécurité alimentaire	Explorer la question de l'insécurité alimentaire particulièrement en OSBL et évaluer l'insécurité alimentaire actuelle en période de post pandémie et de crise financière mondiale, puisque durant la pandémie, 70% des personnes en habitations sociales, communautaires et coopératives ne fréquentaient pas les ressources alimentaires et seulement 9,88% d'entre elles ont exprimé avoir une crainte de manquer de nourriture à ce moment-là.

La santé physique et mentale	Évaluer la santé physique et mentale des personnes en habitation sociale et communautaire.
La diversité culturelle	Réaliser une recherche action participative sur les besoins spécifiques des groupes culturels en logements sociaux et communautaires
Les Nations autochtones	Identifier les besoins spécifiques des Premières Nations et Inuit qui vivent en milieux urbains au sein de différentes tenures.
	Évaluer les démarches provinciales relatives aux logements pour les Premières Nations et Inuit en milieux urbains pour les autres groupes que les étudiants et développer des innovations intersectorielles pour stimuler la création de logements.
Les personnes avec des besoins particuliers ou vivant avec des handicaps	Évaluer les besoins des personnes en OSBL vivant avec des incapacités diversifiées en matière de soutien communautaire et les réponses des milieux de vie.
La mixité	Évaluer les diverses expériences de mixité (intergénérationnelle et de santé) dans les milieux et leurs impacts pour proposer un cadre de conditions et de principes pour soutenir la satisfaction des personnes dans ces conditions.
L'isolement	Expliquer la diversité des expériences d'isolement vécue par les personnes dont le profil d'isolement est élevé (absence ou faible de réseau social et familial) au sein des différentes tenures et comment ces expériences, en temps de pandémie ont influencé leur qualité de vie et les risques à la santé.
La sous-utilisation des services et des pratiques de soutien communautaire	Évaluer les raisons pour lesquelles la moitié des personnes qui pourraient avoir des besoins qui soient répondus et qui ont accès à des services n'utilisent pas les services de soutien communautaire individuel et collectif.
Les espaces collectifs et participation sociale	Expliquer comment les espaces collectifs deviennent des incubateurs de participation sociale et citoyenne. .

8.2 Le logement comme déterminant social et de santé

Tableau 13: Les pistes de recherche en lien avec le logement comme déterminant social et de santé

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
Le soutien à l'autogestion de la santé	Développer et évaluer un processus de soutien à l'autogestion et de dépistage précoce des détériorations en habitations sociales et communautaires, en partenariat avec le réseau de la santé pour développer des innovations en matière de passerelles pour la stabilité résidentielle et la continuité des soins et services.
La santé mentale	Évaluer le développement d'innovations dans les pratiques de soutien communautaire et les interventions en santé mentale en HLM et OSBL en collaboration avec les services sociaux et de santé afin de mieux comprendre les facteurs de succès, les obstacles et les meilleures pratiques préventives et de soutien en attente de suivis spécialisés.
Les finances et les transferts familiaux	Évaluer l'impact des transferts familiaux sur les budgets disponibles familiaux des familles qui habitent en logements sociaux et communautaires.
Les mesures déstigmatisantes	Comparer et contraster les mesures politiques et sociales déstigmatisantes des pays où le logement social et communautaire est plus normatif et positif comme en Autriche (Vienne), en Suède où le cohousing public s'institutionnalise, au Danemark où les personnes âgées, ont une place de choix en habitations communautaires, etc. pour identifier des mesures transférables de réduction de la stigmatisation.

8.3 L'habitation comme milieu de vie favorable au bien-être, à la santé et à la solidarité

Tableau 14: Les pistes de recherche en lien avec l'habitation comme milieu de vie favorable

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
Les personnes âgées : les besoins et les pratiques pour une vie active	Décrire les besoins particuliers des personnes âgées en habitations sociales, communautaires et coopératives, en se concentrant sur des aspects tels que les soins de santé, l'accessibilité physique, les services de soutien à domicile, les activités de loisirs adaptées, la prévention de l'isolement social, les besoins en matière de sécurité et les forces mobilisées pour une vie active.
Le bon voisinage et la gestion des conflits	Évaluer les processus de gestion de conflits, la satisfaction des personnes et la qualité de vie des personnes en ayant fait l'usage, selon les différentes tenures.
Les animaux de compagnie	Développer une étude sur les besoins des personnes relativement aux animaux de compagnie comme chien de soutien émotionnel ou animal familial et évaluer la faisabilité par une étude pilote avec les milieux qui en font déjà l'expérience.
La santé mentale	Décrire comment les différentes approches collectives en santé mentale dans les milieux de vie, telles que les groupes de soutien, les programmes d'éducation, les activités de sensibilisation et les partenariats avec des organismes communautaires peuvent contribuer à co créer des réseaux résilients et des facteurs de protection aux problématiques de santé mentale individuelle ou à limiter leur exacerbation.
Les liens entre l'environnement bâti et les pratiques de soutien communautaire	Réaliser une étude pilote sur l'inclusion du rôle en partenariat en environnent bâti-qualité de vie chez les intervenants en soutien communautaire à des fins préventives et d'amélioration des conditions de vie.

8.4 Le développement du pouvoir d'agir, citoyenneté et participation citoyenne

Tableau 15: Les pistes de recherche en lien avec le développement du pouvoir d'agir, la citoyenneté et la participation citoyenne

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
Les réseaux formels et informels de personnes locataires	Évaluer les besoins de membres de réseaux formels et informels pour soutenir l'autodétermination et prévenir l'épuisement et l'effritement des réseaux.
L'inclusion des personnes locataires dans les décisions	Implanter un processus de participation collective systématique autour des besoins et des avis des personnes au sein des trois tenures et évaluer l'influence sur le sentiment d'autodétermination et de pouvoir d'agir individuel et collectif.
L'entraide entre pairs	Développer et évaluer l'implantation d'un processus d'entraide formel sous la forme de jumelage fondé sur les forces des personnes et en évaluer ses retombées perçues, observées et mesurables.
L'influence saisonnière et la participation sociale	Évaluer l'influence saisonnière sur la vie sociale/la participation, le pouvoir d'agir collectif et l'autodétermination en santé en habitations sociales, communautaires et coopératives.

8.5 L'intégration et la participation sociales

Tableau 16: Les pistes de recherche en lien avec l'intégration et la participation sociales

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
Les médiateurs de santé pairs	Décrire et expliquer le rôle des personnes dans la consolidation du réseau d'entraide dans les habitations sociales et communautaires/ pair-aidance/ médiateur de santé pairs.
Le transport collectif	Évaluer les besoins de transports collectifs spécifiques aux personnes âgées en partenariat avec les organismes communautaires, les associations bénévoles pour aînés et le réseau de transport en commun.
Le don et l'entraide	Évaluer l'influence de la réciprocité dans le don et l'entraide entre pairs vivant en contextes de vulnérabilités comme en habitations sociales et communautaires et documenter les processus et impacts des réseaux informels sur la qualité de vie individuelle et collective.
Les déterminants du pouvoir d'agir collectif	Évaluer les processus de participation sociale, de cohésion et d'appartenance comme piliers du pouvoir d'agir collectif.
L'évaluation des CCR et autres regroupements associatifs	Réaliser une étude longitudinale des comités (CCR ou autres) par des études de cas et évaluer les processus optimaux et les retombées perçus, observées et non prévues.
Les besoins des jeunes et développement d'une citoyenneté	Évaluation des besoins des jeunes en habitations sociales, communautaires et coopératives pour le développement des recommandations de pratiques de soutien communautaire spécifique au développement du pouvoir d'agir collectif des jeunes et du développement de l'exercice d'une citoyenneté éthique, écologique, politique et responsable.

8.6 Les impacts des habitations et des pratiques de soutien communautaire

Tableau 17: Les pistes de recherche en lien avec les impacts des habitations sociales, communautaires et coopératives

LES THÉMATIQUES PRINCIPALES	LES RECHERCHES FUTURES
L'impact sur le réseau social	Documenter les impacts des habitations sociales et communautaires sur le renforcement du réseau social en décrivant et comparant les retombées des milieux de vie collectifs et celles des interventions en soutien communautaire.
L'exposition à des pratiques de soutien communautaire	Éclairer les processus d'impact et les retombées liées aux services reçus et à l'exposition aux pratiques de soutien communautaire par les personnes.
Le lien d'accompagnement et la stabilité résidentielle, le développement du pouvoir d'agir et les dynamiques	Expliquer le lien d'accompagnement thérapeutique que les intervenants en soutien communautaire développent avec les personnes et comment il contribue à la stabilité résidentielle, au pouvoir d'agir individuel et collectif et aux dynamiques locales.
L'intensité des pratiques et la connaissance des ressources locales et la réduction des problématiques	Évaluer les liens entre l'intensité d'intervention en soutien communautaire, la connaissance des ressources locales et accessibles au niveau provincial, l'usage des ressources par les personnes et la réduction des problématiques dans les milieux de vie, autant sociales que de santé psychosociale et physiques.
Les études comparatives	Réaliser des études comparatives des différentes approches de soutien communautaire et de leurs impacts dans toutes les régions.
Les études corrélationnelles exploratoires à partir des associations identifiées de la présente recherche	Analyser les 40 associations significatives de notre recherche et définir des études corrélationnelles et causales à mettre en place ainsi que des études mixtes pour expliquer les liens avec les variables.

8.7 Les pratiques porteuses, prometteuses et émergentes de soutien communautaire au Québec

Nous recommandons de développer des chantiers régionaux sur la question de l'habitation sociale, communautaire et coopérative et des pratiques de soutien communautaire pour contribuer au portail des pratiques émergentes, prometteuses, porteuses et probantes. Le portail va constituer un inventaire québécois des bonnes pratiques pour soutenir la relève et contribuer à faire valoir la pratique, en plus de favoriser les transferts des savoirs et de l'expertise québécoise.

Le répertoire se trouve en ligne à l'adresse suivante : https://sclsc-lab.com/ Les partenaires sont invités à y ajouter leurs pratiques de soutien communautaire, à les caractériser : porteuses (« *C'est bon, ça marche* »), prometteuses (« *Ça devrait être bon, c'est bien fondé et pertinent* ») ou émergentes (« *WOW, c'est inspirant, c'est surement bon!* »).

- Un processus de *gestion du portail* en ligne et de *sollicitation et de compilation annuelle* des pratiques est à prévoir par les partenaires avec le milieu académique.

9 Références

Les références complètes du protocole (Annexe K) et de la revue systématique (annexe L) peuvent être consultées en Annexe.

Avenier, M. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : post-modernisme ou pragmatisme? *Management & Avenir, 43*(3), 372-391. doi:10.3917/mav.043.0372.

Bonny, Y. (2017). Les recherches partenariales participatives : Éléments d'analyse et de typologie. Ds A. Gillet et D.G. Tremblay. *Les recherches partenariales et collaboratives*. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Boucher, G.. (2023). *Combien de personnes sont en situation de pauvreté au Québec?* https://observatoiredesinegalites.com/combien-de-personnes-sont-en-situation-de-pauvrete-au-quebec/

Campbell, A. (2018). *Les itinérants autochtones encore moins intégrés que les autres, selon une étude*. Radio Canada, repéré à : https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1084361/itinerance-autochtone-etude-inuit-premieres-nations-organismes

Collectif. (2023). *Crise du logement, « Le Premier ministre et la ministre de l'Habitation mis en demeure par le milieu communautaire* ». https://www.pressegauche.org/Le-Premier-ministre-et-la-ministre-de-l-Habitation-mis-en-demeure-par-le-milieu.

Collectif des signataires. (2023). *L'accès aux logements sociaux joue un rôle important sur la santé*. https://www.journaldequebec.com/2023/10/03/lacces-aux-logements-sociaux-joue-un-role-important-sur-la-sante.

Commission Viens. (2019). *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès*. Rapport final. Repéré de : https://www.cerp.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Rapport/Rapport_final.pdf

Côté, J.G. & Scarfone, S. (2019). *Sortir de la pauvreté au Québec. Analyse de la pauvreté, des inégalités et de la mobilité sociale.* Montréal : Institut du Québec. 49p. https://www.institutduquebec.ca/docs/default-source/default-document-library/idq---sortir-de-la-pauvret%C3%A9-au-qu%C3%A9bec-vf.pdf?sfvrsn=0I

Cooperrider, D. L., Whitney, D., & Stavros, J. M. (2008). *Appreciative inquiry handbook: For leaders of change (2nd ed.).* San Francisco, CA, US: Berrett-Koehler Publishers.

Dewey, J. (1967). *Logique, la théorie de l'enquête*, trad. G.Deledalle, Presse universitaire de France.

De Deken, Johan, 'Identifying the Skeleton of the Social Investment State: Defining and Measuring Patterns of Social Policy Change on the Basis of Expenditure Data', in Bea Cantillon, and Frank Vandenbroucke (eds), *Reconciling Work and Poverty Reduction: How Successful Are European Welfare States*? (New York, 2014; online ed, Oxford Academic, 1 Apr. 2014), https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199926589.003.0009, accessed 12 Jan. 2024.

Fédération canadienne des municipalités. (2015). *Les aînés et le logement : le prochain défi*. Repéré de : https://uwaterloo.ca/canadian-index-wellbeing/sites/ca.canadian-indexwellbeing/files/uploads/files/seniors_and_housing-the_challenge_ahead.pdf

Foucart, J. (2013). Pragmatisme et transaction. La perspective de John Dewey. *Pensée plurielle, 33-34*, 73-84. https://doi.org/10.3917/pp.033.0073

Fraser, N. (2004). Justice sociale, redistribution et reconnaissance. *Revue du MAUSS, 23*(1), 152-164. doi:10.3917/rdm.023.0152.

Fontan, J.-M. (2017). Enjeux et défis de la recherche partenariale. Ds A. Gillet & D.-G. Tremblay. *Les recherches partenariales et collaboratives*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Gottlieb, L. N. (2013). *Strengths-Based Nursing care: Health and healing for person and family*. New York, NY: Springer Publishing Co.

Gouvernement du Canada. (2023).*État d'avancement de la stratégie nationale sur le logement.* https://www.chezsoidabord.ca/-/media/sites/place-to-call-home/pdfs/progress/nhs-progress-quarterly-report-q3-2023-fr.pdf

Gouvernement du Québec. (2007/2022). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-704-02W.pdf

Gouvernement du Québec. (2019). *Portrait des personnes en situation d'itinérance*. Repéré de : https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/portrait-des-personnes-en-situation-d-itinerance/

Gouvernement du Québec. (2018). *Plan d'action interministériel 2017-2021. Politique gouvernementale de prévention en santé.* Un projet d'envergure pour améliorer la santé et la qualité de vie de la population. Québec : La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. 86 p. Repéré de : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-297-02W.pdf

Jetté, C. Thériault, L., Vaillancourt, Y. et Mathieu, R. (1998). *Évaluation du logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) Intervention auprès des personnes seules, à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale dans les quartiers centraux de Montréal*. LAREPPS Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales Cahiers du LAREPPS No 97-08. Repéré de : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/FOHM%20Rapport%20_V-5_.pdf

Lewis, C. (2016). *Une réalité urbaine : l'itinérance des femmes à Montréal – Les facteurs de fragilisation* [volet 1]. https://www.mmfim.ca/wp-content/uploads/2016/10/C.Lewis_Femmes-itine%C4%9Brance_VersionArticles2016.pdf

Ligue des droits et libertés. Repéré de : https://liguedesdroits.ca/?s=logement

Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E. & Goodspeed, T. (2011). *Guide du retour social sur investissement.* https://ccednet-rcdec.ca/sites/ccednet-rcdec.ca/files/guide_du_retour_social_sur_investissement.pdf

Ninacs, W.A. (2008). *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité.* Québec : PUL. 225 p.

Noble, A. (2015). *Beyond Housing First: A Holistic Response to Family Homelessness*. https://homelesshub.ca/sites/default/files/2015_HousingFirstReport_EN-WEB.pdf

Regroupement des Centres d'amitié autochtones du Québec. RCAAQ. (2018). *Les Autochtones en milieu urbain et l'accès aux services publics. Portrait de la situation au Québec.* Enquête provinciale menée en 2016-2017. Wendake :Auteur. 34 p. https://www.cerp.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Documents_deposes_a_la_Commission/P-192.pdf

Rodrigue, S. (2016). *L'itinérance cachée au Canada.* https://publications.gc.ca/collections/collection_2016/statcan/75-006-x/75-006-2016-12-fra.pdf

RQOH. (2019). *Vers une relance du soutien communautaire en logement social. Bulletin 57*. https://rqoh.com/vers-une-relance-du-soutien-communautaire-en-logement-social/

Turcotte, Anne-Marie (2015). *Mobilisation des connaissances et recherche partenariale : la condition itinérante parmi la population autochtone*. Essai. Québec, Université du Québec, Institut national de la recherche scientifique, Maîtrise en pratiques de recherche et action publique, 104 p.

Von Glasersfeld, E. (1988). Introduction à un constructivisme radical. Dans P. Watzlawick (Éd.), *L'invention de la réalité. Contributions au constructivisme* (pp. 19-43). Paris : Seuil.

Whitney, D. (2019). *Pratique de l'appreciative inquiry dans les établissements de santé*. ISBN : 9782729619411 (27296194111).

Saturation. La saturation contribue à la qualité de la précision et de la cohérence des théorisations qui émergent de l'enquête sociale. Ce devis propose le processus d'abduction qui impose un ordre aux données, à partir d'allers retours entre les perspectives théoriques, les données empiriques, les hypothèses et les théorisations émergentes. Le principe de saturation des données de Glaser et Strauss (1967) permet de repérer la qualité de représentation des données où des entrevues ultérieures n'ajoutent aucune nouvelle hypothèse, confirmant ainsi à l'équipe, l'importance d'un concept et la couverture du phénomène à l'étude, autour des besoins et des pratiques de soutien communautaire. Le grand nombre de participants au volet qualitatif est un point fort de l'étude. **Limite**. La représentation provinciale n'a pas été atteinte.

Laboratoires vivants diversifiés. Nous avions prévu travailler avec cinq territoires ou laboratoires vivants diversifiés dont les systèmes urbains et ruraux contribuent à une plus grande validité des résultats et à une plus grande capacité de transférabilité de certains éléments transversaux repérés au sein de milieux aux caractéristiques très différentes. Au final, nous avons travaillé avec 9 territoires vu l'intérêt du projet pour les partenaires. Le laboratoire vivant répond à cinq critères : 1. un processus de co-création impliquant une collaboration intersectorielle; 2. des citoyens-usagers, ici, les locataires, centraux à toute la démarche; 3. un système ouvert; 4. un contexte de vie réel, et 5. un objectif poursuivi de développement de solutions innovantes à des problématiques complexes. Au cœur de notre approche, est le processus de cocréation avec les usagers finaux dans des conditions réelles et s'appuie sur un écosystème de partenariats public-privé-citoyen (Dubé et al., 2014). **Limites**. Des tendances intéressantes à partir de différences statistiquement significatives ont émergé en fonction des territoires, des tenures et de l'offre de soutien communautaire dans les milieux. Des études ultérieures sont nécessaires pour comprendre les différences et les expliquer. D'autres devis de recherche de type quantitatif permettront d'aller plus loin pour expliquer des corrélations et des relations de causes à effets.

Processus porté par les locataires. Une part importante du processus sur le terrain repose sur les associations de locataires et sur les comités de résidents et des jury citoyens. Ces stratégies renforcent la crédibilité. **Limite.** La pandémie est venue limiter la portée des activités d'engagement prévues avec la FLHLMQ mais des alternatives gagnantes ont été trouvées avec le partenaire.

Triangulation pour la fiabilité et la constance. La triangulation contribue à la fiabilité des résultats qui reflète leur lucidité, par la reconnaissance de jugements et de biais qui pourraient influencer les analyses et les interprétations. La parité de l'équipe chercheurs partenaires assure un équilibre et une représentation juste et fidèle des expériences décrites et interprétées. Un comité de chercheurs s'est assuré de la validité et de la triangulation. La formation de deux codeurs encadrés par deux membres de l'équipe a été un moyen de soustraire à des intérêts ou des motivations au-delà de la recherche. Les processus délibératifs ont aussi contribué à la fiabilité par une triangulation successive et intégrée dans la présentation des résultats (triangulation temporelle, Pourtois et Desmet, 2007). La constance interne renvoie à l'indépendance des données et des résultats par rapport à des variations accidentelles ou systématiques selon Gohier (2004), ce qui sera contré par les triangulations proposées et leurs diverses formes. **Limite** : Un forum social en 2022 a permis de valider certains résultats avec les partenaires mais ce n'est pas l'ensemble des participants à la recherche qui y participait.

Crédibilité. La crédibilité sert à valider l'authenticité et la clarté de l'expérience d'habiter son logement subventionné et sa congruence avec le vécu des participants (Savoie-Zajc, 2011). L'expertise commune de l'équipe sur la question du logement, l'engagement prolongé du chercheur principal sur le terrain de l'habitation subventionnée depuis 2010, l'importance accordée au développement de relations entre l'équipe et territoires, amorcée durant la phase d'intention, jusqu'au dépôt ainsi que dans les dispositifs proposés au protocole, en plus de la triangulation et d'un journal de recherche sont toutes des stratégies adoptées pour soutenir la crédibilité des résultats de la recherche. L'engagement et la participation active des locataires à toutes les phases du processus de la recherche avant l'analyse et après, demeure le moyen le plus important pour confirmer la crédibilité (Guba et Lincoln,1985). **Limite** : L'engagement des participants locataires après les analyses n'a pas été suffisamment sollicitée. Un projet d'écriture en commun était prévu et demeure une option à envisager. Une diffusion sous la forme de processus en sciences citoyennes avec comme produit final, un livre corédigé serait stratégique.

Transférabilité. L'attention apportée à la description des contextes et des participants à l'étude permettra à d'autres milieux de questionner la pertinence et la ressemblance à leurs propres milieux et à juger de l'applicabilité des résultats à leurs territoires (Savoie-Zajc, 2011). La richesse des résultats vient avec le processus de départ complexe, mais qui révèle des données utiles et pertinentes.

Équilibre. L'équilibre consiste en la prise en compte des points de vue de l'ensemble des acteurs associés au phénomène ainsi qu'à leur traitement équitable. Le caractère très participatif de l'étude et la mise en place de dispositifs délibératifs dans le processus ont contribué à l'équilibre. **Limite** : Un processus plus systématique et continu d'analyse conjointe entre les équipes (académique/partenaires communautaires), que plusieurs activités ponctuelles de présentations des résultats, aurait pu enrichir la justesse des résultats et des recommandations.

Rigueur relationnelle. Ces critères relationnels élaborés par Guba et Lincoln (1989) comprennent l'authenticité catalytique et tactique qui sont retenues étant donné que la recherche n'est pas une recherche action participative recherche et vise des retombées du pouvoir d'action des participants. Notre approche méthodologique a engagé les partenaires dans un processus qui dépasse les frontières habituelles de leur travail et de leurs réseaux à travers la systématisation des territoires. Nous croyons que la démarche, de par sa nature synergique et positive, axée sur les forces, engagera elle-même de nouvelles façons de faire ou de penser le soutien communautaire ainsi que l'opérationnalisation du cadre. En ce sens, notre approche bien que descriptive a contribué au système collectif, comme catalyseur de transformations sociales. De plus, notre engagement envers le soutien communautaire dépasse le cadre strict de la recherche puisqu'une part importante des chercheurs est aussi engagée tant en recherche que dans la pratique de l'action communautaire et du soutien communautaire en habitations subventionnées. La finalité de la recherche ne se limite pas qu'à la production de connaissances mais s'inscrit dans une logique de continuité naturelle pour renforcer l'enseignement, la recherche et la pratique du soutien communautaire dans ce qui est plus qu'un créneau de recherche mais d'expertise expérientielle et d'engagement social et solidaire en économie sociale pour plus de justice sociale. Finalement, l'authenticité tactique engage la création d'espaces politiques qui puissent favoriser l'équilibre social et le changement par l'action politique (Bourgeois, 2016), ce qui était aussi prévu dans l'esprit de la révision du cadre de référence. **Limite** : Une temporalité non idéale n'a pas permis d'influencer le cadre de référence provincial sur le soutien communautaire qui a été rédigé, avant la recherche.

Respect des valeurs et des principes démocratiques. Dernier élément associé à la rigueur, le respect des valeurs et des principes démocratiques se vérifiera par la qualité des interactions, des échanges, de l'action intersectorielle (MSSS, 2017) ainsi que l'évaluation du partenariat à l'aide de l'échelle de mesure de la synergie (CACS, 2002; Leclerc et Lessard, 2015) à au moins 3 moments de la recherche dont 2 la première année. **Limite** : L'échelle de mesure n'a pas été utilisée mais l'équipe a mis en place des comités de partenaires qu'il a consulté très souvent, sollicité et engagé, au cours de la recherche et les décisions ont été prises en commun.

Annexe B: Les autres besoins mentionnés par les intervenants et les gestionnaires

Ces besoins ont été mentionnés par quelques personnes mais ne représentent pas la majorité.

Obtenir différentes informations ou formations sur différents sujets/être informé.e.s (4)
Besoin de transports (3)
Besoin de soutien à la langue (3)
Besoins en violence conjugale (3)
Besoin de soutien à l'école et autres besoins liés à l'école (décrochage scolaire et autres) (3)
Besoin en intervention de crise ou en situation imprévue (3)
Besoin d'accès aux services publics (3)
De l'aide au budget et à la recherche d'emploi (3)
Niveau de vie et conditions de vie (dont l'amélioration) (3)
L'apprentissage pour la vie en appartement (3)
Besoins liés à la perte d'autonomie, notamment au niveau cognitif (ou au maintien de l'autonomie) (au moins 3)
Jumelage et parrainage (2)
Besoin d'harmonie/ de vivre en paix (2)
Besoin d'avoir un revenu suffisant (2)
Besoin d'accompagnement plus 'collectif' (2)
Besoin de sentir qu'ils.elles font partie de la société/avoir une place comme citoyen.ne.s (en HLM) (2)
Besoin sur le plan de la santé physique (1)
Besoin de s'occuper (1)
Besoin de stabilité (1)
Besoin d'un climat agréable (1)
Besoin de concertation (1)
Besoin d'autonomie (1)
Besoin de suivi adapté au rythme des personnes (1)
Besoins pour des problèmes individuels (1)
Besoin d'empowerment dans la gestion du milieu (pour le bien-être du logement et besoin ressenti davantage par les intervenant.e.s-gestionnaires (importance de s'impliquer) (au moins 2)
Besoin d'améliorer les capacités relationnelles (1)
Besoin de bien dormir (1)
Besoin d'occupation des enfants (gardiennage et autres) (1)
Besoin d'être pris.e en charge et le par et pour (1)
Besoin de soutien aux enfants et adolescents (1)
Besoin d'apprendre à s'exprimer en groupe, à prendre la parole (1)

De : Marco Alberio <marco.alberio2@unibo.it>
Envoyé : 12 janvier 2024 15:13
À : Judith Lapierre <judith.lapierre@fsi.ulaval.ca>
Objet : Confirmation

Bonjour,

Je confirme que la Professeure Judith Lapierre dirige actuellement un numéro spécial de la Revue Canadienne de Recherche sur les OSBL et l'économie sociale dont je suis co-directeur.
Dans ce même numéro elle a soumis un article issu de la recherche financée par les Fonds de recherche du Québec au sujet du logement communautaire.
L'article a été accepté avec corrections mineures et devrait sortir au cours du mois de mars 2024 avec le reste du numéro qui contient différents articles portant sur les résultats de cette recherche.

Au plaisir

Marco Alberio
Professore di sociologia, Alma Mater Studiorum Università di Bologna
Université du Québec (UQAR)
Canada Research Chair in Social Innovation and Territorial development
Editor at Canadian Journal of Non profit and Social Economy Research

Le processus Delphi
Une démarche consensuelle sur les meilleures pratiques de soutien communautaire

Démarche de consensus

1. Le développement du *Recueil des pratiques*, à partir de fiches – Word
   - 1.1 Période de collecte : Mai 2021 – Septembre 2021
   - 1.2 Promotion par le biais de communications courriel et démarchage
2. Trente-quatre fiches ont été recueillies
   - 2.1 Les pratiques représentent approximativement 19 domaines distincts d'intervention
3. Le processus Delphi en quelques tours d'appréciation des pratiques, prenant connaissances des évaluations globales des pairs
   - 3.1 Appréciation des pratiques à succès par 20 participants : intervenants
   - 3.2 Gestionnaires, locataires et avec une attention à différentes tenures et différentes régions
   - 3.3 Un consensus se faisait à partir de 4 critères / REDCAP

     CRITÈRE 1. **Cohérence** : Compatibilité avec la SCLS et ses valeurs de liberté (affirmation, estime de soi, autonomie et responsabilisation), de solidarité (entraide, coopération et mobilisation sociale) et de justice sociale (égalité des droits, respect de la dignité et respect des différences). CONSERVER. Valider les valeurs avec la SHQ et le FQR.

     CRITÈRE 2. **Efficacité pratique/impacts visibles** : Conformité des résultats aux objectifs visés du soutien communautaire (ex., principes d'empowerment, pouvoir d'agir, inclusion sociale).

     CRITÈRE 3. **Robustesse :** Capacité des processus liés aux pratiques à faire face aux enjeux de l'habitation collective (participation, vieillissement, enjeux de santé mentale, diversité culturelle, etc.) , à créer des liens sociaux forts, une appartenance, un milieu de vie solidaire, des réseaux d'entraide, un tissus social inclusif et préventif.

     CRITÈRE 4. **Transférabilité intertenure (viabilité, durabilité)** : Capacité des processus à maintenir une performance selon les tenures en misant sur le potentiel et les forces des individus, la reconnaissance de leurs savoirs, leurs expériences et leurs expertises, le maillage entre eux et leur environnement, au-delà du milieu de vie mais au quartier, à la collectivité plus large.
4. Pour appuyer la caractérisation des pratiques par les participants

Pratiques **PORTEUSES**	: « C'est bon, ça marche! »
Pratiques **PROMETTEUSES**	: « Ça devrait être bon, c'est bien fondé et pertinent! »
Pratiques **ÉMERGENTES**	« Wow! C'est inspirant, c'est sûrement bon! »

Résultats

			Forces Limites Occasions Menaces
Ateliers culinaires	HLM - Port Cartier **Porteuses**	**F** **L** **O** **M**	Saine alimentation, choix économiques et meilleurs choix, sécurité alimentaire, briser l'isolement social. Participation – financement Cohésion, recrutement, besoins Fin financement
Association de locataires	OBNL- Mon Chez nous, Gatineau **Prometteuse**	**F** **L** **O** **M**	Interventions collectives, engagement et ouverture des locataires – appartenances Beaucoup d'accompagnement, imprévus – participations inégalées Collectiviser, normaliser et travailler en partenariat Roulement, communication et soutien des directions
Le Vivre ensemble et les activités Par et Pour (comités et activités)	OBNL - Le Pélican, Montréal **Porteuse**	**F** **L** **O**	Encadrement clair et soutenu Roulement Temps pour des essais et erreurs
Le Vivre ensemble et les activités Par et Pour (comités et activités) (concertation mensuelle)	MRC Lotbinière HLM COOP et OBNL **Prometteuse**	**F** **L** **O** **M**	Concertation et implication des acteurs, volonté du milieu Temps, remise en question Volonté des autres OC en Chaudière-Appalaches de déployer une pratique similaire. Roulement de personnel
Espace Lafleur (**L**ieu **A**nimé et **F**acilitant pour les **L**ocataires **E**ngagés, **U**n pas vers la **R**éussite) (logement vacant)	HLM - MRC Lotbinière **Porteuse**	**F** **L** **O** **M**	Concertation et implication des acteurs, volonté, timing)avec les rénovations Financement, soutien communautaire, engagement des partenaires Projet de parcs, déconstruire les préjugés Financement, perte du noyau de locataires

			Forces Limites Occasions Menaces
Comité Capsule Santé	OBNL - Rosemont, Montréal **Porteuse**	**F** **L** **O** **M**	Par les locataires, autonomisation, leaders, capacités d'organisation, sujets pertinents Forces vives, temps Temps de mobilisation, reconnaissance, écoute soutenue des besoins et des ambitions Conflits, égarement, écoute/soutien équipe
Table ronde Concertation et tissage des liens entre acteurs et locataires pour soutenir l'expression des membres et leur affirmation	OBNL – Pontiac **Porteuse**	**F** **L** **O** **M**	Prévention, effet de levier, création de liens Médiation et perspicacité Formation, transition, nouvelles pratiques, annexe bail Boycottage de résidents…
Projet « Le Comité de quartier » (comité, associations, maillage)	HLM – Montréal **Porteuse**	**F** **L** **O** **M**	Levier d'action et de concertation Corporatisme, cloisonnement, statut quo Le comité de quartier ! Fonction des HLM, disparation des pratiques collectives
Participation au milieu de vie-vie démocratique	OBNL Montérégie Ouest **Porteuse**	**F** **L** **O** **M**	Appartenance et pouvoir aux locataires Accompagnement soutenue et éviter les préjugés qui limitent l'inclusion Formation, Organisateur communautaire et financement de parties de réunions Engagement, roulement, appui concret
« Fêtons ensemble ! » (mieux vivre, inclusion, diversité)	HLM – Laval **Émergente**	**F** **L** **O** **M**	Partenaires, implication des locataires, souplesse et adaptation Capacité limitée à 25 personnes pour le moment Reconnaissance des implications, charte du Vivre Ensemble, poursuivre les échanges Participation variable, incidents-conflits entre personnes

Pratique avec le plus haut score pour chaque catégorisation

PRATIQUE ÉMERGENTE

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
33	Virage numérique	FRHOME (Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie)	Montérégie Ouest	OSBL

PRATIQUE PROMETTEUSE

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
6	Le Vivre ensemble et les activités Par et Pour	Habitations le Pélican	Montréal	OSBL - AccèsLogis volet 1, 2 et 3

PRATIQUE PORTEUSE

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
11	Activité ludique (artistique, culinaire, récréative, etc.)	Comité Gendron	Côte-Nord	HLM

<u>Pratique avec le plus haut score pour chaque critère</u>

Critère 1 - Cohérence

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
3	Association de locataires	Mon Chez Nous	Gatineau (Outaouais)	OBNL

Critère 2 - Efficacité pratique/impacts visibles

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
1	Ateliers culinaires	HLM - clientèle famille et ainé	Côte-Nord	HLM

Critère 3 - Robustesse

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
3	Association de locataires	Mon Chez Nous	Gatineau (Outaouais)	OBNL

Critère 4 - Transférabilité intertenure (viabilité, durabilité)

#	Nom	Milieu de travail Nom de l'organisme	Territoire	Tenure
6	Le Vivre ensemble et les activités Par et Pour	Habitations le Pélican	Montréal	OSBL - AccèsLogis volet 1, 2 et 3

Les sources de motivation à vivre en habitations sociales, communautaires et coopératives

La formule coopérative, pour les personnes rencontrées, implique une participation et une implication sociale importante. La valeur coopérative correspond à un mode de vie, spécifiquement pour les plus anciens. Ils remarquent que l'engagement plus récents des membres est plutôt limité et le gain financier d'un loyer réduit a renversé la tendance associée au mode de vie coopératif.
En HLM, la motivation principale est financière, le revenu limité ne permettant pas de se payer un loyer régulier et de rencontrer les autres besoins. Habiter en HLM permet de se sortir de la pauvreté.
En habitation communautaire, les services spécifiques associées aux populations qu'elle dessert, semble être un atout majeur (services alimentaires, réponse aux besoins particuliers, familles monoparentales, etc.) avec la possibilité de socialiser.
Constat associé (SP) : La très forte majorité des personnes sondées n'a pas du tout de difficulté à payer son loyer (90,81%) et la grande majorité n'a pas pris d'entente de loyer avec leur milieu de vie (76,32%).
Les effets de levier du logement subventionné sont importants; les personnes vivent une stabilité résidentielle importante au sein des trois tenures.

Dix-sept enjeux ont été identifiés et sont regroupés en huit grandes catégories qui concernent l'isolement, la mixité, l'évolution des besoins, la santé mentale, les pratiques de soutien communautaire, l'environnement du quartier, les finances et finalement, l'entretien et les réparations.

Solidarité familiale et réduction de l'isolement. Les analyses démontrent que les personnes qui ont des membres de la famille à proximité ou qui entretiennent des liens avec leurs proches, sont moins isolées que celles qui ne sont pas de la région ou du secteur.

La mixité dans les milieux de vie. La mixité intergénérationnelle propose des avantages comme créer des ponts entre les générations et élargit les possibilités d'entraide informelle mais pose aussi certains défis et des enjeux entre les jeunes familles et les aînés. La mixité entre des groupes dont un groupe vivant des troubles de santé mentale Cette mixité semble plus difficile pour les personnes l'ayant abordée.

- *En contexte de mixité intergénérationnelle*, les expériences démontrent que les personnes se trouvent des moyens d'accommodements. Dans les coops qui se disent familiales, il y a aussi des membres qui ont vieillissent et cette mixité est présente et exige des réflexions.
- *La mixité des problématiques* est plus difficile.

Évolution des besoins et capacité à répondre des milieux de vie. Les familles vont vivre généralement plusieurs années dans les milieux de vie, au même endroit. Du moins, les personnes rencontrées sont en majorité, des personnes qui comptent plusieurs années au même endroit. Avec le temps, les besoins évoluent et les familles se transforment.

La santé mentale et ses liens avec la période post covid et les animaux de compagnie. La santé mentale s'est fragilisée au cours des dernières années avec la pandémie autant chez les personnes plus âgées que chez les jeunes parents.

Constat associé (SP) : Près de 60% des personnes sondées (59,39%) croient que la COVID-19 a souvent, ou très souvent, influencé leur vie collective et sociale. L'impact s'y est fait ressentir fortement par cette conséquence majeure sur les liens et les réseaux.

Constat associé (SP) : Près de 50% (49,46%) des personnes sondées croient que la COVID-19 a souvent ou très souvent influencé leur pouvoir d'agir et de vie démocratique.

- Les périodes de déprime et les crises d'angoisse sont aussi de plus en plus rapportées tant en HLM qu'en OSBL et les demandes d'aide ne sont pas toujours répondues rapidement ou même pas du tout. L'appui des intervenantes en travail social et soutien communautaire serait un atout mais les personnes à qui on a parlé ne sont pas allés chercher cet appui par manque d'énergie et d'épuisement, le danger est donc réel et peuvent s'ensuivre des intentions ou des tentatives de suicide.

Certaines personnes attestent du bienfait de l'animal de compagnie sur la qualité de vie et l'expérience de la dépression.

Pratiques de soutien communautaire : Les défis d'intégration et de suivis. La rigidité de certaines règles et pratiques viennent interrompre des parcours thérapeutiques.

- Le manque de suivis nuit à la satisfaction des personnes, il est aussi difficile d'obtenir des services si on le demande, spécifiquement en HLM, à l'interne. En OSBL, c'est l'accès à des services externes qui critiquée.

Pratiques de soutien communautaire : Le manque d'écoute en HLM. Certaines initiatives préventives bien intentionnées par les personnes ne sont pas écoutées, entendues ou répondues.

Pratiques de soutien communautaire : Les longues attentes en OSBL pour obtenir des services externes. En OSBL, les critiquent ne vont pas dans le même sens que les personnes qui vivent en HLM mais rapportent que l'attente pour l'obtention des services externes est longue.

Pratiques de soutien communautaire : L'insécurité/sécurité alimentaire. Avoir un logement subventionné permet d'allouer la part nécessaire à l'alimentation, ce qui évite l'insécurité alimentaire, dans plusieurs situations et le recours aux services alimentaires est faible.

La question de l'insécurité alimentaire est exprimée de façon indirecte, notamment en HLM et OSBL. L'intensité du discours sur l'alimentation est plus importante en OSBL peut être parce qu'il y a plusieurs interventions alimentaires ou encore que ce besoin est plus important en OSBL.

Constat associé (SP) : Majoritairement, les personnes sondées ne craignent pas du tout de manquer de nourriture (67,83%); seulement 9,88% d'entre elles ont exprimé avoir une crainte de manquer de nourriture souvent, ou très souvent. Majoritairement, les personnes n'utilisent pas du tout les services de banques alimentaires, cuisines collectives ou popotes roulantes (71,00%).

Pratiques de soutien communautaire : La diversité culturelle. Certaines formes de racisme sont maintenues dans certains milieux, tel qu'exprimé par les personnes qui en sont témoins.

- La diversité culturelle a été moins définie explicitement en formules coopératives qu'en HLM. L'ouverture est présente dans les trois tenures mais il semble qu'il y ait plus de racisme en HLM, d'après les propos des personnes rencontrées qui en ont témoignées. Les activités qui rassemblent autour de l'alimentation diversifiée semblent être une avenue à privilégier.

Pratiques de soutien communautaire : Le vieillissement. Le vieillissement de la population touche l'ensemble des trois tenures.

- Avec le vieillissement, les questions de la santé, de sa détérioration et la rencontre des besoins liées aux activités de la vie quotidienne prennent beaucoup d'importance. L'autonomie passe souvent par la capacité à maintenir une liberté et autodétermination dans le recours aux services, l'épicerie, le transport, etc. En coopérative, il a été rapporté qu'il y a environ 2/3 des personnes qui sont des personnes vulnérables, au plan de l'âge.

Pratiques de soutien communautaire : Participation aux conseils d'administration en coopératives et en OSBL. La question de la gestion, dans les tenures coopératives et organismes à buts non lucratifs, n'est pas sans soulever la question du manque de connaissances, de la surcharge et de l'épuisement chez certaines personnes.

- Le fait que les personnes résident dans le bâtiment, la distanciation du rôle de gestionnaire membre est difficile à maintenir. En plus comme ces personnes sont parfois tenues responsables de certaines décisions, cela peut entraîner un déclin du climat dans le milieu de vie.

Pratiques de soutien communautaire : L'exclusion sociale et sanitaire imposées par les technologies. L'expérience récente de la pandémie, la réorganisation des modes de communication dans les milieux de vie et l'usage excessif des technologies à distance ont amené des personnes à vivre un sentiment d'exclusion sociale et à limiter le plein exercice de la démocratie. De façon générale, l'accès aux services du réseau de la santé est un défi pour plusieurs personnes, notamment les personnes qui vieillissent ou qui ont moins de compétences de littératie numérique. Les contraintes peuvent décourager les personnes qui appellent pour recevoir de l'aide et les amener à s'isoler davantage.

Pratiques de soutien communautaire : Mobiliser la participation dans les tâches collectives et les activités sociales. La participation aux activités, qu'elles soient liées aux responsabilités collectives dans les coopératives, ou aux activités sociales dans les habitations sociales et communautaires, n'est pas optimale.

- Les associations de locataires sont très impliquées dans la mobilisation autour de la participation ainsi que des organismes communautaires externes. On a constaté aussi que les jardins communautaires sont des activités très prisées dans beaucoup de milieux, notamment au sein des OSBL. Par contre, comme les gens participent peu, il arrive parfois que l'activité ne puisse pas être maintenue.

Pratiques de soutien communautaire : Changement et roulement de personnel. Le roulement de personnel dans les milieux de vie, soit dans la direction ou au sein des équipes d'intervenants constitue un réel frein au développement de liens de confiance et au développement d'un sentiment d'appartenance nécessaire à la mobilisation et à la participation.

- Ce qui émerge des discours, associé à l'enjeu du roulement de personnel, est que ce changement de personnel est souvent peu structuré ou annoncé aux personnes. Avec une présence déjà peu régulière, les changements de personnel sont problématiques, s'ils ne sont pas bien planifiés et qu'une transition n'est pas prévue.

Importance du contexte avoisinant : Environnement avoisinant des personnes en situation d'itinérance et des secteurs de consommateurs de drogues. Des problématiques sont rapportées au sein des trois tenures en lien avec la proximité de lieux d'hébergement ou de concentration de personnes itinérantes et la vente de drogues directement dans les milieux de vie, notamment en HLM.

Enjeux financiers : Financement dans les milieux de vie, finances personnelles et spécificités interculturelles (transferts familiaux/remises migratoires). Dans toutes les tenures, la précarité financière est un autre enjeu important pour les organisations de gestion et pour les groupes de personnes qui gèrent les milieux de vie ainsi que pour les personnes au plan individuel et familial.

- Les loyers subventionnés et abordables comme en coopératives, permettent aux personnes de traverser des périodes de crises. Plusieurs personnes qui viennent de l'extérieur, ont en plus des engagements financiers qui perdurent après une installation au Québec. Ces pratiques d'appui financier dans le pays d'origine aux membres de la famille immédiate et élargie, exige des familles au Québec, la prévision d'un coussin financier ou fonds familial encore plus important.

L'entretien et l'amélioration des lieux. L'entretien des lieux a été identifié comme une priorité pour la qualité de vie. Les personnes qui prennent les demandes aussi vivent des frustrations et en coopératives, notamment, elles sont toutes bénévoles. Les membres des coopératives et les personnes vivant en HLM ont spécifiquement abordé la nécessité de rénovations majeures et d'améliorations des infrastructures au plan de l'isolation, de l'air et de la bonne gestion des températures ambiantes.

- Il est difficile de dissocier la qualité des lieux et du bâtiment de la satisfaction globale des personnes. Souvent, les réparations et les rénovations tardent et les personnes en sont insatisfaites.

Annexe G: Les améliorations souhaitées par les personnes locataires

Tableau 18: Les améliorations souhaitées par les personnes

LES AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES	LES DÉFIS	LES STRATÉGIES
Implication des locataires et renforcement des capacités individuelles et collectives	Participation et engagement au sein des trois tenures	L'enjeu est de taille et entraîne un ensemble de conséquences négatives sur le milieu de vie et les personnes. La participation pourrait diminuer les tensions et est favorisée de diverses manières, la gratuité des activités et l'offre alimentaire durant l'activité. Une personne mentionne que des règles d'implications pourraient être intégrées en OSBL pour rehausser la participation. L'engagement fait partie de la philosophie des coopératives d'habitation mais elle se fait autour de tâches et de responsabilités immobilières. Les personnes observent aussi un tel déclin dans la mobilisation et la participation collective.
	Accompagnement systématique des comités et associations comme leviers	Pour la mobilisation systématique, la mise en place des comités dans les habitations est une stratégie gagnante. L'accompagnement à la mise en place et aux opérations des comités est fondamental. Dans les HLM, cette organisation est un élément clé de la mobilisation, de l'autodétermination collective et du développement des capacités individuelles et politiques.
Appréciation et recourt aux forces des locataires	Risque d'épuisement des personnes et de plus de sentiments de détresse. L'épuisement des ressources déjà mobilisées dans les milieux de vie est critique. Ces personnes reflètent la vitalité des milieux de vie.	Les personnes développent une résilience extraordinaire à travers la vitalité des réseaux de solidarités informels et prennent des responsabilités qui servent les intérêts des administrations et parfois des intervenants dans les plans d'action. La recherche, l'identification et l'inventaire des forces des personnes pourraient appuyer une formule de soutien aux réseaux informels à développer.
Renforcement des pratiques de soutien communautaire dans les milieux	Rehaussement du divertissement et la vie communautaire, surtout en hiver où l'isolement est plus important et difficile pour les personnes âgées *Les personnes ont manifesté souvent le désir d'augmenter les activités de loisirs et de divertissement*.	Les activités favorisent la connaissance des uns et des autres, renforcent l'empathie sociale et crée des liens qui améliorent la qualité de vie en réduisant les tensions. Elles sont importantes pour le climat social et pour construire des réseaux de soutien. Le renforcement de l'intensité des pratiques de soutien communautaire est recommandé et spécifiquement en hiver auprès des personnes âgées pour qui les changements de saisons sont difficiles.
	Rehaussement des capacités liées aux ressources	Il semble y avoir des inégalités entre certains milieux de vie, dans certaines régions quant à

	humaines en soutien communautaire pour plus d'humanisation et d'équité *Les personnes souhaitent plus de contacts humains et que des ressources viennent en renfort pour offrir des services moins occasionnels. Les personnes souhaitent que s'ajoutent des services en soutien communautaire (services alimentaires, liens formels avec les CLSC, services de veille, jardins collectifs, coordonnateurs/intervenants sur place, offrir du soutien psychologique, etc.)*	l'offre prioritaire de services et de pratiques en soutien communautaire. Une attention particulière aux personnes avec des besoins spécifiques, comme les personnes vivant avec des handicaps est nécessaire. La mise en place des comités comme mentionné plus haut est stratégique mais encore plus stratégique est l'accompagnement de ces nouvelles structures concernant les budgets, notamment. La formation serait essentielle.
	Accueil initial avec profil des besoins et des forces	Une meilleure connaissance de besoins des personnes pour un accès aux ressources est suggérée pour mieux orienter les personnes aux ressources et services afin de prévenir les détériorations et prolonger la qualité de vie en HLM.
	Faible attention à la diversité culturelle en HLM et présence de racisme	Au plan collectif, l'intégration et l'échange culturelle avec des personnes issues de la diversité culturelle constitue un défi dans beaucoup de milieux HLM. Il faut des ressources pour accueillir ces personnes, les guider et surtout, pour mieux soutenir les capacités du voisinage à favoriser une intégration positive dans les milieux de vie et réduire les expériences vécues de racisme en HLM.
	La mixité	La mixité est un élément soulevé en OSBL qui semble apporter certains avantages en termes de coopération, d'entraide et de répit, même. Cependant, le modèle est difficile à faire accepter et à appliquer de façon générale.
	Faible recherche des avis des locataires en HLM	Les avis des personnes ne sont pas suffisamment recherchés, notamment en HLM. Identifier des moyens pour que les personnes ressentent que leurs avis comptent, sont pris en compte et sont recherchés.
	Faible réactivité, proactivité et reach out	Les personnes des tenures HLM et OSBL souhaitent plus de réactivité, proactivité et de reach out en général dans les milieux et pour rejoindre notamment les personnes les personnes qui se sont exprimées quant à leur difficulté à demander de l'aide.
Orientation : Santé préventive, dépistage précoce et bien-être	Les personnes sont soucieuses de leur santé,	Certaines problématiques vécues dans les milieux de vie nous rappellent l'importance de la prévention et du dépistage précoce. Vieillissement

	préoccupées parfois à l'extrême. Nous avons vu des situations se détériorées rapidement, des décès survenir sans aucun soutien et des personnes en détresse, témoins de la dégradation des états de santé des voisins, sans pouvoir rien faire.	de la population, hausse des maladies chroniques, problèmes de santé mentale en hausse, nouvelles formes d'agressivité remarquée, ces indices doivent orienter et guider les pratiques de soutien communautaire des prochaines années. Des approches de proximité sont prometteuses en santé, médecine et services sociaux.
Renforcement du rôle des pairs	Le jumelage entre pairs pour créer des passerelles entre les groupes isolés avec des besoins spécifiques	Des personnes en OSBL ont suggéré de procéder à des jumelages entre pairs, notamment entre les personnes vivant avec des handicaps et les autres personnes.
Introduction d'acteurs communautaires	Renforcer la place des conférences de partenaires communautaires et d'experts locaux sur différents enjeux	Introduire des acteurs communautaires dans les milieux de vie pour présenter a diversité des services existants au plan local et expliquer en quoi les ressources peuvent être utiles et comment les utiliser. Cette stratégie permet de renforcer la prévention dans les milieux de vie.
Création et optimisation des espaces collectifs	Manque d'espaces collectifs dans les COOP et au sein de certaines OSBL /Aménagements extérieurs en HLM	En COOP, les espaces sont cruciaux au développement de noyaux de solidarité. Le manque de salle au sein des coopératives limite les capacités organisationnelles. Les salles devraient être obligatoires dans les coopératives car les saisons sont un frein aux rencontres collectives. La location est devenue une stratégie pour répondre aux besoins de se réunir collectivement. En HLM, les problèmes sont différents, l'aménagement extérieur demeure une requête fréquente d'amélioration pour renforcer le tissu social. En OSBL, aussi le manque d'espaces intérieurs, comme dans les coopératives, est ressorti dans certains milieux et les mêmes stratégies d'occupation d'un logement vacant ont été proposées mais toujours refusées.
Gestion immobilière	Plusieurs enjeux associés à la gestion immobilière ont été mentionnés.	Des pistes de solutions sont proposées par les personnes : augmenter l'accès à des laveuses et sécheuses et même gratuitement, ajouter des bancs et des bacs à fleurs à l'aide de dons, développer une meilleure gestion des déchets et de l'entretien des bâtiments, soutenir une meilleure insonorisation des bâtiments, réaliser le changement des fenêtres, prévoir le remplacement des comptoirs, obtenir de meilleurs contrats de déneigement, s'assurer du déblaiement des trottoirs et de l'aide pour les personnes âgées, rehausser l'intensité des services de conciergerie et finalement envisager les airs climatisés et du rangement extérieur seraient très utiles.

		L'accès aux bâtiments pour les personnes à mobilité réduite ou à des ascenseurs pour les personnes qui vieillissent sont recommandés par des personnes.
	Rénovations/adaptation des logements au vieillissement. Au sein des trois tenures, les conditions détériorées des milieux de vie sont remarquées.	Les personnes vivent dans des bâtiments qui ont entre 20 et 50 ans, les conditions se sont détériorées et l'absence de certains suivis et de rénovations importantes contribuent à réduire la qualité de vie des personnes. Ce constat est remarqué au sein des trois tenures.
	La sécurité en lien avec les activités illégales et la sécurité des enfants	D'une part, la sécurité dans les milieux de vie est de plus en plus menacée dans certains quartiers en raison de certaines activités de groupes ou liées à la drogue. On fait porter aux personnes le poids des dénonciations diverses et les interventions policières laissent parfois les personnes avec un sentiment ambivalent et subissent par la suite des représailles. La sécurité est en aspect important et prioritaire tel que décrit dans la première partie du rapport. Les personnes demandent un appui dans la gestion de la sécurité des milieux de vie.
	La sécurité en lien avec les enfants	La sécurité dans les rues avoisinantes des milieux de vie peut aussi être un facteur important dans la vie des familles des milieux de vie avec de jeunes enfants. Des personnes ont suggéré que des abris d'autobus scolaires pour les enfants, soient installés près des milieux de vie.

Annexe H: Les perspectives des intervenants et des gestionnaires sur les enjeux majeurs liés à l'exercice des pratiques de soutien communautaire

Tableau 19: Les perspectives des intervenants et des gestionnaires sur les enjeux majeurs liés à l'exercice des pratiques de soutien communautaire

LES ENJEUX MAJEURS LIÉS À L'EXERCICE DES PRATIQUES	LES FORCES ET LES SOLUTIONS PERÇUES
Besoins diversifiés des multi clientèles	Premièrement, travailler avec une multi clientèle de 0-100 ans est une responsabilité difficile et extrêmement lourde sur le plan émotif. Les intervenants doivent être hyper-qualifiés pour répondre à une diversité de problématiques.
Salaire non compétitifs	Deuxièmement, la question des salaires qui sont non compétitifs avec le réseau vient vraiment expliquer une partie des abandons dans le milieu communautaire selon les acteurs. Une harmonisation des salaires et des titres professionnels, serait à prévoir.
La perte des savoirs et des expertises (savoirs empiriques, intuitifs, issus de la pratique terrain) qui se perdent avec le départ des intervenants expérimentés.	L'absence de transférabilité est un enjeu criant, et ce dans toutes les tenures. Soutenir le développement provincial du répertoire des pratiques de soutien communautaire et des mécanismes ou leviers prometteurs pourrait constituer un des moyens.
Le manque de financement chronique liés au soutien communautaire	Le financement du soutien communautaire doit être rehaussé et l'organisation, la gestion et le suivi des financement, restructurés.
Le manque de ressources humaines	Un haut taux d'absence et de roulement du personnel est observé. Une analyse approfondie des causes pourrait être réalisée au plan provincial pour répondre aux enjeux associés. Des partenariats innovants avec le milieu académique pourrait permettre de soutenir une offre de services en contribuant à la professionnalisation du rôle par le jumelage intégré et avec une intensité qui permette d'intégrer les divers rôles, fonctions et pratiques avec une vision de continuité et de de développement d'expertise de pointe.
Le manque de temps disponible pour s'investir au sein de ces concertations	L'appui de la direction est un enjeu fondamental au succès des concertations.
La présence de certains conflits et de frictions au sein des concertations limitent leur efficacité.	La transparence aide à mitiger ces problématiques, une solution amenée par l'équipe du Bas St-Laurent.
Un sentiment de faible reconnaissance des expertises du milieu par le réseau	Harmoniser les fonctions et échanger avec les partenaires locaux pour identifier les problèmes et les solutions.
Les différences entre les milieux urbains et les milieux ruraux	La compréhension des réalités terrains et des réponses adaptées sont importantes de même que la nécessaire polyvalence des intervenants, plus importante en région quand les équipes sont plus petites qu'en milieux urbains.
La quantité de tables	Inventorier les tables et identifier les passerelles entre les tables ; établir des critères communs pour guider les choix d'investissement au sein de certaines tables dans chaque secteur.
La stabilité résidentielle : différents enjeux avec les habitations considérées de transition (5 ans) et les autres	Les financements diffèrent, les services diffèrent et les pratiques vont varier.

La communication : Favoriser les canaux de communication entre les intervenants et les services du réseau	La confidentialité restreint parfois les capacités d'action des intervenants. Trouver des voies pour faciliter les échanges et accélérer les processus de suivis serait important.
Les défis au développement de partenariats fructueux sont aussi nombreux	Le manque de ressources humaines et l'absence de financement global est important. L'équipe de Chaudière-Appalaches aborde le respect des différents acteurs et des différents groupes diversifiés autour des milieux de vie et de leurs propres contraintes ainsi que la nécessité de partager les savoirs et les expertises développées.

Différence entre les territoires: Besoins généraux. Il y a une différence significative des besoins généraux entre les territoires; Laval présente un score médian le plus élevé de 2,88, tandis que la Montérégie présente le score médian le plus faible de 2,25; ce territoire représente l'endroit où les besoins généraux sont le moins comblés, comparativement.

Différence entre les territoires : Vie sociale et collective. Il y a une différence significative de vie sociale et collective entre les territoires ; Montréal présente un score médian le plus élevé de 3,25. D'autre part, le Bas-St-Laurent présente le score médian le plus faible de 2,54, ce qui implique que ce territoire représente l'endroit où la vie sociale et collective de la population est la plus faible, relativement.

Différence entre les territoires : Pouvoir d'agir et vie démocratique. Il y a une différence significative du score du pouvoir d'agir et la vie démocratique entre les territoires; l'Outaouais présente un score médian de 3,75; ce territoire représente l'endroit où la population a le sentiment plus grand d'avoir un pouvoir d'agir et de vivre une vie démocratique. D'autre part, la Côte-Nord présente un score médian le plus faible 1.86; ce territoire représente l'endroit où le sentiment d'avoir un pouvoir d'agir et de vivre une vie démocratique est le moins fort, comparativement.

Différence entre les territoires : Environnement physique et social. Il y a une différence significative de l'environnement physique et social- condition de vie entre les territoires; Montréal présente un score médian de 3,11; ce territoire représente l'endroit où les personnes rapportent de meilleures conditions de vie. D'autre part, le Bas-St-Laurent présente le score médian le plus faible 2,63; ce territoire représente l'endroit où la condition de vie est la plus faible, comparativement.

Absence de différence les territoires : Santé préventive, retombées et améliorations souhaitées. Les scores de la santé préventive, des retombées et des améliorations ne présentent pas de différences significatives entre les territoires au seuil de <0.0001.

<u>Différences significatives selon le soutien communautaire au seuil de <0.0001</u>

Soutien communautaire et satisfaction des besoins généraux. Il y a une différence significative du score des besoins généraux selon la présence de soutien communautaire; les besoins sont les plus comblés (médiane de 2,88) chez les personnes ayant accès à des services communautaires comparativement à ceux qui n'ont pas accès (médiane de 2,15).

Soutien communautaire et meilleurs environnements physiques et sociaux. Il y a une différence significative de l'environnement physique et social- condition de vie selon la présence de Soutien communautaire; l'environnement physique et social – condition de vie est meilleur (médiane de 2,95) chez Les personnes ayant accès à des services communautaires comparativement à ceux qui n'ont pas accès (médiane de 2,68).

Soutien communautaire et plus de retombées. Il y a une différence significative des retombées selon la présence de soutien communautaire (p<0.0001); il y a plus de retombées chez les personnes ayant accès à des services communautaires (médiane de 2,50) comparativement à ceux qui n'ont pas accès (médiane de 1,75).

Aucune influence du soutien communautaire sur la vie sociale, le pouvoir démocratique, la santé préventive et les améliorations souhaitées. Les scores de vie sociale, de pouvoir démocratique, de santé préventive et des améliorations ne présentent pas de différences significatives selon la présence de soutien communautaire au seuil de <0.0001.

<u>Différences significatives selon les tenures au seuil de <0.0001</u>

En OSBL, meilleure satisfaction des besoins généraux. Il y a une différence significative des besoins généraux selon les tenures; les besoins sont plus comblés dans une tenure de type OSBL (médiane de 3,38), comparativement à une tenure de type office municipal (médiane de 2,50) ou une Coop (médiane de 2,38).

En OSBL, vie sociale plus importante. Il y a une différence significative du score de la vie sociale entre les tenures ; les résidents d'OSBL semblent avoir une meilleure vie sociale (médiane de 3,42) comparativement aux résidents de type office municipal (médiane de 2,82).

En OSBL et COOP, plus de pouvoir démocratique. Il y a une différence significative du score de pouvoir démocratique entre les tenures; une personne résidant dans une tenure de type office municipal (médiane de 2,50) a moins de pouvoir d'agir et démocratique qu'une personne résidant dans un OSBL (médiane de 3,21) ou dans une coop (médiane de 3,29).

En OSBL, de meilleures conditions de vie. Il y a une différence significative du score de condition de vie selon les tenures; les résidents d'un OSBL semblent avoir une meilleure condition de vie en général (médiane de 3,16), comparativement aux résidents d'une Coop (médiane de 2,87) ou d'une tenure de type office municipal (médiane de 2,74).

En OSBL, plus de retombées. Il y a une différence significative du score de retombées entre les tenures; il y a plus de retombées chez les personnes habitant un OSBL (médiane de 3,25), comparativement aux personnes habitant une Coop (médiane de 2,25) ou une tenure de type office municipal (moyenne de 2,00).

Aucune influence des types de tenures sur la santé préventive et les améliorations souhaitées. Les scores de santé préventive et les améliorations ne présentent pas de différences significatives entre les différentes tenures au seuil de <0.0001.

Annexe J: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire

Soutien à la vie collective, associative et communautaire

Tableau 20: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien à la collective, associative et communautaire

Exemples d'activités prometteuses en soutien à la vie collective, associative et communautaire
Évaluer et veiller aux dynamiques locales : mobiliser, outiller et accompagner au plan technique et émotionnel/social.
Évaluer le risque d'impuissance qui peut être engendré, par une surcharge mentale, morale et physique des locataires.
Encourager la mise en place de programmes de sentinelle chez les aînés au sein des différentes tenures pour assurer la sécurité et la santé de tous.
Prendre en compte les dynamiques de pouvoir d'agir individuel et collectif en lien avec les capabilités du milieu, pas seulement celles des personnes mobilisées.
Se servir de la promotion des espaces verts et des cuisines collectives pour agir sur l'équité et la réduction des inégalités et prévenir le racisme par des activités intégrées.
Inventorier les réseaux d'entraide informels des milieux de vie et évaluer leurs besoins, leurs capacités, leurs ressources.
Renouveler les occasions de participation et les membership au sein des groupes formels et informels et nourrir les synergies par des formations, des activités attrayantes et des propositions qui partent des personnes.
Inventorier les instances participatives dans les trois tenures, évaluer les besoins des personnes pour optimiser la mobilisation collective, soutenir le co-développement de la mission, des objectifs et des moyens et finalement, accompagner la recherche et l'octroi de financement opérationnel à la base et non seulement par projets.
Initier ou poursuivre des pratiques favorables la diversité culturelle à travers les occasions de partage alimentaire, cuisines collectives, jardins communautaires comme en HLM.
Organiser des jardins collectifs, des services de cuisines collectives sur une base systématique lorsque c'est possible, selon les milieux.
Travailler avec les associations de locataires et les comités pour que les salles soient prêtées ou partagées et que des innovations sous la forme d'animations et de conférences puissent être offertes aux personnes.

Soutien dans l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques

Tableau 21: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien à l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques

Exemples d'activités prometteuses en soutien à l'exercice des droits individuels et collectifs ainsi que des responsabilités civiques
Identifier les stratégies des milieux pour gérer les fautes relatives aux codes de vie, notamment en OSBL.
Développer ses compétences viser l'équité, la déstigmatisation et la réduction de la pauvreté par des mesures de défense des droits, de communication et d'éducation, etc.

Soutien concernant les besoins d'information et de référencement

Tableau 22: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien aux besoins d'information et de référencement

Exemples d'activités prometteuses en soutien aux besoins d'information et de référencement
Dans le travail d'aiguillage vers des ressources d'aide communautaire, l'intervenant devrait s'assurer du sentiment de confort de la personne ou l'accompagner tout en normalisant et contextualisant la recherche

d'aide. Utiliser les principes de l'entretien motivationnel pour explorer avec la personne les ambivalences, les avantages et le soutien à l'utilisation de tels services.
Se déplacer minimalement, une fois par semaine dans les milieux pour renforcer la connaissance du milieu, de la dynamique et des besoins individuels/collectifs des personnes locataires. Se servir de l'évaluation individuelle plus fine et précise, pour renforcer les référencements spécifiques qui répondent aux besoins et identifier des passerelles vers le soutien psychologique lorsque nécessaire (dans l'attente des services spécialisés, prévoir des ressources intermédiaires comme des groupes d'entraide, des lignes d'écoute, des pairs, etc.).

Soutien à des activités de relation d'aide

Tableau 23: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses en soutien d'activités de relation d'aide

Exemples d'activités prometteuses en soutien d'activités de relation d'aide
Profiter des expériences durant la pandémie où l'intervention individuelle a incité à une meilleure connaissance individuelle des personnes pour mettre en place des stratégies proactives et qui permettent de rejoindre les personnes plus isolées (reach out) pour développer et stimuler les dynamiques collectives locales.
Réaliser des écocartes pour identifier le réseau social et familial des personnes; renforcer le filet de sécurité sociale des personnes isolées.
Développer une échelle de risque d'isolement en fonction de scores à l'écocarte et au génogramme familiales-réseau immédiat.
Évaluer chez les personnes le besoin de socialisation VS le besoin d'espace privé et adapter les activités en conséquence; évaluation du besoin de socialisation (préférence de soutien en matière de soutien collectif ou individuel).
Création d'un profil des forces, des besoins, des risques et des vulnérabilités, personnalisé en matière de préférence en soutien communautaire (social, collectif, intérêts, préférences, capacité d'autogestion (sur 1 à 10, la personne est à surveiller ou pas), etc.) pour chaque personne.
Évaluer les processus de gestion de conflits dans chaque tenure et réaliser un inventaire des usages et de la satisfaction des partis, comme mesure préventive d'escalades et de tensions chroniques.
Inclure les partenaires de justice alternative au sein des comités régionaux.
Prévoir des mécanismes fluides, partagés et agiles qui permettent de réagir à des situations complexes et mettre en place une approche dégressive de l'intensité des interventions dans le temps afin de permettre à la personne de se familiariser, d'être en confiance avec les ressources communautaires et de les fréquenter. Quand le réseau de santé met fin aux services et en l'absence de processus de communication entre le réseau communautaire et de santé, les personnes vivent une rupture, un deuil et parfois les gains acquis sont vite perdus et les personnes vivent des détériorations difficiles à remettre à l'équilibre précédent.
Déployer des mécanismes d'identification des besoins

Soutien au dépistage précoce de risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détériorations

Tableau 24: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités de soutien au dépistage précoce des risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détériorations

Exemples d'activités de soutien au dépistage précoce de risques à la santé chez les aînés et auprès de la jeunesse, et prévenir les détériorations
Les pertes d'autonomie seront de plus en plus grandes au cours des prochaines années. L'intervenant en soutien communautaire est souvent un intervenant aux premières loges des premières détériorations et son rôle est pivot. Développer un système intersectoriel de vigie.
Explorer la question saisonnière et son influence sur le capital social et la santé en logement social et communautaire.

Mettre en place des services de veille pour les aînés, créer des ponts formels avec le CLSC, le réseau.
Stimuler l'intensité d'intervention en soutien communautaire car elle est associée à une meilleure connaissance des personnes et des groupes qui résident ou s'organisent dans les milieux de vie. La capacité à déceler les changements chez les personnes et au sein des groupes, dépend de cette intensité et d'une fine connaissance du réseau communautaire et de santé et services sociaux pour déceler les problématiques et y répondre.
Explorer dans certains milieux de vie des pratiques de soutien communautaire dédiées à la jeunesse et proposer des guides d'intervention avec des principes directeurs et des retombées escomptées.
Développer des projets pilotes en prévention à partir des facteurs de risque communs à de multiples maladies chroniques, au sein des tenures HLM et OSBL où des ressources sont déjà opérationnelles et des comités présents afin de les utiliser comme leviers, dans la lutte aux maladies chroniques et à leurs aggravations. Ces stratégies vont d'ailleurs contribuer aux cibles d'habitudes de vie et prévention des maladies chroniques et aux objectifs de surveillance.
Évaluer la mesure selon laquelle les milieux de vie et des interventions ciblées de pratiques de soutien communautaire innovantes peuvent répondre ou contribuer à la prévention des quatre principales maladies chroniques non transmissibles (MNT) (les maladies cardio-vasculaires, le cancer, les pneumopathies chroniques et le diabète).
Évaluer l'insécurité alimentaire, particulièrement chez les personnes qui ont comme source de revenu, une prestation d'invalidité, et prévoir des interventions de soutien communautaire en ce sens.

Soutien à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie

Tableau 25: Les pistes de pratiques pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie

Exemples d'activités prometteuses à la qualité de l'environnement bâti et du milieu de vie
Développer un profil de sécurité, basé sur les perceptions des personnes, dans les milieux de vie et le réviser annuellement. Travailler en concertation sur la question de la sécurité des lieux.
Évaluer les caractéristiques de l'environnement bâti en lien avec la santé dans le cadre des profils de sécurité et de qualité de vie en lien avec l'impact sur la santé physique, sociale et mentale des personnes, influençant la qualité de vie en logements sociaux et communautaires

Soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir

Tableau 26: Les pistes de pratique pour les intervenants en soutien communautaire - Activités prometteuses de soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir

Exemples d'activités prometteuses de soutien à l'autodétermination et au pouvoir d'agir
Soutenir les stratégies autodéterminées de financement par les personnes en OSBL (comme la location de salles).
Identifier les éléments contradictoires au cœur du sentiment d'être consulté ou non chez les locataires pour améliorer les processus en place et le sentiment de pouvoir des personnes.
Avec les populations issues de la diversité culturelle, prendre en compte la contrainte financière élargie associée aux transferts familiaux (remises migratoires) qui peut influencer le budget familial disponible.
Évaluer la littératie numérique des personnes et développer des ateliers individuels et collectifs pour soutenir l'autonomisation des personnes ayant des défis.
Identifier des processus élargis pour la recherche des avis des personnes et de leurs évaluations sur les pratiques de soutien dans les milieux de vie.
Développer des initiatives « entre pairs » qui misent sur les médiateurs-pairs, qui pourraient apporter une forme d'entraide entre des personnes à besoins particuliers notamment et les autres ou encore entre des personnes avec des besoins différents et des forces complémentaires.
Créer des partenariats avec les organismes du territoire et partager les ressources pour mutualiser les expertises et les expériences.

ASPC. Agence de santé publique du Canada. (2014). *Portail canadien des pratiques exemplaires*. Repéré de : https://cbpp-pcpe.phac-aspc.gc.ca/fr/

ATDQuart Monde. (2019). https://www.atdquartmonde.ca/wp-content/uploads/Charte_ACSP_3_.pdf

Augusto, R. (2019). Entrevue narrative et située: (located narrative interview – entrevista narrativa situada). Dans : Agnès Vandevelde-Rougale éd., *Dictionnaire de sociologie clinique* (pp. 247-249). Toulouse, France: ERES.

Auspurg, K., Schneck, A., & Hinz, T. (2019). Closed doors everywhere? A meta-analysis of field experiments on ethnic discrimination in rental housing markets. *Journal of Ethnic and Migration Studies, 45*(1), 95-114.

Avenier, M. (2011). Les paradigmes épistémologiques constructivistes : post-modernisme ou pragmatisme? *Management & Avenir, 43*(3), 372-391. doi:10.3917/mav.043.0372.

Banque alimentaire du Québec. (2018). *Le Bilan-Faim 2018* https://www.banquesalimentaires.org/wp-content/uploads/2019/02/Bilan-Faim-2018-LesBAQ.pdf

Blais, E. (2019). *Les organismes communautaires cherchent des solutions aux changements climatiques*. Radio-Canada. https://ici.radio-canada.ca/sujet/changements-climatiques/actualites/document/nouvelles/article/1166050/organismes-communautaires-solutions-changements-climatiques-abitibi-temiscamingue

Bécotte, M., Bohémier, H., Brien, G., et Cimon, E. (2018). *Déclaration commune des quatre grands réseaux du logement social sur le soutien communautaire.* Repéré à : https://rqoh.com/declaration-des-quatre-grands-reseaux-du-logement-social-sur-le-soutien-communautaire/

Bilodeau, A., Galarneau, M., Fournier, M. et Potvin, L. (2011). L'outil diagnostique de l'action en partenariat : fondements, élaboration et validation. *Rev can santé publique, 102*(4), 298-302.

Bonny, Y. (2017). Les recherches partenariales participatives : Éléments d'analyse et de typologie. Ds A. Gillet et D.G. Tremblay. *Les recherches partenariales et collaboratives*. Québec: Presses de l'Université du Québec.

Bouchard, M. J., Frohn, W., & Morin, R. (2010). Le logement communautaire au Québec : apports et limites d'une innovation sociale. *Lien social et Politiques,(63)*, 93. doi: 10.7202/044152ar

Bouchard, M. (2012). Social innovation, an analytical grid for understanding the social economy: the example of the Quebec housing sector. *Serv Bus, 6:*47–59. DOI 10.1007/s11628-011-0123-9.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. Richardson, J., *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Westport, CT: Greenwood, pp. 241–58. http://www.socialcapitalgateway.org/sites/socialcapitalgateway.org/files/data/paper/2016/10/18/rbasicsbourdieu1986-theformsofcapital.pdf

Bourgeois, L. (2016). Assurer la rigueur scientifique de la recherche-action. Ds I. Carignan, M.C. Beaudry et F. Larose. *La recherche action et la recherche développement au service de la littératie*. Sherbrooke : Les Éditions de l'université de Sherbrooke. Repéré de : https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/8807/02_Bourgeois.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bushe, G.R. (2011) Appreciative inquiry: Theory and critique. In Boje, D., Burnes, B. and Hassard, J. (eds.) *The Routledge Companion To Organizational Change* (pp. 87¬103). Oxford, UK: Routledge.

CACS Center for the Advancement of Collaborative Strategies in Health. (2002). Partnership self-assessment tool questionnaire. Repéré de : https://www.nccmt.ca/fr/referentiels-de-connaissances/interrogez-le-registre/10

Caillouette, J. & Soussi, S.A (2017). L'espace partenarial de recherche et son rapport à l'action dans l'espace public. Ds A. Gillet et D.G. Tremblay. *Les recherches partenariales et collaboratives*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

CCNPPS. (2010). *Processus délibératifs*. Repéré de : https://www.ccnpps.ca/11/Processus_deliberatifs.ccnpps.

Campbell, A. (2018). *Les itinérants autochtones encore moins intégrés que les autres, selon une étude*. Radio Canada, repéré à : https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1084361/itinerance-autochtone-etude-inuit-premieres-nations-organismes

Canadian Homelessness Research Network (2013): *What Works and For Whom? A Framework for Designing and Implementing Promising Practices Research*. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

Canadian Observatory on Homelessess. (2019). *Best, Promising and Emerging Practices*. Repéré de : https://www.homelesshub.ca/solutions/best-promising-and-emerging-practices

Centre de collaboration nationale sur les politiques publiques et la santé. (2014). *Note documentaire 5. Comprendre l'élaboration et les choix de politiques d'après le cadre des « trois I » : Intérêts, Idées et Institutions*. http://www.ccnpps.ca/docs/2014_ProcPP_3iCadreRef_FR.pdf

Collectif pour un Québec sans pauvreté. (2019). *État de situation 2018 : aucun progrès en 15 ans au Québec pour les personnes seules*, 438, file:///C:/Users/julap99/Downloads/2019-04-soupe_collectif%20(1).pdf

Commission de vérité et réconciliation du Canada. (2012). *Appel à l'action*. https://nctr.ca/fr/assets/reports/Final%20Reports/Calls_to_Action_French.pdf

Commission Viens. (2019). *Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics : écoute, réconciliation et progrès* Rapport final. Repéré de : https://www.cerp.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Rapport/Rapport_final.pdf

Communauté métropolitaine de Montréal. (2012). *Répertoire des bonnes pratiques. Le soutien communautaire et l'aide à la personne en logement social et abordable*. Montréal : Auteur. 130p. http://cmm.qc.ca/fileadmin/user_upload/documents/20120914_PAMLSA_repertoire-02.pdf

Condition féminine Canada, & Statistique Canada. (2013). *Coup d'oeil sur la situation des femmes au Canada : sommaire statistique*.

Cooperrider, D. L., Whitney, D., & Stavros, J. M. (2008). *Appreciative inquiry handbook: For leaders of change (2nd ed.)*. San Francisco, CA, US: Berrett-Koehler Publishers.

Côté, J.G. & Scarfone, S. (2019). *Sortir de la pauvreté au Québec. Analyse de la pauvreté, des inégalités et de la mobilité sociale*. Montréal : Institut du Québec. 49p. https://www.institutduquebec.ca/docs/default-source/default-document-library/idq---sortir-de-la-pauvret%C3%A9-au-qu%C3%A9bec-vf.pdf?sfvrsn=0I

De Keukeleire, M. (2017). *Accompagnement de proximité dans la grande précarité : habiter la relation. Le Grain : Atelier de pédagogie sociale*. Repéré de : http://www.legrainasbl.org/index.php?option=com_content&view=article&id=562:accompagnement-de-proximite-dans-la-grande-precarite-habiter-la-relation&catid=9&Itemid=103#note6

Dewey, J. (1967). *Logique, la théorie de l'enquête*, trad. G.Deledalle, Presse universitaire de France.

Dijon, X. (1999). Le croisement des savoirs : Quand le Quart Monde et l'université pensent ensemble, Paris, éd. de l'Atelier, éd. Quart Monde, 1999. *Revue interdisciplinaire d'études juridiques, 43*(2), 209-226. doi:10.3917/riej.043.0209.

Dubé, P., Sarrailh, J., Billebaud, C., Grillet, C., Zingraff, V. & Kostecki, I. *Le livre blanc des Living Labs. Montréal : Montréal in Vivo*, Umvelt. Repéré de : http://www.montreal-invivo.com/wp-content/uploads/2014/12/livre-blanc-LL-Umvelt-Final-mai-2014.pdf.

Favre, M., Lainard, M. & Loiseau, L. (2012). Participation des usagers dans les projets de santé publique : réalités et paradoxes. *Spécificités, 5*(1), 139-152. doi:10.3917/spec.005.0139

Fédération canadienne des municipalités. (2015). *Les aînés et le logement : le prochain défi.* Repéré de : https://uwaterloo.ca/canadian-index-wellbeing/sites/ca.canadian-indexwellbeing/files/uploads/files/seniors_and_housing-the_challenge_ahead.pdf

Foisy, D. (2017). *Cadre de pratique : Une approche d'appropriation du pouvoir d'agir personnel et collectif, 17*-02. UQO : Chaire de recherche du Canada en organisation communautaire. ISBN 978-2-89251-584-8 (version imprimée)/ ISBN 978-2-89251-585-5 (pdf). Repéré à : http://w4.uqo.ca/crcoc/Fichiers/cahiers/1702_Cadre_pratique_CAPA.pdf

Fontan, J.-M. (2017). Enjeux et défis de la recherche partenariale. Ds A. Gillet & D.-G. Tremblay. *Les recherches partenariales et collaboratives*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

FRAPRU. (2019). *Femmes, logement et pauvreté. Québec (Canada): Front d'action populaire en réaménagement urbain*. Récupéré de http://www.frapru.qc.ca/wp-content/uploads/2019/03/DNFemmes2019.pdf

FRAPRU (2019). http://www.frapru.qc.ca/.

FRAPRU. (2018). *Dossier noir le logement et la pauvreté au Québec*. Repéré à : http://www.frapru.qc.ca/wp-content/uploads/2018/06/Dossier-Noir-2018.pdf

Fraser, N. & Jaeggi, R. (2018). *Capitalism : A conversation in critical theory*. London : Polity Press.

Fraser, N. (2011, réédition). *Qu'est-ce que la justice sociale ? : Reconnaissance et redistribution*, trad. d'Estelle Ferrarese. Paris : La Découverte.

Fraser, N. (2004). Justice sociale, redistribution et reconnaissance. *Revue du MAUSS, 23*(1), 152-164. doi:10.3917/rdm.023.0152.

Gaetz, S & Dej, E. (2017). *A New Direction: A Framework for Homelessness Prevention*. Toronto: Canadian Observatory on Homelessness Press.

Gaudreault, A. (2015). Rapport final. : *Les caractéristiques économiques et la viabilité financière du parc des OSBL d'habitation du Québec*. Montréal : RQOH.

Glaser, B. G.&Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory : Strategies for Qualitative Research*. Chicago, MI, Aldine.

Gohier, C. (2004). De la démarcation entre critères d'ordre scientifique et d'ordre éthique en recherche interprétative. *Recherches qualitatives, 24*, 3-17.

Gouvernement du Québec. (2018). Plan d'action interministériel 2017-2021. *Politique gouvernementale de prévention en santé. Un projet d'envergure pour améliorer la santé et la qualité de vie de la population.* Québec : La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. 86 p. Repéré de : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-297-02W.pdf.

Gouvernement du Québec. (2019). *Portrait des personnes en situation d'itinérance*. Repéré de : https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/portrait-des-personnes-en-situation-d-itinerance/

Gouvernement du Québec (2014). *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir : Politique nationale de lutte à l'itinérance*. Direction des communications, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 72 p.

Gouvernement du Québec. (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social : Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*. Québec : Auteur. 53 p. http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/centredoc/NS19808.pdf

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hallée, Y. (2013). L'abduction et l'enquête sociale comme procédé méthodologique pragmatiste. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail, 8* (1), 51–82. https://doi.org/10.7202/1026742ar

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) (2019). *Mécanismes d'accès aux services de proximité – État des connaissances*. Rapport rédigé par Isabelle Boisvert et Paula L. Bush. Québec, Qc : INESSS; 2019. 55 p.

Jetté, C. Thériault, L., Vaillancourt, Y. et Mathieu, R. (1998). *Évaluation du logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM) Intervention auprès des personnes seules, à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale dans les quartiers centraux de Montréal.* LAREPPS Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales Cahiers du LAREPPS No 97-08. Repéré de : http://www.larepps.uqam.ca/Page/Document/FOHM%20Rapport%20_V-5_.pdf

Jouffray, C. (2014). DPA : *Une nouvelle approche de l'intervention sociale*. ISBN : 9782810902828 (2810902828)

Klein, J.L. & Jetté, C. (2014). *Une Crise utile*. Le Devoir. https://www.ledevoir.com/societe/403057/actionpublique-une-crise-utile

Lapierre, J. (1999). *Évaluation de l'émancipation chez les participantes à un programme d'accompagnement prénatal en milieu de pauvreté*. Diplôme : Thèse (Ph. D.).Université de Montréal.

Latimer, E., Bordeleau, F. & Méthot, C., (2018). *Besoins exprimés et préférences en matière de logement des utilisateurs autochtones de ressources communautaires sur l'Ile de Montréal*. http://reseaumtlnetwork.com/wp-content/uploads/2019/02/Pre-fe-rences-logement-Autochtones-rapport-version-abre-ge-e-finale.pdf

Le Bossé, Y. (2017). *Sortir de l'impuissance, volume 2. Aspects pratiques*. Québec : Éditions Ardis, 256 p.

Leclerc, B.S. & Lessard, S. (2015). Évaluation de la qualité d'un partenariat dans le cadre de la mise en place d'une intervention intersectorielle de type école, famille et communauté, *Canadian Journal of Program Evaluation / La Revue canadienne d'évaluation de programme 30* (2), 216–227. doi: 10.3138/cjpe.192

Lefebvre, F. (2013). *Le world café ou l'art de stimuler la créativité*. Repéré de : https://ordrecrha.org/Ressources/Developpement%20organisationnel/2013/05/le-world-cafe-ou-l-art-de-stimuler-la-creativite.

Lévesque, J. F., Harris, M.F. & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: Conceptualising access at the interface of health systems and populations. *Int J Equity Health, 12*,18.

Lewis, C. (2016). *Une réalité urbaine : l'itinérance des femmes à Montréal – Les facteurs de fragilisation* [volet 1]. https://www.mmfim.ca/wp-content/uploads/2016/10/C.Lewis_Femmes-itine%C4%9Brance_VersionArticles2016.pdf

Ligue des droits et libertés. Repéré de : https://liguedesdroits.ca/?s=logement

Lincoln, Y. S. et Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry.* Beverly Hills CA: Sage.

Maire, J.L., Pillet, M. & Bronet, V. (2004). *Le benchmarking : comment identifier et caractériser les bonnes pratiques.* Repéré de : file:///C:/Users/julap99/Downloads/2004Gestiondynamiquedesconnaissancesindustrielles.pdf

Marmot, S.C. (2018). Inclusion health: addressing the causes of the causes. *The Lancet, 391*, 186-187.

Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative, quelques pistes de réflexion. Recherches qualitatives, – Hors Série, 5, pp. 70-81. *Actes du colloque Recherche qualitative : Les questions de l'heure*. Repéré de : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/martineau.pdf http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/martineau.pdf

Masseroni, S., Dominguez, V. & Maidana, V. (2012). La construction de sens à partir d'entrevues : le cas des immigrés de l'ex-bloc soviétique. *Recherches qualitatives, 31*(3), pp. 93-129. Repéré de : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero31(3)/RQ%2031(3)%20Masseroni%20et%20al.pdf

Miles, M. & Huberman, A.M. (1991). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Newbury Park, CA.: Sage.

Morin, P., Allaire, J.F. & Bossé, P.-L. (2015). *Intervention de proximité en CSSS : Une pratique de pointe du CSSS-IUGS, Un guide d'accompagnement*. Repéré de : http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Intervention-proximite-20avril15-numerique_guide_accompagnement.pdf

Morin, P., Leloux, X., Baillergeau, E. & Caillouette, J. (2008). *Habiter en HLM : Impacts sur la santé et le bien-être des ménages familiaux*. Université de Sherbrooke. Rapport intégral.

Mottard, F. (1993). Paul Ricœur : de la réflexion à l'attestation. *Laval théologique et philosophique, 49* (3), 459–475. https://doi.org/10.7202/400793ar. https://www.erudit.org/en/journals/ltp/1993-v49-n3-ltp2147/400793ar.pdf

MPPTRA Les ministres Fédéral/provinciaux/territoriaux responsables des aînés. *Rapport sur les besoins en logements des aînés.* Ottawa : Auteur. 62 p. file:///C:/Users/julap99/Downloads/Rapport_Sur_les_Besoins_en_Logement_des_A%C3%AEn%C3%A9s-FR.pdf

MSSS. Ministère de la santé et des services sociaux. (2017). *Le soutien à l'action intersectorielle favorable à la santé : Stratégie ministérielle*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 36 p. Repéré de : https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-216-01W.pdf

Naghavi, N. (2011). *Immigration et chez soi : le cas de femmes immigrantes habitant des walk-up de la première couronne de Québec*. Université Laval : Mémoire de maîtrise.

Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E. & Goodspeed, T. (2011). *Guide du retour social sur investissement*. https://ccednet-rcdec.ca/sites/ccednet-rcdec.ca/files/guide_du_retour_social_sur_investissement.pdf

Ninacs, W.A. (2008). *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*. Québec : PUL. 225 p.

Observatoire canadien sur l'itinérance. *Meilleures pratiques, pratiques prometteuses et émergentes*. https://www.rondpointdelitinerance.ca/solutions/meilleures-pratiques-pratiques-prometteuses-et-%C3%A9mergentes

Observatoire Québécois des inégalités (2019). https://www.observatoiredesinegalites.com/fr/bulletin-des-budgets.
OCDE. *Better Life Index Initiative*. Repéré de http://www.oecd.org/fr/statistiques/initiative-vivre-mieux.htm
Olivier, M. (2013). *Peirce : La pensée et le réel*, Paris, Hermann, coll. « Philosophie » (ISBN 978-2705684341)
OMS. (2018). *Changement climatique et santé*. https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/climate-change-and-health
OMS. (2010). *Déclaration d'Adélaïde sur l'intégration de la santé dans toutes les politiques Vers une gouvernance partagée en faveur de la santé et du bien-être Tenir compte de la santé améliore l'efficacité de la gouvernance Une gouvernance plus efficace améliore la santé*. Repéré de :
Peabody. (2018). *Health at home A new health and wellbeing model for social housing tenants*. https://www.peabody.org.uk/media/10014/pub_18_007_peabody_health_final_optimised.pdf
Pereira, I. (2007). La théorie pragmatiste de l'action collective de Dewey, dans revue *¿ Interrogations ?, (5).* L'individualité, objet problématique des sciences humaines et sociales, décembre 2007 [en ligne], https://www.revue-interrogations.org/La-theorie-pragmatiste-de-l-action (Consulté le 4 janvier 2020).
PIDESC. (1966). *Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*. Genève : Haut commissariat des Nations Unies aux droits de l'Homme (Assemblée générale des Nations Unies). https://ethique-sur-etiquette.org/IMG/pdf/pidesc.pdf
Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance. *Recherches qualitatives, 30*(1), pp. 178-199.
Pourtois, J.-P. et Desmet, H. (2007). *Épistémologie et instrumentation en sciences humaines (3e éd.)*. Wavre, Belgique : Mardaga.
Regroupement des Centres d'amitié autochtones du Québec. RCAAQ. (2018). *Les Autochtones en milieu urbain et l'accès aux services publics. Portrait de la situation au Québec. Enquête provinciale menée en 2016-2017*. Wendake :Auteur. 34 p. https://www.cerp.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Documents_deposes_a_la_Commission/P-192.pdf
Ricoeur, P. (2015*). Soi-même comme un autre*. Paris : Seuil. 425p. ISBN 9782757853085
ROBVQ. (2012). *Jury citoyen*. https://robvq.qc.ca/public/documents/guideConsultationPublique/jury_citoyen.pdf
Rossi, C. (2005). Pratiques d'accompagnement. Un merci discret répond à mon geste, *Rhizome n°20*, septembre, en ligne sur http://ww.ch-le-vinatier.fr/orspere.
RQOH. (2019). Vers une relance du soutien communautaire en logement social. *Bulletin 57*. https://rqoh.com/vers-une-relance-du-soutien-communautaire-en-logement-social/
RQOH. https://rqoh.com/le-soutien-communautaire/
ROHQ Regroupement des Offices d'habitation du Québec. (2007). *Pour améliorer les conditions de vie des aînés en HLM*. Mémoire présenté à la Ministre de la Famille et des Aînées dans le cadre de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés. Québec : Auteur. 10p.
Rotheroe, N., & Richards, A. (2007). Social return on investment and social enterprise: transparent accountability for sustainable development. *Social Enterprise Journal, 3*(1), 31-48.
Ruiz Ruiz, J. (2009). Análisis sociológico del discurso : métodos y lógicas. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum *Qualitative Social Research, 47*(2). Repéré à http://www.qualitativeresearch.net/index.php/fqs/article/view/1298/2777. 5/2009
Savoie-Zajc, L. (2011). La recherche qualitative/interprétative en éducation. Dans T. Karsenti et L. Savoie-Zajc (dir.), *La recherche en éducation* (p. 123-146). Saint-Laurent: Éditions RPI.
Social Value International. (2015). *The Seven Principles of Social Value*. UK: Auteur. Repéré de : http://www.socialvalueuk.org/resource/principles-of-social-value/
Soederberg, S. (2017) *Universal Access to Affordable Housing? Interrogating an Elusive Development Goal, Globalizations*, 14:3, 343-359, DOI: 10.1080/14747731.2016.1253937
Statistique Canada. (2016). *Les besoins impérieux en matière de logement, Recensement de la population de 2016*. https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/catalogue/98-509-X
Tang, C. P., Oxley, M., & Mekic, D. (2017). Meeting commercial and social goals: institutional investment in the housing association sector. *Housing Studies, 32*(4), 411-427.

Thibault, E.N. (2010). A propos de la méthodologie des entretiens de groupe focalisés. Adjectif : analyses et recherches sur les TICE. *Revue d'interface entre recherches et pratiques en éducation et formation*. Repéré de : http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article58

VGQ. (2019). *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2019-2020*. Québec : Auteur. file:///C:/Users/julap99/Downloads/634-20190530.pdf

Ville en Commun. (2019). *L'usage potentiel du concept de dignité dans des politiques publiques locales*. Rapport de synthèse (tome 1). Repéré à : https://nuage.en-commun.net/s/R5FEzGZmnk5XH7d#pdfviewer

Ville de Gatineau. (2011). *Profil démographique et socioéconomique : Chiffres clés du recensement et de l'enquête nationale auprès des ménages de 2011*. Gatineau : Auteur. 35 p. https://www.gatineau.ca/docs/publications_cartes_statistiques_donnees_ouvertes/donnees_demographiques_socioeconomiques/portrait_gatineau_chiffres_cles.fr-CA.pdf

Von Glasersfeld, E. (1988). Introduction à un constructivisme radical. Dans P. Watzlawick (Éd.), *L'invention de la réalité. Contributions au constructivisme* (pp. 19-43). Paris : Seuil

Whitney, D. (2019). *Pratique de l'appreciative inquiry dans les établissements de santé*. ISBN : 9782729619411 (27296194111).

World Café Community Foundation. (2015). *A Quick Reference Guide for Hosting World Café.* Auteur. Repéré de : http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf

Adame A.L., Perry C., Pierce E. (2020). Community and Housing First: A qualitative analysis of USA residents' perspectives. *Health and social care in the community,28*(4), https://doi.org/1292-1300.10.1111/hsc.12962

Abirami Srivarathan, Sara, T., Lund, R., Siv Steffen Nygaard, & Kristiansen, M. (2023). "They are breaking us into pieces": A longitudinal multi-method study on urban regeneration and place-based social relations among social housing residents in Denmark. *Health & Place*, *79*, 102965. https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2023.102965

Agarwal, G., & Brydges, M. (2018). Effects of a community health promotion program on social factors in a vulnerable older adult population residing in social housing. *BMC Geriatrics*, *18*(1). https://doi.org/10.1186/s12877-018-0764-9

Agarwal, G.; Pirrie, M.; Gao, A.; Angeles, R.; Marzanek, F. (2021). Subjective social isolation or loneliness in older adults residing in social housing in Ontario: a cross-sectional study. *CMAJ Open*, *9*(3) 915-925. https://doi.org/10.9778/cmajo.20200205

Altus, D.E., Mathews, R.M. (2002) Comparing the Satisfaction of Rural Seniors with Housing Co-Ops and Congregate Apartments, *Journal of Housing for the Elderly*, *16*(1-2), 39-50. https://doi.org/10.1300/J081v16n01_04

Arbell, Y., Archer, T., Moore, T., Mullins, D., Rafalowicz-Campbell, M. (2022). *Homes in Community Hands: Year Three evaluation report*. Sheffield Halam University: Center for Regional Economic and Social Research Center. https://eprints.icstudies.org.uk/id/eprint/398/1/Homes%20in%20Community%20Hands_Final_0.pdf

Barker, L.C., Lee-Evoy, J., Butt, A., Wijayasinghe, S., Nakouz, D., Hutcheson, T., McCarney, K., Kaloty, R., Vigod, S. N. (2022). Delivering collaborative mental health care within supportive housing: implementation evaluation of a community-hospital partnership. BMC Psychiatry, 22(36). https://doi.org/10.1186/s12888-021-03668-3

Barnett-Page, E., Thomas, J. Methods for the synthesis of qualitative research: a critical review. *BMC Med Res Methodol 9*, 59 (2009). https://doi.org/10.1186/1471-2288-9-59

Bramer, Wichor M., & al. (2016). De-duplication of database search results for systematic reviews in EndNote. *Journal of the Medical Library Association: JMLA 104*.3: 240

Borenstein M, Hedges LV, Higgins JPT, Rothstein HR. Introduction to MetaAnalysis. Chichester: Wiley; 2009

Buck-McFadyen, E. (2022). Rural homelessness: how the structural and social context of small-town living influences the experience of homelessness. *Can J Public Health 113*, 407–416. https://doi.org/10.17269/s41997-022-00625-9

Canadian Observatory on Homelessness (2013). *The State of Homelessness in Canada 2013*. https://www.homelesshub.ca/SOHC2013

Chastin, S., Gardiner, P.A., Harvey, J.A., Leask, C.F., Jerez-Roig, J., Rosenberg, D., Ashe, M.C., Helbostad, J.L., Skelton, D.A. (2021). Interventions for reducing sedentary behaviour in community-dwelling older adults. *Cochrane Database of Systematic Reviews, Issue 6*. Art. No.: CD012784. https://doi.org/10.1002/14651858.

Chirisa, Innocent & Gaza, Marylin & Bandauko, Elmond. (2014). Housing Cooperatives and the Politics of Local Organization and Representation in Peri-Urban Harare, Zimbabwe. *African Studies Quarterly, 15*(1), 37-68. http://www.africa.ufl.edu/asq/v15/v15i1a3.pdf

Dennis, C.L.& Dowswell, T. (2013). Psychosocial and psychological interventions for preventing postpartum depression. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, Issue 2. Art. No.: CD001134. https://doi.org/10.1002/14651858.

Dang, L., Seemann, A. (2021). The role of collaborative housing initiatives in public value co-creation – a case study of Freiburg, Germany. *Voluntary Sector Review*, *12*(1), 59-80. https://doi.org/10.1332/204080520X15822993230122

Dani, A. (2019). *Implementation Science*. https://www.slideshare.net/RukmanMecca/implementation-science

Dansereau, F. & Mongeau, J. (1998). La conversion de HLM pour personnes âgées en HLM mixtes : le point de vue des résidants. *Cahiers québécois de démographie, 27*(2), 295–315. https://doi.org/10.7202/010253ar

Deville-Stoetzel, N., Kaczorowski, J., Agarwal, G., Lussier, M. T., Girard, M. (2021). Participation in the Cardiovascular Health Awareness Program (CHAP) by older adults residing in social housing in Quebec: Social network analysis. *BMC Health Services Research, 21*(1). https://doi.org/10.1186/s12913-020-06019-2

Dick Bueno, Z., Adam, C., Boyer, G. & Potvin, L. (2019). Vivre en habitation à loyer modique (HLM): quels éléments de contexte permettent de comprendre la situation de vulnérabilité de leurs résidents ? *Nouvelles pratiques sociales,30*(2), 202–218. https://doi.org/10.7202/1066109ar

Dhollande S, Taylor A, Meyer S, Scott M. Conducting integrative reviews: a guide for novice nursing researchers. J Res Nurs. 2021 Aug;26(5):427-438. doi: 10.1177/1744987121997907. Epub 2021 Aug 5. PMID: 35251272; PMCID: PMC8894639.

Douglas, G.C.C. (2023). Reclaiming Placemaking for an Alternative Politics of Legitimacy and Community in Homelessness. *Int J Polit Cult Soc, 36*, 35–56. https://doi.org/10.1007/s10767-022-09426-x

Fraser, N. (2001). *Social Justice in the Knowledge Society: Redistribution, Recognition, and Participation*. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7136753/mod_resource/content/1/Fraser_1997_Social%20Justice_Redistribution_Recognition_Representation.pdf

Freedman, D.A., Pitner, R.O., Powers, M.C.F., Anderson, T.P. (2014). Using Photovoice to Develop a Grounded Theory of Socio-Environmental Attributes Influencing the Health of Community Environments. *The British Journal of Social Work,44*(5), 1301–1321. https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs173

Galiatsatos, P., Soybel, A., Mandeep, J., Axel Perez Cruz, S., Spartin, C., Shaw, K., Cunningham, J., Fox Kanarek, N. (2021). Tobacco treatment clinics in urban public housing: feasibility and outcomes of a hands-on tobacco dependence service in the community. *BMC Public Health, 21*(1514). https://doi.org/10.1186/s12889-021-11561-7

Gray, S. M.; Franke, T.; Sims-Gould, J.; McKay, H. A. (2022). Rapidly adapting an effective health promoting intervention for older adults-choose to move-for virtual delivery during the COVID-19 pandemic. *BMC Public Health, 22*(1). https://doi.org/10.1186/s12889-022-13547-5

Green, R. D., Kouassi, M., Venkatachalam, P., Daniel, J. (2013). The Impact of Housing Stressors on the Mental Health of a Low-Income African-American Population. *The Review of Black Political Economy, 40*(1), 53–100. https://doi.org/10.1007/s12114-011-9109-z

Grier K, Hill JL, Reese F, Covington C, Bennette F, MacAuley L, Zoellner J. (2015). Feasibility of an experiential community garden and nutrition programme for youth living in public housing. *Public Health Nutr,18*(15). 10.1017/S1368980015000087.

Grimshaw, J. (2010). Guide sur la synthèse des connaissances. *Chapitre sur la synthèse des connaissances*. IRSC : https ://cihr-irsc.gc.ca/f/41382.html.

Gonçalves-Bradley D.C., Maria, J., Ricci-Cabello, I., Villanueva ,G., Fønhus ,M.S., Glenton, C., Lewin, S., Henschke, N., Buckley, B.S., Mehl, G.L., Tamrat, T., Shepperd, S. (2020). Mobile technologies to support healthcare provider to healthcare provider communication and management of care. *Cochrane Database of Systematic Reviews 2020*, Issue 8. Art. No.: CD012927. DOI: 10.1002/14651858.CD012927.pub2. Accessed 20 April 2023.

Gottlieb, L. (*2013*). *Strengths-Based Nursing Care: Health and Healing for Person and Family*. New York: Springer Publishing.

Gouvernement du Québec. (2022a). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-704-02W.pdf

Gouvernement du Québec. (2022b). *Politique gouvernementale de prévention en santé - Lancement du Plan d'action interministériel 2022-2025 pour agir en amont du développement des problèmes de santé*. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-297-05W.pdf

Gouvernement du Québec. (2007). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social : Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*. http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/centredoc/NS19808.pdf

Groenhart, L., & Burke, T. (2014). What has happened to Australia's public housing?: thirty years of policy and outcomes, 1981 to 2011. *Australian Journal of Social Issues, The*, *49*(2), 127–149.

Higgins JPT, Thomas J, Chandler J, Cumpston M, Li T, Page MJ, Welch VA (editors). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions version 6.3* (updated February 2022). Cochrane, 2022. Available from www.training.cochrane.org/handbook.

Iorio, S., Battisti,A., Gazzaniga, V., Marceca, M., Ricotta, G., Paglione, L., Calenzo, A., Calcagni, L. and Tofani, M. (2023). Pathways for Therapy and Urban Health in the Field of Mental Suffering. Illness Narratives from a Residential Complex for Public Housing Assistance in Rome, Italy (chapter. In A.Battisti, M. Marceca, G. Ricotta, S. Iorio (Editors). *Equity in Health and Health Promotion in Urban Areas Multidisciplinary Interventions at International and National Level*. Roma: Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-16182-7_5

Jacobs, K., & Flanagan, K. (2013). Public housing and the politics of stigma. The *Australian Journal of Social Issues, 48*(3), 319–337. https://doi.org/10.1002/j.1839-4655.2013.tb00285.x

Hong, Q.N, Pluye, P., Fabregues, S., Bartlett, G., Boardman, F., Cargo, M., Dagenais, P. Gagnon, M.-P., Griffith, F., Nicolau, B., O'Cathain, A., Rousseau, M.-C. & Vedel, I. (2018). *Mixed method appraisal tool (MMAT) version 2018. User guide*. http://mixedmethodsappraisaltoolpublic.pbworks.com/w/file/fetch/127916259/MMAT_2018_criteria-manual_2018-08-01_ENG.pdf

Horn, K., Dearfield, C. T., Beth Johnson, S., Krost, K., Rincon Gallardo Patino, S., Gray, T., Crandell, I.. Bernat, D. (2021). Smoking cessation intentions and attempts one year after the federally mandated smoke-free housing rule. *Preventive Medicine Reports, 24.* https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2021.101600

Jacobs, K., & Flanagan, K. (2013). Public housing and the politics of stigma. *Australian Journal of Social Issues, The*, *48*(3), 319–337.

Jassal, M.S., Oliver-Keyser, J., Galiatsatos, P., Burdalski, C., Addison, B., Lewis-Land, C., Butz, A. (2020). Alignment of Medical and Psychosocial Sectors for Promotion of Tobacco Cessation among Residents of Public Housing: A Feasibility Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health,* 17(21), 7970. https://doi.org/10.3390/ijerph17217970

Kim, J., Gray, J. A., Ciesla, J. R., & Yao, P. (2022). The Impact of an Internet Use Promotion Programme on Communication, Internet Use, and the Extent of Social Networks among Low-Income Older Adults. *Ageing international*, *47*(2), 348–371. https://doi.org/10.1007/s12126-021-09422-0

Landis, J.R. & Koch, G.G. (1977). An application of hierarchical kappa-type statistics in the assessment of majority agreement among multiple observers. *Biometrics,33*(2):363–74

Lapierre, J., Croteau, S., Gagnon, M. P., Caillouette, J., Robichaud, F., Bouchard, S., Cote, J., Aboulhouda, I., Menard, K., Picard, S., Myette, E. M., Drapeau, V., Vissandjee, B., Kankindi, B., Dore, C. E. (2021). Télésanté en contexte de pandémie et de déconfinement : pratiques infirmières innovantes et partenariats pour des communautés équitables, sécuritaires et durables. *Global Health Promotion, 28*(1):89-97. https://doi.org/10.1177/1757975920980720

Li T, Higgins JPT, Deeks JJ (editors). Chapter 5: Collecting data. In: Higgins JPT, Thomas J, Chandler J, Cumpston M, Li T, Page MJ, Welch VA (editors). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions version 6.3 (updated February 2022).* Cochrane, 2022. Available from www.training.cochrane.org/handbook

Linz, S., Jackson, K. J., Atkins, R. (2022). Using Mindfulness-Informed Photovoice to Explore Stress and Coping in Women Residing in Public Housing in a Low-Resourced Community. *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services, 60*(7), 23-31. https://doi.org/10.3928/02793695-20211214-01

Liu J, Chen H, Chen Y, Li Z. (2018). Emotional well-being and social support in social housing neighbourhoods in China. *Journal of International Medical Research, 46*(8), 3209-3218. 10.1177/0300060518774718

Marinescu, L.G., Sharify, D., Krieger, J., Saelens, B.E., Calleja, J., & Aden, A. (2013). Be Active Together: Supporting Physical Activity in Public Housing Communities Through Women-Only Programs. *Progress in Community Health Partnerships: Research, Education, and Action 7*(1), 57-66. https://doi.org/10.1353/cpr.2013.0003

Mmako, N.J., Capetola, T., Henderson-Wilson, C. (2019). Sowing social inclusion for marginalised residents of a social housing development through a community garden. *Health Promotion Journal of Australia, 30*(3), 350– 358. https://doi.org/10.1002/hpja.225

Morris, A., Verdasco, A. (2021). Loneliness and housing tenure: Older private renters and social housing tenants in Australia. *Journal of Sociology, 57*(4), 763-779. https://doi.org/10.1177/1440783320960527

Ortega, K. E., Mata, H. (2020). Our Homes, Our Health: Strategies, Insight, and Resources to Support Smoke-Free Multiunit Housing. *Health Promotion Practice, 21*(1). https://doi.org/10.1177/1524839919881144

Page, M.J., McKenzie, J.E., Bossuyt, P.M., Boutron, I., Hoffmann, T.C., Mulrow, C.D. & al. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ, 372*,n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Paisi, M & Allen, Z. (2023). New Home, New You: A retrospective mixed-methods evaluation of a health-related behavioural intervention programme supporting social housing tenants, *Health Expectations, 26*,752–764.752|. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hex.13700

Parent, A., A., Tourillon-Gingras, S., Smith-Lauzon, E. (2019). L'intervention en HLM : une pratique sous tension? *Nouvelles pratiques sociales, 30* (2): 137–52.

Pope C, Mays N, Popay J. (2007). *Synthesizing Qualitative and Quantitative Health Research*. Open University Press.

Rethlefsen, M.L., Kirtley, S., Waffenschmidt, S. & al. PRISMA-S: an extension to the PRISMA Statement for Reporting Literature Searches in Systematic Reviews. *Syst Rev, 10*, 39 (2021). https://doi.org/10.1186/s13643-020-01542-z

Romeo-Gurruchaga, M., Otaegi, J., & Rodríguez-Vidal, I. (2023). New Temporary Public Housing Typology in the Basque Country: A Legislative and Design Response to the New Requirements of the 21st Century Society. *Architecture, 3*(1), 33–55. https://doi.org/10.3390/architecture3010002

Rothman, J., Erlich, J.L. and Troman, J.E. (2001). *Strategies of Community Interventions*. Itaca :Peacock Publisher. https://is.muni.cz/el/1423/podzim2010/SPP815/um/15.rothman.pdf

Rogers, C., Johnson, J., Nueslein, B., Edmunds, D., Valdez, S.R. (2018). "I Love Fruit But I Can't Afford It": Using Participatory Action Research to Develop Community-Based Initiatives to Mitigate Challenges to Chronic Disease Management in an African American Community Living in Public Housing. *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities, 5,* 1315–1327. https://doi.org/10.1007/s40615-018-0480-3

Russell, E., McKerchar, C., Thompson, L., & Berghan, J. (2023). Māori experiences of social housing in Ōtautahi Christchurch. Kōtuitui, *New Zealand Journal of Social Sciences Online,* 1-18. https://doi.org/10.1080/1177083X.2023.2180762

Russell C. L. (2005). An overview of the integrative research review. *Progress in transplantation (Aliso Viejo, Calif.), 15*(1), 8–13. https://doi.org/10.1177/152692480501500102

Saiz, A. (2023). *The Global Housing Affordability Crisis: Policy Options and Strategies*. MIT Center for Real Estate Research Paper No. 23/01. Springer Publishing Company. http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4402329

Saegert, S. & Winkel, G. (1996). Paths to Community Empowerment: Organizing at Home. *American Journal of Community Psychology, 24*(4). https://doi.org/0091-0562/96/0800-0517509.50/0

Sandelowski M, Barroso,J. (2006). *Handbook for Synthesizing Qualitative Research*. New York: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4402329

Sheppard, C. L., Gould, S., Austen, A., Hitzig, S. L. (2022). Perceptions of Risk: Perspectives on Crime and Safety in Public Housing for Older Adults. *The Gerontologist, 62*(6), 900-910. https://doi.org/10.1093/geront/gnab155.

Shelton, R.C., McNeill, L.H., Puleo, E., Wolin, K.Y., Emmons, K.M., Bennett, G.G. (2011). The association between social factors and physical activity among low-income adults living in public housing. *Am J Public Health, 101*(11). https://doi.org/10.2105/AJPH.2010.196030

Smith, I., White, B.M. (2021). Barriers and Facilitators to Adhering to the American Heart Association's Life's Simple 7 for African American Women Living in Public Housing. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved, 34*(4), 2012-2029. https://doi.org/10.1353/hpu.2021.0179

Srivarathan, A., Lund, R., Christensen, U., Kristiansen, M. (2020). Social Relations, Community Engagement and Potentials: A Qualitative Study Exploring Resident Engagement in a Community-Based Health Promotion Intervention in a Deprived Social Housing Area. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(7), 2341. https://doi.org/10.3390/ijerph17072341

Stoeckel, D., Brkić, M., & Vesić, Z. (2022). Supported housing services for people with intellectual disabilities and mental health problems in Serbia—Social and community integration or "mini-institutions". *Health & Social Care in the Community*, *30*(5), 2917– 2927. https://doi.org/10.1111/hsc.13736

Suto, M.J., Smith, S., Damiano, N., Channe, S. (2021). Participation au jardinage communautaire : pour semer les graines du bien- être. *Canadian Journal of Occupational Therapy, 88*(2) 142-152. https://doi.org/10.1177/0008417421994385

Thomas, J., & Harden, A. (2008). Methods for the thematic synthesis of qualitative research in systematic reviews. *BMC Medical Research Methodology*, *8*(1), 45-54.https://doi.org/10.1186/1471-2288-8-45

Thompson, J., & Costello, P. (2021). Discover wellness: Feasibility of a health and wellness program for aging in place. *The American Journal of Occupational Therapy*, *75*(01). https://doi.org/10.5014/ajot.2021.75S2-PO116

Tremblay, M., Kingsley, B., Gokiert, R., Blums, T., Mottershead, K., & Pei, J. (2023). Using Photovoice to Explore Teen Parents' Perspectives on Raising Healthy Children. *Journal of Adolescent Research*, *38*(2), 332–364. https://doi.org/10.1177/07435584211034871

Tsuang.H.C., Ko-Chiu, W., Kuang-Hui, P. (2021). Social housing residents' community participation under the impact of lease period restrictions, *International Review for Spatial Planning and Sustainable Development*, *9*(1), 30-46. https://doi.org/10.14246/irspsd.9.1_30

Vorobyova, A., Braley, M. S., Burgess, H., Grieve, S., Lyndon, S., Wesseling, T., & Parashar, S. (2022). Depressive symptoms among people living with HIV in permanent supportive housing: Findings from a community-based participatory study in Vancouver, Canada. *Journal of Community*, *50*, 3778–3791. https://doi.org/10.1002/jcop.22871.

Wiese LK., Williams C.L., Hain D., Newman D., Houston C.P., Kaack C., Galvin J.E. (2021). Detecting dementia among older, ethnically diverse residents of rural subsidized housing. *Journal of Geriatric Nursing*, *42*(2), 524–532. https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2020.09.005.

Winer, M., Dunlap, S., St. Pierre, C., McInnes, D.K., Schutt, R. (2021) Housing and Social Connection: Older Formerly Homeless Veterans Living in Subsidized Housing and Receiving Supportive Services. *Clinical Gerontologist*, *44(*4), 460-469. https://doi.org/10.1080/07317115.2021.1879336

Woodard, R., Rossouw, A. (2021). An Evaluation of Interventions for Improving Pro-Environmental Waste Behaviour in Social Housing. *Sustainability*, *13*(13) https://doi.org/10.3390/su13137272

Yu, H.C., Lin, T.H. & Dąbrowski, M. (2022): Beyond Conditionality: Community Placemaking in Taiwanese Social Housing Management. *Planning. Practice & Research*, *38*(1). 43-61. https://doi.org/10.1080/02697459.2022.2079804