



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

# Pratiques d'organisation communautaire en CSSS

*Les grandes lignes du cadre de  
référence du RQIIAC*



*Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS*

# Le premier cadre de référence du RQIIAC

L'organisation communautaire en  
CLSC, premier cadre de référence du  
RQIIAC en 2003

Document en deux parties:

- définition de l'organisation communautaire
- les modalités d'exercice de la profession

# Pourquoi un «nouveau» cadre de référence

Création des CSSS en 2004

Mutation des contextes d'intervention

Besoin de consolider la pratique au  
sein même du réseau institutionnel

# Trois chapitres

## 1. Le cadre de référence

## 2. Le cadre de pratique

L'organisation professionnelle du travail  
(équipe, traitement des demandes, plan d'intervention)

Le soutien à la pratique professionnelle  
(Supervision, encadrement, développement, RQIIAC)

## 3. Les récits de pratique



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

## Le cadre de référence

## Les fiches de lecture

<b>Fiche de lecture</b>	
<b>Cadre de référence – fiche #1 (fiche générale)</b>	
<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	Cadre de référence - pratique d'organisation communautaire - CSSS - récits de pratique
<b>CITATION</b>	« La publication du cadre de référence en organisation communautaire (Lachapelle 2003) a connu une grande notoriété, révélant le bien-fondé d'une profession qui a beaucoup évolué depuis les débuts des CLSC en 1972. Avec la création des CSSS en 2004 et les transformations à la fois dans le réseau de la santé et des services sociaux et dans les communautés locales, une mise à jour s'imposait : [...] actualiser le cadre de référence de l'organisation communautaire en CSSS (Jacques Laverdière, président RQIIAC, 2008-2010, page 5).
<b>RÉSUMÉ</b>	<p>La pièce maîtresse est le cadre de référence du RQIIAC. Il s'agit d'un texte officiel adopté par le CA du RQIIAC le 19 mars 2010.</p> <p>La seconde partie de l'ouvrage met à profit une série de démarche effectuées par des équipes d'OC pour définir leurs pratiques. Cette partie traite de questions nécessaires à la pratique de l'organisation communautaire en CSSS.</p> <p>La troisième partie, les récits de pratiques d'une quinzaine d'OC qui ont accepté de raconter une pratique qui les rends fiers. (Liminaire)</p>
<b>ASPECTS ABORDÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le contexte institutionnel de pratique de l'organisation communautaire (pages 10-33)</li><li>2. L'organisation communautaire en CSSS (pages 33-65)</li><li>3. Le RQIIAC, association et communauté de pratique (pages 65-74)</li><li>4. Les rapports avec le milieu au quotidien (pages 75-83)</li></ol>
<b>ASPECTS ABORDÉS (suite)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. L'organisation professionnelle du travail (pages 83-92)</li><li>6. Le soutien à la pratique professionnelle (pages 92-94)</li><li>7. Les récits de pratiques (pages 95-141)</li></ol>
<b>DÉFINITION</b>	Le cadre de référence est aussi une forme de manifeste, un plaidoyer visant à consolider la place importante que doit occuper cette pratique de changement social au sein même du réseau (page 6)
<b>COMMENTAIRES</b>	

# Contexte institutionnel

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #2 (le contexte institutionnel)

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	Le contexte institutionnel de pratique de l'organisation communautaire
<b>CITATION</b>	« L'organisation communautaire en CSSS s'inscrit dans un double contexte : d'une part, elle répond à des règles institutionnelles déterminées par des lois et, d'autre part, elle se situe au cœur des rapports des CSSS avec leur milieu. » (page10)
<b>RÉSUMÉ</b>	« L'article premier de la Loi sur les services de santé et les services sociaux fixe comme mission du réseau public « le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font parties. [...] La responsabilité populationnelle est une caractéristique essentielle des CSSS et l'organisation communautaire offre une contribution professionnelle importante pour sa mise en œuvre dans le milieu. » (pages 11 et 13)
<b>ASPECTS ABORDÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Le contexte institutionnel (pages 10-21) <ul style="list-style-type: none"> <li>la mission des CSSS (page 11)</li> <li>la responsabilité populationnelle et les réseaux locaux de services (page 13)</li> <li>la définition ministérielle de l'organisation communautaire en CSSS (page 14)</li> <li>le développement des communautés comme stratégie de santé publique (page 15)</li> <li>la contribution communautaire de la mission CLSC des CSSS (page 18)</li> <li>l'importance de la nouvelle gestion publique (page 19)</li> </ul> </li> </ol>

## Les CSSS

- La santé publique au niveau local
- La responsabilité populationnelle
- L'organisation et la coordination d'un RLS
- Le développement des communautés comme stratégie de santé publique

## **La santé publique au niveau local**

Cinq stratégies d'intervention dont trois concernent l'organisation communautaire

- soutenir le développement des communautés
- participer aux actions intersectorielles favorisant la santé et le bien-être
- soutenir les groupes vulnérables

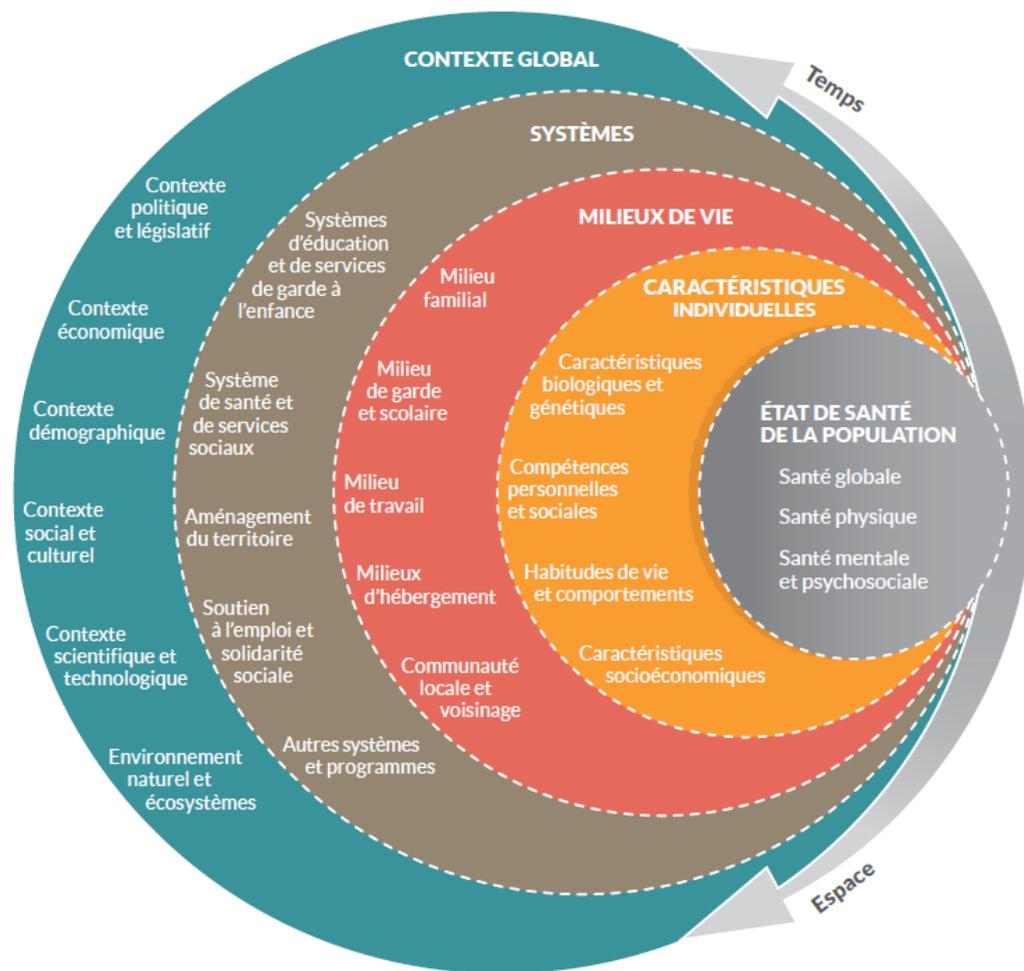
## La responsabilité populationnelle

L'organisation communautaire offre une contribution professionnelle importante pour sa mise en œuvre dans le milieu

- une pratique professionnelle de soutien aux processus collectifs de mise en réseau d'organismes de nature différente
- une connaissance des communautés qui est orientée sur l'action et la mobilisation des population

# Contexte institutionnel

## La reconnaissance des déterminants sociaux de la santé



# Un contexte communautaire transformé

## Les territoires

- d'appartenance, administratifs et vécus

## Le CSSS dans sa communauté

- un acteur important

## Les nouveaux agents du soutien à l'action communautaire

- agents d'économie sociale, de la ruralité, des CDC, des Fondations privées, etc.



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

# L'organisation communautaire en CSSS

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #3 (l'organisation communautaire en CSSS)

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	L'organisation communautaire en CSSS
<b>CITATION</b>	« En CSSS, l'organisation communautaire répond aux enjeux et aux besoins de la communauté et à la mise en œuvre des responsabilités légales du réseau, notamment en regard de l'action sur les déterminants de la santé et du bien-être, de la réduction des inégalités sociales de santé et de l'organisation des services publics en continuité avec les organisations dont se dotent les populations locales. Cette contribution tient à la nature même de l'organisation communautaire ». (page 33)
<b>RÉSUMÉ</b>	« L'organisation communautaire en CSSS est une pratique de soutien à l'action communautaire dans la collectivité. Les CSSS sont des acteurs majeurs du développement de leur collectivité locale et l'organisation communautaire met à la disposition des communautés des intervenants qui ont la responsabilité d'identifier, de promouvoir et de contribuer à des actions structurantes [...] Cette pratique professionnelle s'exerce de façon privilégiée sur une base territoriale, à la jonction du réseau public et des organismes du milieu et contribue au développement des communautés ». (page 35)

# Définition de l'organisation communautaire

Une intervention de soutien professionnel et d'influence dans une communauté donnée qu'elle soit territoriale, d'identité ou d'intérêts

- s'adressant d'abord aux communautés affectées par les inégalités, la dépendance, l'exclusion et l'appauvrissement
- en soutien au processus planifié d'action communautaire par lequel la communauté identifie ses besoins, mobilise ses ressources et développe une action pour y répondre
- et orientée vers le changement social grâce au renforcement de l'autonomie de la communauté, de la solidarité de ses membres et de leur participation sociale dans le cadre de pratiques démocratiques

# Approches

## 1. Action sociale

- vise l'affirmation, la revendication et l'institutionnalisation des droits des populations
- utilise l'éducation populaire et la solidarité pour promouvoir les intérêts de communautés ou de populations défavorisées

À titre d'exemple: support à un comité de citoyens

## 2. Développement des communautés

- vise la prise en charge par la population des actions visant à corriger les problèmes de dévitalisation socioéconomiques et la détérioration des conditions de vie
- mise sur la concertation des acteurs locaux pour agir en mode de coopération et de négociation

À titre d'exemple: implication dans la revitalisation de vieux quartiers

## 3. Approche socio-institutionnelle

- propose de mettre les membres de la communauté au cœur des décisions et des actions sur les déterminants de la santé identifiés par les institutions publiques
- utilise l'expertise professionnelle et l'initiative communautaire

À titre d'exemple: Comité pour une politique familiale d'une municipalité

## 4. Approche sociocommunautaire

- vise à contrer la fragilisation des liens sociaux, les trajectoires d'exclusion et la dilution de la solidarité
- utilise le renforcement des compétences personnelles et action sur l'environnement

À titre d'exemple: animation d'une Table de concertation intersectorielle

## Les types d'intervention

- analyse du milieu
- sensibilisation et conscientisation
- soutien aux ressources existantes
- création de nouvelles ressources
- concertation et mobilisation des ressources
- action politique

## Les actes professionnels

- analyse-évaluation
- accompagnement-consultation
- animation
- organisation
- information-référence
- rédaction
- formation
- liaison



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

# Notre communauté de pratique

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #4 (Le RQIIAC, association et communauté de pratique)

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	Le RQIIAC, association et communauté de pratique
<b>CITATION</b>	« Depuis 1988, le RQIIAC est un lieu de réflexion collective et de partage d'outils d'intervention, une communauté de pratique pour ceux et celles qui exercent le métier d'OC dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cette fonction répond aux exigences d'une profession qui intervient sur des enjeux complexes et doit donc miser sur le partage des acquis d'autres communautés ». (page 65)
<b>RÉSUMÉ</b>	« Dans toutes les régions du Québec, le RQIIAC permet des partages de pratiques et l'établissement de réseaux de pairs. C'est une communauté de pratique, un réseau de communication et d'échange entre des personnes exerçant une même activité professionnelle. [...] À l'échelle du Québec, les colloques et les journées d'échange [...] le bulletin de liaison <i>Inter Action Communautaire</i> [...] et le <i>Guide d'accompagnement de la pratique en organisation communautaire en CSSS</i> [...] le RQIIAC est un catalyseur d'une pensée collective à partir des pratiques, alimentée par la recherche et la réflexion partagée ». (pages 67-69)



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #5 (les rapports avec le milieu au quotidien)

# L'éthique

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	Les rapports avec le milieu au quotidien
<b>CITATION</b>	« Le RQIIAC ne veut pas définir un cadre de pratique pour tous les CSSS. Le présent chapitre aborde des éléments que l'on devrait normalement y retrouver : des règles relatives aux rapports avec le milieu, à l'organisation du travail et au soutien de la pratique professionnelle ». (page 76)
<b>RÉSUMÉ</b>	« Le texte met à contribution le fruit de démarches d'élaboration de cadres de pratiques réalisées dans une dizaine de CSSS, dans lesquelles les OC et les cadres concernés ont étudié et précisé les modalités de mise en œuvre de l'organisation communautaire. Il ne constitue donc ni un exemple, ni un modèle, mais un reflet de l'expérience de dizaines d'intervenantes et d'intervenants ». (page 76)
<b>ASPECTS ABORDÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Éthique professionnelle<ul style="list-style-type: none"><li>➤ confidentialité (page 77)</li><li>➤ conflits d'intérêt (page 77)</li><li>➤ allocation de fonds (page 78)</li><li>➤ conflits d'allégeance (page 78)</li><li>➤ responsabilité et autonomie professionnelle (page 80)</li><li>➤ dilemmes éthiques</li></ul></li></ol>



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

# L'organisation professionnelle du travail

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #6 (l'organisation professionnelle du travail)

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	L'organisation professionnelle du travail
<b>CITATION</b>	« La situation la plus souvent rencontrée et qui favorise le développement des compétences des OC c'est leur regroupement dans une équipe d'intervention ». (page 83)
<b>RÉSUMÉ</b>	Ce chapitre traite du cheminement des demandes, de l'évaluation, de l'attribution des dossiers, des plans d'intervention et du cadre normatif.
<b>ASPECTS ABORDÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Le fonctionnement en équipe d'organisation communautaire</li><li>2. Le cheminement des demandes de services<ul style="list-style-type: none"><li>➤ critères d'admissibilité des demandes de services répondant aux axes de l'offre de services (page 84)</li><li>➤ critères de priorité des mandats (page 85)</li></ul></li><li>3. L'admission et le traitement des demandes<ul style="list-style-type: none"><li>➤ réception et évaluation initiale des demandes (page 87)</li><li>➤ processus d'évaluation et de priorisation (page 88)</li><li>➤ assignation des dossiers en organisation communautaire (page 88)</li><li>➤ entente initiale de prestation de services (page 88)</li></ul></li></ol>



Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS

# Le soutien à la pratique professionnelle

## Fiche de lecture

### Cadre de référence – fiche #7 (le soutien à la pratique professionnelle)

<b>RÉFÉRENCE</b>	RQIIAC en collaboration avec René Lachapelle. Pratiques d'organisation communautaire en CSSS, cadre de référence du RQIIAC, Presses de l'Université du Québec, 2010, 158 pages
<b>LOCALISATION</b>	
<b>MOTS-CLÉS</b>	Le soutien à la pratique professionnelle
<b>CITATION</b>	« L'organisation communautaire comme pratique professionnelle suppose une mise à jour constante des connaissances relatives aux besoins des communautés, au développement des politiques publiques et des programmes d'action communautaire dans les divers champs spécialisés où elle est engagée (logement, revitalisation urbaine, santé mentale, toxicomanie, petite enfance, famille, etc.) » (page 92)
<b>RÉSUMÉ</b>	Ce chapitre traite de l'encadrement administratif et de participation au RQIIAC comme communauté de pratiques.
<b>ASPECTS ABORDÉS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La supervision et l'encadrement administratif (page 93)</li><li>2. Le développement des pratiques et participation au RQIIAC (page 93)</li></ol>



*Regroupement québécois  
des intervenants et intervenantes  
en action communautaire en CSSS*

## En guise de conclusion

Puisse ce document être largement diffusé et utiliser pour assurer, pour de nombreuses décennies encore, le maintien et le développement de cette pratique essentielle, l'organisation communautaire !

Jacques Laverdière  
Président du RQIIAC  
2008-2010