

**RÉSUMÉ SOMMAIRE**  
**PROJET PILOTE ISSU D'UNE CONCERTATION LOCALE EN DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

**Améliorer l'accessibilité des ressources du  
milieu aux personnes exclues:**

**Défis et innovations**

**Les leçons apprises d'une recherche-action**

JUIN 2011

**UNE INITIATIVE DE LA TABLE DE SANTÉ PUBLIQUE ET  
DÉVELOPPEMENT SOCIAL DANS LE CADRE DU PROJET  
CLINIQUE DU CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX  
DE TROIS-RIVIÈRES**

## COMITÉ DE COORDINATION

---

Aubin Jean-François, Démarche des premiers quartiers

Chartrand Jacques, Ville de Trois-Rivières

Désilets Paul, Centre Jeunesse Mauricie et Centre-du-Québec

Ferland Hélène, CPE Cheval Sautoir, Regroupement des Centres de la petite enfance

Magny Benoît, Centre Landry, Centre communautaire de loisir

Mercier Thomas, Centre de santé et des services sociaux de Trois-Rivières

Morissette Kathy, agente de milieu pour le projet pilote

Savard Ginette, Emploi Québec

## PARTENAIRES FINANCIERS

---

Emploi Québec

Fonds de développement social de la Ville de Trois-Rivières

Centre de santé et des services sociaux de Trois-Rivières CSSSTR

Centraide Mauricie

Fonds Bingo, Ville de Trois-Rivières.

## RECHERCHE ET RÉDACTION

---

Lise St-Germain – Professeure en travail social, UQO et directrice du CRSA

Avec la collaboration de Martine Fordin – CRSA

## L'origine du projet

L'idée originale du projet a émergé d'une réflexion collective provenant de la Table de santé publique et développement social du Centre de santé et des services sociaux de Trois-Rivières. Les intervenantes et intervenants se sont questionnés au sujet des manières d'inclure dans la communauté les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion et leur faciliter l'accès aux ressources. Ils ont voulu expérimenter des façons différentes d'approcher les personnes, ce qui a donné naissance à la mise en œuvre d'une expérimentation en matière de développement social.

## Ses objectifs

Le projet avait comme principal but de susciter une meilleure accessibilité et utilisation des ressources du milieu aux personnes en situation d'exclusion. La volonté d'innover dans les manières de faire, dans l'exploration des approches et stratégies de mobilisation des personnes exclues marquent l'esprit de cette expérience. Une personne encadrée par le comité des partenaires, a été embauchée pour agir à titre d'agente de milieu. Son mandat consistait à rejoindre, par des stratégies innovantes, les personnes les plus isolées, les informer des ressources existantes et les guider vers l'offre des services pouvant le mieux répondre à leurs besoins.

## Les quartiers ciblés par le projet

L'expérimentation de ce projet visait plus précisément certains quartiers en raison de la concentration de personnes en situation de pauvreté et des nombreux besoins qui y sont identifiés tant au plan des conditions de vie que de l'accès aux ressources de la communauté (proximité des ressources et offre des services). Bien que non exclusifs, le quartier St-François d'Assise situé dans le district Marie-de-l'Incarnation et celui de Ste-Famille situé dans le district De-la-Madeleine ont été mis en priorité.

## Les problèmes relevés, les défis identifiés

1. Même si les ressources du milieu (réseaux institutionnel et communautaire) font des efforts pour rejoindre les groupes de population qu'elles visent, elles ne les atteignent pas toujours facilement et plusieurs personnes, surtout celles en situation de pauvreté et d'exclusion, échappent à leurs stratégies d'information et de recrutement : **Comment les rejoindre différemment?**
2. L'offre des services est vaste, complexe et les ressources ont un défi à relever pour mieux s'articuler entre elles afin que les personnes moins outillées s'y retrouvent plus facilement et ne se découragent pas : **Comment faciliter l'entrée des personnes vers l'offre des services ?**
3. Les personnes en difficulté même si elles connaissent l'existence d'une ou des ressources ne les utilisent pas nécessairement et ne demandent pas facilement l'aide à laquelle elles ont droit. **Comment susciter le lien de confiance envers les ressources?**
4. En plus de rencontrer plusieurs obstacles limitant leur accès aux ressources, ces personnes ont de la difficulté à utiliser le système d'aide de manière autonome. **Comment les accompagner vers les ressources et ainsi augmenter leur autonomie?**
5. Pour plusieurs intervenantEs, ces populations en arrivent à une forme de *décrochage social* qui accentue leur état d'exclusion. **Quel rôle les ressources peuvent jouer pour briser leur isolement et renforcer les réseaux d'entraide?**

## Une recherche-action pour tirer les leçons du projet

Une recherche-action a permis de documenter cette expérience afin de tirer les leçons utiles au développement de stratégies d'intervention novatrices en matière d'inclusion sociale. Nous avons analysé les facteurs qui influencent et conditionnent la capacité des personnes d'avoir accès et d'utiliser les ressources du milieu pouvant répondre à leurs besoins. Cette analyse a été possible grâce à dix études de cas disponibles dans le rapport intégral de recherche. Nous présentons dans ce résumé les principales leçons apprises de cette expérience.

## Explorer de nouvelles avenues pour rejoindre la population et faciliter l'accessibilité des ressources aux personnes plus démunies : les leçons apprises

### De l'expérience nous retenons comme principales leçons que :

Sortir des sentiers habituels augmente les possibilités de contacts avec la population ayant des besoins essentiels et criants. **Innovation**

Les personnes et familles en grandes difficultés se retrouvent isolées et marginalisées tant leur réalité semble en grand écart avec la norme. De plus leur réalité et situation s'écartent des modes de fonctionnements liés à l'offre des services. **Réalités des clientèles**

Le contact direct, personnalisé, immédiat, favorise les rencontres avec les personnes, l'expression de leur besoin et leur implication dans la recherche de résolutions aux problèmes faisant obstacles à leur participation sociale. **Intervention terrain**

La confiance des personnes se crée dans le lien, la relation, le faire avec, l'accompagnement. L'espace informel est propice à la création de la relation. **Accompagnement**

L'intervention terrain, le lien de proximité avec les personnes, le travail d'accompagnement et de liaison entre les personnes et les ressources permettent de réduire les obstacles reliés à l'accessibilité aux ressources pour les personnes. **Lever les obstacles à l'accessibilité**

### Les services institutionnels et communautaires gagnent à pouvoir utiliser l'approche d'intervention-terrain :

- Le contact de personne à personne offre la possibilité de **rejoindre de nouveaux citoyens** dans le besoin.
- Le **premier triage du besoin et l'accompagnement vers la ressource** permet de mieux amorcer la mobilisation de la personne et ou de sa famille dans la résolution de leur problème, le développement de liens d'appartenance à la communauté et aux réseaux d'entraide.

- L'**accompagnement** des personnes vers les ressources favorise une **meilleure accessibilité** des ressources puisque l'accompagnement permet **de réduire plusieurs obstacles reliés à l'accessibilité** et ultimement, de modifier la perception qu'ont les personnes de leur relation au système d'aide.
- Les possibilités et opportunités de collaboration entre les organisations permet de développer **le travail en réseau** entre les organismes.
- La **diffusion directe de l'information** sur les offres de services et les ressources du milieu se rend mieux aux personnes dans le besoin.

## Des réflexions à poursuivre en lien avec les leçons apprises

### ■ Aller à la rencontre des personnes

L'agente de milieu a concentré ses prises de contact dans les ressources en dépannage alimentaire et autres ressources répondant à des situations d'urgence. Cette stratégie s'est avérée pertinente et a révélé que plusieurs personnes rejointes par le projet ne connaissaient pas les ressources du milieu. La stratégie consiste donc par le mouvement, d'aller à la rencontre des personnes, de concevoir l'intervention dans une trajectoire avec un point d'entrée (la situation d'urgence et les réseaux d'urgence) pour ensuite transiter vers les ressources favorisant la participation, la prise en charge, la valorisation des droits sociaux.

### ■ Le travail en réseau et de connexion entre les personnes et les ressources

Mobiliser les personnes vers une meilleure accessibilité des ressources n'implique pas seulement des stratégies qui concernent directement les personnes exclues. L'expérience a révélé l'importance de consolider les stratégies d'intervention favorisant l'établissement des ponts entre les personnes et les ressources, permettant d'ouvrir les portes, de lever les obstacles à la mise en mouvement des personnes. Le travail en réseau et de connexion entre les ressources permet de ne pas échapper les personnes dans les circuits d'aide. L'expérience incite à réfléchir les moyens de construire les ponts entre les ressources ainsi qu'entre les personnes et les ressources.

### ■ Le travail de référence

Le travail de référence est un défi dans un contexte où les ressources sont multiples, le système complexe et organisé dans une logique sectorielle. La mise en mouvement des personnes s'appuie sur le lien de confiance. Pour la personne, la référence implique une rupture dans sa démarche, devoir recommencer à s'expliquer, s'adapter à un autre environnement, développer une nouvelle relation alors qu'elle a mis déjà beaucoup d'énergie à se mobiliser pour demander de l'aide. Nous avons observé que le processus de référence a des effets sur la perception de l'accessibilité des ressources et des résultats liés à une demande d'aide. Les études de cas invitent à réfléchir à comment faire la passation de ce lien de confiance d'une ressource à l'autre? Comment s'assurer que la référence d'une personne n'échappe au système d'aide? Comment repenser les mécanismes en prenant en compte que certains modes de fonctionnement, (répondeurs, boîtes vocales, prise de rendez-vous), font interruption au processus de mise en mouvement pour certaines personnes?

## ■ Réduire les obstacles à la mobilisation

Cette expérience a révélé l'importance de réduire les obstacles à la mobilisation des personnes. Nous en avons repéré plusieurs dans les études de cas. Certains obstacles sont administratifs (obtention de documents officiels, cartes d'identité, démarches légales, preuves de dépenses, dossiers médicaux, etc.). D'autres sont liés au territoire et à l'offre des services (ressources disponibles dans un milieu, transport) ou encore ils sont liés aux conditions de pauvreté matérielles et sociales des personnes ou familles (moyens financiers, absence ou faible réseau, conditions de vie, etc.). Certains autres réfèrent aux ressources personnelles des personnes et aux problématiques qu'elles vivent. Une fois les obstacles levés pour faciliter l'accès aux ressources dans la situation de crise, il faut poursuivre la réduction des obstacles de manière à engager le processus de mobilisation et de mise en mouvement des personnes vers des réseaux d'entraide et la création de liens d'appartenance et de sociabilité durable dans la communauté. Des issues sont à inventer et pourraient trouver réponses par des solutions inter réseaux et multi réseaux, mettant à contribution l'expertise de chacun.

## Pour penser la suite: la perspective d'innovation

Cette expérimentation a certainement contribué à améliorer l'accessibilité des ressources aux *personnes exclues*. Les résultats du projet mettent bien en évidence qu'il est possible de faire autrement, de sortir de son cadre habituel.

Plusieurs des personnes rejointes se sont mobilisées vers une ressource dont les activités ou les moyens ont contribué à améliorer un aspect de leur bien-être. En ce sens, même si le projet comporte des limites et que le cadre de son expérimentation est imparfait, il est déjà une réussite quant il met en relief des possibilités et des potentialités.

L'innovation implique un cumul des savoirs déjà existants, des acquis, des bonnes pratiques qu'il faut mutualiser pour répondre à des besoins, apporter des solutions à un problème ou prendre une nouvelle direction.

Quatre aspects distinguent l'innovation sociale selon le Réseau québécois en innovation sociale (RQIS 2007) :

- le désir de sortir des pratiques courantes en modifiant une pratique déjà existante, en appliquant des connaissances provenant d'autres milieux;
- la mobilisation d'une diversité de connaissances et de compétences dans le but de multiplier les angles de vue d'une problématique par le regroupement et l'interaction entre les acteurs;
- la collaboration avec les utilisateurs potentiels pendant l'expérimentation d'une nouvelle approche, tant pour son élaboration, son évaluation que son adaptation;
- la volonté d'intégrer à sa pratique une nouvelle approche, de l'adapter voir même de la transformer.

Pour la continuité du projet, il serait souhaitable de réaffirmer les intentions des partenaires : meilleur accès aux ressources, adaptation des offres de services, mobilisation des personnes, mobilisation dans la perspective d'un cheminement, de mise en réseau et de participation sociale, développement de nouvelles approches et manières de faire, volonté de sortir des paradigmes existants.

# La réalisation du projet : les faits saillants

## **Nombre de personnes différentes rencontrées du 1<sup>er</sup> novembre 2009 au 31 octobre 2010**

356 personnes différentes ont eu un contact direct avec l'agente de milieu.

Au total, ces contacts se dénombrent à 750 rencontres informelles et plus formelles où l'agente de milieu a laissé aux personnes ses coordonnées (carte de rappel), a transmis des informations sur les ressources, a fait des références ou encore a accompagné les personnes vers les ressources.

## **Les personnes rencontrées**

Un peu plus de femmes (45,5%) que d'hommes (42,4%);

Majoritairement âgées entre 40 et 60 ans (57%);

Les personnes de plus de 60 ans représentent 16% et celles de moins de 30 ans 26,6%;

Des personnes majoritairement célibataires (92%) et prestataires de l'aide sociale (98%);

Vivant en situation de grande pauvreté (de manière chronique ou épisodique).

## **Lieux des rencontres et taux de fréquentation**

48,5% des rencontres entre les personnes et l'agente de projet se sont effectuées dans les lieux de distribution alimentaire (distribution, banques, tablées);

23,8 % dans des organismes communautaires;

18,3 % lors de séances d'information organisées par l'agente de projet;

9 % dans d'autres lieux : porte à porte, fêtes de quartier, maison, rue, restaurants.

## **Quartiers concernés par les interventions de l'agente de projet**

59,8% des rencontres effectuées se sont passées dans le secteur Cap;

20,4% des rencontres effectuées l'ont été dans le secteur St-François d'Assise;

19,8% des rencontres effectuées se sont déroulées dans d'autres quartiers surtout compris dans les premiers quartiers : Ste-Cécile, St-Philippe, St-Sacrement.

## **Les besoins les plus souvent mentionnés par ordre d'importance**

Comblen les besoins de base : nourriture, logement, vêtement;

Avoir accès à un réseau d'entraide et social;

Assurer leur sécurité financière réduite en raison de diverses causes (perte emploi, revenus insuffisants, consommation, jeu pathologique, endettement, maladie, etc.);

Être soutenu au plan de la santé mentale.

## **Référence vers les ressources**

Au total, l'agente de projet a fourni 306 renseignements et ou références dans les ressources en dépannage d'urgence (104), organismes communautaires (160), ressources du réseau institutionnel (42).

6 sessions d'information organisées par l'agente de milieu en collaboration avec des organismes ont permis d'informer 122 personnes sur les ressources du milieu.

## **Accompagnement des personnes vers les ressources**

36 personnes ont été directement accompagnées par l'agente de projet dans l'une ou l'autre des ressources du milieu. 10 d'entre elles ont été sélectionnées pour les études de cas.

# LA PARTICIPATION DU MILIEU

---

Plusieurs ressources du milieu ont contribué à la réalisation du projet par leur précieuse collaboration soit en développant des partenariats, des collaborations ponctuelles, en facilitant l'ouverture et l'accès à leur ressource, en participant à des activités spécifiques organisées dans le cadre du projet. L'expérience n'aurait pu arriver à ses fins sans la compréhension et l'ouverture des ressources et des intervenantes et intervenants à se joindre au projet pilote et à adhérer aux intentions de départ c'est-à-dire d'expérimenter des moyens innovants favorisant un meilleur accès aux ressources pour les personnes exclues

Armé du Salut

Centre d'intervention budgétaire et sociale – CIBES

Centre Landry

Centre d'action bénévole

CSSSTR

Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire - COMSEP

Comité de territoire– secteur Cap

Centre local d'emploi de Trois-Rivières

Démarche des premiers quartiers – Secteur Cap

Les lieux et organismes de distribution alimentaire : Notre-Dame-des-Sept-Allégnesses (Église), St-François d'Assise (Centre Landry), le Bon citoyen et la ressource AGAPE (banque alimentaire du secteur Cap)

Le centre Le Havre

Moisson Mauricie

Point de Rue (organisme de travail de rue)

Presbytère des quartiers : Notre-Dame-des-Sept-Allégnesses et St-Lazare

Service d'aide aux nouveaux arrivants – SANA

Table de concertation « Lutte à la pauvreté » - secteur Cap-de-la-Madeleine

Table sur la sécurité alimentaire

Trips du Rivage (organisme de travail de rue du secteur Cap)

Ressource Faire

Société Saint-Vincent-de-Paul (St-François d'Assise)