

RAPPORT DE RECHERCHE
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

Octobre 2011

**UNE INITIATIVE DE 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 à l'UQO et directrice du CRSA

Martine Fordin (en collaboration), agent de recherche au CRSA

POUR CITER LE CONTENU DE CE RAPPORT :

ST-GERMAIN LISE AVEC LA COLLABORATION DE MARTINE FORDIN 2011. *Améliorer l'accessibilité des ressources aux personnes exclues : défis et innovation. Les leçons apprises d'une recherche-action.* Rapport de recherche déposé aux partenaires du projet pilote : 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). Groupe de travail issu de la Table de santé publique en développement social du Centre de santé et des services sociaux de Trois-Rivières (CSSSTR), UQO, CRSA, octobre 2011, 70 pages.

LA PARTICIPATION DU MILIEU

LES ORGANISMES AYANT COLLABORÉ

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 soit trouver 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-Allégresses (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-Allégresses 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)

Table des matières

COMITÉ DE SUIVI DE LA RECHERCHE ET PARTENAIRES FINANCIERS	II
COLLABORATIONS DU MILIEU AU PROJET	III
INTRODUCTION	5
PREMIÈRE PARTIE : LE PROJET, SON APPROCHE	8
AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES DU MILIEU AUX PERSONNES EXCLUES	
La description du projet	8
Tirer les leçons de l'expérimentation : une recherche-action	11
Les notions et concepts clés	14
Pauvreté, exclusion, lien social	14
Mobilisation et accompagnement social	15
Le fil conducteur de notre analyse	17
DEUXIÈME PARTIE : LES RÉSULTATS	18
AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES DU MILIEU AUX PERSONNES EXCLUES	
La réalisation du projet : les faits saillants	18
Innover dans les manières de faire ; 5 défis à relever	19
Un processus de mobilisation qui prend forme	26
Situations d'accompagnement : 10 études de cas	27
TROISIÈME PARTIE : LES LEÇONS APPRISSES	53
AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES DU MILIEU AUX PERSONNES EXCLUES	
Faire autrement, qu'en retient-on? Les leçons tirées de l'expérimentation	53
Quelques pistes pour concevoir les stratégies d'intervention	58
Aller à la rencontre des personnes	59
Le travail en réseau	59
Le travail de référence	60
Réduire les obstacles à la participation	60
CONCLUSION	61
AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES RESSOURCES DU MILIEU AUX PERSONNES EXCLUES	
Une perspective d'innovation sociale	61
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	63
ANNEXES	
A) Grille de suivi des données statistiques	
B) Fiche de récit d'accompagnement	

INTRODUCTION

Ce rapport expose les résultats d'un projet pilote visant à améliorer l'accessibilité des ressources de la communauté aux personnes vivant des situations d'exclusion et de pauvreté. 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. En fait, tant les intervenantEs du milieu communautaire que ceux et celles œuvrant dans les réseaux institutionnels ou parapublics en arrivaient aux mêmes observations et présupposés :

- Les personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion connaissent peu les ressources du milieu et même si elles en connaissent l'existence, ne l'utilisent pas nécessairement et ne demandent pas facilement l'aide à laquelle elles ont droit, ce qui questionne par conséquent les stratégies pour mieux les mobiliser.
- 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.
- Les ressources, même si elles font des efforts pour rejoindre les groupes de population qu'elles visent ne les atteignent pas toujours facilement et certaines personnes échappent à leurs stratégies d'information et de recrutement.
- L'offre des services est complexe et les ressources ont un défi à relever pour mieux s'articuler entre elles dans le but que les interventions pour mobiliser les personnes soient plus efficaces.
- Pour plusieurs intervenantEs, ces populations en arrivent à une forme de *décrochage social*, une perte de confiance face au système et aux ressources.

Face à ces constats, un groupe de travail a réfléchi la mise en œuvre d'un projet pilote, celui-ci étant soutenu financièrement par plusieurs partenaires dont Emploi Québec et le Centre local d'emploi de Trois-Rivières, le Fonds de développement social de la ville de Trois-Rivières, le Centre de santé et services sociaux de Trois-Rivières (CSSSTR), Centraide Mauricie, le Fonds Bingu de la ville de Trois-Rivières.

La volonté d'innover dans les manières de faire, dans l'exploration des approches et stratégies de mobilisation des personnes marquent l'esprit de cette expérience.

Le financement du projet autorisait l'embauche d'une agente de milieu, pour faciliter les liens entre les personnes et les ressources de la communauté.. Son mandat consistait à rejoindre par des stratégies innovantes de mobilisation, 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. Son rôle étant d'aller à la rencontre des personnes, dans leur milieu de vie et les lieux

qu'elles sont les plus susceptibles de fréquenter afin de leur faire connaître les ressources existantes, faciliter leur accès, les guider dans le système d'aide si nécessaire, faciliter le relais vers les intervenantEs sociaux qui prendront en charge le processus d'aide.

Le Centre Landry, centre communautaire de loisir, implanté dans le quartier Saint-François d'Assise à Trois-Rivières est membre de la concertation locale et a accepté d'être le partenaire fiduciaire du projet. C'est lui qui a agi à titre d'employeur et qui a accueilli l'agente de milieu, dans ses locaux, pendant la durée du projet. Le comité de coordination avait le mandat d'encadrer le projet et de superviser le travail réalisé par l'agente de milieu

Afin de tirer les enseignements du projet pilote, il a été décidé de mener une recherche-action. Celle-ci a été dirigée par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA). Son mandat a consisté à suivre le déroulement du projet, aider à structurer la démarche méthodologique afin de pouvoir documenter le processus et analyser les résultats pour en dégager les leçons et formuler des recommandations et pistes de réflexion. L'approche de la recherche reflète celle du projet, la dimension informelle de l'intervention prédomine le processus. Cette orientation a conduit vers une méthodologie plutôt souple et qui s'appuie principalement sur l'agir de l'intervenante puisqu'il a été convenu dès le départ qu'il ne serait pas demandé aux personnes de remplir des fiches de participation ou de renseignement personnel. Pour documenter et analyser les stratégies expérimentées nous avons procédé de la manière suivante :

- l'analyse du journal de bord de l'agente de milieu;
- la production d'un outil statistique et l'analyse des données collectées par l'agente de milieu;
- la production d'une fiche de suivi des accompagnements et l'analyse des fiches rédigées par l'agente de milieu;
- la conduite d'entrevue avec l'agente de milieu a permis de compléter l'analyse des récits d'accompagnement;
- la systématisation de 10 études de cas permettant de dégager les stratégies favorisant l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues, les conditions de succès, les défis au plan de l'intervention collective.

La présentation des résultats de cette expérience prend davantage en compte les intérêts pour l'action que les besoins d'un éclairage théorique, puisque les savoirs mis en lumière par la recherche visent d'abord à alimenter la réflexion sur l'intervention. Pour cette raison, nous avons limité l'apport d'un cadre théorique. Toutefois, quelques notions et concepts clés sont mis en lumière : la notion de pauvreté et d'exclusion, celle de lien social, la notion de mobilisation et d'accompagnement social.

En dépit des limites que comporte cette recherche, les résultats permettent de dégager des leçons et des savoirs suffisants et pertinents pour nourrir la réflexion sur les pistes d'intervention en matière d'inclusion et de mobilisation des personnes exclues. Cette étude menée avec peu de moyens se voulait en un premier temps exploratoire. Les résultats révèlent la pertinence du projet pilote tant sur le plan de la réflexion qu'il suscite que des défis qu'il met en lumière dans l'optique d'une amélioration de l'accessibilité des ressources aux personnes exclues. Les résultats ont permis non seulement de répondre aux questions mais aussi de nourrir les perspectives d'intervention qui peuvent contribuer au renouvellement des pratiques en matière

de développement social et de lutte contre la pauvreté dans une perspective d'innovation sociale.

L'analyse de cette expérimentation soulève des enjeux mettant en relation, dans le processus de mobilisation des personnes en situation de pauvreté, la dynamique des liens et de l'interaction entre trois pôles importants qui influencent le processus soit : 1) la dynamique des personnes elles-mêmes, 2) la dynamique de l'offre des services et 3) le rôle des intervenantEs dans le processus d'accompagnement.

Le rapport comprend les parties suivantes :

La première partie présente dans un premier temps la description du projet, sa réalisation et les faits saillants. En second temps, nous expliquons le processus de recherche-action dont le but principal est de tirer les enseignements de cette expérience. Puis en troisième temps, nous mettons en relief les notions et concepts clés ayant guidé notre analyse.

La deuxième partie expose les résultats du point de vue des innovations au plan des stratégies d'intervention expérimentées, puis le processus de mobilisation qui prend forme à travers ces stratégies. Dix études de cas illustrent des situations d'accompagnement des personnes vers les ressources.

La troisième partie du rapport dégage les leçons apprises par cette expérimentation, puis suggère quelques pistes pour réfléchir au renouvellement des stratégies d'intervention dans une perspective de processus de mobilisation.

La conclusion propose une réflexion et quelques pistes pour penser la suite de cette expérience dans une perspective d'innovation sociale.

PREMIÈRE PARTIE

LE PROJET, SON APPROCHE

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues

La description du projet

Buts, objectifs, population et quartiers ciblés

Le projet a comme principal but de susciter une meilleure accessibilité et utilisation des ressources du milieu aux personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.

Plus spécifiquement les objectifs suivants sont identifiés pour les fins du projet :

- rejoindre des personnes en difficulté ne fréquentant pas les ressources du milieu;
- faire connaître différentes ressources et services de la communauté aux personnes ciblées;
- accompagner celles qui le désirent dans le système d'aide de manière à maximiser la prise en charge de leurs besoins;
- briser leur isolement et favoriser leur implication dans les ressources d'entraide et de prise en charge;
- améliorer la capacité collective des ressources à répondre aux besoins des personnes.

L'approche

Pour atteindre ces objectifs, l'agente de milieu avait le défi d'explorer différents moyens permettant d'établir des ponts entre les personnes et les ressources. Dans le but de favoriser les occasions de contact avec ces personnes, l'agente de milieu va à leur rencontre en faisant un travail de repérage, d'information, de référence et d'accompagnement vers les ressources. Elle mobilise ce travail de contact dans divers lieux que les personnes sont susceptibles de fréquenter afin de leur faire connaître les ressources existantes, faciliter l'accès des ressources aux personnes qui en manifeste le besoin en les accompagnant si nécessaire dans le cheminement d'aide et ultimement, faire en sorte que les personnes puissent accéder à un réseau social et d'entraide.

Population visée

La population visée par le projet présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes : elle est en situation de pauvreté temporaire ou chronique, elle vit de l'isolement social et elle est confrontée à plusieurs problématiques cumulées qui accentuent l'intensité de leurs besoins et la complexité de la réponse à la demande. Ces personnes peuvent avoir perdu confiance en elles-mêmes mais aussi dans le système d'aide et par conséquent elles ne se mobilisent pas facilement pour utiliser les différents services et ressources. Pour plusieurs intervenantEs, cette population vit une forme de « décrochage social » face au système d'aide qui fragilise davantage ses possibilités de prise en charge.

Les quartiers ciblés par le projet

L'expérimentation de ce projet pilote 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 de Marie-de-l'Incarnation et celui de Ste-Famille situé dans le district de-la-Madeleine ont été mis en priorité. Le choix de limiter l'expérience dans deux quartiers s'explique par l'importance d'offrir des conditions maximales de réussite au projet. En fonction des ressources disponibles, des mouvements de déplacement des populations à l'intérieur du territoire, il a été décidé d'agir de manière plus intensive dans deux quartiers où se concentre la population visée.

Le quartier St-François d'Assise compte 81% de locataires dont 42% consacrent plus de 30% de leur revenu pour leur loyer, 28% des personnes vivent seules, 30% des personnes ont une scolarité inférieure à une 9^{ème} année et seulement 16% de la population de 15 ans et plus est en emploi.

Pour sa part, le quartier Ste-Famille compte 63% de locataires dont 44% consacrent plus de 30% de leur revenu pour leur loyer. Le quartier compte 27% de familles monoparentales, 36% de familles à faible revenu, 23% de personnes vivant seules, 29% des résidents ont une scolarité inférieure à une 9^{ème} année et le taux d'inoccupation des personnes est de 55%.¹

L'information sur les ressources du milieu

À Trois-Rivières, il existe plus d'une centaine de ressources offrant des services d'aide aux personnes et à la famille : organismes communautaires, organismes institutionnels, groupes d'entraide associatifs, services d'aide caritatifs, sans compter tous les réseaux informels d'aide. Certaines de ces ressources offrent leurs services à toute la population alors que d'autres s'adressent à des populations spécifiques (les jeunes, les femmes, les aînés) ou encore à des personnes vivant des situations particulières (dépendance, analphabétisme, santé mentale, violence, sans emploi, détresse psychologique, sociale ou familiale, itinérance, etc.). Il existe par ailleurs une multitude de ressources d'entraide à l'échelle des quartiers qui viennent en aide aux personnes et familles les plus pauvres. Celles-ci répondent la plupart du temps aux urgences liées aux besoins de base. Plusieurs d'entre elles sont méconnues. De nombreuses ressources sont présentes dans les premiers quartiers de Trois-Rivières là où la demande de besoins est plus forte en raison de la concentration des besoins. L'offre des services s'est davantage développée dans le secteur de Trois-Rivières que dans le secteur Cap-de-la-Madeleine pour des raisons propres à la dynamique historique des quartiers. Par ailleurs on

¹ Portrait statistique des premiers quartiers de Trois-Rivières. ECOF-CDEC, 2006.

peut observer des déplacements de population dans les territoires qui affectent les enjeux liés à la proximité et à l'accès des ressources pour les personnes.

Plusieurs répertoires et bottins de ressources (surtout celles qui sont financées) donnent des informations sur l'offre des services mais il n'existe aucun outil et surtout aucun endroit spécifique où il est possible de recevoir l'information sur l'ensemble des ressources de la communauté, incluant l'aide provenant des groupes d'entraide. Les bailleurs de fonds (Centraide, Agence de santé, etc.) produisent des répertoires de ressources qu'ils financent et certains regroupements offrent des répertoires de leurs secteurs d'activités. Les réseaux publics ont plusieurs répertoires de ressources disponibles sur Internet (Fédération des OMH, municipalités, ressources en emploi, santé et services sociaux, etc.). Quelques organismes tiennent à jour des répertoires correspondant aux besoins de leurs membres (surtout au niveau des besoins de base). L'information sur les offres de services est dense et plutôt dispersée ce qui rend parfois difficile sa lisibilité pour la population ainsi qu'aux intervenantEs. Cela fait aussi partie inhérente de la problématique liée à l'accessibilité des ressources.

Tirer les leçons de l'expérimentation

La recherche-action

L'approche d'analyse et les aspects méthodologiques

Le groupe de travail souhaitait documenter la réalisation de cette expérimentation en développement social. Pour ce faire, ils ont opté pour mener une recherche de type recherche-action. Ce type de recherche favorise un va et vient entre l'expérience pratique et la réflexion sur cette expérience pendant qu'elle se réalise (Desgagné 2007), ce qui permet d'ajuster les interventions tout au long du processus tout en tirant les enseignements globaux. La démarche est collaborative entre l'équipe de recherche et les partenaires du projet, dans ce cas-ci, les membres du comité de suivi, l'agente de projet et la chercheuse du CRSA. Ainsi, tant le point de vue des intervenantEs que celui de la chercheuse est pris en compte dans l'analyse de l'action et son évolution. Ce type de recherche vise à produire des résultats permettant de nourrir les stratégies d'action et ou d'intervention.

Ce que l'on souhaitait connaître à la fin du projet expérimental

Plusieurs questionnements et besoins d'information sont à l'origine du projet et de ses objectifs. Toutefois, considérant les ressources et le temps disponibles pour réaliser le projet et la recherche, des priorités ont été établies pour les fins de l'analyse qui s'est principalement intéressée 1) aux stratégies explorées par l'agente de milieu afin de rendre accessibles les ressources aux personnes et 2) aux processus d'accompagnement qu'elle a mis en œuvre.

Les membres du comité de suivi souhaitaient avoir des réponses aux questions suivantes :

Quelles sont les stratégies les plus porteuses pour améliorer l'accessibilité des ressources aux personnes ciblées?

En quoi permettent-elles de mieux faire connaître les ressources?

En quoi favorisent-elles un processus de mobilisation vers une mise en réseau et une prise en charge de leurs besoins?

Quelles leçons peut-on dégager de cette expérience pouvant servir plus globalement à l'intervention collective en matière de développement social et d'inclusion des personnes en situation de pauvreté?

**Ce que l'on
veut
connaître à la
fin de
l'expérience**

Une méthodologie de recherche adaptée à l'approche du projet

L'approche d'intervention privilégiée par les partenaires du projet pour mobiliser les personnes vers les ressources se veut principalement informelle. Celle-ci s'appuie sur le lien relationnel créé entre l'agente de milieu et les personnes, ce lien plus facilement construit dans l'informel. Nous avons par conséquent adapté la méthodologie en concordance avec cette approche informelle d'intervention. Les intervenantEs ne souhaitaient pas devoir ouvrir des dossiers, faire remplir des fiches aux personnes, les inscrire dans un processus formel. Cette approche est très rassurante pour les personnes et contribue certainement à créer rapidement le lien de confiance nécessaire

à leur mobilisation. Toutefois elle pose des défis dans le processus de recherche au plan méthodologique : pas de fiches formelles de renseignements, pas de questionnaires formels, pas de suivis formels avec les personnes qui sont en grande mobilité. La collecte de données s'avère alors plus difficile et comporte des limites.

Pour documenter et analyser les stratégies expérimentées, nous avons procédé à l'aide des outils et méthodes suivants :

Le journal de bord

Il s'agit d'un outil de collecte de données permettant à l'agente de milieu de laisser des traces de ses interventions, c'est-à-dire les stratégies mises en place pour rejoindre les personnes, développer le lien de confiance, les informer, les référer et au besoin les guider vers les ressources. L'agente de milieu devait noter ses interventions et observations ainsi que tous les renseignements directement fournis par les personnes par rapport à leur réalité et leurs besoins. Par ailleurs, elle notait aussi, lorsque disponibles, des informations concernant des données socioéconomiques et démographiques (sexe, âge, quartier, statut, etc.). Les renseignements suivants y étaient aussi consignés : les lieux où les rencontres se déroulaient, les organismes où les personnes étaient référées. Ce journal était rempli quotidiennement.

Le rapport d'activité mensuel

Le rapport mensuel comprenait des statistiques saisies par l'agente de milieu à partir des données tirées de son journal de bord. Ces données statistiques sont approximatives et résultent des notes de l'agente puisque la volonté des partenaires était de ne pas avoir de fiche de renseignements formels. Le rapport fournissait de l'information sur le déroulement des interventions ainsi que les questionnements et observations de l'agente de milieu (Annexe A : grille de suivi des données statistiques).

La collecte des données a débuté en novembre 2009 et s'est effectuée tout au long du projet jusqu'en octobre 2010. Des phases d'analyse ont été insérées en cours de réalisation afin de pouvoir suivre l'évolution du processus. Pour chacune de ses phases, une rencontre avec le comité de suivi était prévue pour discuter des résultats. Une analyse transversale des données a été menée par la chercheure à la fin du processus puis discutée avec le comité de suivi.

Des récits d'accompagnement

Une fiche de récit d'accompagnement visait à cerner de manière plus systématique le processus entrepris par l'agente de milieu afin d'établir les liens entre les personnes et les ressources. Cette fiche servait dans les situations d'accompagnement. L'agente de milieu devait dans un premier temps remplir les fiches à chaque fois qu'elle accompagnait une personne. En deuxième temps, nous avons fait une première analyse, suivie d'une entrevue avec l'agente de milieu pour compléter les informations. Ensuite nous avons procédé à la reconstitution des récits d'accompagnement. Au total, dix récits d'accompagnement ont servi comme études de cas et dix ont été retenus pour le présent rapport (Annexe B : fiche de récit d'accompagnement).

L'analyse des données

L'analyse des données porte essentiellement sur les stratégies initiées par l'agente de milieu documentées dans le journal de bord ainsi que sur l'analyse des récits d'accompagnement.

Pertinence et limites

Notre recherche exploratoire s'appuie sur les paramètres du projet ayant guidé l'orientation méthodologique de la recherche : 1) l'approche informelle du projet et 2) les ressources et le temps disponibles pour le projet qui n'ont pas favorisé toutes les possibilités méthodologiques.

L'approche informelle

Les informations sont transmises par les personnes en cours de conversation ou elles résultent des observations de l'agente de milieu au fur et à mesure qu'évolue la relation. Ces informations ont été notées dans le journal de bord au moment le plus opportun pour l'agente de milieu. Cet outil, très utile pour laisser les traces factuelles des contacts (heure, lieu où la personne est rencontrée, moment de la journée, traces émotionnelles de l'échange) laisse toutefois des vides d'information. L'agente de milieu remplit son journal de bord à partir de ce dont elle se souvient, de ce qu'elle a perçu, de ce qui lui a été dit et parfois, certaines informations ne sont pas consignées. Les récits systématiques d'accompagnement ont permis de palier ces limites inhérentes à l'approche du projet. Alors que le journal de bord ne permettait pas la reconstitution de l'intervention et des séquences d'accompagnement, la fiche des récits, combinée à une entrevue formelle avec l'agente de projet, a rendu possible cette systématisation.

Les ressources et le temps disponibles

Les ressources et le temps disponibles pour la recherche n'ont pas permis d'exploiter toutes les possibilités méthodologiques et par conséquent, limitent l'analyse du processus d'intervention notamment au plan des suivis post intervention. Il n'a donc pas été possible de faire des suivis auprès des personnes et des organismes après une référence ou un accompagnement; ce qui implique que l'information « post intervention » et les effets à moyen terme sont peu documentés. Cela aurait impliqué 20 entrevues supplémentaires (10 avec les personnes qui ont été accompagnées et 10 avec les intervenantes et intervenants impliqués dans les références). Par ailleurs, en raison de l'approche informelle du projet, l'agente de milieu n'avait aucun moyen de rejoindre les personnes par la suite pour valider les résultats d'une démarche d'aide vers une ressource. L'information que nous possédons sur la rétroaction des interventions et des références est liée au fait que l'agente de milieu avait parfois l'occasion de recroiser des personnes dans les lieux de distribution alimentaire, espace privilégié par l'agente de milieu pour rejoindre les personnes.

Des entrevues avec les personnes accompagnées auraient permis de mieux comprendre leur relation aux ressources, de cerner du point de vue des personnes elles-mêmes les facteurs qui font qu'elles ne connaissent pas et utilisent peu les ressources, d'identifier les conditions qui leur permettraient de mieux utiliser le système d'aide.

Par ailleurs, des entrevues avec les organismes auraient permis de nourrir la compréhension des mécanismes d'accueil et de suivis, les limites de l'offre des services et les raisons qui justifient des décisions relatives à l'aide apportée suite à une référence d'une personne dans un organisme. Le point de vue des personnes et des intervenantEs aurait par conséquent apporté un éclairage supplémentaire à l'analyse des récits d'accompagnement.

Néanmoins des résultats se dégagent des leçons et des savoirs suffisants et pertinents pour nourrir la réflexion sur les stratégies d'intervention en matière de mobilisation des personnes exclues. Les résultats ont permis non seulement de répondre aux questions mais aussi de nourrir les perspectives d'intervention qui peuvent contribuer au renouvellement des pratiques en matière de développement social.

Les notions et concepts clés

Le cadre d'analyse qui nous a guidé s'appuie sur les notions et concepts clés qui sont au cœur de la problématique du projet qui vise à susciter une meilleure accessibilité et utilisation des ressources du milieu aux personnes exclues, par une mise en mouvement (mobilisation) des personnes, dans un processus de cheminement d'aide accompagné. Par conséquent, les notions clés qui nous guident et que nous cernerons théoriquement sont les notions de pauvreté, d'exclusion et de lien social ainsi que celles de mobilisation et d'accompagnement social.

Pauvreté, exclusion et lien social, de quoi parle-t-on?²

De la pauvreté à l'exclusion un processus descendant

Les concepts de pauvreté et d'exclusion touchent à la fois les dimensions matérielles (conditions de vie, besoins de base), sociales (participation sociale, culturelle, économique, politique) et relationnelles (les réseaux). La pauvreté et l'exclusion sont des processus d'effritement des conditions de vie et du lien social (effritement des réseaux, des droits, de la participation) liés aux enjeux des transformations du marché du travail, des transformations des liens et des structures familiales et de la communauté, de décomposition des formes de protections sociales. (Lesemann (1994), Castel (1995, 2003, 2007), Fontan (1997), Favreau (2002), Paugam (1996,2005).

La précarité se définit par l'absence d'une ou plusieurs sécurités permettant aux personnes et familles d'assurer leurs obligations professionnelles, familiales ou sociales et de jouir de leurs droits fondamentaux. Elle affecte la qualité globale de vie (la possibilité de faire des choix, d'accéder aux loisirs, la culture, etc.). Elle compromet le filet de sécurité des personnes, le sentiment de sécurité et elle est le fait de vivre dans l'incertitude.

Une personne en situation de pauvreté ne dispose pas des ressources matérielles suffisantes et vit dans des conditions qui ne lui permettent pas d'exister dignement selon les droits légitimes et vitaux. La pauvreté découle d'une situation de précarité persistante et l'on peut parler de pauvreté quand celle-ci affecte plusieurs domaines de l'existence, qu'elle compromet les chances de réassumer ses responsabilités et de reconquérir ses droits par soi-même dans un avenir prévisible.

La pauvreté et la précarité sont des états de privation selon le type de société dans laquelle on vit et ces états de privation réduisent la capacité des individus de pouvoir faire des choix librement quant à leur travail, leur mode de vie, leurs réseaux, leurs loisirs, ainsi que ce qui pourrait satisfaire leur accomplissement personnel. La pauvreté c'est aussi d'être constamment exposé au risque. Plus une personne est pauvre, plus son exposition au risque est forte et plus sa capacité d'y faire face est faible parce que son réseau social s'affaiblit (Beck, 2001).

L'exclusion combine deux dimensions de la pauvreté. Une première dimension est liée à la faiblesse des ressources économiques et matérielles et une seconde dimension est liée à la

²Ces définitions sont tirées de deux ouvrages de Serge Paugam qui sont en références bibliographiques ainsi que d'une revue de littérature sur la pauvreté (voir article de Lise St-Germain 2010, en référence).

déficience dans plusieurs domaines de sociabilité (emploi, logement, éducation, appauvrissement territorial, etc.). Alors que la pauvreté réfère à des déficits : défaut d'avoir, défaut de savoir, défaut de pouvoir, l'exclusion est un cumul progressif de déficits multiples et simultanés, un cumul de privation et de ruptures avec ce qui nous lie à la société (la famille, l'école, les liens de communauté, le travail). Ces deux axes (pauvreté matérielle et relationnelle) entraînent les individus dans des cycles de ruptures du lien social dont les effets sont la dépendance, l'assistance et la stigmatisation sociale.

La notion de lien social signifie l'ensemble des appartenances, des affiliations, des relations qui unissent les gens ou les groupes sociaux entre eux. Ces liens ont trois ancrages : les relations construites dans le rapport économique (le travail), celles qui se forment dans les réseaux de sociabilité (la famille, l'école, la vie de quartier, les organismes et associations), les relations qui se développent par la citoyenneté politique (la possibilité d'exercer et de faire valoir ses droits individuels, sociaux et politiques).

La notion de mobilisation et d'accompagnement

La notion de mobilisation³ implique l'idée d'un changement d'une situation donnée. Elle repose sur un motif d'action, une raison de vouloir agir, une motivation. La mobilisation implique la volonté d'activation et d'engagement qui s'appuie 1) sur un système de sens, la personne ou un milieu se mobilise si la démarche fait sens et 2) sur des relations de réciprocité, c'est-à-dire les efforts partagés entre les acteurs engagés, entre la personne que l'on souhaiterait voir se mobiliser, ceux qui accompagnent (les intervenantEs) et qui accueillent (les ressources) de par leur manière de s'organiser.

Pour mobiliser une personne, un groupe, une communauté, cela suppose un minimum de conditions pour que l'activation (la mise en mouvement) s'opère :

- les ressources dont la personne dispose (mobilité, transport, ressources financières minimales, capacités personnelles);
- un système d'accueil pour intégrer;
- des possibilités réelles de changement pour la personne;
- une manière de s'organiser;
- un engagement partagé des acteurs.

Mobiliser, motiver...

La mobilisation est un processus de mise en mouvement. Elle implique que l'on se mobilise de l'intérieur (engagement de soi dans le processus) et que l'on soit stimulé par un engagement qui vienne de l'extérieur. Motiver les personnes vers leur mobilisation fait partie du rôle d'intervention. Le processus de mobilisation compose avec les deux notions. Pour se mobiliser du dedans, il faut avoir un objectif de changement, supporté par des conditions externes qui influenceront la motivation au changement. Il faut que cela donne des résultats de changement.

³ La notion de mobilisation est une notion très large utilisée par plusieurs disciplines et milieux et fait appel à divers registres tant individuel, de groupe que collectif. La notion de mobilisation est utilisée dans le monde des entreprises (théories sur la mobilisation des ressources), dans l'univers social (théories des mouvements sociaux), dans l'univers politique et celui de la défense. Elle est présente dans les politiques publiques en référence à la participation et à l'engagement des individus et des communautés dans les processus de développement des communautés et dans plusieurs programmes de développement des compétences (employabilité, compétences parentales, sociabilité, etc.) FOURDRIGNIER, 2007

Que la personne y gagne (sentiment de compétence, d'appartenance, d'identité, reconnaissance des droits, accès à des services, etc.).

La notion de mobilisation est inhérente à celle du changement et du développement de la capacité d'agir. Deux notions y sont liées : l'empowerment et l'accompagnement.

Le concept d'empowerment (pouvoir d'agir) introduit l'idée de stratégie du changement et interpelle tant les individus, les organisations que les communautés (Ninacs 2008).

L'empowerment individuel implique :

Une stratégie du changement, c'est l'art de créer les conditions qui rendent possible le changement visé. Au cœur de la stratégie de changement se trouve l'art de dégager une marge de manœuvre, c'est-à-dire de connaître les intérêts des individus (parfois opposés) et des groupes concernés par le problème et les solutions et, par conséquent, de faire apparaître des solutions acceptables avec leur degré de difficulté. Une stratégie est donc un ensemble d'actions posées pour atteindre un changement. (Bernier, Arteau et Papin, p 44).

La notion d'accompagnement est difficile à cerner car il y a autant de définitions que d'intervenants qui la pratiquent. Accompagner veut dire quoi au juste, pour qui, dans quel cadre et pour arriver à quel objectif? On peut accompagner pour atteindre les objectifs des politiques, on peut accompagner pour donner du pouvoir aux personnes, on peut accompagner pour rendre accessibles les ressources, offrir des occasions de participation, d'insertion ou encore on peut accompagner pour rendre possibles les conditions d'accès aux ressources et les conditions de succès des démarches d'intégration, d'insertion, d'éducation, etc. (Bartholémé, 2007).

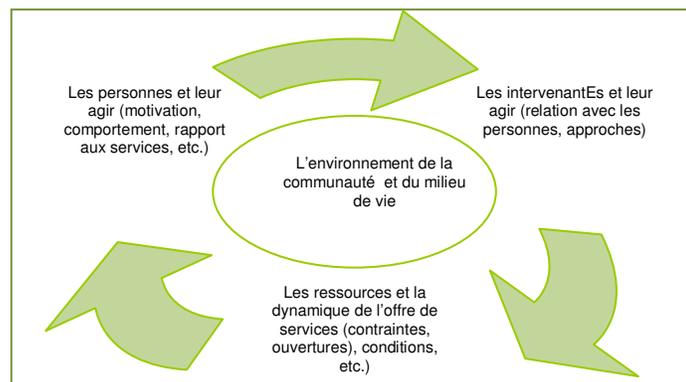
La notion d'accompagnement introduit l'idée d'un processus, d'une démarche qui implique tant l'accompagnant que l'accompagné dans une visée de changement. Il ne s'agit pas seulement d'être en support à un individu, l'accompagnement implique une relation qui n'est pas au départ d'égal à égal. L'accompagnant a du pouvoir sur la relation de par son statut et l'accompagné est souvent placé dans une position de vulnérabilité. Donc l'accompagnement implique le développement d'un nouveau rapport dans la relation aidant/aidé, relation qui est généralement encadrée par des normes définies par le contexte d'intervention. *Pour se déployer, l'approche d'accompagnement a besoin de souplesse dans sa mise en œuvre et suppose que l'intervenant doit pouvoir s'adapter à la situation réelle du contexte d'intervention* (Bartholémé, 2008). Pour l'aidant, l'accompagnement implique une nouvelle manière de percevoir son rôle dans la relation d'aide. Pour l'aidé, l'accompagnement impliquera un changement de statut *passant d'un statut d'objet à un statut de sujet* (Bartholémé, 2007). Cela veut concrètement dire que l'accompagnement s'inscrit dans une logique citoyenne et d'acteur sujet c'est-à-dire un individu capable de définir ses aspirations, ses besoins et la façon d'y répondre. Il peut faire des choix. En ce sens, l'accompagnement est un processus d'intervention coconstruit (entre l'aidant et l'aidé) et spécifique à chaque situation. Le processus implique une démarche d'apprentissage réciproque entre l'aidant et l'aidé. À la lumière de cette perspective d'accompagnement, motiver et faire s'impliquer des personnes (donc les mobiliser), devraient être des objectifs d'accompagnement et non un pré requis ou une condition à l'accompagnement.

Le fil conducteur de notre analyse

Les notions de pauvreté et d'exclusion mettent en évidence la déstructuration des milieux de vie et des parcours de vie sociale et socioprofessionnelle. Notre analyse prend en compte le fait que les efforts des personnes pour se prendre en charge ne sont pas uniquement liés à leur volonté et motivation personnelle mais aussi, aux capacités du milieu d'offrir les moyens, les conditions et les outils pour qu'elles puissent se mobiliser réellement dans la prise en charge de leurs besoins. Ainsi notre analyse portera une attention sur quatre dimensions :

1. La première dimension concerne les démarches propres aux personnes (leur motivation et leur motif d'agir, leurs stratégies d'action, leur rapport aux ressources et aux institutions) puis leurs réelles possibilités d'agir.
2. La deuxième dimension est relative au travail des intervenantEs qui sont en interrelation avec les personnes « aidées » : la manière dont on perçoit son rôle, le type de démarche d'accompagnement et la vision de l'accompagnement, les stratégies d'intervention qui en découlent, le type de relation développé avec les personnes.
3. La troisième dimension est celle de l'offre globale des services : son organisation, sa réponse, son accessibilité, ses règles de fonctionnement qui entrent parfois en contradiction avec les logiques existentielles des personnes (l'urgence de leurs besoins, les moyens limités dont elles disposent pour agir, leur rapport au système d'aide et leur compréhension de ce système), etc.
4. La quatrième dimension concerne l'environnement de la communauté et le milieu de vie. Nous faisons ici référence au contexte socio économique, à la dynamique sociale de la communauté, aux ressources de la collectivité. Par le milieu de vie, nous faisons référence au territoire, à la qualité et aux conditions de vie, d'habitat, aux services de proximité, aux ressources disponibles du territoire, aux espaces de vie sociale. Le milieu de vie et l'environnement social sont aussi les lieux de partage et la qualité des réseaux d'entraide.

Ces dimensions en interaction les unes avec les autres influencent et conditionnent la capacité des personnes d'avoir accès et d'utiliser les ressources du milieu pouvant répondre à leurs besoins selon l'environnement socioéconomique et le milieu de vie dans lequel se situe l'action.



DEUXIÈME PARTIE

LES RÉSULTATS

La réalisation du projet : les faits saillants

Nombre de personnes différentes rencontrées du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010

- 356 personnes différentes ont eu un contact direct avec l'agente de milieu. Au total, ces contacts totalisent 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 sont

- 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 communiqué 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 une ou l'autre des ressources du milieu dont 10 d'entre elles ont été sélectionnées pour les études de cas.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues

Innover dans les manières de faire : 5 défis à relever

Le projet mise sur le développement de stratégies novatrices pour atteindre les personnes que les ressources n'arrivent pas toujours à rejoindre et les amener vers celles qui pourraient le mieux leur venir en aide. Les stratégies d'intervention sont définies comme les approches, les tactiques, les moyens que l'agente de milieu met en place pour atteindre ces objectifs de mise en mouvement. Il s'agit donc, en quelque sorte de mobiliser les personnes vers une démarche de prise en charge en les accompagnants si nécessaire.

Nous avons analysé les stratégies en gardant en tête le fil conducteur qui a orienté notre cadre d'analyse. Puis nous avons réfléchi au cheminement d'aide dans une logique de processus puisque le projet vise ultimement à améliorer l'accessibilité des ressources, la prise en charge des besoins et le renforcement des réseaux sociaux et d'entraide.

Cinq défis d'intervention et de mobilisation se sont imposés dans l'expérimentation des stratégies :

Premier défi : Comment atteindre les personnes non rejointes par les ressources?

Deuxième défi : Comment créer le contact avec les personnes une fois auprès d'elles et créer le lien de confiance nécessaire à leur mobilisation?

Troisième défi : Comment faire passer l'information qui ne se rend pas toujours jusqu'aux personnes?

Quatrième défi : Comment mobiliser les personnes dans un processus de mise en mouvement, de prise en charge de leurs besoins, dans une perspective de mise en réseau et de construction du lien social?

Cinquième défi : Comment établir la connexion entre les personnes et les ressources?

Premier défi: Comment atteindre les personnes non rejointes par les ressources?

Plusieurs stratégies ont été initiées par l'agente de milieu pour rejoindre les personnes :

- présence dans les lieux de distribution et de dépannage alimentaire;
- visites en porte à porte dans des secteurs ciblés des quartiers concernés par le projet;
- présence dans les fêtes et événements de quartier.

La stratégie gagnante est sans conteste les présences soutenues et répétées dans les ressources en dépannage alimentaire : ressources de distribution, tablées populaires, banques alimentaires.

L'agente de milieu s'appuie sur le fait que ces lieux sont fréquentés par les personnes les plus susceptibles d'avoir des besoins importants nécessitant l'appui des ressources de la communauté pour y répondre. Ils sont propices à l'approche informelle qui est préconisée dans le cadre de ce projet. L'agente pouvait s'y retrouver sans contrainte, discuter avec les personnes librement et avoir des occasions répétées de rencontres avec les mêmes personnes, ce qui a favorisé l'établissement de la relation nécessaire au développement du lien de confiance.

L'analyse des études de cas, du cahier de bord et du suivi statistique des interventions de l'agente de milieu révèle que de nombreuses personnes fréquentant ces lieux et demandant de l'aide, ne connaissent pas les ressources de la communauté.

La majorité des études de cas documentés résulte d'une intervention où les personnes ont été repérées dans les ressources de dépannage.

En contrepartie, au plan de la mobilisation, le repérage dans les ressources de dépannage présente un niveau de difficulté complexe: ce sont les personnes souvent le plus en difficulté qui demandent l'aide et leur problématique est complexe et résulte d'un cumul de problèmes qui se croisent.

Deuxième défi : Comment créer le contact avec les personnes une fois auprès d'elles et créer le lien de confiance nécessaire à leur mobilisation?

Les stratégies initiées par l'agente de milieu s'inscrivent dans une démarche proactive d'intervention tout en privilégiant une approche informelle pour établir le contact :

- offre directe d'aide de la part de l'agente de milieu lorsque celle-ci a repéré des personnes susceptibles d'avoir besoin d'une aide;
- distribution de carte « contact » laissant aux personnes les coordonnées de l'agente de milieu et leur expliquant sa fonction et ses disponibilités (téléavertisseur);
- activités d'information sur les ressources, organisées par l'agente de milieu;
- présence répétée et constante de l'agente de milieu dans les lieux de distribution alimentaire;

- moments informels d'échange : repas, aide au transport, discussion dans les files d'attente, conversation de corridors ou à la croisée des portes;
- écoute des personnes dans l'expression de leur réalité et de leurs besoins.

La prise de contact est possible grâce à la création du lien de confiance construit graduellement dans le temps. Ici la durée dans le temps des présences est importante. La stratégie s'inscrit dans un temps long, dans la durée.

La relation s'établit dans des moments informels en discutant à l'heure du dîner la plupart du temps et dans un climat d'ouverture, d'égalité, de respect de la part de l'agente de milieu. L'agente est visible, cette visibilité est soutenue et est un facteur de prise de contact et de confiance, une attitude de bienveillance.

La distribution de la carte de rappel favorise un lien direct entre l'agente et la personne; ce temps permet à l'agente d'expliquer son rôle, de graver un visage dans la mémoire de la personne, de lever l'obstacle de la gêne au moment où la personne sera prête et aura besoin. La présence régulière et constante de l'agente de milieu représente l'ancrage nécessaire aux possibilités de relance, de rétroaction et de suivi des personnes dans le processus d'accompagnement qui se construit au fil des rencontres. En contrepartie, cette stratégie demande la disponibilité de l'agente au moment où les personnes se décident à l'appeler.

L'écoute active des personnes dans l'expression de leur réalité et de leurs besoins est une stratégie d'intervention privilégiée par l'agente de milieu. Elle contribue à instaurer le rapport égalitaire sur lequel l'agente de milieu mise pour favoriser la mise en mouvement. La force de cette stratégie est de donner une valeur à la personne et de reconnaître sa propre capacité d'exposer ses besoins. En contrepartie, cette stratégie d'écoute active manifeste un faible niveau d'investigation des besoins de la part de l'agente de milieu. Notons toutefois, qu'au départ du projet, il n'était pas donné à l'agente de milieu un mandat d'intervention et de réponse à un besoin mais plutôt un mandat de relais entre les personnes et les ressources ce qui explique que sa stratégie se soit concentrée sur l'écoute et la référence.

Troisième défi : Comment faire passer l'information qui ne se rend pas toujours jusqu'aux personnes?

La stratégie d'information de l'agente de milieu se déploie en cours d'action pendant l'accompagnement des personnes et dans la relation établie pour répondre aux besoins des personnes. Bien que l'agente de milieu ait utilisé des moyens plus traditionnels, axés sur les modes de communication et la transmission d'information, ces stratégies n'ont pas été les plus concluantes pour créer des ponts entre les personnes et les ressources. Les principales stratégies qu'elle a mises en œuvre sont :

- organiser des sessions d'information sur les ressources par communication orale;
- informer les personnes pendant le cheminement d'aide lors de la recherche de solutions en réponse à un besoin;
- effectuer des démarches avec la personne dans les ressources;
- faire du démarchage direct d'information par l'agente de milieu, c'est-à-dire la recherche d'information, de solutions de pistes.

L'information sur les ressources devient pertinente et nécessaire aux yeux des personnes lorsqu'elles sont en situation de résolution de problèmes ou de trouver réponse à un besoin. L'urgence de la situation mobilise le recours et la recherche d'information. En ce sens la stratégie d'information la plus porteuse est celle qui se réalise pendant l'accompagnement peu importe l'étape du cheminement. On ressent le besoin de s'informer lorsque c'est nécessaire et on fait les démarches lorsqu'il faut agir.

En cours de projet, l'agente de milieu a organisé 6 sessions d'information sur les ressources du milieu. Ces rencontres se déroulaient dans les lieux de distribution alimentaire. Elles ont permis de rejoindre plus d'une centaine de personnes, de distribuer des dépliants d'organismes et de faire connaître les services. Toutefois, les renseignements que nous possédons sur ces activités ne permettent pas de qualifier leurs effets sur l'amélioration de l'accès et de l'utilisation des ressources. On ne connaît pas l'intention des personnes d'avoir recours à une ressource suite à une séance d'information. En fait, lors des sessions d'information les personnes sont passives et ne sont pas nécessairement en mode « de trouver réponse à un besoin ou de trouver une solution à un problème ». Elles ne sont pas dans l'urgence d'une situation qui déclenche la nécessité de savoir. À cet effet, on peut difficilement se prononcer sur la portée de ces activités d'information en groupe.

Plusieurs fois au cours d'une démarche d'accompagnement, l'agente de milieu a reformulé aux personnes l'information transmise par les ressources: les consignes, les règles, les étapes à suivre. Certaines personnes rappelaient l'agente de milieu pour lui faire part que l'information reçue par une ressource n'avait pas été concluante, bien comprise, bien intégrée ou interprétée.

Au moment des premiers contacts, les personnes expriment un vécu, elles sont dans le récit de leur expérience. L'information sur les ressources se fait la plupart du temps au moment du dépistage du besoin et à l'étape de la recherche de solutions. La demande d'information vient rarement des personnes car elles ont de la difficulté à formuler leurs besoins. Par conséquent, l'agente de milieu se met en quête d'information afin d'accélérer l'accompagnement nécessaire à la mise en œuvre d'une solution. Le démarchage direct compense la capacité limitée qu'ont les personnes d'atteindre l'information dont l'accès est parfois réduit en raison de certains modes de fonctionnement par exemple, le recours aux boîtes vocales, aux répondeurs téléphoniques, la prise de rendez-vous, etc. Il faut se rappeler que la situation d'urgence est un facteur de mobilisation.

Quatrième défi : Comment mobiliser les personnes dans un processus de prise en charge de leurs besoins?

La mise en mouvement des personnes prend forme dès que l'agente repère le besoin identifié, le fait valider par la personne. Débute alors la recherche de solutions en même temps que le processus de mise en mouvement. La recherche de solutions est évidemment liée et cohérente à la stratégie de dépistage du besoin qui, la plupart du temps, revêt un caractère urgent lié à la réponse aux besoins de base et aux aspects fonctionnels du quotidien et de la vie en société (obtention des papiers par exemple). Le repérage des ressources est principalement axé vers le réseau des ressources d'urgence et de dépannage. On règle le problème urgent.

Par conséquent, les stratégies privilégiées par l'agente de milieu s'expriment autour de la notion d'urgence et de la réponse aux besoins de base:

- utilisation maximale des ressources de dépannage;
- recours par l'agente de milieu à son réseau de personnes contacts;
- offre directe d'aide;
- disponibilité et accompagnement dans le temps présent;
- réduction des obstacles comme le transport, des représentations pour la personne lui permettant d'acquiescer un document formel pour avancer dans le cheminement, etc.

L'urgence du besoin est le facteur le plus déterminant pour que la demande d'aide arrive de la part de la personne.

Le fait que l'agente de milieu soit sur place régulièrement et qu'elle soit disponible sur appel (carte de rappel) donne aux personnes l'occasion de saisir l'offre directe d'aide sans passer par des étapes préalables. C'est un facteur déclencheur de la mise en mouvement; on bouge au moment où l'on est prêt.

La disponibilité et la possibilité d'être accompagné encouragent les personnes à enclencher un processus de mise en mouvement.

La stratégie liée à la réduction des obstacles (information, transport, support monétaire, contact) contribue à ce que la démarche soit une réussite.

Chaque réduction d'obstacles transforme le processus en cumul de gains pour maintenir la personne « motivée » dans son processus de mobilisation.

Le rapport au temps est un facteur qui influence fortement le processus de mobilisation. On sait que les personnes en situation d'exclusion ont un rapport au temps inscrit dans le « ici et maintenant ». La précarité de leurs conditions les plaçant toujours dans la gestion du moment. Les études de cas ont démontré que le processus est souvent enclenché au moment même où se fait la demande et que l'effort de résolution (les démarches) est très concentré. Les délais trop longs nuisent au processus de mobilisation, même provoquent l'abandon des personnes (décrochage).

Les études de cas ne permettent pas vraiment de dire si la mise en mouvement favorise la participation sociale, le réseautage, la consolidation du lien social. L'analyse des études de cas révèle que la stratégie demeure le plus près possible du réseau des ressources d'urgence. Certaines démarches d'accompagnement auraient pu conduire, déboucher vers des ressources en défense des droits, des ressources à multiples espaces de participation qui auraient inscrit l'intervention dans une stratégie de mise en réseau. La mise en réseau exprimant alors le passage à un second niveau d'intervention dans le processus de mobilisation.

La recherche de solutions à ce deuxième niveau permettrait, une fois l'urgence réglée, une ouverture vers des ressources « milieu de vie », « espace de participation sociale », « renforcement des réseaux sociaux », « prise en charge », ce qui favoriserait un élargissement du traitement de la question de la pauvreté et de l'exclusion dans une perspective d'empowerment (développement du pouvoir d'agir, renforcement du sentiment de compétence, d'identité, d'appartenance, de citoyenneté).

Par ailleurs, les études de cas révèlent que certaines situations induisent, pour les personnes, un nombre important de démarches d'une ressource à l'autre alors qu'elles n'ont pas toujours l'énergie et la disposition psychologique et physique ainsi que les conditions de les gérer sans risque d'abandon.

Les obstacles au processus de mobilisation sont : identification du besoin et sa divulgation, le transport, la proximité des ressources, les horaires de l'offre des services, l'accessibilité de l'information, la complexité des démarches à faire (bureaucratie), la santé physique, la santé mentale, les coûts liés à certaines démarches, les délais de réponse.

Cinquième défi : Comment établir la connexion entre les personnes et les ressources?

La connexion entre la personne et la ressource se révèle dans le processus d'accompagnement, processus visant principalement à faciliter l'ouverture des entrées vers les ressources.

Les principales stratégies d'accompagnement qui favorisent cette connexion sont les démarches directes menées avec la personne parce qu'elles font appel à différents repères de la personne: le sentiment d'importance et de reconnaissance, le sentiment de confiance et d'assurance, la réduction des obstacles :

- assurer le transport;
- contacter un organisme;
- prendre rendez-vous pour la personne;
- aller à un rendez-vous avec la personne;
- remplir un formulaire, des papiers administratifs;
- trouver l'aide financière à certaines démarches;
- chercher une information;
- agir comme intermédiaire pour la compréhension;
- faire valoir un besoin;
- rendre crédible l'expression d'une demande;
- établir une relation de confiance;
- interpréter une information;
- défendre un point de vue,
- négocier une modalité dans l'offre des services.

L'accompagnement permet de donner une crédibilité à la situation problématique vécue par la personne qui en a très peu de par sa condition. La problématique de santé mentale apparaît dans les études de cas. Elle ne joue pas en faveur d'une plus grande crédibilité des personnes.

Les études de cas ont démontré que certaines situations sont complexes à gérer pour les personnes, entre autres, lorsqu'elles font face aux règles administratives, aux procédures bureaucratiques. Ces situations, justifiées aux yeux des intervenants, se présentent aux yeux des personnes comme des épreuves et des obstacles importants influençant leur rapport au système. Par ailleurs, les intervenants n'ont pas toujours la marge de manœuvre nécessaire pour assouplir ces règles.

Nous observons par les études de cas que chaque ressource a sa propre logique de fonctionnement. Les personnes qui vivent les problématiques ont la leur mais elles doivent s'adapter dans le cadre de leur mobilisation à plusieurs logiques en même temps. Cela mine l'énergie disponible à la mobilisation quand les conditions de vie offrent peu de place au ressourcement d'énergie. Les enjeux de l'accompagnement au plan de l'intervention sont par conséquent le dosage d'une part, entre *faire avec* et *faire pour* et d'autre part, la capacité du milieu et des ressources d'adapter l'offre dans un cadre plus ou moins contraignant selon le type de ressource.

La mobilisation, c'est aussi activer la chaîne de connexion d'une ressource à l'autre, la passation de la relation d'un intervenant à l'autre. La chaîne de connexion, c'est faciliter l'entrée dans la ressource, assurer la référence et son suivi jusqu'à l'ouverture dans un processus de mise en réseau et de participation.

- S'assurer de l'entrée de la personne dans la ressource.
- Obtenir une rétroaction sur la référence : avoir accès aux résultats pour pouvoir par la suite relancer la mobilisation et capitaliser sur les démarches enclenchées.
- Mettre en contexte avec la personne les résultats de la référence et de son résultat (par exemple certaines situations étudiées révèlent que ne pas avoir obtenu de suivi à une demande d'aide peut être le résultat d'une situation conjoncturelle).
- Relancer le processus de mobilisation (investiguer à nouveau à partir de la nouvelle situation).

Les stratégies les plus courantes qui se dégagent des études de cas et du cahier de bord pour faire le relais d'accompagnement sont les demandes de rétroaction avec la personne sur la référence afin de savoir si la référence a été concluante.

Toutefois, la relance des ressources, dans les cas où la référence n'a pas été concluante n'est pas une pratique forte de la stratégie. Elle gagnerait à être utilisée davantage afin de faciliter les entrées vers les ressources et trouver des solutions à une référence non concluante.

Ce type de stratégies (rétroaction avec la personne, relance avec l'organisme ou l'intervenant) que nous avons perçu dans quelques situations, permet de revenir avec la personne et de mettre la réponse donnée dans son contexte, ce qui influence sa perception et son lien éventuel avec les ressources. Elle facilite la relance du processus de mobilisation et évite une situation d'échec pour la personne.

L'accueil et l'offre des ressources influencent la personne quant à sa décision de recourir ou non aux ressources. Si la démarche ne fonctionne pas, la personne risque de se démobiliser (motivation), sa perception des ressources peut évoluer négativement et son retrait s'accroître et le contraire est aussi vrai. Le rapport que les personnes entretiennent aux ressources se construit avec les expériences vécues dans la relation avec elles.

Un processus qui prend forme

Nous avons analysé dix situations d'accompagnement menées par l'agente de milieu à partir d'une grille d'analyse qui a pris en compte l'approche informelle du projet, la volonté de dégager les stratégies explorées par l'agente et la démarche qu'elle mettait en œuvre dans son action.

Notons qu'au départ l'agente de milieu n'a pas agi en fonction d'un processus formel d'intervention mais davantage dans une logique d'exploration de stratégies. Toutefois, sa façon de faire se répétait de manière cohérente d'une fois à l'autre, ce qui nous conduit à décrire ce processus dans la logique même de l'action de l'agente de milieu.

Le processus en filigrane des démarches d'accompagnement a pris forme en sept étapes qui ne se présentent pas de manière linéaire puisque l'intervention-accompagnement nécessite parfois de mener de front plusieurs niveaux d'intervention. Il faudrait plutôt les voir de manière circulaire et en continu, voire en dents de scie, une étape pouvant simultanément s'opérer avec une autre. Toutefois, les nommer en séquence nous permet de mieux saisir l'ensemble du processus et la conduite de l'agente de milieu dans ses démarches.

LE PROCESSUS

- 1) Le repérage des personnes
- 2) La prise de contact et le développement du lien de confiance
- 3) Le dépistage et l'analyse du besoin – l'investigation de la situation
- 4) La recherche de solutions et le repérage des ressources
- 5) La référence
 - a. mise en place des conditions de mobilisation
 - b. levée des obstacles au processus de mise en mouvement
- 6) Boucle de référencement : suivis / rétroaction / ré-investigation de la situation /relance de l'action.
- 7) La poursuite du cheminement : ouverture vers les espaces de participation, de mise en réseau

La boucle de référencement c'est... assurer la référence

- S'assurer de l'entrée de la personne dans la ressource
- Obtenir une rétroaction sur la référence : avoir accès aux résultats pour pouvoir par la suite relancer la mobilisation et capitaliser sur les démarches enclenchées
- Mettre en contexte avec la personne les résultats de la référence et de son résultat (par exemple certaines situations étudiées révèlent que ne pas avoir obtenu de suivi à une demande d'aide peut être le résultat d'une situation conjoncturelle)
- Relancer le processus de mobilisation (investiguer à nouveau à partir de la nouvelle situation).

Situations d'accompagnement

10 Études de cas

Les études de cas sont présentées dans une fiche synthèse comprenant trois dimensions traitées. La première permet de situer les étapes du processus, la seconde dimension relate la situation vécue, (les faits, la démarche d'accompagnement). La troisième dimension réfère aux stratégies et facteurs de mobilisation qui se profilent dans la démarche d'accompagnement. Chaque fiche présente une synthèse des stratégies et dégage les principales forces et limites de la démarche d'accompagnement en considérant les objectifs visés par le projet.

Nous avons sélectionné 10 situations pour illustrer le processus et les stratégies d'accompagnement, les autres situations n'apportant pas de nouvelles informations.

Méthodologie utilisée pour les études de cas sur les processus d'accompagnement

- analyse des grilles de récit d'accompagnement rédigées par l'agente de milieu;
- analyse de l'information colligée dans la base de données de suivi des interventions;
- entrevues avec l'agente de milieu pour compléter la compréhension des grilles de récit d'accompagnement;
- reconstitution factuelle de la démarche d'accompagnement avec l'agente de milieu;
- identification des stratégies d'intervention;
- cadrage théorique dans une logique d'étapes et de processus;
- identification des forces et limites de la démarche de chaque situation.

Les renseignements sur les personnes sont limités à ce qu'elles ont transmis à l'agente de milieu au fil des rencontres et de la construction de la relation.

Par ailleurs, aucune entrevue n'a été effectuée, ni auprès des personnes, ni auprès des intervenants. L'analyse a pris forme seulement à partir des récits de l'agente de milieu. Le point de vue des personnes et celui des intervenantEs auraient certainement apporté un éclairage plus global et une analyse plus fine à la situation d'accompagnement.

Nous présentons dans la section suivante les études de cas qui sont rédigées sous forme de fiche synthèse.

Situation #1

Monsieur est âgé de 42 ans. Il est prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours⁴ (nous ne savons pas depuis quand). Il est divorcé depuis environ un an et il vit dans un hôtel depuis ce temps dans le secteur Cap-de-la-Madeleine. Monsieur trouvait plus simple et moins coûteux à court terme de louer une chambre déjà meublée puis d'aller à la tablée populaire ou la banque alimentaire pour se nourrir. Sa chambre lui coûte 450\$ mensuellement et sa prestation d'assistance emploi est réduite à 375\$ mensuellement (l'agente de milieu fait l'hypothèse d'un remboursement de dettes à l'aide sociale ou autres fournisseurs gouvernementaux et que des montants sont directement perçus sur le chèque mensuel). On sait par ailleurs, que sa situation légale (dossier criminel en lien avec la drogue) fait obstacle à sa réputation et entrave ses démarches. Il fréquente un organisme d'aide à l'emploi.

Le processus	La situation vécue	Les stratégies et facteurs de mobilisation
Repérage et prise de contact Rencontre 1	Le premier contact avec monsieur a été fait à la tablée populaire dans le secteur Cap-de-la-Madeleine. L'agente de milieu était sur place pour distribuer des cartes et a discuté avec lui pendant le dîner de manière très informelle.	Présence dans un lieu stratégique Stratégie de prise de contact : (distribution de carte) Rapport informel et non menaçant
Investigation-dépistage du besoin Rencontres 2-3-4	L'agente de milieu rencontre monsieur à quelques reprises à la banque alimentaire et crée un lien de confiance avec lui. De rencontre en rencontre, l'agente de milieu apprend la situation et l'histoire de monsieur à petite dose d'information, elle investit graduellement les besoins.	Présence soutenue de l'agente de milieu dans la ressource alimentaire. Création et consolidation du lien de confiance
Demande d'aide début de l'accompagnement Rencontre 5	<p>À la cinquième rencontre informelle, monsieur signifie à l'agente de milieu que son crédit à la banque alimentaire est dépassé ce qui implique qu'il n'aura plus accès à la nourriture.</p> <p>L'agente de milieu parle à monsieur du travailleur de rue et lui explique ce qu'il peut faire pour l'aider. Elle appelle sur place le travailleur de rue qui donne à monsieur un rendez-vous la même journée à son bureau pas très loin de la tablée populaire. Monsieur reçoit un dépannage financier.</p> <p>Dans cette même rencontre, l'agente de milieu lui propose d'explorer une avenue : suivre un cours pour obtenir un diplôme. Monsieur lui parle de son intérêt pour devenir camionneur.</p>	<p>Situation d'urgence qui déclenche la demande d'aide.</p> <p>L'agente de milieu agit dans le moment présent de la situation puisque la personne est mobilisée par un besoin urgent. Le dépannage financier lève un obstacle au processus en permettant à monsieur de préserver son lien avec la tablée populaire.</p> <p>Attitude proactive de l'agente de milieu. Monsieur a un intérêt, une idée de projet sur laquelle on peut investir</p>

⁴ Emploi Québec utilise deux termes pour identifier les prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours. Le terme « prestataire de l'aide sociale » est utilisé pour les personnes dans la catégorie « apte au travail » alors que le terme « prestataire de la solidarité sociale » pour celles comprises dans la catégorie « contraintes sévères à l'emploi ». Les renseignements que nous possédons sur les personnes liées aux études de cas ne nous permettent pas de spécifier quel programme d'aide financière les concerne.

	<p>Dans la même rencontre, elle suggère à monsieur d'appeler à l'École du routier pour prendre rendez-vous afin de connaître les critères d'admissibilité.</p> <p>Elle lui fournit les coordonnées et lui donne ses disponibilités pour l'accompagner s'il en a besoin. Monsieur appelle et prend rendez-vous.</p>	<p>dans le processus de mobilisation.</p> <p>Inviter monsieur à faire ses démarches. Monsieur enclenche la démarche qui indique un certain degré de mobilisation.</p> <p>Faciliter les démarches de monsieur en fournissant les coordonnées.</p> <p>Rassurer monsieur en lui proposant de l'accompagner.</p>
Démarche d'accompagnement	<p>L'agente accompagne monsieur à l'École du routier pour évaluer l'admissibilité, les critères les coûts, les conditions à remplir. Monsieur demeure mobilisé en dépit des nombreux obstacles à franchir pour son inscription. Suite à cette rencontre, l'agente de milieu fait un plan d'action avec monsieur afin de faire les démarches nécessaires pour remplir les conditions et réduire les obstacles. Elle s'engage à l'accompagner dans toutes les démarches et à le véhiculer.</p> <p>Monsieur n'a pas les moyens de payer la carte d'autobus et il a déjà utilisé les 2 prêts mensuels d'une carte d'autobus fournie par un organisme du quartier. Monsieur doit faire plusieurs démarches en peu de temps pour remplir les conditions d'admissibilité.</p> <p>L'agente de milieu a aidé monsieur à trouver de l'aide financière pour chacune des démarches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Obtenir sa carte d'assurance maladie pour passer un examen médical; ➤ L'agente de milieu a dû trouver une ressource pour payer les frais; ➤ Récupérer les bulletins scolaires, le baptistaire, autres papiers d'identité; ➤ Obtenir un examen médical, l'agente de milieu a sollicité une ressource pour une seconde aide financière permettant de payer les frais de l'examen médical (60\$); ➤ Aller à Emploi-Québec pour valider l'admissibilité à la formation. L'agente a priorisé en dernier lieu EQ afin de s'assurer que monsieur arriverait avec tout en main et une recommandation favorable de l'École du routier. <p>L'agente de projet fait appel à un organisme qui gère un fonds de dépannage (sous forme de prêt) afin que monsieur puisse se procurer tous les documents nécessaires à son inscription (baptistaire, bulletins, etc.). L'organisme accepte de faire ce prêt parce que monsieur est accompagné et que l'agente de projet en fait une</p>	<p>Mise en place d'un plan d'action</p> <p>Intensité du processus pour maintenir mobilisée la personne</p> <p>Approche proactive de l'agente.</p> <hr/> <p>Éliminer les obstacles financiers</p> <p>Faciliter les démarches de transport</p> <p>Accompagnement (monsieur a un dossier et sa crédibilité est entachée)</p> <p>La disponibilité de l'agente de milieu : chacune des démarches est accompagnée et facilitée par l'aide de l'agente. Monsieur prend tous ses rendez-vous lui-même en s'assurant de la disponibilité de l'agente.</p> <p>La prise en charge personnelle de monsieur qui était prêt dans son cheminement à passer à l'action.</p> <p>Le projet concret en lien avec son intérêt est un facteur de mobilisation.</p> <hr/> <p>Ouverture de l'organisme à négocier une entente pour lever les obstacles financiers dans un contexte où monsieur ne répond pas aux critères de base.</p>

	référence positive. Monsieur n'avait pas de compte ce qui faisait obstacle aux procédures de remboursement pré autorisé prévues par le fonds de dépannage. Une entente a été prise avec monsieur. Monsieur a débuté et terminé sa formation. Il est en recherche d'emploi.	
Boucle de l'accompagnement	<p>L'agente de milieu sait que sa situation financière est améliorée en raison des revenus liés à sa formation (pendant la formation).</p> <p>Elle sait que monsieur souhaite changer de milieu et s'éloigner de son ancien réseau. Il a refusé des offres.</p> <p>On ne sait pas si monsieur est accompagné pour sa recherche d'emploi. On sait qu'il fréquentait un organisme au début de l'accompagnement. Toutefois, nous n'avons pas d'information sur le type de soutien qu'il reçoit, ni sur le lien qu'il a avec la ressource.</p>	<p>Pour boucler la boucle de cet accompagnement, il reste à faire la passation de l'accompagnement à une autre ressource. Dans ce cas-ci, une ressource d'aide à l'emploi.</p> <p>Donc s'assurer que la personne est en suivi dans sa recherche d'emploi serait une condition de maintien de la mobilisation de monsieur. On sait que ce genre de démarche pour les personnes ayant des obstacles judiciaires est plus difficile et que le marché du travail n'est pas très clément pour ces personnes, ce qui nécessite d'autant plus une aide structurée et soutenue.</p>
Fin du récit d'accompagnement		

Stratégies d'intervention - mobilisation

- Stratégie de prise de contact – distribution de carte de rappel
- Présence constante de l'agente de milieu à la banque alimentaire pour créer le lien de confiance
- Agir dans le temps présent
- Réduction des obstacles au processus de mobilisation (transport, support financier)
- Accompagnement direct dans les démarches avec les ressources.

Forces de cet accompagnement

- Attitude proactive de l'agente de milieu
- Plan d'action structuré pour atteindre les étapes
- Accompagnement soutenu
- Mobilisation de plusieurs ressources
- Capitaliser sur un intérêt de la personne
- Rôle de médiation joué par l'agente de milieu. L'accompagnement tout au long de la démarche permet de pallier le manque de crédibilité de monsieur auprès des ressources.

Limites de cet accompagnement

- Boucle d'accompagnement dans le suivi de la recherche d'emploi pour consolider la stratégie de mobilisation
- Absence d'information sur la démarche avec l'organisme d'aide à l'emploi, la personne le fréquente-t-elle encore? L'agente connaît le nom de la ressource qui lui a été dite par monsieur, elle pourrait alors agir en relation intermédiaire entre la personne et la ressource pour s'assurer d'une relance de la mobilisation de la personne dans la démarche d'emploi.

Situation #2

Monsieur est un homme âgé de 55 ans, il habite dans le secteur Cap-de-la-Madeleine. Il est prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours. Il vit dans un logement son évier et il ne dispose pas de laveuse. Il dit laver ses vêtements dans le fleuve. Selon l'agente de milieu, les comportements de monsieur laissent pressentir un problème de santé mentale. Il est très méfiant. Il vit avec quarante oiseaux dans son appartement auquel il veut donner une vocation de magasin et y faire une exposition d'art. Il affirme que son propriétaire le harcèle et qu'il ne respecte pas sa part de contrat. Il réclame des réparations dans son logement.

Le processus	La situation vécue	Les stratégies et facteurs de mobilisation
Prise de contact Rencontre 1	<p>La première rencontre de l'agente de milieu avec monsieur se passe à la banque alimentaire du secteur. L'agente de projet y était pour distribuer des cartes de rappel. Elle se présente à monsieur qu'elle n'avait jamais encore vu à la banque alimentaire. Elle lui donne une carte et lui explique son rôle «informer sur les ressources ».</p>	<p>Présence à la banque alimentaire Stratégie de prise de contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Repérage des personnes jamais rencontrées ➤ Distribution de cartes ➤ Présentation de sa tâche et son rôle.
Demande d'aide Rencontre 2	<p>Monsieur la contacte quatre jours plus tard par téléphone pour avoir de l'aide au niveau de ses problèmes de logement.</p> <p>L'agente de projet écoute monsieur qui cherche à connaître ses droits au niveau du logement afin de pouvoir résoudre son problème d'insalubrité et faire en sorte que le propriétaire respecte sa part de contrat.</p>	<p>L'appel de monsieur peut-être révélateur d'une source de mobilisation de la part de la personne. Le facteur «urgence» de la problématique influence la mobilisation de la personne. Il s'agit d'une requête de droit social.</p>
Démarche d'accompagnement Rencontre 3	<p>L'agente de projet propose une rencontre avec monsieur dans les locaux de l'organisme de travail de rue, bureau qu'elle utilise parfois pour ses rencontres dans le secteur Cap.</p> <p>Elle demande au travailleur de rue de l'assister puisqu'elle avait repéré déjà au téléphone la problématique. Elle évalue que cette personne a besoin d'aide pour organiser son quotidien, régler ses problèmes de logement et éventuellement avoir de l'aide psychosociale.</p> <p>Volontairement, l'agente de milieu n'aborde pas la question de santé mentale avec monsieur. Elle s'en tient à son problème de logement et de défense des droits.</p>	<p>Le repérage au téléphone de la problématique incite l'agente de milieu à introduire rapidement dans le processus un intervenant de rue.</p> <p>Proposer que la rencontre soit tenue au bureau de l'organisme où le suivi sera effectué avec le travailleur de rue pour éviter des étapes inutiles.</p> <p>Établir la relation de confiance en maintenant la personne sur ce qui la mobilise au départ : son problème de logement et ses droits. Certainement que la personne se sent respectée et crue ou du moins écoutée.</p>
	<p>Dans la même journée, le travailleur de rue s'est rendu chez monsieur afin d'évaluer la situation du logement et voir comment il pouvait</p>	<p>Délai d'intervention la même journée. Agir sur le moment présent maintient la mobilisation, agit sur la prévention</p>

	l'aider dans ses droits et les autres dimensions d'ordre organisationnel.	et l'aggravation de la situation.
Boucle de l'accompagnement	L'agente de projet ne connaît pas le résultat ni la suite, l'intervention étant pris en charge par le travailleur de rue.	L'accompagnement est transféré, mais on ne connaît pas la suite de l'intervention. La mise en réseau de monsieur dans un réseau d'entraide ou un accompagnement psychosocial est-elle envisagée? On ne connaît pas non plus les intentions de monsieur et son désir de se regrouper ou d'être suivi.
Fin du récit d'accompagnement		

Stratégies d'intervention-mobilisation

* Dépistage de besoins par distribution de cartes (le contact direct avec la personne établit la relation de confiance). * Agir dans le moment présent – immédiateté de l'intervention * Référence au travailleur de rue.

Forces de cet accompagnement

* Ouverture face à la situation de la personne, le non jugement * Mobilisation dès le premier rendez-vous du travailleur de rue * Demeurer sur le registre des droits qui est à l'origine de la demande et qui mobilise monsieur.

Limites de cet accompagnement

* L'intervention demeure dans la résolution de l'urgence mais les potentialités de mise en réseau de cette personne ne sont pas exploitées à moins que le travailleur de rue ait établi des liens entre la personne et d'autres ressources : organisme en défense des droits des locataires, organisme d'aide en santé mentale, organisme de renforcement des réseaux sociaux. On ne sait pas et peut-être que monsieur n'est pas intéressé * L'investigation des démarches effectuées par la personne afin de mieux connaître l'état de son réseau et des démarches qu'elle a déjà effectuée n'est pas faite (peut-être que le travailleur de rue l'a fait mais on ne sait pas). * Une rétroaction entre l'agente de milieu et le travailleur de rue pourrait être utile au cas où une autre demande de la même personne revienne à l'agente de projet lors de ces présences à la banque alimentaire * La référence est complétée mais la boucle de l'accompagnement n'est pas totalement consolidée.

SITUATION #3

Il s'agit d'une femme d'environ 55 ans. Elle habite le secteur Cap-de-la-Madeleine, près de l'organisme de travail de rue. La personne est prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours depuis environ 8 ans. Avant elle travaillait dans un salon de quilles mais elle a dit avoir quitté son emploi pour harcèlement au travail. Madame a un diagnostic de bipolarité. En raison de son problème de santé mentale, elle a un statut de « contrainte sévère » à l'assistance emploi. La santé physique de madame est précaire, elle a souvent très mal aux jambes ce qui limite ses déplacements. Madame a trois enfants qui ne vivent pas avec elle. Une de ses filles s'occupe d'elle lorsqu'elle est disponible. Elle habite depuis 15 ans au même endroit.

Le processus	La situation vécue	Les stratégies et facteurs de mobilisation
Prise de contact Rencontre 1	Le premier contact avec madame est une prise de contact informelle. Madame habite près de l'organisme de travail de rue où l'agente de milieu passe fréquemment. Elles se sont croisées dehors lors d'une pause de l'agente de milieu alors que la dame était dehors.	Prise de contact informel
Poursuite de la prise de contact Rencontre 2	La deuxième rencontre entre l'agente de milieu et madame se passe dehors près du domicile de madame. Discussion informelle et exploratoire de la part de madame. Madame était curieuse de savoir qui était l'agente de milieu et pourquoi elle était souvent dans cet organisme. L'agente de milieu lui explique son rôle, elle se présente ainsi que l'organisme où elle loge occasionnellement.	Consolidation du lien
Dépistage de situation graduelle Plusieurs rencontres...	Un lien de confiance s'établit graduellement au fil des rencontres informelles et madame se raconte un peu plus à chaque fois.	Établissement d'un lien de confiance. Intervention dans l'espace informel.
Plusieurs mois plus tard... Demande d'aide Début de l'accompagnement	Madame demande à l'agente de milieu de l'accompagner à l'épicerie car sa fille ne peut le faire et elle ne peut y aller seule en raison d'un problème de santé physique qui réduit sa mobilité. L'accompagnement se fait la même journée. Madame se dit très seule.	Consolidation du lien de confiance. Demande d'aide Disponibilité de l'agente Réponse immédiate.
Quelques jours plus tard Poursuite de l'accompagnement	Toujours à la Croisée des portes, madame parle à l'agente de milieu de ses difficultés de fins de mois et de ses besoins alimentaires. L'agente de milieu l'informe des possibilités dans les banques alimentaires. Elle lui parle aussi des cuisines collectives qui lui permettraient non seulement de mieux arriver mais de rencontrer des gens. L'agente de milieu accompagne cette même journée madame à la banque alimentaire et à l'organisme où ont lieu les cuisines	Saisir l'occasion de mobilisation et agir pendant que madame ouvre sur ses difficultés. Introduire une ressource de prise en charge et de réseautage. Capitalise l'accompagnement

	<p>collectives. Aux cuisines collectives, on lui donne un numéro de téléphone pour prendre rendez-vous car la responsable est absente. Madame a rappelé, s'est inscrite et fréquente les cuisines collectives</p> <p>L'agente de milieu prend contact avec le travailleur de rue afin qu'il puisse éventuellement lui fournir un transport lors de ses déplacements à la banque alimentaire en raison du problème physique permanent de madame. Elle est accompagnée chaque semaine à la banque alimentaire par le travailleur de rue</p> <p>Madame dit avoir une marge de manœuvre financière de 70\$ par mois depuis qu'elle fréquente la banque et les cuisines collectives.</p>	<p>Ouverture de l'accompagnement vers un réseau social.</p> <p>Le suivi du rendez-vous téléphonique est un indice du degré de mobilisation de madame ce qui aurait pu ne pas se produire et faire perdre le momentum de mobilisation.</p> <p>Les ressources pallient le problème de transport de manière permanente, facilitent la mobilisation mais indiquent les lacunes de l'offre.</p> <p>Le résultat concret d'amélioration des conditions de vie garde la personne mobilisée.</p>
<p>Boucle d'accompagnement</p> <p>Recherche de solution pour la suite des besoins</p>	<p>L'agente de milieu cherche du transport de manière régulière mais aucune ressource n'offre ce service de manière permanente. L'autobus n'est pas envisagé pour madame en raison des coûts et de sa condition physique. L'agente de milieu est à la recherche d'une solution afin que madame ne dépende pas d'elle ou du travailleur de rue.</p>	<p>Peut-être que d'autres ressources pourraient être interpellées dans la recherche de solutions ?</p> <p>La boucle pourrait être davantage consolidée au niveau du suivi d'accompagnement entre l'agente de milieu, le travailleur de rue et l'organisme des cuisines collectives. Peut-être qu'une solution émergerait.</p>
<p>Fin du récit d'accompagnement</p>		

Stratégies d'intervention - mobilisation

✱ Prises de contact répétées et continues ✱ Utilisation de l'espace informel d'intervention ✱ Accompagnement de la personne.

Forces de cet accompagnement

✱ Investigation de l'agente de recherche ✱ Son sens de l'observation ✱ Capacité de créer le lien avec la personne, son ouverture ✱ Repérage des besoins ✱ La référence vers les cuisines collectives (ouverture du réseau social) ✱ La réduction des obstacles (transport).

Limites de cet accompagnement

✱ L'investigation auprès de la ressource des cuisines collectives aurait aidé dans la recherche de solutions pour le transport. ✱ Les limites de la personne (sa condition physique) réduisent les possibilités. ✱ Les lacunes dans l'offre des services au niveau du transport et de l'accès aux ressources (la distance entre la banque alimentaire et le lieu de résidence de madame. ✱ Les limites propres à l'offre des services des ressources (transport bénévole, alternatives de services, horaires, transport public).

Stratégies d'intervention -mobilisation :

- Présence régulière dans les lieux de distribution alimentaire
- Disponibilité et rapidité des interventions
- Négociation avec la ressource
- Démarche proactive-offre d'aide
- Relance.

Forces de cet accompagnement

• L'agente agit comme tierce personne entre les ressources et la personne en détresse, ce qui a permis de réduire les obstacles du processus de référence. • L'agente agit dans le moment présent et rapidement, ce qui peut avoir une influence sur la diminution du risque auquel la personne est exposée. • L'agente argumente auprès de l'intervenante du CSSSTR afin de défendre le caractère urgent de la situation, ce qui a eu pour effet d'inciter l'intervenante à repousser la marge et obtenir une autorisation de visite. En ce sens, les deux intervenantes se sont positionnées par rapport au cadre d'intervention professionnelle qui parfois a un effet restrictif sur les possibilités d'intervention.

Limites de cet accompagnement

• L'absence d'autorisation de la personne à être référée au CSSSTR a certainement eu une incidence sur la relation de confiance entre la personne et l'agente de milieu. • On ne connaît pas l'histoire personnelle et sociale de la personne ni sa relation avec les ressources. • La stratégie aurait pu avoir l'effet contraire. • Mais on comprend que dans cette situation, l'idée n'était plus de mettre la dame en mouvement mais de la protéger.

L'absence d'entente formelle entre l'agente de milieu et les ressources pour faciliter la passation des informations pré et post référence réduit les possibilités de réagir aux effets des interventions et limite les possibilités de renforcer les stratégies de mobilisation des personnes dans le processus de résolution des problèmes auxquels elles sont confrontées. Dans ce cas, avoir accès à l'information du suivi de cette dame par le CSSSTR permettrait à l'agente de projet d'évaluer son intervention, de récupérer la relation si nécessaire et de savoir comment « agir » avec la personne lorsqu'elle la rencontrera une prochaine fois.

SITUATION #5

Monsieur est un homme âgé de 38 ans. Il vit un problème de santé mentale, il est schizophrène depuis l'âge de 21 ans. On sait que cette personne a vécu une enfance difficile (violence et abus sexuel). Il réside dans le secteur Cap-de-la-Madeleine. Il est prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours. Son problème de santé mentale limite son accès au travail. Monsieur désire toutefois participer à une mesure afin de pouvoir améliorer sa condition financière (en bénéficiant des sommes auxquelles il a droit en travaillant et pour s'occuper). Il souhaite voir plus de gens. Selon l'agente de milieu, monsieur ne fréquente pas de ressources à l'exception de la banque alimentaire. Il voyait un psychologue mais depuis quelques mois, il a cessé d'y aller car il dit ne plus en ressentir le besoin.

Le processus	La situation vécue	Les stratégies et facteurs de mobilisation
<p>Avant la première rencontre</p> <p>Demande d'aide</p>	<p>Monsieur habite près d'un organisme communautaire et fréquente le local milieu de vie régulièrement.</p> <p>Il exprime son besoin alimentaire urgent. Monsieur exprime en être à manger son pot de relish.</p> <p>L'intervenant lui donne le numéro de téléphone de l'agente de milieu car il ne sait où le référer puisque la banque alimentaire du secteur est fermée pour deux semaines.</p>	<p>Écoute de l'intervenant et référence</p>
<p>Demande d'aide</p> <p>Rencontre 1 par téléphone</p> <p>Début de l'accompagnement</p> <p>Repérage des besoins</p>	<p>Monsieur téléphone de l'organisme à l'agente de milieu pour avoir son aide.</p> <p>Elle lui propose de se rendre avec lui la même journée à Moisson Mauricie, à la banque alimentaire d'urgence qu'elle organise pour la fin de semaine afin de pallier l'absence temporaire de l'offre des services en dépannage alimentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lors de cette visite, monsieur explique ses difficultés et raconte son problème de santé mentale, son enfance, etc. ➤ Il lui parle aussi qu'il aimerait participer à une mesure afin d'améliorer ses revenus et faire quelque chose de ses journées. ➤ L'agente l'invite à la distribution alimentaire d'urgence qui aura lieu la fin de semaine suivante et lui propose de venir y faire du bénévolat puisque cette activité est soutenue par l'aide des bénéficiaires des banques alimentaires. ➤ Monsieur s'inscrit et accepte d'aller 	<p>Urgence de la situation</p> <p>Accompagnement immédiat</p> <p>Délai d'intervention</p> <p>Isolement, sentiment d'inutilité mobilise la personne vers une demande d'aide. Il explore.</p> <p>Repérage des potentialités de mobilisation.</p> <p>L'agente de milieu capitalise sur sa volonté de participer et le besoin qui est à la source de la demande.</p>

	faire du bénévolat.	
<p>Continuité accompagnement Référence</p> <p>Rencontre 2</p>	<p>Monsieur se présente comme prévu à la banque alimentaire d'urgence. Lors de cette distribution alimentaire, le CSSSTR est présent.</p> <p>L'agente de milieu propose à monsieur de rencontrer le CSSSTR en lui disant que cette ressource pourrait l'aider dans sa démarche pour obtenir une mesure (elle espérait aussi qu'une telle rencontre pourrait être une porte d'entrée pour aider monsieur par rapport à son problème de santé mentale).</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monsieur donne ses coordonnées au CSSSTR afin que l'accueil psychosocial le contacte dans les jours qui suivent. <p>Cette même journée, l'agente de milieu présente monsieur au travailleur de rue qui est aussi sur place (l'organisme est partenaire de l'activité de distribution alimentaire d'urgence) afin qu'il prenne en charge le transport de monsieur lors de ses déplacements futurs à la banque alimentaire du secteur CAP. Finalement monsieur n'a pas besoin de transport puisqu'il préfère aller à la banque alimentaire d'un autre territoire plus près de chez lui.</p>	<p>Présence d'une ressource à la banque alimentaire.</p> <p>Permet plus facilement de créer le lien de confiance.</p> <p>Stratégie pour atteindre le deuxième niveau de besoin.</p> <p>Ressource sur place à la banque alimentaire – facilite la prise de contact et réduit le délai et les étapes d'intervention.</p> <p>Réduction des obstacles – transport.</p> <p>Autonomie de monsieur quant au choix de la ressource qu'il souhaite fréquenter.</p>
<p>Demande d'aide Rencontre 3</p>	<p>Monsieur est rejoint par le CSSSTR mais ne comprend pas bien les explications qui lui sont fournies. Il rappelle l'agente de milieu pour lui expliquer la situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'agente de milieu appelle au service d'accueil du CSSSTR. Elle essaie de retracer qui lui a donné rendez-vous, elle relate la situation et demande de se faire expliquer l'information donnée à monsieur. On lui explique qu'il faut aller à la clinique sans rendez-vous et que monsieur peut être accompagné. ➤ Elle accompagne monsieur au CSSSTR qui explique l'offre d'aide psychosociale en santé mentale à monsieur qui accepte - le délai d'attente est d'un mois. <p>Le CSSSTR prendra la suite de la démarche et explore les besoins de monsieur qui veut une mesure de participation.</p>	<p>Monsieur est mobilisé dans sa démarche.</p> <p>Disponibilité de l'agente de milieu. Relation de confiance. Démarchage d'information de la part de l'agente de milieu pour monsieur.</p> <p>Agir à titre de tierce personne entre la personne et la ressource (intervention médiatrice).</p> <p>Accompagnement direct Réduction des obstacles au processus de mobilisation.</p> <p>Le temps d'attente au CSSS peut avoir un effet négatif sur la mobilisation.</p>

<p>Boucle d'accompagnement</p> <p>Durée du processus d'aide : un mois</p>	<p>L'agente de milieu sait que monsieur fréquente la banque alimentaire, y fait du bénévolat.</p> <p>Elle ne connaît pas la suite des interventions du CSSSTR.</p> <p>Ne sait pas si monsieur participe ou non à une mesure.</p>	<p>Passation de l'accompagnement. Bien que faite, la boucle n'est pas totalement bouclée.</p> <p>On ne connaît pas la suite surtout en ce qui a trait aux possibilités réelles de pouvoir participer à une mesure alors que monsieur est mobilisé sur cette demande.</p>
<p>Fin du récit d'accompagnement</p>		

Stratégies d'intervention -mobilisation

* Accompagnement avec la personne dans les ressources * Saisie des intentions de monsieur dans la stratégie de mobilisation : le « bénévolat » * Réduction des obstacles * Agir dans le maintenant * Mobilisation des ressources dans l'activité de dépannage alimentaire – stratégie de référencement.

Forces de cet accompagnement

* Attitude proactive de l'agente de milieu - démarchage d'information - la proposition de faire du bénévolat a été fructueuse dans cette intervention. Elle a donné une occasion supplémentaire de prise de contact avec la personne et de référence au CSSSTR. * Disponibilité de l'agente * Accompagnement de l'agente de milieu qui joue un rôle d'interprétation entre la ressource et la personne * Participation des ressources lors de la distribution alimentaire * Relation de confiance qui s'établit rapidement entre la personne et l'agente de milieu. * Accompagnement au passage d'une ressource à l'autre.

Limites de cet accompagnement

* L'investigation quant au désir de participer à une mesure et d'explorer les ressources les plus susceptibles d'atteindre cet objectif n'a pas été faite. La personne souhaite participer à une mesure. C'est ce qui la mobilise ou du moins, par ce désir elle exprime le besoin de faire quelque chose de plus que de manger. Que connaissons-nous du parcours de cette personne par rapport aux mesures de participation? Y a-t-elle déjà participé? Est-il possible de contacter son agent d'aide sociale? Il manque des informations sur ces éléments pour aller plus loin. Qui peut jouer un rôle? Quelle est l'histoire de la personne et son lien avec les ressources? La personne fréquentait au début une ressource, qu'en est-il? * Comment passer du circuit urgence et entrée dans le circuit réseau social, lien social, participation? * La boucle d'accompagnement ne permet pas de connaître la suite des choses.

Conditions de mobilisation

- * Offre disponible pour cette personne dans le cadre des mesures de participation. * Délai d'intervention.
- * Accessibilité des informations transmises.

SITUATION #6

Il s'agit d'un homme de 55 ans prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours depuis moins d'un an. Il vit dans St-François d'Assise. Il a des problèmes de santé qui l'obligent à se rendre fréquemment à l'hôpital. Il fréquente régulièrement la banque alimentaire. Il souhaite participer socialement, travailler, mais son état de santé l'oblige à renoncer au travail. Il vit une situation d'endettement.

Processus	La situation vécue	Stratégies et facteurs de mobilisation
<p>Prise de contact</p> <p>Rencontre 1</p>	<p>L'agente de milieu était présente à la distribution alimentaire de St-François d'Assise. Elle y distribuait des cartes de rappel.</p> <p>Elle rencontre monsieur, lui donne une carte, lui explique son rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monsieur voit plusieurs fois de manière informelle l'agente de milieu lorsqu'il fréquente la banque alimentaire. ➤ L'agente de projet discute informellement avec lui chaque fois. 	<p>Présence dans les lieux de distribution alimentaire.</p> <p>Utilisation de l'espace informel pour créer le contact et la relation de confiance.</p> <p>Répétition du lien.</p>
<p>Demande d'aide</p> <p>Rencontre 2</p> <p>Début de l'accompagnement</p> <p>Dépistage du besoin</p> <p>Référence</p>	<p>Monsieur aborde l'agente de milieu à la distribution alimentaire. Il lui demande de l'aide car il dit ne pas arriver et ne souhaite pas rester sur l'aide sociale. Monsieur trouve le temps long. Il est endetté. La file d'attente de la distribution alimentaire étant dehors, l'agente de milieu l'invite à entrer à l'intérieur de l'organisme pour discuter plus amplement de ses besoins. Monsieur lui parle de ses retards de paiement à Hydro Québec, il doit payer son ordinateur et plusieurs autres factures. Monsieur a un problème de santé et doit régulièrement se rendre à l'hôpital. Il n'a pas d'argent pour l'autobus.</p> <p>Elle lui parle d'un organisme qui peut l'aider au niveau de l'endettement, d'Emploi Québec pour avoir l'information sur les programmes dédiés aux personnes de 55 ans et plus, d'une ressource externe pour l'aider dans ses démarches d'emploi, du Centre de santé pour ses besoins de transport liés à son problème de santé.</p> <p>L'agente de milieu donne quelques billets d'autobus à monsieur pour qu'il puisse se rendre à l'hôpital.</p>	<p>La demande vient de la personne-indice de mobilisation. Cela fait peu de temps que monsieur est sur l'aide sociale. Facteur à considérer dans la mobilisation.</p> <p>Saisie de l'opportunité dans le moment présent alors que la personne est mobilisée par la demande.</p> <p>Regard global sur la situation - effet rassurant pour monsieur.</p> <p>Réduction des obstacles à la mobilisation.</p>
<p>Les démarches de monsieur</p>	<p>Monsieur prend rendez-vous avec la ressource d'aide budgétaire pour ses problèmes d'endettement.</p>	<p>Prise en charge par la personne de sa démarche. Indice de mobilisation forte.</p>

	<p>Monsieur appelle au CSSSTR pour demander de l'aide au niveau de son transport pour ses rendez-vous à l'hôpital. Il apprend que l'aide sociale peut rembourser ses frais.</p>	<p>Obstacle à la mobilisation</p>
<p>Il contacte son agente d'aide sociale qui l'informe qu'il doit payer d'avance et se faire rembourser sur preuve de facture. Il doit avoir un papier médical et la preuve de ses rendez-vous s'il veut être remboursé pour ses déplacements rétroactivement.</p>		
<p>Pour ce faire, il doit aller chercher les informations à l'hôpital mais monsieur ne connaît plus les dates de ces anciens rendez-vous et doit faire appel aux archives. La démarche est complexe. Il se fait aider par l'agente de milieu qui l'accompagne dans les dédales administratifs. C'est un jeu d'aller-retour entre Emploi Québec et l'hôpital.</p>	<p>Complexité et multiples démarches bureaucratiques pourraient avoir un effet démobilisant.</p>	
<p>Monsieur appelle l'organisme d'aide à l'emploi à plusieurs reprises sans retour d'appel (boite vocale).</p> <p>Aucun suivi n'a été effectué auprès de l'organisme dans le cadre de l'accompagnement pour débloquer l'accès au service.</p>	<p>Une intervention de suivi aurait peut-être pu consolider la démarche de monsieur et le potentiel de mobilisation.</p> <p>Il s'agit peut-être d'une situation contextuelle qui laisse monsieur avec une perception négative d'une ressource qui par ailleurs, a un potentiel d'activités pour faciliter la participation des personnes isolées dans l'ensemble de son offre des services.</p> <p>La boite vocale a un effet démobilisant puisqu'elle nuit au momentum : saisir le moment présent.</p>	

	<p>Monsieur contacte Emploi Québec pour avoir accès à un programme de formation dédié aux personnes de 55 ans et plus (c'est l'agente de milieu qui lui avait donné cette information).</p> <p>L'agente du CLE lui dit qu'il n'existe pas de programme et qu'il avait de mauvaises informations. Elle lui suggère de cesser les démarches considérant son état de santé et ses nombreux rendez-vous à l'hôpital.</p> <p>Monsieur dépose quand même son CV dans un magasin à grande surface.</p> <p>Il est retenu pour un travail de 40 heures semaine mais il doit refuser car il vient d'apprendre que son cœur est plus malade encore et qu'il ne peut temporairement travailler sous ordonnance de son médecin. Il aura un statut de « contrainte temporaire ».</p>	<p>Le facteur démobilisant est son état de santé.</p> <p>Est-il dirigé vers des ressources de soutien? On ne le sait pas. Cela pourrait renforcer sa démarche ou le démobiliser.</p> <p>Monsieur insiste pour demeurer actif. Fait quand même la démarche d'emploi de manière autonome- Il est poussé par en avant.</p>
<p>Continuité de l'accompagnement</p> <p>Référence- recherche de solutions</p>	<p>L'agente de milieu accompagne monsieur dans ses démarches lorsqu'elle le voit à la banque alimentaire. Elle poursuit sa démarche.</p> <p>Elle l'a référé à la société Saint-Vincent-de-Paul pour avoir de l'aide pour payer sa médication et payer les réparations de sa laveuse.</p> <p>Elle le réfère au Centre Landry pour qu'il fasse quelques activités mais monsieur ne désire pas ce type d'activités.</p>	<p>Régularité des liens- constance de la présence – potentiel de relance.</p> <p>Recours à toutes les ressources.</p> <p>Tentative de diriger monsieur vers une ressource où il peut stimuler son lien social et avoir un réseau.</p> <p>On ne sait pas pourquoi monsieur n'est pas intéressé.</p>
<p>Boucle d'accompagnement</p>	<p>Monsieur mobilise l'agente de milieu lorsqu'il la voit. Il a besoin de parler de sa situation. Il fait appel à elle pour des besoins urgents. Sa situation financière est toujours difficile bien qu'un peu améliorée en raison de son statut de « contrainte temporaire ». Monsieur connaît quelques ressources mais ne souhaite pas encore les utiliser.</p> <p>La boucle d'accompagnement n'est pas encore fermée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'investigation de la nouvelle situation est nécessaire au processus; ➤ pour boucler la boucle, sortir monsieur d'une démarche de réponse aux urgences vers une démarche de participation sociale ce qui est le plus réaliste par rapport à sa situation. 	<p>Ici la situation pourrait basculer. L'état de santé est le facteur le plus déterminant pour démobiliser monsieur.</p> <p>Il s'accroche à sa relation avec l'agente de milieu.</p>
<p>Fin du récit d'accompagnement</p>		

Stratégies de mobilisation

- ✿ Utilisation de l'espace informel pour créer le lien
- ✿ Intervenir dans le moment où se présentent les occasions
- ✿ Réduction des obstacles à la mobilisation.

Forces de l'accompagnement

- ✿ Lien de confiance - constance de la présence et disponibilité de l'agente
- ✿ Disponibilité de l'agente de milieu
- ✿ Recours à un ensemble de ressources
- ✿ Regard global sur la situation
- ✿ Utilisation de toutes les ressources de dépannage – contribue à lever les obstacles.

Limites de l'accompagnement

- ✿ La boucle d'accompagnement n'est pas fermée
- ✿ Investigation avec monsieur de sa nouvelle situation pour le mobiliser vers une autre voie que le travail et le sortir du réseau « urgence » pour le diriger vers le réseau de « participation »
- ✿ Relance de l'organisme en emploi qui aurait pu jouer un rôle dans le parcours « participation sociale ».
- ✿ Absence d'information sur le suivi Emploi Québec pour poursuivre et consolider les pistes d'intervention - dans quelle direction poursuivre?

Remarques

Les contraintes administratives et la complexité des démarches sont éloquentes dans cette étude de cas. Elles nuisent au processus et potentiel de mobilisation. Monsieur est encore bien motivé et non désabusé car cela fait encore peu de temps qu'il est à l'aide sociale. Les contraintes administratives et la complexité des démarches peuvent conduire à un certain décrochage.

Monsieur a fait de nombreuses démarches alors que son état de santé est très fragile. Il se déplace en autobus, ce qui alourdit tout son processus et le fragilise encore plus.

SITUATION # 7

IL s'agit d'un homme de 55 ans, sortant de thérapie pour un problème de toxicomanie. Il vit dans le secteur Cap-de-la-Madeleine et est prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours.

Processus	La situation vécue	Stratégies et facteurs de mobilisation
<p>Prise de contact Demande d'aide</p> <p>Rencontre 1</p> <p>Investigation du besoin</p>	<p>L'agente de projet était présente dans un organisme communautaire en dépannage alimentaire pour distribuer des cartes et rencontrer les gens.</p> <p>Monsieur a entendu l'agente de milieu expliquer pourquoi elle était là. Il a demandé si elle pouvait aussi l'aider. Il voulait connaître les endroits où manger la fin de semaine. Il n'avait plus rien à manger. Il ne connaît pas les ressources du milieu.</p> <p>L'agente de milieu lui donne rendez-vous pour l'accompagner à la banque alimentaire du secteur.</p>	<p>Présence et distribution de cartes.</p> <p>On apprivoise lentement.</p> <p>Information sur les ressources. Accompagnement transport.</p>
<p>Accompagnement</p> <p>Rencontre 2</p>	<p>Elle l'accompagne à la banque alimentaire Elle l'a informé des autres ressources du milieu pour répondre à ses besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Armée du Salut pour ses vêtements; ➤ Centre d'action bénévole pour ses impôts; ➤ Démarche des premiers quartiers pour avoir un vélo. <p>L'agente de milieu appelle elle-même les ressources le jour même afin de leur faire part de la situation de monsieur et demande d'avoir tous les services gratuitement. Les ressources ont bien répondu aux demandes et monsieur n'a pas eu à défrayer ni nourriture, ni vêtement, ni service.</p> <p>Monsieur prend rendez-vous avec les ressources. Il se rend lui-même à chacune d'elles pour bénéficier des services.</p> <p>Elle le réfère au travailleur de rue pour les transports à la banque alimentaire.</p> <p>Fin de l'accompagnement, les besoins liés à la demande ont trouvé réponse.</p>	<p>Accompagnement</p> <p>Régler les besoins fonctionnels. Informé des services.</p> <p>Elle négocie l'offre des services. Elle donne une crédibilité à la demande.</p> <p>Consolide la question de l'accès aux besoins hebdomadaires de base.</p> <p>Préoccupation du « après ».</p>
<p>Boucle d'accompagnement</p>	<p>L'agente sait que monsieur a eu un accident de vélo. Il reçoit une aide de l'infirmière.</p>	

	<p>Elle sait aussi qu'il a recommencé à boire, que monsieur est en lien avec le travailleur de rue pour obtenir des billets d'autobus ou être accompagné dans un besoin de transport pour la nourriture. L'agente ne le voit plus car le suivi est pris en charge par le travailleur de rue.</p> <p>On ne connaît pas la suite ni le plan d'intervention du travailleur de rue par rapport à la mobilisation de cette personne.</p>	
Fin du récit d'accompagnement		

Stratégies de mobilisation

✿ Il n'y a pas vraiment une mobilisation de la personne pour la résolution de son problème. Dans ce cas, on règle les besoins de base afin que la personne soit opérationnelle. Le problème de toxicomanie ayant repris, il est plus difficile de mettre cette personne en mouvement vers une autre étape que de régler sa problématique. Étape préalable à toute autre démarche. ✿ La stratégie est centrée sur la gestion des besoins de base.

Forces de l'accompagnement

✿ Rôle intermédiaire entre la personne et les ressources pour négocier l'offre des services autour des besoins de base.

Limites de l'accompagnement

✿ Investigation des pistes autres que celles de la réponse aux besoins de base. ✿ On connaît peu de l'histoire personnelle et sociale pour avancer des pistes porteuses d'un potentiel de mobilisation. ✿ Les limites propres à la personne qui était mobilisée au moment de sa sortie de thérapie par les urgences pour être fonctionnelle mais qui est rapidement revenue à la case départ. ✿ On ne connaît pas le plan d'intervention du travailleur de rue donc on ne sait pas l'aboutissement final de la mobilisation.

SITUATION # 8

Il s'agit d'un homme de 65 ans, prestataire d'un programme d'aide financière de dernier recours vivant dans le quartier Notre-Dame.

Processus	La situation vécue	Stratégies et facteurs de mobilisation
<p>Prise de contact Demande d'aide</p> <p>Rencontre 1</p> <p>Référence</p>	<p>Le premier contact se fait à la banque alimentaire alors que l'agente de projet présente son rôle.</p> <p>Monsieur lui demande de l'aide. L'agente de milieu et lui se connaissent. Monsieur était client au resto-café où elle travaillait auparavant. Monsieur explique qu'il est endetté suite à un prêt illicite (600\$). Monsieur avait des comptes impayés. Il envoyait des sous à une femme dans un pays africain.</p> <p>L'agente de milieu propose à monsieur d'aller consulter une ressource dans un organisme d'aide budgétaire pour son problème financier. Elle lui donne les coordonnées afin qu'il prenne rendez-vous. Monsieur s'y rend seul.</p>	<p>Présence à la banque alimentaire. Repérage des personnes et des besoins.</p> <p>Autonomie des démarches est un indice de mobilisation.</p>
<p>Suivi de la référence</p> <p>Rencontre 2</p>	<p>L'agente de milieu rencontre monsieur à la banque alimentaire et lui demande comment s'est passée la rencontre. L'organisme n'a pas pu aider cette personne en raison d'un règlement interne qui stipule que l'organisme n'intervient pas dans des situations illégales. Toutefois l'organisme lui a donné les conseils concernant les autres situations de compte en retard.</p> <p>L'agente de milieu n'a pas fait de suivi auprès de l'organisme car elle connaissait ce règlement.</p> <p>Aucune ressource ne pouvait aider monsieur selon l'agente de milieu. Il a remboursé son prêt illicite et a vécu dans une situation économique plus difficile et précaire pendant quelques mois.</p>	<p>Le caractère illégal de sa situation est l'obstacle majeur à la résolution de sa prise en charge.</p> <p>L'offre des services est bloquée pour cette raison.</p>
<p>Boucle d'accompagnement</p>	<p>L'agente de milieu rencontre parfois monsieur à la banque alimentaire. Monsieur s'implique comme bénévole.</p>	<p>Monsieur a payé sa dette. Une investigation nouvelle pourrait être refaite pour explorer de nouvelles avenues de participation.</p>
Fin du récit d'accompagnement		

Stratégies de mobilisation

- ✿ Repérage des personnes
- ✿ Référence

Forces de l'accompagnement

- ✿ La disponibilité en étant toujours sur place dans des lieux propices pour répondre aux besoins.

Limites de l'accompagnement

- ✿ Cette intervention ne s'inscrit pas dans une intervention stratégique de mobilisation. Il s'agit tout simplement d'une référence qui n'a pas fonctionné.
- ✿ Le caractère illégal de la situation de monsieur bloquant l'offre des services.
- ✿ La stratégie de mobilisation pourrait être relancée par une nouvelle investigation des besoins puisque monsieur a réglé sa dette.
- ✿ On connaît peu monsieur, ses besoins, son rapport et sa relation avec d'autres ressources. L'intervention est demeurée au premier plan.
- ✿ Comme l'agente de milieu connaît déjà monsieur, peut-être connaît-elle les limites du potentiel de mobilisation de cette personne?

SITUATION # 10

Il s'agit d'une famille immigrante irakienne. Elle vit dans le quartier Saint-Pie X. La dame est responsable de la famille. Elle a trois enfants, un de 8 ans, un de 20 ans et un autre enfant de 24 ans. La mère parle arabe seulement. Le petit a été en classe de francisation. Il comprend le français. Les deux enfants plus âgés comprennent un peu mais moins bien que le petit. L'agente de milieu sait que le jeune enfant a doublé son année puisqu'il fréquente la fille de son conjoint.

Processus	La situation vécue	Stratégies et facteurs de mobilisation
<p>Prise de contact</p> <p>Rencontre 1</p> <p>Dépistage des besoins</p> <p>Début de l'accompagnement</p>	<p>La première rencontre se fait à l'église Notre-Dame-des-Sept-Allégresses lors d'une activité de distribution alimentaire. Comme l'agente de milieu connaît la dame qui est sa voisine, elle l'aborde et lui fait part de la nature de son travail. Elle lui demande si elle connaît le programme de fournitures scolaires offert par la société Saint-Vincent-de-Paul.</p> <p>L'agente de milieu discute avec la dame pour mieux explorer les besoins et voir comment elle peut lui venir en aide pour faciliter les démarches de la rentrée scolaire de son plus jeune.</p>	<p>Démarche proactive : offre d'aide par l'agente de milieu. L'agente de milieu saisit l'occasion d'une rencontre avec la mère pour l'aider au niveau des démarches scolaires.</p> <p>Cibler directement le problème déjà connu.</p>
<p>Accompagnement</p> <p>Rencontre 2</p>	<p>Elle donne rendez-vous à la dame et son jeune fils pour les accompagner afin d'acheter les fournitures scolaires du petit.</p> <p>L'agente de milieu doit d'abord passer à l'école pour récupérer la liste des fournitures scolaires. Une fois rendu à l'école, la famille apprend que l'enfant n'y est plus inscrit. Son inscription est dans une autre école.</p> <p>L'agente de milieu se rend à la dite école avec la famille. Elle valide l'inscription et agit comme intermédiaire pour expliquer le fonctionnement. C'est surtout l'enfant qui prend les informations.</p> <p>À la sortie de l'école, l'agente de milieu les conduit au presbytère juste à côté de l'école pour y recevoir un bon d'un Club social pour acheter des chaussures. Elles se rendent faire l'achat des chaussures puis ensuite les fournitures scolaires.</p>	<p>Accompagnement intensif</p> <p>Prise en charge des démarches par l'agente de milieu.</p> <p>Intensité de l'intervention- toutes les démarches ont été réalisées dans le même avant-midi.</p> <p>Disponibilité de l'agente de milieu</p> <p>Prise en charge par l'agente de milieu.</p>

	<p>leur plan.</p> <p>Quelques semaines plus tard, l'agente a rencontré la famille iraquienne et apprend que la mère ne souhaite pas s'inscrire au projet.</p> <p>L'agente de milieu a aidé la dame dans ses documents de prestations d'aide à l'enfance qu'elle ne recevait plus. Lorsqu'elle a contacté les services gouvernementaux, elle a constaté plusieurs erreurs dans les documents. Les noms et assurances sociales des membres de la famille avaient été mélangés. La mère ne recevra pas les allocations tant et aussi longtemps que le gouvernement ne traitera pas le document. L'agente de milieu a passé une heure avec le fonctionnaire afin d'éclaircir la situation.</p> <p>Au moment de terminer la collecte des données, le suivi demeure en cours.</p>	
Fin du récit d'accompagnement		

Stratégies de mobilisation

✿ Offre d'aide et prise en charge de la démarche. ✿ Investigation et recherche de solutions sur l'accompagnement. ✿ Mobilisation de la mère sur le besoin de l'enfant. Stratégie de résolution de problème.

Forces de l'accompagnement

✿ Disponibilité de l'agente de milieu ✿ Attitude proactive ✿ Capacité de saisir l'occasion pour créer le lien au bon moment. ✿ Plan de suivi ✿ Anticipation de l'aide et recherche de solutions (entre les deux intervenantes) ✿ Réflexion conjointe entre l'agente de milieu et l'intervenante de l'organisme.

Limites de l'accompagnement

✿ Absence de relance dans l'organisme auquel elle a fait appel pour aider la famille

TROISIÈME PARTIE

LES LEÇONS APPRIS

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues

Faire autrement, qu'en retient-on?

Les leçons tirées de la pratique

Au départ du projet, les partenaires ont fait l'hypothèse que la principale innovation de ce projet pilote est le fait de miser sur le rôle d'une agente de milieu, non attachée à un organisme et coordonnée par un comité de travail, dont le mandat principal est de faire autrement par l'exploration de stratégies peu explorées. Les résultats de cette expérience pilote révèlent des leçons pouvant certainement être réinvesties dans les stratégies d'intervention collective et concertée en matière de développement social, dans une optique d'inclusion et de continuum de l'offre des services dédiés aux personnes exclues. L'analyse des récits d'accompagnement a permis de mettre en lumière que la mobilisation des personnes vers les ressources s'inscrit dans un mouvement d'intervention dans laquelle il faut prendre en compte :

- 1) les personnes elles-mêmes dans leur dynamique d'action;
- 2) la manière dont les intervenants et les intervenantes conçoivent leur rôle d'accompagnement auprès des personnes;
- 3) les conditions et contraintes de l'offre des services c'est-à-dire la manière dont l'offre se déploie, s'organise et s'adapte aux problématiques sociales;
- 4) l'innovation dans les approches et les manières de faire collectivement.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues implique la mise en place de conditions préalables :

- une perspective d'innovation dans l'approche qui permet de sortir des cadres habituels, une volonté de faire autrement;
- une conviction que les individus ne sont pas les seuls responsables de leur situation et par conséquent, les solutions appellent l'ensemble des acteurs d'une communauté;
- une connaissance précise, détaillée et à jour des ressources du milieu (activités, services, système d'accueil, principe de fonctionnement, etc.);
- une ouverture des ressources (adhésion aux objectifs du projet), le partage d'intérêts et la mise en place de processus de collaboration;
- la mise en place d'outils pour favoriser la transmission des informations pour les suivis de référence avec le consentement des personnes.

Les facteurs de réussite d'une référence :

- l'expérience de la personne dans sa relation avec la ressource;
- la situation subjective (ce qu'elle en comprend, ce qu'elle ressent, ce qui la motive ou pas) et la situation objective (les moyens réels dont elle dispose) de la personne par rapport à sa problématique, sa capacité réelle d'agir;
- le fonctionnement des ressources;
- le transfert de la relation d'une intervenante vers une autre;
- les mécanismes de transmission de l'information;
- les relations interpersonnelles.

L'accompagnement, un élément moteur qui s'inscrit dans un contexte d'intervention et qui est évoque une conception de l'intervention empreinte d'ouverture.

Dans les récits d'accompagnement, c'est l'urgence des besoins de base en nourriture, en hébergement et en lien avec les enjeux financiers qui prédominent. Dans quelques situations d'autres besoins sont identifiés : intégration scolaire, recherche d'emploi. Les personnes qui ont été en contact avec l'agente de milieu cumulent des problèmes qui ont plusieurs dimensions se superposant les uns aux autres. Pour la plupart, les personnes rencontrées vivent des situations d'isolement caractérisées par un faible réseau social ou encore un réseau peu soutenant.

Dans le contexte de l'expérience analysée, l'accompagnement social :

- constitue une première étape, l'amorce pour une mobilisation;
- aide à la résolution de problèmes connexes qui peut contribuer à la réduction des obstacles;
- permet d'élargir le champ des possibilités dans le but de réduire les barrières, les frontières qui peuvent limiter ou exclure la personne (lieu de résidence, nombre de dépannage dans le mois, calendrier de l'offre des services);
- suscite un mouvement déclencheur pouvant entraîner des effets de mobilisation sur l'ensemble de la situation.

L'accompagnement social donne forme et concrétise la conception qu'une ou un intervenant a de son rôle et du rapport développé dans la relation avec les personnes (autorité, contrôle, démocratie), même lorsque l'accompagnement social s'exerce dans un contexte d'intervention qu'il soit institutionnel ou communautaire. Le type d'accompagnement porte donc aussi en lui les conditions avec lesquelles s'exerce l'intervention, les moyens dont on dispose pour agir comme intervenantE. Des marges de manœuvre sont toujours possibles mais elles ont des frontières et des espaces différents d'un organisme à l'autre. L'accompagnement social interpelle donc tant les pratiques professionnelles des intervenantEs que les organisations dans lesquelles elles et ils agissent. L'accompagnement social varie ainsi selon les milieux, les contextes, les conditions du milieu.

Dans le cadre de l'expérience analysée et en considérant ses forces et limites, l'accompagnement social a pris la forme suivante :

- une présence physique dans des lieux inhabituels pour une intervenante sociale (tablés populaires, banques alimentaires mais aussi HLM, activités de quartiers, comptoirs vestimentaires, sous-sols d'église lors de distribution alimentaire, etc.);
- une approche proactive - aller au devant des personnes en saisissant sur le vif une occasion de contact dans une situation de la vie quotidienne (visite à domicile, repérage, etc.);
- une très grande disponibilité;
- un soutien immédiat pour résoudre concrètement un problème urgent;
- une relation d'égal à égal et de proximité;
- la référence à une ou des ressources avec l'objectif de la résolution de l'urgence;
- un accompagnement de courte durée, avec un nombre limité de contacts réduisant les possibilités d'approches globale et de mise en réseau;
- l'absence de suivi notamment lors du passage de relais à une autre ressource qui met en relief le fait que ces interventions sont une amorce d'accompagnement; si on poursuit la démarche, il serait nécessaire de s'intéresser, dans le processus de référence, au suivi des personnes et d'approfondir la question du cheminement qui peut exiger du temps, donc prendre en considération le « temps long », qu'exige le processus pour briser le cycle d'exclusion.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues repose sur la prise en compte de la relation qu'ont les personnes avec les services sociaux et communautaires.

Les études de cas font ressortir que certaines personnes aux prises avec de très grandes difficultés arrivent à se mobiliser. Nous observons que la mobilisation peut être liée à un facteur déclencheur qui permettra de réaliser la première démarche et poursuivre. Le rapport aux institutions, aux services sociaux, aux intervenants, incluant les organismes communautaires est un facteur déterminant d'aide. Les expériences antérieures des différents programmes ou services d'aide influencent les perceptions de ce qui est possible d'envisager en termes d'aide.

« Les personnes accompagnées entretiennent des rapports très différenciés avec les services sociaux. Certains se sentent humiliés, d'autres s'installent dans l'assistance, d'autres encore organisent leur marginalité, etc. (...) Il est donc indispensable que l'accompagnement social ajuste en retour ses modes d'intervention en fonction du rapport qu'entretiennent les accompagnés avec les intervenants sociaux. » (COPAS : 1995 : 272-273).

Les facteurs qui contribuent à la mobilisation, la recherche de l'élément déclencheur.

L'approche préconisée qui s'appuie sur les difficultés et les problèmes des personnes ne permet pas de percevoir les représentations que se fait la personne de sa situation ni d'approfondir les décalages entre ce que demande la personne et ce qu'on lui propose. Les amorces de mobilisation semblent réussir lorsque l'agente de milieu s'appuie sur les points positifs de la situation (la personne a un réseau, est mobile, intéressée à faire du bénévolat). Le levier principal pour la mobilisation est la personne elle-même.

Dans les récits d'accompagnement, certains facteurs sont déterminants pour actionner l'élément déclencheur :

- avoir été accompagné physiquement;
- avoir pu prioriser les problèmes, avoir reçu de l'aide pour décider à quelles ressources s'adresser pour quelles étapes;
- avoir constaté que certaines démarches font cheminer positivement les questions ou la situation.

La place des personnes dans le processus d'accompagnement

Les interventions d'accompagnement reposent sur la confiance. Se pose la question de la place de la personne dans l'intervention d'accompagnement et le processus de mobilisation, que ce soit pour définir son besoin, analyser les options de solution, exprimer son point de vue sur leur réalité, leur expérience, les ressources qui leur sont venues en aide. Une fois cette possibilité ouverte, l'accompagnement implique une démarche pédagogique pour que la part qui revient à la personne dans la prise en charge de son processus puisse prendre une place effective. En d'autres mots, pour que la responsabilité de la prise en charge soit partagée, il faut d'abord faire émerger les conditions favorables. Se prendre en charge ça s'apprend!

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues nécessite un travail de médiation, de traduction pour établir les ponts, les passerelles nécessaires à la solution recherchée :

- les récits d'accompagnement mettent en relief le besoin de traduction, c'est-à-dire un rôle d'interprète qui favorisera une meilleure compréhension pour les personnes de l'offre des services qui est complexe, et pour les intervenantEs, un discours audible venant des personnes. La distance qui sépare les personnes exclues des ressources demandent une intervention relais (médiation), d'où le rôle de traduction;
- la complexité des programmes, des mesures et les multiples logiques de l'offre des services rendent difficile la compréhension du système, de ses rouages pour les personnes;
- les interventions de l'agente de milieu se situent dans la « médiation » entre les personnes et les services. Avec ses interventions elle établit un pont, un lien, une interface qui se traduit par un rôle de simplification.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues nécessite un travail de connexion :

- en collaboration avec un réseau social et communautaire manifestant de l'ouverture quant aux réponses à proposer pour faire face aux problèmes rencontrés;
- par une implication des différents acteurs du milieu qui se concrétise dans le suivi des appels et la réponse aux demandes, dans des mises à disposition de locaux, de moyens, dans la mise en œuvre de réponses concrètes, dans l'aménagement de réponses « exceptionnelles » et dans la prise de relais pour la suite des démarches;

- qui contribue au maintien de la mobilisation en comblant les lacunes de l'offre des services;
- qui crée du compromis par la fonction de médiation de l'intervention qui se veut facilitatrice c'est-à-dire, qui se veut souple et adaptée.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues nécessite de s'adapter et s'adapter, c'est innover.

Les études de cas mettent en lumière les effets parfois négatifs, pour le processus de mobilisation, de certains critères, normes, cadres, horaires, lacunes dans l'offre des services. Les interventions d'accompagnement de l'agente de milieu ont déclenché des réponses inhabituelles, «de l'exception» s'est produite, des portes se sont ouvertes, des critères se sont assouplis, des solutions ont été trouvées, l'accès aux services a été amélioré. Les interventions de l'agente de milieu ont par conséquent favorisé des réponses empreintes de souplesse et de compromis. Des changements sont possibles dans les manières de faire. C'est le propre de l'innovation.

Améliorer l'accessibilité des ressources du milieu aux personnes exclues: les savoirs, compétences et habilités à prendre en compte.

Des savoirs-être spécifiques, des savoir-faire relationnels

- La capacité d'aller vers les personnes, la qualité de présence, la disponibilité.
- La capacité à entrer en relation d'échange avec des personnes en situation d'exclusion, à établir la relation sans interprétation.
- La capacité à gérer les tensions entre «aide » et « mobilisation ».

Des savoirs théoriques

- La connaissance et la compréhension des situations d'exclusion rencontrées, intégrant tant la dimension économique que les multiples autres dimensions (sociale, culturelle, territoriale).

Des savoirs pratiques

- La connaissance approfondie des territoires. Le territoire vécu des personnes intégrant le potentiel de leur environnement personnel et communautaire et le territoire administratif, celui de l'offre des services.

Des savoirs interdisciplinaires

- La connaissance des logiques, des langages, des cultures, des approches des différents acteurs et la compréhension des différentes représentations et manières d'appréhender les questions sociales et plus précisément, celles de la pauvreté et de l'exclusion.
- La capacité à faire naître des compromis entre les règles de l'offre des services et les besoins des personnes (médiation).

EN RÉSUMÉ

NOUS RETENONS COMME PRINCIPALES LEÇONS

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 liés 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 liés 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.

Quelques pistes pour concevoir des stratégies d'intervention

L'expérience est loin d'avoir fait le tour des stratégies qui peuvent être pensées pour mieux atteindre les personnes. Les limites financières et la durée du projet ne permettaient pas d'explorer plusieurs directions à la fois. L'agente de milieu et le comité de travail ont par conséquent fait des choix en concentrant la stratégie dans les ressources en dépannage

Aller à la rencontre des personnes

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. Ce qui marque la stratégie et sur laquelle il serait intéressant de capitaliser et réfléchir à de nouvelles façons de faire, est l'idée d'aller à la rencontre des personnes, de concevoir l'intervention dans une trajectoire avec

un point d'entrée dans ce cas la situation d'urgence et les réseaux d'urgence, pour ensuite transiter vers les ressources de participation, de prise en charge, de valorisation des droits sociaux. Plusieurs autres stratégies sont à inventer dans la perspective d'aller à la rencontre des personnes en gardant à l'esprit que la prise de contact avec les personnes gagne à s'insérer dans des stratégies informelles de prise de contact.

Mobiliser les personnes vers une meilleure accessibilité des ressources n'implique pas seulement des stratégies qui concernent directement les personnes exclues. Cela implique aussi de mobiliser les ressources dans l'optique de la concertation et que celle-ci se construise dans une perspective de travail en réseau. Cela suppose de réfléchir aux façons de faire, de capitaliser les stratégies gagnantes que chacun explore, d'inventer des espaces collectifs d'intervention où les savoirs de chacun produiront un nouveau savoir-faire collectif, de nouvelles pratiques. L'expérience a révélé l'importance du travail en réseau, de mieux se connecter les uns aux autres afin de ne pas échapper les personnes dans les circuits d'aide, de consolider les stratégies d'intervention favorisant l'établissement des ponts entre les personnes et les ressources, d'ouvrir les portes, de lever les obstacles à la mise en mouvement, de développer des activités qui lient à la fois les stratégies pour atteindre les personnes et celles permettant de mettre en réseau les ressources et intervenantEs. L'exemple de l'activité de distribution alimentaire organisée dans le cadre du projet pendant la période d'arrêt estival des tablées populaires, illustre bien le maillage de ces deux objectifs. Des ressources étaient sur place pendant la distribution alimentaire favorisant par la suite, des prises de contact entre l'agente de milieu et les ressources et permettant aux personnes d'avoir un premier contact non menaçant avec elles.

Le travail en réseau

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 une aide quelconque. Comment faire la passation de ce lien de confiance d'une ressource à l'autre? Comment s'assurer que la référence d'une personne vers une ressource se réalise, que la personne se soit bien rendue à la ressource ou que la réponse qui lui a été donnée ne soit mal interprétée ce qui aurait comme conséquence que celle-ci

Le travail de référence

échappe au système d'aide? Comment penser la référence dans une logique de cheminement plutôt qu'un résultat d'intervention, la fin de l'intervention d'une ressource et le début de l'intervention pour une autre? Réfléchir la référence dans une perspective de continuité, de consolidation des étapes déjà réalisées par elle, de renforcement de son processus de mobilisation? Comment repenser les mécanismes de référence en tenant compte de certains modes de fonctionnement devenus normes (répondeurs, boîtes vocales, prise de rendez-vous) et qui entravent le processus de référence. Serait-il intéressant de privilégier la prise de contact directe, les visites sur place, l'accompagnement dans le transfert d'une ressource vers l'autre? Comment dépasser les contraintes qui sont posées par les règles déontologiques, les règles de confidentialité, les questions éthiques inhérentes à la pratique d'intervention? Lier les objectifs du travail en réseau, d'accompagnement et de mobilisation autour du processus de référence favoriserait une cohérence dans les interventions et une emprise plus grande par les intervenantEs sur les processus d'aide, ceux-ci faisant face à différents types de personnes et comportements. Encore ici, les savoirs déjà développés dans la pratique par les divers milieux d'intervention gagneraient à être mis à profit, mobilisés pour repenser les stratégies innovantes qui se posent dans l'intervention concertée.

Nous avons bien pris conscience par cette expérience de l'importance de réduire les obstacles à la participation et la mobilisation des personnes. Nous en avons énuméré plusieurs dans les études de cas. Certains obstacles sont d'ordre administratif (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, horaires, etc.). D'autres sont davantage liés aux conditions de pauvreté matérielles et sociales (moyens financiers, absence ou faible réseau, conditions de vie, etc.) alors que certains réfèrent aux ressources personnelles des personnes (résilience, limites, état de santé mentale et physique). Finalement le type de problématiques vécues, comme le fait d'avoir un dossier judiciaire ou de ne pas savoir lire et écrire peut rendre plus difficile et complexe le processus.

Réduire les obstacles à la mobilisation

Comment lever ces obstacles de manière à faciliter l'atteinte des objectifs de mobilisation et de mise en mouvement des personnes? Des issues sont à inventer et pourraient trouver réponses par des solutions inter réseaux et multi réseaux. Il faut penser les solutions en s'appuyant sur les pratiques et des expériences de concertation déjà existantes (tant dans le secteur, public, parapublic, institutionnel que communautaire) et qui ont donné des résultats intéressants permettant d'améliorer la capacité des organismes d'atteindre les personnes, de favoriser une meilleure accessibilité des ressources et services, de mieux les mobiliser dans une perspective de prise en charge et d'empowerment.

CONCLUSION

Améliorer l'accès des ressources aux personnes exclues

Une perspective d'innovation sociale

L'analyse de cette expérimentation nous a permis de valider et documenter de manière très partielle, les questionnements et hypothèses de départ que l'on voulait mener dans une perspective d'innovation sociale au plan des stratégies de mobilisation des personnes exclues :

- Les personnes vivant en situation de pauvreté et d'exclusion connaissent peu les ressources du milieu et même si elles en connaissent l'existence, ne l'utilisent pas nécessairement et ne demandent pas facilement l'aide à laquelle elles ont droit, ce qui questionne par conséquent les stratégies pour mieux les mobiliser.
- 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.
- Les ressources, même si elles font des efforts pour rejoindre les groupes de population qu'elles visent ne les atteignent pas toujours facilement et certaines personnes échappent à leurs stratégies d'information et de recrutement.
- L'offre des services est complexe et les ressources ont un défi à relever pour mieux s'articuler entre elles dans le but que les interventions pour mobiliser les personnes soient plus efficaces.
- Pour plusieurs intervenantEs, ces populations en arrivent à une forme de *décrochage social*, une perte de confiance face au système et aux ressources

Les résultats soulèvent des enjeux mettant en relation dans le processus de mobilisation la dynamique des liens et de l'interaction entre trois pôles importants qui influencent le processus : 1) la dynamique des personnes elles-mêmes, 2) la dynamique de l'offre des services et 3) le rôle des intervenantEs dans le processus d'accompagnement.

L'observation dévoile qu'il y a de nombreuses personnes en grande difficulté, qui vivent de la souffrance et se retrouvent face à un mur ou une impasse et qu'il est possible, en sortant des bureaux et en allant vers les lieux de vie, de rencontrer ces personnes et d'établir un contact et une relation de continuité et de médiation pour retisser un lien avec les ressources existantes.

Cependant, écouter ces personnes, c'est aussi prendre acte de ce qui ne va pas. Reconnaître qu'il y a des vides et des rigidités dans les services. Les ressources, lorsqu'elles sont interpellées à travers la médiation de l'agente de milieu, offrent des réponses et démontrent leur capacité de faire preuve de souplesse et d'adaptation. Toutefois, l'exception n'est pas la

règle et il reste à créer de nouvelles modalités qui atténueront les effets d'exclusion non intentionnels.

Les interventions de l'agente de milieu ont certainement augmenté l'accès des personnes rencontrées aux services. Plusieurs d'entre elles se sont mobilisées vers une ressource dont les activités ou les moyens vont contribuer à améliorer un aspect de leur bien-être. En ce sens, le projet est déjà une réussite. Toutefois, des questions demeurent. Qu'advient-il des personnes une fois leur problème urgent réglé? Quels sont les éléments positifs retenus par les personnes qui ont été rencontrées par l'agente de milieu? Quels sont les éléments positifs retenus par les intervenants qui y ont participé? Quelles sont les limites? La participation des personnes et des intervenants à la recherche, par des entrevues, aurait certainement enrichi la compréhension de la dynamique, que nous n'avons perçue qu'à travers la démarche d'accompagnement de l'agente de milieu, systématisée dans 10 études de cas.

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 en innovant.

Sortir des habitudes, c'est le propre de l'innovation et cela implique nécessairement un cumul des capitaux déjà existants, des savoirs, des bonnes pratiques qu'il faut mutualiser pour répondre à des besoins, apporter des solutions à un problème ou prendre une nouvelle direction.

L'innovation est toute approche, pratique, intervention ou encore tout produit ou service novateur ayant trouvé preneur au niveau des institutions, des organisations ou des communautés et dont la mise en œuvre résout un problème, répond à un besoin ou à une aspiration.

Camille Bouchard, 1999

L'innovation sociale se définit aussi par son processus. Celui-ci est caractérisé par la participation et la coopération d'une diversité d'acteurs, par l'échange et la création de connaissances et d'expertises et par la participation des utilisateurs. Quatre aspects distinguent l'innovation sociale selon le Réseau québécois en innovation sociale (RQIS ,2007) :

- 1) le désir de sortir des pratiques courantes en modifiant une pratique déjà existante, en appliquant des connaissances provenant d'autres milieux;
- 2) 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;
- 3) une rétroaction qui demande la collaboration avec les utilisateurs potentiels pendant l'expérimentation d'une nouvelle approche, un nouveau projet tant pour son élaboration, son évaluation que son adaptation;
- 4) une appropriation c'est-à-dire que l'innovation suscite un intérêt, une volonté d'utilisation en essayant de l'intégrer à sa pratique.

De là, les partenaires engagés dans l'innovation se doivent d'être :

- les initiateurs et promoteurs d'une idée en la propulsant l'innovation,
- les bailleurs de fonds en valorisant et soutenant les processus,
- les partenaires de soutien en documentant les processus et en accompagnant les expériences, les utilisateurs en s'appropriant, participant, intégrant, adaptant, évaluant.

Cette expérimentation, portée par le comité local de partenaires en développement social témoigne de cette volonté de sortir du cadre habituel. La recherche-action qu'ils ont intégré à l'expérience a permis de dégager les enseignements qui peuvent être réinvestis par une réflexion collective visant à améliorer l'accessibilité des ressources du milieu pour les personnes exclues par des pratiques novatrices. L'étape en devenir est celle qui suscitera l'implication de chacun pour, créer des espaces de réflexion et mutualiser et mobiliser les connaissances et les savoirs déjà acquis. Cette façon de faire permettra de repenser des stratégies qui contribueront à améliorer l'accessibilité aux ressources pour les personnes exclues dans une perspective de citoyenneté et de création du lien social.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BARTHOLOMÉ CHRISTOPHE, *L'accompagnement : des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder*, InterMag-Magazine d'intervention, décembre 2007.

BECK, ULRICH, *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Flammarion. 2001.

BERNIER MARTINE, MARCEL ARTEAU, CLAUDINE PAPIN, *Palabres sur le pouvoir d'agir, Outils d'accompagnement sur l'empowerment*, Centre de coopération internationale en santé et développement et Coopérative Tandem, 2005, 39 pages.

http://www.ccisd.org/upload/documents/Documents_de_formation/palabres.pdf

BARREYRE, JEAN YVES, Dictionnaire critique d'action sociale sous la direction de, Collection Travail social, 1995

BOUCHARD CAMIL, *Contribution à une politique de l'Immatériel au Québec, en collaboration avec le Groupe de travail sur l'innovation sociale. Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales*, les publications du Québec. Tiré de

<http://www.uguebec.ca/ptc/rqis/node/204>

BOLTANSKI LUC, THÉVENOT LAURENT, *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

COPAS, DGAS-Sous-direction des politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions, *L'accompagnement social dans les politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions*, Mireille Berbesson et Binh Do-Coulot, 2003, document PDF, 53 pages.

Http://www.copas.coop/publications_et_rapports_SyntheseAcctSocial.doc.pdf.

COPAS, *Accompagnement social et insertion, Pratiques associatives*, éd Syros, Collection UNIOPSS, Paris, 1995.

DESGAGNÉ SERGE, *Le défi de coproduction de « savoir » en recherche collaborative. Autour d'une démarche de reconstruction et d'analyse de récits de pratique enseignante*, dans Marta Anadon, *La recherche participative. Multiples regards*. Presse de l'Université du Québec. 2007. p 89-116

DUPERRÉ, MARTINE (2004) *L'organisation communautaire, la mobilisation des acteurs collectifs*, Sainte-Foy, Presse de l'Université Laval, 130 p.

DUPERRÉ, MARTINE (2005) *Place au rêve : la mobilisation des acteurs collectifs*, Assemblée générale annuelle des ressources alternatives en santé mentale du Québec.

FOURDRIGNIER, MARC 2000. *La mobilisation des familles* dans Dunod, 2000 *Les mutations du travail social*.

NINAC.A, WILIAMS, *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*, PUL, 2008.

PAUGAM SERGE, *La Disqualification sociale*, Paris, PUF, 1991.

PAUGAM SERGE, *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, PUF, 2003

PAUGAM SERGE, *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris, PUF, 2005

PAUL MAELA, *Ce qu'accompagner veut dire*, Revue Scientifique Carrierologie 2007, 14 pages,
Tirée de http://carrierologie.uqam.ca/volume09_-2/07_paul/index.html.

ST-GERMAIN LISE, LESEMANN FRÉDÉRIC, ULYSSE PIERRE-JOSEPH, *Insertion et maintien en emploi des personnes éloignées du marché du travail, le projet Emploi de solidarité*, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) et Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'emploi et les politiques sociales (GIREPS), Trois-Rivières, juin 2009.

ST-GERMAIN LISE, *Regard sur les approches de pauvreté et intervention (partie 1. Thème hors série*, Revue vie économique, vol 2, no1. 2010, tirée de <http://www.eve.coop>.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BARTHOLOMÉ CHRISTOPHE, *L'accompagnement : des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder*, Intermag-Magazine d'intervention, décembre 2007.

BECK, ULRICH, *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Flammarion. 2001.

BERNIER MARTINE, MARCEL ARTEAU, CLAUDINE PAPIN, *Palabres sur le pouvoir d'agir, Outils d'accompagnement sur l'empowerment*, Centre de coopération internationale en santé et développement et Coopérative Tandem, 2005, 39 pages.

http://www.ccisd.org/upload/documents/Documents_de_formation/palabres.pdf

BARREYRE, JEAN YVES, Dictionnaire critique d'action sociale sous la direction de, Collection Travail social, 1995

BOUCHARD CAMIL, *Contribution à une politique de l'Immatériel au Québec, en collaboration avec le Groupe de travail sur l'innovation sociale. Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales*, les publications du Québec. Tiré de

<http://www.uguebec.ca/ptc/rqis/node/204>

BOLTANSKI LUC, THÉVENOT LAURENT, *De la justification : les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

COPAS, DGAS-Sous-direction des politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions, *L'accompagnement social dans les politiques d'insertion et de lutte contre les exclusions*, Mireille Berbesson et Binh Dö-Coulot, 2003, document PDF, 53 pages.

[Http://www.copas.coop/publications_et_rapports, SyntheseAcctSocial.doc.pdf](Http://www.copas.coop/publications_et_rapports_SyntheseAcctSocial.doc.pdf).

COPAS, *Accompagnement social et insertion, Pratiques associatives*, éd Syros, Collection UNIOPSS, Paris, 1995.

DESGAGNÉ SERGE, *Le défi de coproduction de « savoir » en recherche collaborative. Autour d'une démarche de reconstruction et d'analyse de récits de pratique enseignante*, dans Marta Anadon, *La recherche participative. Multiples regards*. Presse de l'Université du Québec. 2007. p 89-116

DUPERRÉ, MARTINE (2004) *L'organisation communautaire, la mobilisation des acteurs collectifs*, Sainte-Foy, Presse de l'Université Laval, 130 p.

DUPERRÉ, MARTINE (2005) *Place au rêve : la mobilisation des acteurs collectifs*, Assemblée générale annuelle des ressources alternatives en santé mentale du Québec.

FOURDRIGNIER, MARC 2000. *La mobilisation des familles* dans Dunod, 2000 *Les mutations du travail social*.

NINAC.A, WILIAMS, *Empowerment et intervention. Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*, PUL, 2008.

PAUGAM SERGE, *La Disqualification sociale*, Paris, PUF, 1991.

PAUGAM SERGE, *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, PUF, 2003

PAUGAM SERGE, *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris, PUF, 2005

PAUL MAELA, *Ce qu'accompagner veut dire*, Revue Scientifique Carrierologie 2007, 14 pages,
Tirée de http://carrierologie.uqam.ca/volume09_-2/07_paul/index.html.

ST-GERMAIN LISE, LESEMANN FRÉDÉRIC, ULYSSE PIERRE-JOSEPH, *Insertion et maintien en emploi des personnes éloignées du marché du travail, le projet Emploi de solidarité*, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) et Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'emploi et les politiques sociales (GIREPS), Trois-Rivières, juin 2009.

ST-GERMAIN LISE, *Regard sur les approches de pauvreté et intervention (partie 1. Thème hors série*, Revue vie économique, vol 2, no1. 2010, tirée de <http://www.eve.coop>

**Étude de cas/stratégies de mobilisation des personnes exclues –
Projet recherche-action / agente de milieu / comité développement social**

Accompagnement #1

- Renseignements sur la personne (homme, femme, groupe d'âges, statut, etc.)
(Se référer aux catégories utilisées pour la saisie des données du projet).
- Premier contact :
Expliquer comment s'est déroulée la prise de contact avec la personne en précisant le lieu où la rencontre s'est effectuée.
- Deuxième contact :
Décrire ce qui s'est passé, au moment du deuxième contact. Est-ce la personne qui a pris le contact avec toi ou le contraire? Sur quoi portait cette rencontre?
- Sur quel besoin la demande portait ?
- Quelle est la problématique exprimée par la personne?
- Décrire l'intervention au moment des premières rencontres.
- À quel moment l'accompagnement a-t-il débuté (après combien de temps)?
- Comment décrirais-tu la stratégie d'intervention qui a été mise en œuvre?
- Qu'est-ce que tu as proposé à la personne comme moyen de l'aider?
- Est-ce que la personne a proposé elle-même des solutions? Lesquelles?
- Quelles ressources étaient ciblées et pourquoi?
- Quelles sont les étapes proposées?
- Quelles démarches la personne a-t-elle fait suite à ton intervention?
- Comment la personne a-t-elle réagi aux propositions faites? Comment s'est-elle mobilisée dans cette démarche?
- Comment s'est passée l'arrivée de la personne dans la ressource?
- Quels suivis ont été faits avec la personne?
- Quels suivis as-tu fait avec la ressource?
- Quels sont les obstacles rencontrés dans cette démarche?
- Comment ont-ils été surmontés?
- Quel est le résultat de cette référence?