

# Aller du bord de l'exclusion constats de l'analyse transversale

Ludovic Décoret, en collaboration avec Évelyne Langlois



Réunir  
Réussir

Agir ensemble  
pour la réussite éducative



**cosmoss**

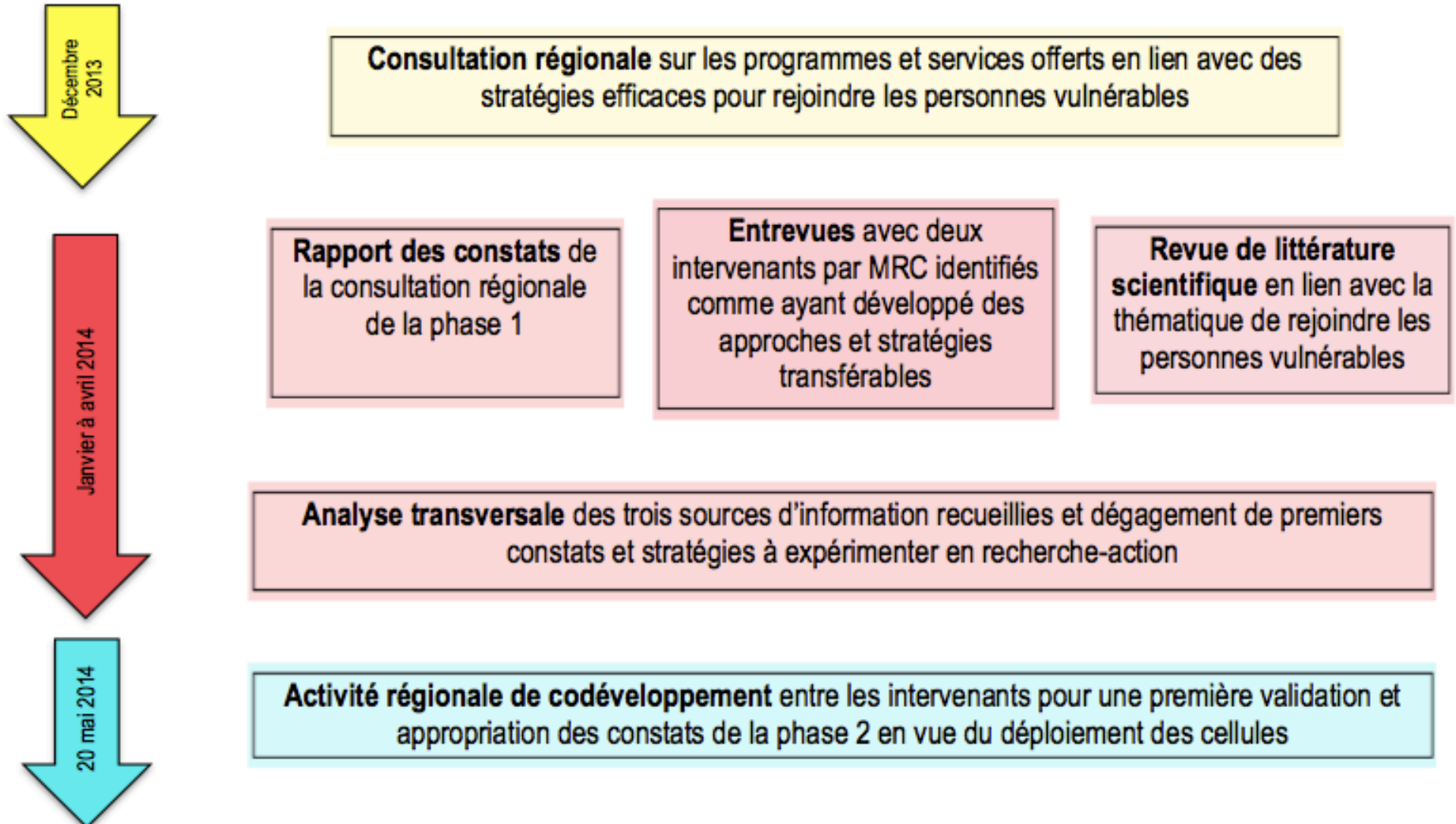
COMMUNAUTÉ OUVERTE ET SOLIDAIRE POUR  
UN MONDE OUTILLÉ, SCOLARISÉ ET EN SANTÉ

# 1. Introduction

# 1.1 Mise en contexte

- ◆ En 2012, lors de travaux dans le cadre de la persévérance scolaire et de Réunir Réussir, 7 MRC sur 8 ont nommé leur **difficulté à atteindre des personnes difficile à rejoindre** ;
- ◆ Conception d'un **projet régional** : *Outiller les milieux locaux en lien avec les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables* ;
- ◆ Compte-tenu du manque de formations traitant du sujet et surtout pouvant s'adapter aux milieux locaux, il a été décidé d'aborder **cette pratique différemment** ;
- ◆ **Projet entièrement financé par Réunir Réussir.**

# 1.1 Mise en contexte



# 1.1 Mise en contexte

- ◆ On parle ici d'offre de service basée sur une **participation volontaire** (et non de réaction à une urgence) ;
- ◆ Pour alléger la présentation, le terme « **personne** » englobera tous les termes suivants : bénéficiaire, clientèle, utilisateur, patient, personne utilisatrice...
- ◆ Il s'agit de se concentrer sur les **stratégies gagnantes** pour les rejoindre et non de changement dans les structures de services ;
- ◆ Cette présentation est à aborder sous l'angle de la question suivante : **qu'est-ce qui m'interpelle, que je souhaite et que je peux intégrer dans ma pratique dans les prochaines semaines / mois ?**

# 1.1 Mise en contexte

## **Phase 1 : consultation régionale**

### ◆ **Objectifs :**

- ◆ La définition des personnes vulnérables ;
- ◆ Les difficultés à les rejoindre ;
- ◆ Les projets en cours ou à venir pour rejoindre les personnes ;

### ◆ **Poursuivre la démarche au niveau local ;**

### ◆ **Personnes difficiles à rejoindre :** Personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier (Horizon 0-5, Montréal) ;

### ◆ Synthèse disponible sur le site Internet de COSMOSS

# 1.1 Mise en contexte

## **Phase 2 : documentation des stratégies efficaces**

- ◆ **Revue** de la littérature scientifique ;
- ◆ **Entrevues** avec des intervenants ayant développé des approches et stratégies gagnantes et transférables ;
- ◆ **Journée de partage** des résultats avec les intervenants.

# 1.2 Précisions préalables

## **Méthodologie de la revue de littérature**

- ◆ La recension de la littérature scientifique porte sur les recherches réalisées au cours **des dix dernières années (2004-2014)** ;
- ◆ Les endroits couverts sont le **Québec, le Canada, les États-Unis, la Grande-Bretagne, et l'Australie** ;
- ◆ Le document sera disponible sur le site Internet de la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent (CRÉ BSL) à partir du **13 juin 2014**.



# 1.2 Précisions préalables

## Méthodologie des entretiens

- ◆ Les entretiens ont été réalisés auprès de **16 praticiennes et praticiens** de la région du Bas-Saint-Laurent **reconnus pour leurs pratiques gagnantes** ;
- ◆ En outre, ces 16 intervenants ont été choisis en tenant compte de la **diversité de leurs pratiques, organisations ou engagements, secteurs d'activités, et territoires couverts** ;
- ◆ Des entretiens ont eu lieu dans les huit MRC de la région ;
- ◆ Le rapport des entretiens est disponible sur le site de COSMOSS

# 1.2 Précisions préalables

## Analyse et mise en commun

- ◆ **Transcription complète** de tous les entretiens ;
- ◆ **Analyse catégorielle** mettant en évidence les faits saillants de chaque entretien ;
- ◆ **Analyse transversale** de ces faits saillants pour dégager des éléments communs ;
- ◆ Réalisation **en parallèle** de la revue de littérature ;
- ◆ **Lecture transversale** des deux méthodes par la suite ;
- ◆ Les résultats de la revue de littérature **rejoignent** les propos des intervenants interrogés, et vice versa!

# 1.2 Précisions préalables

## **Présentation des informations**

- ◆ Élément d'analyse des entrevues ;
- ◆ « En direct du terrain » : citations issues des entrevues ;
- ◆ Parallèle avec la revue de littérature.

## 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

# 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

## 2.1 Diffusion de l'information à la population en général

- ◆ Pour **publiciser** les activités et les services offerts, **différents moyens** de promotion sont utilisés (ex.: cartes professionnelles, affiches, dépliants, communiqués de presse, chroniques dans les journaux)
- ◆ Pour **sensibiliser la population** à des problématiques particulières, des moyens sont également mis en place (ex.: campagne d'éducation populaire sur les préjugés entourant la pauvreté).

# 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

## 2.1 Diffusion de l'information à la population en général

- ◆ Une attention est apportée à la **conception du matériel** promotionnel pour contrer les préjugés entourant l'organisme ;
- ◆ Quoique les moyens de promotion énumérés soient des pratiques courantes, **aucun répondant** n'indique **compter spécifiquement** sur ce type de stratégie pour rejoindre les personnes plus difficiles à joindre.

# 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

## 2.2 Élimination de contraintes liées à la participation

- ◆ La **contribution aux dépenses** occasionnées par la participation à des activités est mentionnée comme un moyen permettant de réduire les obstacles à l'accessibilité aux ressources et services (ex.: transport, gardiennage, organisation de covoiturage) ;
- ◆ La **gratuité facilite également la participation** (ex.: activités et services, matériel nécessaire à la réalisation de projets).

## 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

### **En direct du terrain**

- ◆ « La gratuité, c'est une stratégie importante. Tout est gratuit ici. À une certaine époque, ça ne l'était pas » ;
- ◆ « Ils leur paient le transport ou ils s'organisent pour arranger le transport, car sinon ces gens-là me disaient : « regarde, si on n'avait pas ça, on viendrait pas ».



## 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

### Revue de littérature

- ◆ Les personnes difficiles à joindre **connaissent souvent les activités** et les services par l'entremise d'affiches, de dépliants ou d'informations largement diffusées, mais...
- ◆ Les résultats démontrent que ce sont **les communications personnelles et le contact direct** qui ont le plus d'effet pour encourager la participation des personnes visées.

# 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

## Revue de littérature

- ◆ Les résultats démontrent très bien comment **il est important de connaître les raisons de la non-participation et les perceptions de la clientèle cible** à l'égard de l'organisme même pour mieux répondre aux besoins.
- ◆ (...) les services devraient avoir envie d'être **au courant de toute stigmatisation attachée à leur service** ou à leur établissement et envisager de mettre en place des stratégies de re-présentation ou de «re-branding».

## 2. Moyens courants pour faciliter l'accès aux ressources

### Revue de littérature

- ◆ Selon les résultats de recherche sur les familles, il semblerait qu'elles ne seraient pas nécessairement difficiles à rejoindre mais plutôt mal desservies. Elles **s'engageraient davantage** dans des activités si des **arrangements étaient offerts** (transport, services de garde, services à moindre coût).

# 3. Approche de proximité

# 3. Approche de proximité

## 3.1 Contacts d'être humain à être humain

- ◆ Ainsi que l'ont mentionné quelques répondants, « **y a pas de recette miracle, c'est des humains !** » ;
- ◆ Ce positionnement sert de point d'appui à l'actualisation d'une **philosophie de pratique basée sur la proximité** ;
- ◆ L'approche de proximité dont il est question s'articule autour de deux facteurs, soit la **capacité de reconnaître sa propre humanité\*** chez les personnes, et de **les aborder conséquemment comme des individus à part entière.**

\*Prise de conscience d'un individu de son appartenance à l'ensemble de l'espèce humaine

# 3. Approche de proximité

## 3.2 Face à face avec les personnes visées

- ◆ L'approche de proximité invite les intervenants à **aller sur le terrain des personnes visées**, dans un monde d'où ils sont habituellement exclus ;
- ◆ En dépit des inconforts que ceci provoque parfois, se retrouver sur le terrain des personnes visées équivaut à **se retrouver dans leur espace de pouvoir et de dignité.**

# 3. Approche de proximité

## 3.3 L'approche de proximité est un point d'appui pour :

- ◆ **Entrer** en contact avec les personnes visées (**démarchage**) ;
- ◆ **Recruter** les personnes pour participer à des activités et à des démarches (**engagement**) ;
- ◆ **Attirer** vers les ressources et les services (**attraction**) ;
- ◆ **Susciter** l'engagement et le sentiment d'appartenance (**rétenion**).

# 3. Approche de proximité

## En direct du terrain

- ◆ « L'approche milieu, tu es partout. T'es là où sont les gens. C'est pas vrai que tu perds ton temps au petit café. Tu te rends là où sont les gens, tu les visites, tu es connu et reconnu » ;
- ◆ « Aller où on n'est jamais allé. S'ils sont exclus, c'est parce qu'ils sont à un endroit qu'on n'est pas. Ils sont exclus de pas mal d'affaires; donc, si nous, on veut les rencontrer, il faut que tu sortes d'où est-ce qu'on est, et tu te laisses guider par eux. Nous, souvent, on les amène à quelque part, et on appelle ça de l'inclusion ».



# 3. Approche de proximité

## Revue de littérature

- ◆ Services de proximité: une réponse à un besoin jugé «d'utilité sociale», qui se veut **physiquement et socialement** proche de la population desservie ;
- ◆ La proximité **spatiale** garantit une **proximité sociale** et une réponse plus adéquate aux besoins exprimés.

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## 4.1 Privilégier les contacts personnalisés

- ◆ Aborder **directement** les personnes ;
- ◆ Se **déplacer sur le territoire**, téléphoner, s'impliquer dans des comités, participer aux activités offertes dans la communauté (ex.: cuisines collectives).

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## 4.2 Recruter les personnes là où elles se trouvent

- ◆ **Se présenter dans les lieux qu'elles fréquentent** (ex.: organismes communautaires, restaurants) ;
- ◆ **Offrir des activités là où elles vivent** (ex.: résidences pour personnes âgées) ;
- ◆ **Visiter les lieux de rassemblement et de circulation dans les communautés** (ex.: dépanneurs, bureaux de poste, cabanes à patinoires extérieures).

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## 4.3 Faire partie intégrante du milieu

- ◆ **S'impliquer dans des comités** (ex.: organisation d'événements, concertation) ;
- ◆ **Participer aux événements de la communauté** (ex.: brunchs, festivals) ;
- ◆ **S'associer à des activités grand public** (ex.: Salon de la famille, Salon du loisir).

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## 4.4 Effectuer des visites à domicile

- ◆ Faire du **suivi à domicile** (ex.: programme de soins infirmiers) ;
- ◆ **Effectuer du porte à porte** (ex.: distribution de dépliants et de cartes professionnelles, diffusion d'information).

## 4.5 Sortir durant les mêmes plages horaires

- ◆ Participer aux activités **de soirée et durant les fins de semaine** (ex.: sorties du samedi soir, brunchs du dimanche).

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## **En direct du terrain**

- ◆ « C'est là que ça se passe, que l'on crée. Le fait qu'ils nous accueillent dans leur intimité, qu'ils voient comment on agit, qu'ils nous voient moins menaçants » ;
- ◆ « Et quand tu vas voir quelqu'un à domicile qui a le sentiment d'être assez important pour toi, tu fais un geste de dignité par rapport à lui. C'est là que ça se joue. C'est ce qu'il faut faire, créer la dignité ».

# 4. Stratégies directes pour rejoindre les personnes

## Revue de littérature

- ◆ Pour rejoindre et encourager la participation des personnes difficiles à joindre lors du démarchage :
  - ◆ **Privilégier les communications personnelles** et le contact direct ;
  - ◆ L'«**infiltration**» auprès de la population cible est essentielle ;
  - ◆ **Aller là où les personnes se trouvent** (ex.: restaurant, salle communautaire ou paroissiale, kiosque dans un centre d'achats, cuisine communautaire, programme mobile, suivi à domicile).



# 5. Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

# 5. Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

## 5.1 Faire appel aux personnes clés de la communauté

- ◆ Recruter des personnes intermédiaires dont **le leadership**, officiel ou non, est **reconnu** par la communauté (ex.: curé, directeur municipal) ;
- ◆ Avoir des «antennes» dans la communauté, **des personnes pivots** (ex.: bénévole de la bibliothèque, membres de la communauté ou du quartier qui connaissent tout le monde, personnel du dépanneur).

# 5. Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

## 5.2 Recourir à l'entourage

- ◆ Interpeller les gens les plus proches des personnes (ex.: voisins, famille, amis).

## 5.3 Passer par des activités indirectes (prétextes)

- ◆ Recourir à des activités prétextes pour attirer des personnes de façon détournée (ex.: mur d'escalade, aire de jeux extérieurs, tricot).

# 5. Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

## En direct du terrain

- ◆ « Les leaders ont commencé à s'ouvrir, et à dire: « viens voir ma petite famille, ça me dérange pas ». Après ça, dans d'autres activités, les leaders disent : « elle est venue me rencontrer, puis c'est correct, t'as pas besoin d'avoir peur » (...) Cibler les leaders, c'est vraiment important, car ce sont eux qui vont t'ouvrir la porte. Ce sont eux qui vont te référer des personnes, car elles les écoutent » ;
- ◆ «Ce qui est la vraie ligne directrice, c'est susciter le dynamisme, susciter la personne qui est crédible dans le milieu, qui est dynamique, qui fait une activité. C'est la bonne, c'est un leader, elle est pas trop contestée, c'est la bonne!».

# 5. Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

## Revue de littérature

- ◆ Comment faciliter la diffusion et favoriser une meilleure compréhension des services pour mieux rejoindre les personnes visées :
  - ◆ **Par le biais d'une personne intermédiaire connue dans le milieu.**
- ◆ Pour favoriser le contact et rejoindre les familles difficiles à joindre :
  - ◆ **Par le biais d'activités informelles** où le parent initie lui-même le contact et se sent donc plus en contrôle de la situation.

# 6. Stratégies de visibilité

# 6. Stratégies de visibilité

## 6.1 Se faire connaître

- ◆ Devenir **un élément familier de l'environnement des personnes** (ex.: comités, tables de concertation, fréquentation des lieux où circulent les personnes).

## 6.2 Faire circuler l'information

- ◆ **Se présenter sur place** pour transmettre de l'information (ex.: tournées dans les milieux, rencontres des conseils municipaux, conférences dans des organisations) ;

## 6.3 Développer de la crédibilité

- ◆ **Générer de la reconnaissance** (bonne réputation) par une présence de qualité dans le milieu.

# 6. Stratégies de visibilité

## 6.4 Compter sur le bouche à oreille

- ◆ **Pour faire circuler l'information** sur les activités et services (ex.: par les antennes dans la communauté, par les bénévoles de la joujouthèque) ;
- ◆ **Pour recruter des personnes** (ex.: mère ayant participé à une démarche dont la fille constate les effets, homme qui encourage un de ses employés à discuter avec un intervenant mobile, personnes participantes qui deviennent des agentes de promotion des activités et services).



# 6. Stratégies de visibilité

## En direct du terrain

- ◆ «Maintenant, je pense qu'eux viennent plus nous voir pour avoir nos services. Je pense qu'on est plus connu depuis... comme on est partout. On a gagné à être connu, et reconnu. Les clients font un très gros travail, nos partenaires aussi. Faut pas les oublier».
- ◆ «Plus on va arriver à mettre notre message, à planter notre graine partout, plus ça va donner des résultats, parce qu'une personne comme coordonnateur d'un projet comme ça, tu peux pas être partout. (...) Que l'info soit le plus accessible possible. C'est ça qu'on peut faire».

# 6. Stratégies de visibilité

## Revue de littérature

- ◆ Les résultats démontrent que **la renommée de l'organisme et la nature des liens qu'il entretient avec les autres organismes** sont au nombre des facteurs facilitants (enracinement de l'organisme, rayonnement, ouverture des partenaires et intérêt de la communauté) ;
- ◆ À l'opposé, un nouvel organisme ou un organisme qui est à redéfinir sa mission doit consacrer plus d'énergie à «bâtir ses liens de confiance avec le milieu». Ces organismes ont avantage à adopter des stratégies proactives afin de rejoindre leur clientèle cible là où elle se trouve et d'établir des liens avec des partenaires éventuels.

# 6. Stratégies de visibilité

## Revue de littérature – échantillonnage en boule de neige

- ◆ (...) il est suggéré que les organismes utilisent **les techniques de l'échantillonnage en boule de neige** (snowball sampling) ou la chaîne de référence (chain referral) pour rejoindre les membres de population traditionnellement mal desservies ou vulnérables ;
- ◆ C'est une forme d'échantillonnage non probabiliste dans laquelle des personnes initialement choisies dans l'échantillon sont utilisées **comme informateurs pour identifier et localiser quelques personnes** qui possèdent ou correspondent aux caractéristiques du groupe ciblé.

# 7. Conditions d'application et effets

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.1 Créer un lien de confiance et l'entretenir

Comment :

- ◆ **Tenir compte des vulnérabilités** des personnes (isolement, peurs, stigmatisation, autoprotection) ;
- ◆ **Porter attention aux jugements émergents** durant l'intervention ;
- ◆ **Soigner l'accueil** ;
- ◆ **Ne pas tenir la relation de confiance pour acquise.**

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.1 Créer un lien de confiance et l'entretenir

Effets:

- ◆ Diminue **l'inconfort lié au fait de s'adresser à des ressources** inconnues, ce qui rend l'accueil des services moins menaçant ;
- ◆ Favorise **la transition vers d'autres types** de soutien quand c'est nécessaire ;
- ◆ **Étend le sentiment de sécurité** acquis par le lien de confiance à différents types d'intervenants ;
- ◆ Aide **les personnes à canaliser leur colère** pour éviter qu'elles se nuisent dans leurs démarches auprès des ressources et des services.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.1 Créer un lien de confiance et l'entretenir

En direct du terrain :

- ◆ « Parce que moi, qui suis timide dans la vie, je me dis que quand je sais pas à qui je parle, téléphoner à quelqu'un que je connais pas pour dire : «est-ce que vous offrez telle affaire?», c'est gênant. Quand je connais la personne, ça me gêne moins de l'appeler. Je me dis donc que c'est sûrement la même chose pour bien du monde. Le fait que je me présente, qu'ils savent qui je suis, mon visage, eh bien, je trouve que c'est toujours plus facile après ça. Y a un lien après qui se crée ».

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.1 Créer un lien de confiance et l'entretenir

Revue de littérature:

- ◆ (...) **la qualité de l'accueil est très importante.** Non seulement elle influence l'engagement, mais peut aussi enrichir ou éroder les efforts consacrés au moment du recrutement. (...) il est essentiel de mettre en place des procédures d'accueil ou de contacts pré-groupe pour maintenir et stimuler l'intérêt suscité par les stratégies initiales de recrutement chez les participants potentiels ;
- ◆ (...) **établit les bases d'un climat de confiance, clarifie les attentes du participant, permet de cerner sa motivation, obtenir des informations plus précises sur le participant et aide à fournir des informations sur le projet et à préciser les conditions de participation.**



# 7. Conditions d'application et effets

## 7.1 Créer un lien de confiance et l'entretenir

Revue de littérature:

- ◆ Une des pratiques efficaces pour augmenter la rétention initiale des personnes est de faire **un suivi rapide par téléphone**. Également, il suggère d'envoyer **un message de relance** (lettre, courriel ou téléphone) quelques jours à l'avance pour rappeler le rendez-vous ou l'atelier prévu. Selon l'auteure, l'entretien régulier du contact est aussi nécessaire.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.2 Être à l'écoute... des personnes

Comment :

- ◆ Manifester un **réel intérêt envers ce que sont les personnes**, et ce qu'elles font, et non pas uniquement dans le cadre du travail ou des objectifs liés à l'intervention ;

Effets:

- ◆ Permet de **détecter les difficultés** des personnes, même quand elles sont tues, et d'en déceler la gravité ;
- ◆ Concourt à **documenter les problématiques** à partir du vécu des personnes directement concernées.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.2 Être à l'écoute... des personnes

Effets:

- ◆ **Centre l'intervention sur les intérêts des personnes**  
( Contribue à l'élaboration de programmes et d'outils adaptés ) ;
- ◆ Aiguise l'attention envers **ce qui se passe «ici et maintenant»** pour elles, ce qui permet d'adapter l'intervention en conséquence, et d'en améliorer la portée ;
- ◆ Développe un **sentiment d'empathie**, la faculté de voir les capacités des personnes, et la volonté de comprendre les motifs qui les empêchent de recourir aux ressources et aux services.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.2 Être à l'écoute... des besoins

Comment :

- ◆ Se montrer attentif envers les personnes afin **de déceler leurs besoins**, qu'ils soient explicitement mentionnés ou non.

Effets :

- ◆ Aide à **détecter les besoins**, et à **bien en cibler la nature** ;
- ◆ Contribue à intervenir au moment adéquat ;
- ◆ Facilite **l'ajustement de l'intervention** quand celle-ci ne paraît pas répondre aux besoins ;
- ◆ Permet **d'évaluer la pertinence d'implanter un nouveau** service, mais aussi l'utilité d'étendre une offre d'activités et de services dans tous les milieux.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.2 Être à l'écoute... du milieu

Comment :

- ◆ Lire les journaux, observer ce qui se passe ;
- ◆ **Développer une lecture des dynamiques en cours dans le milieu.**

Effets :

- ◆ Contribue à offrir des activités et des services en réponse à de réels besoins ;
- ◆ **Module l'intervention en fonction de ce qui se fait déjà dans le milieu ;**
- ◆ Aide au repérage des personnes clés ;
- ◆ Permet d'intervenir selon les dynamiques en place, **en tenant compte des contraintes liées aux différentes réalités.**

# 7. Conditions d'application et effets

## **En direct du terrain**

- ◆ « Nous, on a notre vision comme intervenant, on est dans le milieu, on connaît des choses, mais de leur point de vue à eux face aux réalités qu'ils vivent, c'est quoi les obstacles les plus importants, et comment ensemble on peut trouver des solutions qui pourraient être plus pertinentes ? ».
- ◆ « Pourquoi ils sont pas venus? Ben, pourquoi ils seraient venus? C'est toujours l'autre question qu'il faut se poser »

# 7. Conditions d'application et effets

## Revue de littérature

- ◆ (...) met en évidence, d'abord, **de répondre aux véritables besoins des familles et de favoriser la consultation avec ces dernières** (...) le point de vue et les besoins de la population ne doivent plus être postulés à l'avance ou suggérés par les prestataires de services (conception inexacte des besoins). Ils recommandent que la consultation avec les communautés et les organisations qui les représentent soit étendue et inclusive ;
- ◆ Il est nécessaire de **répondre à certains besoins ou de régler les problèmes plus immédiats** de la famille avant même de penser à l'engager ;
- ◆ (...) les difficultés de communication identifiées dans la recension (...) vont au-delà de l'effet aliénant et «distanciatif» de l'utilisation du jargon institutionnel par les intervenants, la clé est de saisir **la réelle compréhension des services par la clientèle et leur adéquation avec leurs besoins réels.**

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.3 Développer des liens de partenariat dans la communauté

Comment :

- ◆ **Contrats de services, ententes de collaboration ;**
- ◆ **Interactions informelles, référence.**

Effets :

- ◆ Assure la mise en place et la réalisation de projets ;
- ◆ Offre un lieu de rassemblement pour tous les acteurs concernés par une problématique.



# 7. Conditions d'application et effets

## 7.3 Développer des liens de partenariat dans la communauté

Effets:

- ◆ Contribue à **augmenter l'accès** aux ressources et aux services ;
- ◆ Facilite les références, qu'il s'agisse **de faire circuler l'information**, d'encourager les personnes visées à recourir à des ressources, ou de répondre aux besoins des personnes référées par d'autres services ;
- ◆ Peut permettre d'introduire de la souplesse dans les procédures habituelles afin de réduire les obstacles à l'accessibilité.

# 7. Conditions d'application et effets

## En direct du terrain

- ◆ « Ici, l'école est vraiment importante. Quand j'organise une activité, faut que je passe par l'école. Si je ne passais pas par l'école, j'aurais pas autant de participation. Si l'école refusait de distribuer l'info, ça irait pas aussi loin, j'en suis certaine » ;
- ◆ « J'ai toutes les ressources en tête. Je fais le tour des ressources pour avoir des poteaux pour toutes les ressources, juste pour pas dire à la personne : «je vais te référer à [nom de l'organisme]», non, je dis : «je connais [prénom d'un intervenant], je connais [prénom d'un deuxième intervenant] ».

# 7. Conditions d'application et effets

## Revue de littérature

- ◆ (...) la **présence à des tables de concertation** serait une occasion privilégiée pour faire connaître son organisme, pour se faire connaître comme intervenant, pour tisser des liens interpersonnels et pour développer un réel partenariat ;
- ◆ Au-delà de la diffusion de l'information sur un projet ou une activité, **l'infiltration au sein du réseau des organismes** apparaît comme une stratégie de démarchage proactive : les partenaires de la communauté sont des sources de recrutement précieuses.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.4 Disposer d'une marge de manœuvre organisationnelle

Comment

- ◆ Avoir de la **latitude en matière de gestion** d'organisation de travail et d'horaire.

Effets:

- ◆ Met en place les conditions permettant **d'adapter l'intervention** en fonction des réalités des personnes à rejoindre ;
- ◆ Permet **de prendre le temps nécessaire** à la création d'un lien de confiance.

# 7. Conditions d'application et effets

## **En direct du terrain**

- ◆ «C'est accepter qu'on va y aller par petits pas, et qu'on va faire une chose à la fois, et qu'on va avancer doucement».
- ◆ «Ça implique de fonctionner autrement. Je pense qu'y a des gens qui en doutaient, je pense qu'y en a qui ont vu... Je parlais d'échéance, tout le monde a dû ajuster des choses si on voulait travailler tout le monde ensemble. Fallait prendre le temps d'apprendre à travailler ensemble, d'aller rejoindre les gens, de les intégrer dans la démarche, et de se donner des processus qui vont permettre à tout le monde d'être actif».

# 7. Conditions d'application et effets

## Revue de littérature

- ◆ L'engagement passerait par **la construction d'une bonne relation**. À cet égard, l'un des éléments importants (...) est la nécessité de **consacrer du temps au recrutement**.
- ◆ (...) sur la nécessité, pour les intervenants, d'avoir du temps pour le recrutement et d'avoir **du temps pour développer une relation de qualité et de confiance avec ces personnes**.

# 7. Conditions d'application et effets

## **7.5 Avoir une philosophie de pratique basée sur le respect des personnes**

Comment

- ◆ Être à l'écoute ;
- ◆ S'adapter aux gens en fonction des conditions vécues (langage, vêtements) ;

Effets:

- ◆ Concourt à demeurer attentif envers les personnes ;
- ◆ Permet de répondre à leurs besoins le plus rapidement possible ;
- ◆ Incite à s'adapter aux personnes et à leurs conditions, ce qui facilite l'établissement d'un lien de confiance.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.5 Avoir une philosophie de pratique basée sur le respect des personnes

Effets:

- ◆ Augmente la capacité de discerner les capacités des personnes, et d'axer l'intervention sur leur potentiel ;
- ◆ **Invite au respect des décisions et des choix qu'elles font ;**
- ◆ Instaure les conditions facilitant l'intégration des personnes visées dans des démarches portant sur les problématiques qui les touchent ;
- ◆ Incite à respecter la dignité des personnes.



# 7. Conditions d'application et effets

## En direct du terrain

- ◆ « Je peux pas mettre devant eux un pantalon de laine qu'ils n'ont pas les moyens de s'acheter (...) Je dis que pour celles qui sont privées, et qui voient tout ça, et qui savent que j'ai les moyens d'avoir ces vêtements-là, elles font le focus là-dessus : «elle, elle peut, et moi, je peux pas». Je ferme les portes, et ma job est d'en ouvrir ! » ;
- ◆ « C'est important de respecter ce que les gens veulent, leurs intérêts, ne pas forcer à.... C'est pas parce que tu es à faible revenu que tu es obligé d'accepter toute l'aide qu'on te donne, et que tu y ailles religieusement. Tu as des intérêts là-dedans ».

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.6 Développer des types de pratique concordants

Effets:

- ◆ Met l'accent sur l'importance de rejoindre **le plus grand nombre possible de personnes**, sans catégorisation ou profil type particulier ;
- ◆ Incite à aborder les personnes comme **des individus à part entière** ;
- ◆ Permet de mettre en place des espaces d'implication, de consultation et de décision destinés aux personnes visées ;
- ◆ Priorise l'autonomisation et l'exercice de pratiques citoyennes.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.7 Posséder des caractéristiques liées au savoir-être

Effets:

- ◆ Permet d'incarner **des valeurs et des principes propices** à l'actualisation d'une approche de proximité ;
- ◆ Permet d'actualiser des **intérêts et des traits de caractère** personnels ;
- ◆ **Être créatif et oser expérimenter** ;
- ◆ **Ouvre la voie à l'innovation** ;
- ◆ Donne l'opportunité aux répondants d'exprimer **leur humanité**.

# 7. Conditions d'application et effets

## **En direct du terrain**

- ◆ « (...) prendre un risque un peu sans déroger à la rigueur ou à l'éthique, mais aller dans ce qui est pas la pratique habituelle, ce qui est pas formaté, ce qui est pas convenu. Quand on fait juste faire un pas en dehors de ce qui est la pratique conventionnée, c'est là qu'on a des réussites. Comment on va faire ça, je ne sais pas, mais faut oser aller dans cet espace-là ».

# 7. Conditions d'application et effets

## Revue de littérature

- ◆ Enfin, il ressort également des résultats d'Évangelou et coll. (2013) qu'outre les connaissances et les compétences professionnelles, le succès dans l'engagement des familles «exclues» **dépend clairement des compétences interpersonnelles de ceux qui essaient de les engager** ;
- ◆ Les services doivent utiliser des moyens de communication appropriés pour rejoindre les populations difficiles à joindre (...) les intervenants des services sont souvent conscients de cette problématique et tentent, dans leur capacité, **de trouver des solutions imaginatives pour recruter ce type de clientèle** ;
- ◆ (...) même si la tâche n'est pas facile, **la créativité, la ténacité, la conviction et l'ouverture** sont des caractéristiques présentes dans l'action quotidienne des personnes interrogées.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.8 Faire face aux défis

- ◆ Avoir de la difficulté à couvrir **l'ensemble du territoire**, ce qui entraîne :
  - ◆ Des problèmes de mobilité pour les personnes visées n'ayant pas de moyen de locomotion ;
  - ◆ Des difficultés de répartition du temps de présence des intervenants dans chacune des municipalités ;
- ◆ **Préserver l'anonymat** et la confidentialité dans de petits milieux afin de respecter la volonté des personnes visées de ne pas être identifiées comme ayant besoin d'aide.

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.8 Faire face aux défis

- ◆ Être confronté à des **préjugés** et à de la **méconnaissance** :
  - ◆ Envers les types de pratique des intervenants ou envers les organisations ;
  - ◆ Envers les personnes visées :
    - Découlant de pratiques qui heurtent leur dignité ;
    - Par les membres de leur propre communauté (stigmatisation).

# 7. Conditions d'application et effets

## 7.8 Faire face aux défis

- ◆ **Demeurer réaliste : il n'est pas possible de rejoindre tout le monde.**
  - ◆ Impossible d'être partout ;
  - ◆ Les personnes visées ne veulent pas toutes recourir aux ressources et aux services en place ;
  - ◆ Les attentes des intervenants ne sont pas forcément celles des personnes visées.

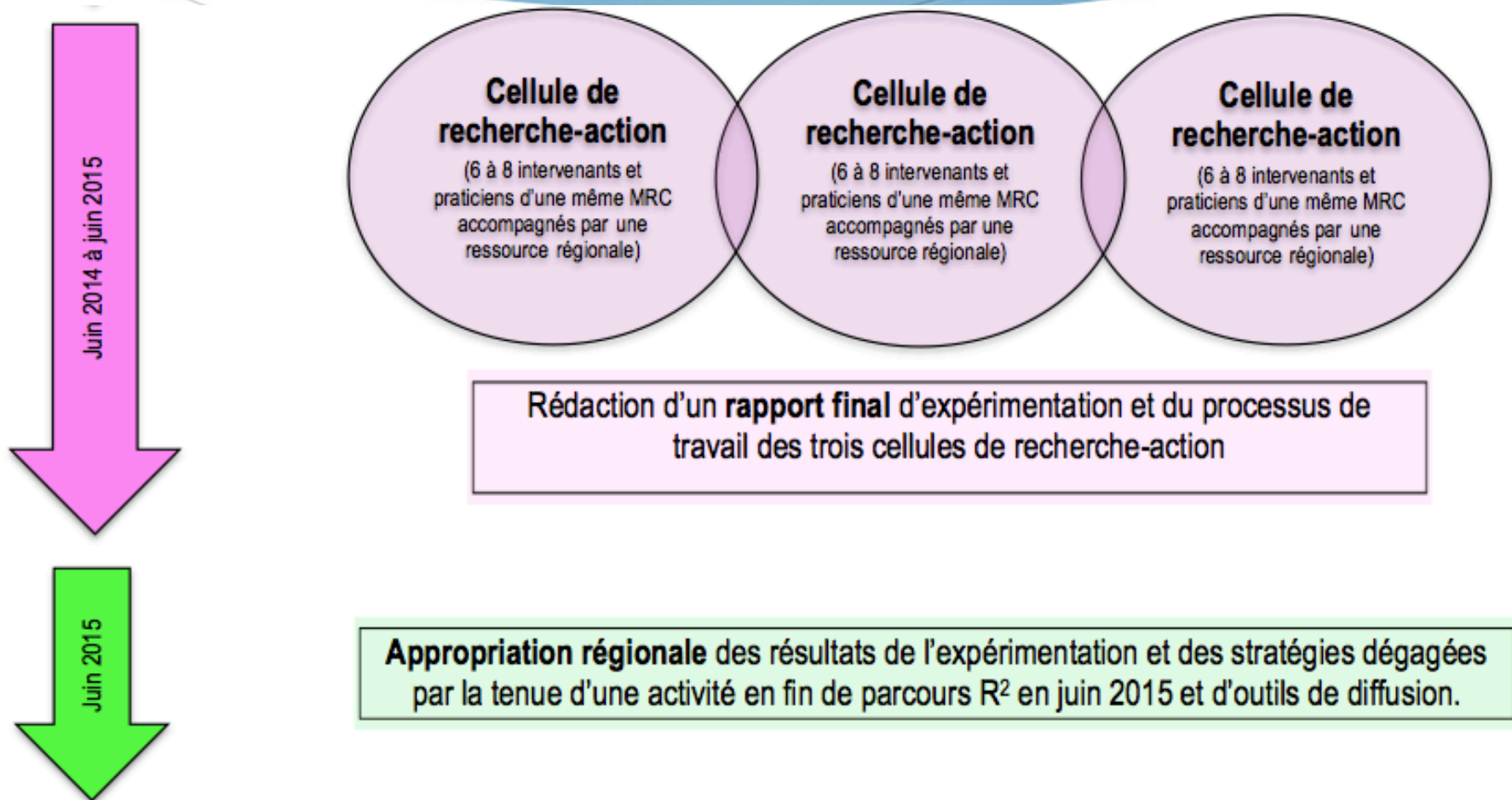


# 7. Conditions d'application et effets

## 7.8 Faire face aux défis

- ◆ Persister à focaliser **sur les processus** en dépit des obstacles, dus entre autres :
  - ◆ À la complexité de démontrer le bien-fondé de l'approche de proximité puisqu'elle est difficilement quantifiable ;
  - ◆ À la nécessité de laisser le temps aux processus de catalyser les conditions gagnantes qui permettront de générer des résultats positifs.

# 8. Phase 3 : cellules de renouvellement de pratique



# 8. Phase 3 : cellules de renouvellement de pratique

- ◆ Réaliser une démarche de réflexion structurée permettant d'améliorer les pratiques pour rejoindre les personnes difficilement joignables sur un territoire ;
- ◆ Expérimenter et évaluer de nouvelles stratégies sur le terrain.

# 8. Phase 3 : cellules de renouvellement de pratique

- ◆ 3 cellules dans 3 MRC différentes ;
- ◆ 5 à 8 personnes par cellules
  - ◆ Intervenants en contact avec des personnes (en lien avec des activités de gestion) ;
  - ◆ Citoyens ;
- ◆ 5 à 6 rencontres de 3 heures de septembre 2014 à mars 2015 ;
- ◆ Expérimentation de solutions concrètes ;
- ◆ Documentation des ces mises en actions et de ce qui les favorise (autant au plan personnel qu'au plan organisationnel) ;
- ◆ Diffusion des résultats au printemps 2015.

# Conclusion

**Disponibilité des textes : sur le site internet de COSMOSS**

Phase 1 : consultation régionale

- ◆ Synthèse de la consultation régionale

- ◆ Phase 2 : revue de la littérature scientifique et entrevues

- ◆ Revue de littérature

- ◆ Rapport des entretiens