



# Recherche-action

Rapport synthèse



## Aller du bord de l'exclusion

Une approche de proximité favorisant d'abord  
le contact humain



**cosmass**

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



**Réunir  
Réussir**

Agir ensemble  
pour la réussite éducative



**Conférence  
régionale des élus**  
Bas-Saint-Laurent  
*vision et concertation*



Mise en contexte.....	1
Processus de la recherche-action : Aller au bord de l'exclusion .....	2
<b>Phase 1</b>	
Consultation régionale.....	3
<b>Phase 2</b>	
Documentation de stratégies efficaces.....	3
<b>Phase 3</b>	
Activité régionale de codéveloppement.....	6
<b>Phase 4</b>	
Cellules de renouvellement de pratiques.....	6
<b>Phase 5</b>	
Résultats des cellules de renouvellement de pratiques.....	7
Conclusion .....	8
<b>Aide-mémoire</b>	
Aller du bord de l'exclusion : Une approche favorisant d'abord le contact humain.....	9

## Crédits

### Rédaction et révision des textes

Ludovic Décoret  
Véronique Gagné  
Évelyne Langlois  
Jean-Marc Pilon

### Idéation graphique

Sébastien St-Pierre  
(sebas@sebas.com)

### Illustration

Istockphoto.com

### Conception et mise en page

Julie Carré  
(jcarre.communications@gmail.com)



### Documents de référence produits :

- Aller du bord de l'exclusion : constats de la consultation régionale
- Aller du bord de l'exclusion : rapport d'entretiens
- Aller du bord de l'exclusion : revue de littérature sur les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables
- Aller du bord de l'exclusion : constats de l'analyse transversale
- Aller du bord de l'exclusion : changer les pratiques pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre

Ces documents sont disponibles sur le site Internet de COSMOSS à l'adresse suivante :  
[www.cosmoss.qc.ca/regional/documentation](http://www.cosmoss.qc.ca/regional/documentation)

Dans cet ouvrage, la forme masculine est utilisée sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.



En 2011, les partenaires de la démarche COSMOSS (Communauté Ouverte et Solidaire pour un Monde Outillé, Scolarisé et en Santé) travaillant autour de l'enjeu de la persévérance scolaire et de la réussite éducative des jeunes ont nommé leur difficulté à rejoindre les personnes vivant en contexte de vulnérabilité dans la région du Bas-Saint-Laurent. Afin de soutenir les milieux locaux, la mise en place d'une recherche-action est apparue comme le moyen le plus approprié afin de documenter les approches efficaces et transférables ainsi que pour l'expérimentation de celles-ci.

COSMOSS s'intègre dans une perspective globale de lutte à la pauvreté et aux inégalités sociales et de santé. En ce sens, la recherche-action a élargi sa portée et se déploie de manière transversale aux quatre grands enjeux priorités dans la démarche, soit l'entrée scolaire réussie, la persévérance scolaire, l'intégration socioprofessionnelle et les saines habitudes de vie. Les grands secteurs d'activités dont l'éducation, la santé et l'emploi ont été mis à contribution, tant au niveau institutionnel que communautaire.

Le présent document constitue une synthèse de chacune des étapes du processus de la **Recherche-action : Aller du bord de l'exclusion**. Les rapports complets de ces différentes phases sont disponibles sur le site Internet de COSMOSS ([www.cosmoss.qc.ca/regional/documentation](http://www.cosmoss.qc.ca/regional/documentation)). Un outil aide-mémoire, conçu pour une utilisation indépendante « autodiagnostic » est également disponible à la dernière page du présent document.



# Processus de la recherche-action

## Aller du bord de l'exclusion



La recherche-action est déployée autour du concept de **personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier** selon le processus suivant :

Concept inspiré du projet Constellation de Horizon 05

### Phase 1 | Consultation régionale

**Consultation régionale** sur les programmes et services offerts en lien avec des stratégies efficaces.

### Phase 2 | Documentation de stratégies efficaces

**Entrevues** avec deux intervenants par MRC identifiés comme ayant développé des approches et stratégies transférables.

**Revue de littérature scientifique** en lien avec la thématique d'atteindre les personnes difficiles à rejoindre.

**Analyse transversale** des trois sources d'information recueillies et dégagement de premiers constats et stratégies à expérimenter en recherche-action.

### Phase 3 | Activité régionale de codéveloppement

**Activité régionale de codéveloppement** entre les intervenants pour une première validation et appropriation des constats de la phase 2 en vue du déploiement des cellules.

### Phase 4 | Cellules de renouvellement de pratiques

Création de trois **cellules de renouvellement de pratiques** et d'expérimentation.



### Phase 5 | Résultats des cellules de renouvellement de pratiques

**Appropriation régionale** des résultats de l'expérimentation et des stratégies dégagées lors d'une journée régionale portant sur la persévérance scolaire le 16 juin 2015 et diffusion d'outils.

# Phase 1

## Consultation régionale



La première étape réalisée fut une consultation des acteurs régionaux impliqués dans COSMOSS, dont les services s'adressent aux personnes visées. Trois grandes thématiques furent abordées dans cet exercice : leur définition du concept de vulnérabilité, leurs difficultés à rejoindre les personnes et les actions mises en place dans leur organisation visant cet objectif. En tout, 19 entrevues avec 26 ressources régionales ont été réalisées. Plusieurs réseaux et organisations ont participé : santé, éducation, emploi, municipal et communautaire ainsi que différentes démarches de concertation.

Le premier constat dégagé est l'absence de vision commune de la terminologie « vulnérable ». En ce sens, la recherche-action fut déployée autour du concept de personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier. La pertinence d'une telle recherche se confirme auprès des répondants qui partagent la préoccupation de mieux rejoindre ces personnes et donc, de développer de nouvelles approches.

# Phase 2

## Documentation de stratégies efficaces

### Entrevues avec les praticiens

La deuxième phase de la recherche consistait à documenter des approches gagnantes utilisées pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre. Seize praticiens, venant de différents réseaux et étant identifiés comme ayant développé des pratiques probantes, ont été interviewés. Ces intervenants terrain provenaient de secteurs d'activités variés et de partout sur le territoire bas-laurentien afin d'avoir un échantillonnage diversifié. Les entrevues furent centrées sur les pratiques des praticiens afin de dégager des stratégies transférables.

### Revue de littérature

L'objectif était de réaliser une recension de la littérature scientifique sur les stratégies et les pratiques efficaces pour joindre les personnes difficiles à rejoindre (hard-to-reach people). Les populations dites vulnérables dans ce texte incluent les familles défavorisées (dites socialement exclues, invisibles, à risque, avec des besoins multiples et complexes); les minorités ethniques; les hommes/pères; les jeunes marginalisés ou inactifs; les personnes vivant avec un trouble de santé mentale; les personnes dites invisibles, marginalisées ou isolées socialement ainsi que les personnes isolées socialement vivant en milieu rural. La recension se centre sur les recherches réalisées au cours des dix dernières années (2004-2014) et effectuées au niveau national (Québec et Canada) et international (Grande-Bretagne, États-Unis, Australie).



## Grands constats transversaux

### Moyens courants pour faciliter l'accès

Tout d'abord, il a été établi que les moyens de promotion classiques tels que des affiches, des dépliants ou des chroniques dans les journaux sont inefficaces pour rejoindre les personnes concernées. Les résultats démontrent que ce sont les communications personnelles et le contact direct qui ont le plus d'effets pour encourager la participation des personnes visées.

### Approche de proximité

Ceci amène une philosophie « d'approche de proximité », qui propose d'aborder les personnes comme des individus à part entière. Pour cela, les intervenants sont invités à aller dans le milieu de vie des personnes, dans leur espace de pouvoir et de dignité. Il s'agit d'un point de départ pour entrer en contact, recruter, attirer et susciter l'engagement des personnes. Cela permet de se positionner dans une rencontre « d'humain à humain » plutôt que de se placer en tant qu'intervenant devant une personne ayant un besoin.

*« Si nous voulons les rencontrer, il faut sortir d'où nous sommes et nous laisser guider par eux. Nous, souvent, on les amène quelque part et on appelle ça de l'inclusion ».*

*(Extrait d'entrevue avec un praticien, 2014)*

### Stratégies directes auprès des personnes ciblées

Des stratégies directes favorisent cette approche de proximité auprès des personnes visées. Ceci peut s'exprimer par des déplacements sur le territoire, des présentations dans les lieux qu'elles fréquentent, l'offre d'activités dans leurs milieux de vie, ou encore la visite de lieux de rassemblement et d'affluence dans les communautés. Les intervenants sont invités à faire partie intégrante de la communauté en s'impliquant et en participant aux événements du milieu, même si cela suppose de moduler leur horaire pour travailler le soir et les fins de semaine. Les visites à domicile sont également gagnantes selon les répondants.

*« 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 ».*

*(Extrait d'entrevue avec un praticien, 2014)*

### Stratégies indirectes pour rejoindre les personnes

De nombreuses stratégies indirectes ont également été identifiées, à commencer par le fait de faire appel aux personnes clés de la communauté. C'est-à-dire, recruter des personnes intermédiaires dont le leadership, officiel ou non, est reconnu. Elles peuvent alors devenir des personnes pivots, des « antennes » dans le milieu. Recourir à l'entourage, comme des voisins ou des amis, ou encore proposer des activités « prétextes » (comme une aire de jeux destinée aux enfants pour rencontrer les parents) sont également des stratégies qui se sont avérées gagnantes. La contribution aux dépenses occasionnées par la participation des personnes à des activités ou services est également mentionnée comme favorisante.



## Stratégies de visibilité

Des stratégies de visibilité ont été nommées, mais toujours en lien avec l'approche de proximité. Il devient important de se faire connaître pour devenir un élément familier de l'environnement des personnes, en fréquentant les mêmes lieux ou en s'impliquant dans des comités. Pour transmettre de l'information sur des services offerts, il convient de se déplacer en personne dans les milieux plutôt que d'utiliser des modes de communication impersonnels. Le « bouche-à-oreille » devient également un moyen intéressant pour la diffusion d'information, qu'il soit libre ou contrôlé (stratégie de la boule de neige).

Pour favoriser le « bouche-à-oreille », la réputation de l'organisme souhaitant rejoindre les personnes doit être positive. Dans cet ordre d'idée, chaque organisation devrait être au courant de toute stigmatisation attachée à ses services ou à son établissement et envisager des stratégies de représentation ou revoir l'image qu'il projette afin d'atténuer ces préjugés. La renommée et la nature des liens qu'il entretient avec les autres organismes constituent également des facteurs facilitants.

### Stratégie de la boule de neige

*L'intervenant trouve une personne qui a les caractéristiques souhaitées. Celle-ci utilise son réseau social pour recruter des participants similaires. Après qu'elle ait aidé à recruter des répondants, ces derniers recrutent eux-mêmes de nouveaux participants et ainsi de suite, amorçant alors un processus analogue à une boule de neige dévalant une colline.*

## Conditions générales d'application

Afin de favoriser la mise en place de ces stratégies, directes ou indirectes, des conditions d'application ont été mises en évidence. Tout d'abord, il y a l'importance de créer un lien de confiance avec les personnes puis de l'entretenir. Ce qui implique d'être à l'écoute des personnes dans un premier temps, puis des besoins des personnes et enfin du milieu. Ce dernier point suppose le développement de liens de partenariat dans la communauté.

Le fait de disposer d'une marge de manœuvre organisationnelle dans le travail est également facilitant pour aller rencontrer les personnes, adapter les interventions et créer des stratégies innovantes. L'approche de proximité implique pour les intervenants d'avoir une philosophie basée sur le respect des individus, ainsi que de posséder des caractéristiques liées au savoir-être, permettant d'oser être créatif et expérimenter. Enfin, il est important dans une démarche comme celle-ci de savoir faire face aux défis et de persévérer dans ses stratégies.

*« 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 ».*

(Extrait d'entrevue avec un praticien, 2014)

# Phase 3

## Activité régionale de codéveloppement



Le 20 mai 2014, une rencontre régionale a eu lieu afin de valider et d'approfondir les résultats de l'analyse transversale des entrevues des praticiens et de la revue de littérature. Une trentaine de personnes ont participé à cette journée, dont treize praticiens ayant répondu à la collecte de données précédente. Si les résultats sont validés lors de la journée, l'écart entre les pratiques gagnantes et les moyens pour y parvenir est également soulevé. Une grande question demeurait présente à la fin de la journée : **Comment passer à l'action?** Voici une préoccupation qui venait confirmer la pertinence de poursuivre la recherche-action dans une quatrième phase d'expérimentation sur le terrain.

# Phase 4

## Cellules de renouvellement de pratiques

Pour cette quatrième phase, trois cellules de « renouvellement de pratiques » ont été créées, rassemblant des intervenants travaillant directement auprès des personnes concernées. Les cellules visent à réaliser une démarche de réflexion structurée avec des intervenants leur permettant d'améliorer leurs pratiques pour rejoindre les personnes sur un territoire donné. Pour cela, ils ont expérimenté, documenté et évalué de nouvelles stratégies intégrées dans leur approche. Les intervenants sont considérés comme les experts de leurs pratiques. Il était donc important de les accompagner afin de favoriser un transfert des savoirs et la mise en application de nouvelles stratégies.

Spécifiquement, il s'agissait de travailler avec un groupe de cinq à huit intervenants volontaires. Leur travail permettait de nommer la problématique telle qu'elle se vivait dans leur pratique, pour ensuite identifier des solutions à mettre en application (nouvelles ou issues de la phase 2). Le groupe servait alors de communauté de pratiques pour réaliser du codéveloppement autour de la mise en application de ces solutions. Une démarche de six rencontres de trois heures était proposée, de septembre 2014 à mars 2015. Une personne ressource les a accompagnés tout au long de ce processus, au niveau de l'animation, de la mise en place de leur stratégie et de l'identification des savoirs.

À travers cette expérimentation, il leur était demandé de documenter leur pratique de manière régulière et simple. Ceci afin de dégager les conditions permettant de mettre en place ces nouvelles stratégies.

### Provenance des praticiens

- Institutions et réseaux publics
- Organismes communautaires
- Participants citoyens

### Secteurs d'activités couverts

- Décrochage scolaire
- Éducation, employabilité
- Réinsertion sociale et entrepreneuriat
- Maintien à domicile
- Santé mentale
- Pauvreté
- Dépendances



# Phase 5

## Résultats des cellules de renouvellement de pratiques



### Mise en place de stratégies concrètes

Sur les 16 personnes participantes au processus, 15 d'entre elles ont pu expérimenter de nouvelles stratégies concrètes afin d'atteindre des personnes difficiles à rejoindre. En tout, 22 stratégies ont été déployées se répartissant dans les catégories mentionnées dans la phase 2.

Le grand constat concernant ces stratégies est leur grande diversité puisque les 22 varient en regard des personnes visées, des problématiques couvertes, de leurs objectifs ou de leur déroulement. Chaque stratégie a eu des effets intéressants sur les personnes visées, à différents niveaux. Il n'a pas été possible d'établir d'éléments transversaux transférables entre les organisations, tant ces stratégies sont intrinsèquement liées au contexte de l'organisme, à la pratique de la personne qui la réalise, ou encore aux besoins des personnes à rejoindre. Il n'existe donc pas de « recette miracle » que tous les intervenants pourraient reproduire. Ces derniers doivent être attentifs aux conditions d'application des stratégies pour déterminer la bonne à instaurer dans le but de maximiser les chances de réussite.

*« Je me suis rendu compte qu'on ne peut pas faire du mur à mur. Il faut des moyens différents selon les personnes, qui sont différentes. »*

### L'importance des cellules

Toute la documentation issue des phases précédentes de la recherche-action avait été transmise aux participants avant le début des rencontres. Ils avaient donc en leur possession de nombreuses idées de stratégies à mettre en place. Tous en ont pris connaissance, mais seulement trois personnes mentionnent s'être appuyées « un peu » sur la documentation pour choisir leur stratégie.

En dépit du fait que les participants se sont peu inspirés de la documentation fournie, ceux-ci estiment que leur implication dans les cellules a grandement contribué à l'émergence de nouvelles façons de faire pour rejoindre les personnes. Il est d'ailleurs intéressant de voir qu'en seulement deux rencontres de trois heures, tous avaient identifié leur stratégie à expérimenter. Il existe donc

bien des conditions gagnantes pour favoriser ce renouvellement de pratiques. C'est ce qui a été documenté avec les participants.

*« Je suis très satisfait. Il y a un avant et un après cellule pour moi. »*

### Conditions facilitantes intrinsèques à la cellule

Le cadre offert par les cellules a joué un rôle déterminant dans la mise en action des intervenants. Alors que certains soulignent qu'ils auraient peut-être expérimenté leur stratégie, dans un futur plus ou moins éloigné, d'autres considèrent que la cellule a joué un rôle prépondérant. Ceci s'explique en partie par le fait que la tenue régulière des rencontres les « obligeait » à partager les avancées de leur projet aux autres participants. Cela les mobilisait.

*« La cellule a servi de cadre : avoir des comptes rendus m'obligeait à me ramasser pour ramener quelque chose d'intelligible. »*

La diversité des participants a également été identifiée en tant que condition gagnante. Comme chacun venait d'organisations très différentes, ils devaient expliquer leur situation, mais aussi se confronter à celle des autres. Cela leur a permis d'accéder à une diversité de contextes fort intéressante pour faire émerger de nouvelles idées. La richesse des échanges était propice à la nouveauté et à l'expérimentation.

*« L'esprit d'équipe, ça m'a permis d'avancer. De discuter avec des professionnels, tout le monde a sa place, on n'est pas jugé. »*

L'accompagnement offert fait également partie des éléments identifiés. Les intervenants ont nommé de nombreux gestes posés par l'animatrice des cellules comme étant contributif de leur mise en action : la préparation des rencontres, le suivi entre les rencontres, le déroulement, les comptes rendus ou encore la qualité de la documentation. L'animation se voulait au service des personnes qui avaient toute la place pour échanger sur leurs projets et s'entraider. Un soin particulier a également été apporté à l'ambiance et au climat des rencontres. Le rôle de l'accompagnateur est donc majeur.

*« Les outils, l'accompagnement que l'on avait dans la cellule, très aidants dans un processus de recherche-action. »*



## Conditions extrinsèques à la cellule

Le soutien de leur organisation s'est avéré important pour les participants. Cela leur permettait de se valider auprès de leur dirigeant, de les tenir informés ou encore d'avoir la latitude nécessaire pour mettre en place certaines actions. De plus, le fait que certaines stratégies impliquaient l'ensemble de l'équipe de travail au sein de l'organisation multipliait son effet auprès des personnes visées. Il est donc nécessaire de s'assurer de ce soutien lors d'adoption « de nouvelles pratiques ».

Les caractéristiques personnelles des participants sont également ressorties comme un élément primordial. Ils doivent être prêts à sortir de leur zone de confort, se laisser surprendre, accepter de « jouer le jeu de l'expérimentation » et être déterminés à tenter de nouvelles pratiques.

## Favoriser l'accompagnement des nouvelles pratiques

La diversité des projets approfondis au sein des cellules reflète la nécessité pour les intervenants d'adapter leur intervention en fonction de leur contexte spécifique. Les résultats des cellules démontrent l'importance, au-delà de la diffusion d'une documentation générale, de l'accompagnement. La participation à un processus tel que celui-ci, stimule la volonté d'oser expérimenter de nouvelles stratégies et permet aux participants de prendre le temps nécessaire pour effectuer ce changement de pratiques.

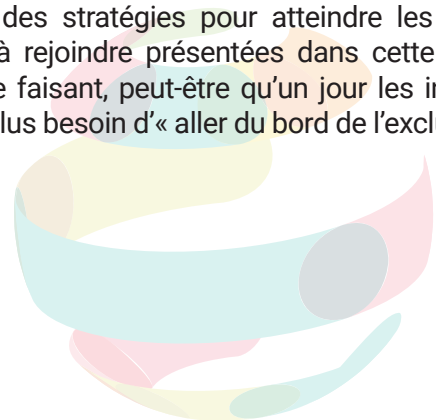
## Conclusion

Le processus de recherche-action a amené les réflexions à différents niveaux afin de déterminer des stratégies et pratiques efficaces pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre. La consultation régionale a confirmé l'importance de s'attarder sur cette problématique qui concerne tous les enjeux du développement social. De nombreuses organisations se questionnent sur comment faire pour mieux rejoindre les personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier.

Les entrevues avec des praticiens reconnus ont souligné l'importance de penser différemment la manière d'aborder les personnes à rejoindre. Comme les moyens courants ne suffisent pas en eux-mêmes, il est nécessaire d'innover en se basant sur une philosophie d'approche de proximité. Elle s'appuie sur une posture « d'humain à humain », où prédomine la préoccupation de respecter le pouvoir et la dignité des personnes. De nombreuses stratégies ont été identifiées pour actualiser cette approche de proximité. Le défi d'instaurer ces nouvelles stratégies demeure. Au-delà de la documentation et des outils disponibles,

les intervenants doivent être en mesure de bénéficier de cadres adaptés à leur contexte et aux personnes à rejoindre leur permettant de prendre le temps nécessaire pour se mettre en projet. Ainsi que les cellules l'ont démontré, des communautés de pratiques, composées d'intervenants provenant d'organisations diversifiées, constituent une condition gagnante.

Les organisations ont tout intérêt à se montrer partie prenante des stratégies pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre présentées dans cette recherche-action. Ce faisant, peut-être qu'un jour les intervenants n'auront plus besoin d'« aller du bord de l'exclusion ».



# Aller du bord de l'exclusion

Une approche de proximité favorisant d'abord le contact humain



Cet outil aide-mémoire présente une synthèse des stratégies identifiées comme étant les plus efficaces pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre. Elles sont issues d'une recherche-action effectuée au Bas-Saint-Laurent, entre janvier 2013 et juin 2015. L'aide-mémoire se veut un outil d'auto-évaluation, permettant de se positionner quant à l'application des stratégies et ainsi identifier des pistes d'action pour augmenter les possibilités de rejoindre ces personnes. Vous trouverez dans cet outil de brèves descriptions des grands types de stratégies ainsi qu'une grille d'autodiagnostic à remplir.<sup>1</sup>

## Définitions

### Personnes difficiles à rejoindre |

La recherche-action s'est inspirée de la définition suivante : « personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier ».

### Approche de proximité |

Approche reposant sur le postulat de base que les personnes à rejoindre sont d'abord des individus à part entière avant d'être des utilisateurs de services. Conséquemment, le fil conducteur guidant les moyens à mettre en place s'appuie sur une posture « d'humain à humain » où prédomine la préoccupation de respecter le pouvoir et la dignité des personnes.

### Stratégies directes |

Moyens utilisés pour aborder directement les personnes visées, favorisant ainsi l'établissement d'un lien de confiance. Tout ce qui relève du contact personnel entre dans cette catégorie, par exemple aborder les personnes dans les lieux qu'elles fréquentent.

### Stratégies indirectes |

Moyens utilisés visant à rejoindre les personnes de manière indirecte en s'associant, par exemple, avec des personnes clés de la communauté ou en offrant des activités « prétextes ».

### Stratégies de visibilité |

Moyens utilisés pour favoriser la visibilité afin de mieux se faire connaître auprès des personnes visées, et de devenir un élément familier de leur environnement. Cette stratégie commande entre autres les déplacements sur le territoire des personnes et de privilégier les contacts directs pour la diffusion d'information, en plus des moyens de promotion habituels tels qu'affiches et dépliants.



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



**Réunir  
Réussir**  
Agir ensemble  
pour la réussite éducative

## STRATÉGIE POUR REJOINDRE LES PERSONNES

### APPLICATION

### COMMENTAIRES / PISTES D'ACTION

Aucune    Partielle    Intégrée

### MOYENS COURANTS POUR FACILITER L'ACCÈS

Utiliser des moyens de promotion classiques auprès de la population (affiches, dépliants, journaux, radio, télé, etc.)

Favoriser la participation en diminuant les contraintes (gratuité, transport, covoiturage, repas offert, gardiennage, etc.)

### APPROCHE DE PROXIMITÉ

Cibler clairement les personnes à rejoindre

Favoriser le contact direct et les communications interpersonnelles

Aborder les personnes comme des individus à part entière avant de les voir comme des utilisateurs de services

Préserver le pouvoir et la dignité des personnes

### STRATÉGIES DIRECTES AUPRÈS DES PERSONNES CIBLÉES

Aborder directement les personnes à rejoindre

Se déplacer sur le territoire, sortir des bureaux

Se présenter dans les lieux fréquentés par les personnes (organismes communautaires, commerces, place publique, etc.)

Effectuer des visites à domicile

Offrir des activités dans la communauté

Participer aux activités de la communauté (brunch du dimanche, fête des voisins, salon de la famille, etc.)

S'impliquer dans des comités portés par la communauté

Avoir des périodes de travail atypiques (soirs et fins de semaine)

### STRATÉGIES INDIRECTES POUR REJOINDRE LES PERSONNES

S'associer à des personnes dont le leadership est reconnu dans la communauté, pour servir d'intermédiaire auprès des personnes visées

Faire appel à des personnes pivots qui ont une connaissance accrue du milieu

Recourir à l'entourage des personnes (voisins, amis, famille, etc.)

Mettre en place des activités indirectes pour créer un contact de manière informelle

### STRATÉGIES DE VISIBILITÉ

Se présenter sur place pour transmettre l'information

Devenir un visage connu dans l'environnement des personnes

Compter sur le bouche-à-oreille et l'effet « boule de neige »

Connaître les préjugés sur l'organisme et mettre en place des stratégies pour changer ces perceptions

Développer sa crédibilité comme organisme

Entretenir de bonnes relations avec les autres organismes

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

- Sortir de sa zone de confort
- Être créatif et oser expérimenter, laisser place à l'innovation
- Être à l'écoute des personnes d'abord, puis des besoins
- Créer et entretenir des liens de confiance avec les personnes
- Développer des liens de partenariat dans la communauté
- Disposer d'une marge de manoeuvre organisationnelle (horaire, aménagement du travail, etc)
- Choisir des stratégies adaptées à nos pratiques et aux personnes à rejoindre