

Bas-Saint-Laurent

Aller du bord de l'exclusion

RAPPORT D'ENTRETIENS

sur les stratégies et les pratiques gagnantes
pour rejoindre les personnes difficiles à
rejoindre

Rédigé par Évelyne Langlois
Chargée de projet

En collaboration avec Ludovic Decoret et Jean-Marc Pilon

Le 19 juin 2014



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

Ce rapport fait état des résultats d'une série d'entretiens réalisés auprès de seize praticiennes et praticiens de la région du Bas-Saint-Laurent sur les stratégies qu'ils utilisent pour rejoindre les personnes difficiles à atteindre et qui pourraient bénéficier des ressources et des services existants.

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	ii
INTRODUCTION	5
Chapitre 1	7
QUELQUES PRÉCISIONS PRÉALABLES.....	7
1.1 Le contexte	7
1.2 La constitution de l'échantillon : qui sont les répondants?.....	8
1.3 Une analyse des entrevues inspirée de la théorisation ancrée	8
Chapitre 2	10
MOYENS COURANTS POUR FACILITER L'ACCÈS AUX RESSOURCES	10
2.1 Diffusion de l'information à la population en général	10
2.2 Élimination des contraintes liées à la participation	10
Chapitre 3	11
APPROCHE DE PROXIMITÉ.....	12
3.1 Contacts d'être humain à être humain	12
3.2 Face à face avec les personnes visées	13
3.2.1 ... sur leur terrain	13
3.2.2 ... dans leur espace de pouvoir et de dignité	13
Chapitre 4	15
STRATÉGIES DIRECTES POUR REJOINDRE LES PERSONNES	15
4.1 Privilégier les contacts personnalisés.....	15
4.2 Recruter les personnes là où elles se trouvent	15
4.3 Faire partie intégrante du milieu	16
4.4 Effectuer des visites à domicile	17
4.5 Sortir durant les mêmes plages horaires	18
Chapitre 5	20
STRATÉGIES INDIRECTES POUR JOINDRE LES PERSONNES.....	20
5.1 Faire appel aux personnes clés de la communauté	20
5.2 Recourir à l'entourage	21
5.3 Passer par des activités indirectes (prétextes)	21
Chapitre 6	23
STRATÉGIES DE VISIBILITÉ	23
6.1 Se faire connaître	23
6.2 Développer sa crédibilité	24
6.3 Compter sur le bouche-à-oreille.....	24
Chapitre 7	26
APPROCHE DE PROXIMITÉ : CONDITIONS D'APPLICATION ET EFFETS.....	26
7.1 Créer un lien de confiance	26
7.2 Être à l'écoute	28
7.2.1 ... des personnes.....	28
7.2.2 ... des besoins.....	29

7.2.3	... du milieu	30
7.3	Développer des liens de partenariat dans la communauté	30
7.4	Disposer d'une marge de manœuvre	32
7.5	Avoir une philosophie de pratique basée sur le respect des personnes.....	33
7.6	Développer des types de pratique concordants.....	34
7.7	Posséder des caractéristiques liées au savoir-être	35
7.8	Faire face aux défis	37
Chapitre 8	40
ÉLÉMENTS DE DISCUSSION ET CONCLUSION	40
Annexe 1	42
GRILLE D'ENTREVUE	42

Note : L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. Par ailleurs, dans la mesure du possible, des mots épiciènes (mots qui ne varient pas selon le genre) ont été favorisés.

INTRODUCTION

Dans le cadre d'une recherche-action portant sur les pratiques gagnantes visant à rejoindre les personnes difficiles à atteindre, et qui pourraient bénéficier des ressources et des services existants, une série de seize entrevues a été effectuée dans les huit municipalités régionales de comté (MRC) de la région du Bas-Saint-Laurent au cours des mois de février et de mars 2014. Faisant suite à une première étape destinée à dresser un état de situation des stratégies déployées pour rejoindre les personnes non rejointes, cette seconde phase cherchait à documenter les approches et stratégies transférables en interviewant des praticiennes et des praticiens identifiés comme ayant développé des pratiques en ce sens. En parallèle aux entrevues s'effectuait également une recension de la littérature scientifique sur les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables¹. Toutefois, aux fins de ce rapport, seuls les résultats des entretiens seront abordés.

Le chapitre 1 présente une brève description du contexte ayant prévalu à la mise en place d'un processus visant à outiller les milieux locaux dans leur recherche de solutions pour rejoindre les personnes plus difficiles à atteindre et précise les procédés liés à la constitution de l'échantillon et à l'analyse des entrevues.

Le second chapitre aborde les moyens courants décrits par les répondants pour diffuser l'information sur les activités et les services offerts ainsi que les mesures qu'ils mettent en place pour éliminer, ou réduire, les contraintes liées à la participation aux activités pour les personnes visées.

Le chapitre 3 introduit les facteurs clés sur lesquels repose la philosophie de pratique des répondants. L'analyse des entrevues ayant démontré une parenté indubitable entre les pratiques décrites et l'articulation d'une approche de proximité, ce chapitre positionne immédiatement les stratégies évoquées par les répondants comme relevant d'une approche de proximité et en résume conséquemment les principales bases.

Le quatrième chapitre décrit les stratégies utilisées par les répondants pour rejoindre directement les personnes visées; le chapitre 5 fait la recension d'une série de mesures indirectes mises en place par les répondants; le sixième chapitre énumère les stratégies auxquelles ils recourent pour accroître leur visibilité.

Le chapitre 7 regroupe les conditions préalables à l'actualisation d'une approche de proximité, telles que signalées par les répondants, ainsi que les effets qui en découlent. Il y est question de facteurs facilitants, mais aussi de défis auxquels ils font face dans leur pratique.

Le huitième et dernier chapitre se conclut par un bref retour sur les principaux points contenus dans

¹ AUBIN-HORTH, S. (2014). *Outiller les milieux locaux en lien avec les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables*. Revue de littérature présentée à la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent (CRÉ BSL). Disponible sur le site Internet de la CRÉ BSL.

le rapport. Ceux-ci sont présentés comme des éléments de discussion, dans le même esprit que celui correspondant au geste de « semer de petites graines », sachant qu'elles pousseront éventuellement.

Chaque chapitre, à l'exception de la conclusion, se termine par un encadré dans lequel sont résumés les faits saillants.

Le rapport fait une large place aux propos des répondants. Cependant, afin d'en préserver la confidentialité, et de garantir ainsi l'anonymat des sources, les entretiens ont été numérotés; à chaque citation est attribué le numéro de l'entretien duquel elle a été extraite. Certaines citations ont été légèrement modifiées dans le seul but d'en garantir la confidentialité. Par ailleurs, afin de ne pas alourdir inutilement le rapport, les citations ont été sélectionnées selon leur pertinence avec le sujet traité et en fonction de la plus grande diversité possible.

En terminant, nous désirons évidemment adresser nos remerciements les plus chaleureux aux seize praticiennes et praticiens qui se sont prêtés à cet exercice. Grâce à leur expertise, leur expérience, et, bien sûr, leur générosité, ils ont grandement contribué à étendre les connaissances sur les pratiques et les stratégies gagnantes pour rejoindre les personnes plus difficiles à atteindre.

Chapitre 1

QUELQUES PRÉCISIONS PRÉALABLES

1.1 Le contexte

En 2011, une démarche de priorisation en persévérance scolaire et réussite éducative mène à l'identification d'une problématique portant sur la difficulté de rejoindre des populations vulnérables ne recourant pas aux ressources et aux services offerts dans la région du Bas-Saint-Laurent. Traversant en cela les quatre enjeux ciblés par le réseau COSMOSS (Communauté Ouverte et Solidaire pour un Monde Outillé, Scolarisé et en Santé), cette problématique incite le comité thématique Persévérance scolaire à amorcer un processus visant à outiller les milieux locaux en documentant les approches et stratégies efficaces et transférables. La mise en place d'une recherche-action, dont la méthode requiert notamment d'interpeler les acteurs concernés par la problématique à résoudre, est le moyen retenu pour conduire l'ensemble de la démarche.

La première étape, menée à l'automne 2013, s'actualise par une consultation auprès d'une vingtaine d'organisations régionales portant, entre autres, sur la notion de vulnérabilité et sur l'identification des pratiques efficaces déployées dans les milieux locaux. Outre le fait que la préoccupation de rejoindre les personnes plus difficiles à atteindre est partagée par l'ensemble des répondants, ceux-ci signalent la difficulté de développer une vision commune de la notion de vulnérabilité puisque celle-ci se vit de multiples façons selon les personnes et les situations, tout en étant potentiellement stigmatisante. Par ailleurs, si cette première phase permet d'identifier les solutions présentes dans la région pour agir sur la problématique, rien n'indique cependant que les actions en place parviennent effectivement à rejoindre les personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et des services existants. Dans ce contexte, il est convenu de poursuivre la documentation de la problématique en ayant recours à trois sources d'information, soit des entretiens avec des praticiennes et des praticiens, une rencontre d'échanges avec les personnes interviewées et autres intervenants et une recension de la littérature scientifique.

Ainsi, la deuxième étape débute en janvier 2014 avec une cueillette d'informations effectuée auprès de praticiens reconnus pour leurs pratiques efficaces, parallèlement à l'élaboration d'une revue de littérature. Plus spécifiquement, les entretiens auprès des intervenants se déroulent sur l'ensemble du territoire durant les mois de février et de mars 2014; le présent rapport résume les résultats de ces entrevues.

En continuité, comme convenu, une rencontre régionale réunissant les participants aux entrevues et autres intervenants a lieu en mai 2014 afin de valider et d'approfondir les résultats des entrevues, ainsi que le contenu de la revue de la littérature. Ces échanges permettent également d'asseoir les bases d'un processus d'expérimentation de pratiques gagnantes qui aura lieu au cours de l'automne 2014 dans trois MRC de la région. Les résultats de l'ensemble de la recherche-action seront ensuite diffusés dans la perspective d'assurer la transférabilité des connaissances acquises.

1.2 La constitution de l'échantillon : qui sont les répondants?

En regard de l'objectif de mieux documenter les approches visant à rejoindre les personnes non rejointes, le premier élément à considérer consistait à sélectionner des praticiennes et praticiens reconnus pour leurs pratiques gagnantes. Par ailleurs, afin de garantir la richesse des données, il apparaissait nécessaire de diversifier l'échantillon en tenant compte des types d'organisations, des territoires couverts et des secteurs d'activités. À partir de ces critères, des praticiens de chacune des huit MRC du Bas-Saint-Laurent ont été recrutés par l'entremise de références issues de la consultation au niveau régional et de différentes personnes intervenant dans les milieux locaux. Ainsi, seize intervenants ont accepté de participer aux entrevues. Parmi eux, cinq provenaient du champ de la santé et des services sociaux, trois répondants étaient rattachés à des projets issus d'initiatives de différents partenaires et deux intervenaient dans le secteur de l'éducation. Deux répondants étaient engagés socialement, de façon bénévole, dans leur communauté. Les quatre autres répondants se répartissaient dans les domaines de l'emploi, de l'économie, de la culture, et de la consommation. En complément d'information, 25,0 % des répondants provenaient des réseaux publics, 18,8 % étaient rattachés à des projets soutenus par l'addition de différentes sources de financement public, 18,8 % étaient bénévoles ou n'avaient pas de lien d'emploi attiré, 18,8 % intervenaient dans des organismes communautaires autonomes, 12,5 % étaient issus d'organismes à but non lucratif et 6,1 % étaient liés à des entreprises d'économie sociale. Leurs secteurs d'activités touchaient tous les types de population, soit les hommes, les femmes, les jeunes, les familles et portaient sur une multitude de problématiques liées notamment à l'isolement, la pauvreté, l'employabilité et la formation.

1.3 Une analyse des entrevues inspirée de la théorisation ancrée²

Compte tenu de l'objectif poursuivi par les entrevues, soit de compléter la documentation des stratégies efficaces auprès de praticiennes et de praticiens ayant développé des approches en ce sens, l'analyse s'est appuyée sur une méthodologie favorisant la réalité empirique. Ainsi, privilégiant le point de vue, l'expérience et les pratiques développées par des intervenants « sur le terrain », et voulant les laisser s'exprimer le plus librement possible, il a été convenu de conduire des entrevues semi-dirigées pour la cueillette des données. Les entrevues, d'une durée variant de 60 à 90 minutes pour la plupart, ont eu lieu dans chacune des huit MRC du Bas-Saint-Laurent.

Toutes les entrevues réalisées ont été retranscrites - à l'exception de la dernière effectuée plus tardivement - et catégorisées à partir de différents thèmes. Par la suite, les catégories ainsi créées ont été mises en relation les unes avec les autres afin d'en dégager une analyse des données en regard de l'objectif poursuivi par les entretiens. La catégorisation s'est réalisée sous la supervision de trois personnes afin d'assurer le plus d'objectivité possible en ce qui concerne l'analyse des données.

² GLASSER, B.G., STRAUSS, A.A. (2010). *La découverte de la théorie ancrée, stratégies pour la recherche qualitative*. Paris, édition : Armand Collin, Coll. Individu et Société.

PAILLE, P., MUCCHIELLI, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines*. Paris, édition : Armand Colin.

Chapitre 1 : QUELQUES PRÉCISIONS PRÉALABLES

Faits saillants

- En 2011, une démarche de priorisation en persévérance scolaire et réussite éducative conduit à l'identification d'une problématique portant sur la difficulté de rejoindre des populations vulnérables ne recourant pas aux ressources et services offerts sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Le comité thématique Persévérance scolaire de COSMOSS entreprend alors un processus visant à outiller les milieux locaux en documentant les approches et stratégies efficaces pour rejoindre les personnes non rejointes.
- Une première consultation, menée à l'automne 2013 auprès d'une vingtaine de représentants d'organisations régionales, permet de mettre en lumière la difficulté de développer une définition commune de la notion de vulnérabilité et les possibilités de stigmatisation qu'une telle définition pourrait entraîner. Par ailleurs, ne sachant pas si les actions déjà en place sur le terrain produisent les résultats escomptés, il est convenu de documenter plus avant la problématique en effectuant des entrevues auprès de praticiennes et de praticiens, en organisant une rencontre d'échanges avec ceux-ci et d'autres intervenants, et en réalisant une revue de littérature.
- Le présent rapport décrit les résultats d'entrevues réalisés en février et en mars 2014 auprès de seize praticiennes et praticiens du Bas-Saint-Laurent sur les pratiques qu'ils ont développées afin de rejoindre les personnes non rejointes.
- Les critères ayant prévalu au recrutement des répondants reposaient principalement sur leurs capacités reconnues à rejoindre des personnes difficiles à atteindre et sur la diversité de leurs organisations d'appartenance, de leurs fonctions, de leurs secteurs d'activités et des territoires couverts.
- La cueillette des données et l'analyse des entrevues se sont effectuées à partir d'une méthodologie privilégiant le point de vue, l'expérience et les stratégies d'intervenants reconnus pour leurs pratiques gagnantes.

Chapitre 2

MOYENS COURANTS POUR FACILITER L'ACCÈS AUX RESSOURCES

2.1 Diffusion de l'information à la population en général

Dans huit entrevues sur seize, les répondants mentionnent recourir à des moyens de promotion pour publiciser leurs services et activités. Des affiches, des cartes de visite et des dépliants sont disposés dans des endroits stratégiques. Les médias sont mis à contribution, que ce soit en invitant leurs représentants à une conférence de presse ou en tenant une chronique dans le journal local. Dans certains cas, les moyens promotionnels s'inscrivent dans une démarche de conscientisation et d'éducation populaire visant à sensibiliser la population sur une problématique précise. Par ailleurs, un répondant mentionne prendre un soin particulier à élaborer une affiche afin de contrer les préjugés dont son organisation fait l'objet :

« On fait une affiche, ça fait deux ans qu'on y travaille, notre objectif de l'affiche est de vraiment montrer l'image de [type d'organisation]. (Entrevue 1)

« Je laisse beaucoup de cartes d'affaires, on a des affiches aussi... Dans les commerces [...], les cantines, les dépanneurs, les bars, les cabanes à patinoire. Tout ce qui est du loisir aussi. On a des affiches un peu partout, des cartes, des dépliants. C'est comme ça que les gens voient... » (Entrevue 2)

Quoique l'utilisation de moyens de promotion et de publicité apparaissent une pratique courante pour diffuser l'information à l'ensemble de la population, aucun répondant n'indique compter sur ce type de stratégie pour tenter de rejoindre de façon plus spécifique les personnes éloignées des ressources et services existants.

2.2 Élimination des contraintes liées à la participation

Dans la perspective de réduire les contraintes liées à l'accessibilité aux ressources, certaines mesures sont parfois instaurées. La contribution aux dépenses entraînées par la participation à des activités pour les gens visés permet, par exemple, de « s'assurer des conditions facilitantes pour qu'ils puissent venir et être là ». Ces moyens prennent différentes formes tels que le paiement des coûts liés au transport et au gardiennage, et l'organisation de covoiturage. En somme, l'objectif poursuivi est de mettre en place les conditions facilitant le déplacement des personnes vers les activités et les services :

« 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 ». (Entrevue 15)

Le fait d'instaurer la gratuité des services et de fournir gracieusement le matériel nécessaire à la

réalisation de projets inscrits dans le cadre d'un processus à plus long terme constitue également des conditions facilitantes :

« La gratuité, c'est une stratégie importante. Tout est gratuit ici. À une certaine époque, ça ne l'était pas [...] ». (Entrevue 3)

« Fournir du matériel, nous autres, on fournissait pour les aider à rassembler des éléments, les mettre à l'œuvre, mais apporter de quoi soutenir l'œuvre [...] Faciliter, je pense que c'est un peu ça ». (Entrevue 6)

Chapitre 2 : MOYENS COURANTS POUR FACILITER L'ACCÈS AUX RESSOURCES

Faits saillants

- Le recours aux médias et la distribution de cartes professionnelles, de dépliants et d'affiches promotionnelles font partie des moyens ciblés pour diffuser l'information sur les activités et les services à l'ensemble de la population. Ceux-ci ne sont cependant pas évoqués comme des stratégies déterminantes pour atteindre les personnes plus difficiles à rejoindre.
- La contribution aux coûts entraînés par la participation à des activités et des services tels que les déplacements et les frais de gardiennage, ainsi que la gratuité des services constituent quelques-uns des moyens ciblés pour éliminer les contraintes liées à l'accessibilité aux ressources.

Chapitre 3

APPROCHE DE PROXIMITÉ

3.1 Contacts d'être humain à être humain

Ce chapitre introduit les pratiques évoquées par les répondants pour rejoindre plus spécifiquement les personnes éloignées des ressources et des services. Comme certains l'ont mentionné : « y'a pas de recette miracle, c'est des humains! ». Par conséquent, les moyens décrits par les intervenants sont essentiellement portés par une philosophie de pratique pouvant se résumer en une phrase : un être humain se porte à la rencontre d'un autre être humain. Ou, autrement dit, il s'agit avant tout de compter sur des atouts liés à la condition humaine, au fait « qu'il faut juste être humain quand on travaille avec des gens comme ça » :

« Les gens, comme toi et moi, on a tous nos zones d'inconfort, on est des humains. Y'as-tu quelque chose qui ressemble plus à un humain qu'un autre être humain? On a tous pleuré, eu de la peine, été heureux, blessé, etc. ». (Entrevue 15)

« Dans la vulnérabilité, ce qui marche, c'est quand tu les regardes comme des personnes, qu'importe la vulnérabilité ». (Entrevue 13)

Assumer sa propre humanité³ permet non seulement de reconnaître celle des personnes visées, mais induit également le réflexe de les aborder comme des individus à part entière, de les considérer autrement que comme « un dossier, un numéro ». Ainsi, les « nommer comme du monde, et non pas des problèmes, des étiquettes », représente une carte maîtresse dans la mise en place d'une approche de proximité, pivot autour duquel s'articulent les pratiques décrites par les intervenants comme étant les plus efficaces. Qu'il soit question de recrutement, d'attraction ou de rétention, « être proche des gens » et apprendre à « connaître ton monde, à aller chercher qui connaît qui » constituent pour l'essentiel les principales bases d'une approche de proximité. De prime abord, la recette semble simple, mais son application n'apparaît pas toujours aller de soi et requiert des conditions minimales pour en assurer le succès. Comme l'évoque un des répondants, dont le supérieur hiérarchique précédent souscrivait à cette philosophie, l'approche de proximité est « rentable », mais il est nécessaire d'y adhérer pour l'actualiser :

« 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 où sont les gens, tu les visites, tu es connu et reconnu. La condition : faut que les intervenants qui embarquent là-dedans comprennent ce qu'est l'approche, et partagent cette approche-là, partagent l'idéologie, et qu'ils adhèrent à ça ». (Entrevue 15)

En continuité, un répondant considère que pour rejoindre des personnes en situation de vulnérabilité ne faisant pas appel aux services offerts, il faut substituer d'autres stratégies à celle qui

³ Ce terme, utilisé par un des répondants, fait référence à la capacité d'un individu de prendre conscience de son appartenance à l'ensemble de l'espèce humaine et de considérer ainsi les autres êtres humains comme ses semblables.

consiste à les faire venir dans les bureaux des intervenants, ce qui s'avère toutefois un problème en soi :

« C'est une difficulté de rejoindre les gens vulnérables. C'est une difficulté institutionnelle, de gestion de personnel et de compréhension de philosophie ». (Entrevue 13)

3.2 Face à face avec les personnes visées...

3.2.1 ... sur leur terrain

Plus encore que de simplement se déplacer vers les gens là où ils se trouvent, l'approche de proximité implique de pénétrer dans un milieu d'où sont vraisemblablement exclus les intervenants eux-mêmes, suggérant ainsi une interversion des notions d'inclusion et d'exclusion. En se dirigeant « du bord de l'exclusion », les intervenants vont à la rencontre d'un monde qui ne leur est pas nécessairement familier :

« 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 ». (Entrevue 6)

Malgré tout, « aller sur le terrain » représente nettement une solution incontournable pour la très grande majorité des répondants. Elle permet notamment d'éviter que les personnes visées se sentent davantage vulnérables en leur imposant de venir vers les services en place. En revanche, cette façon de faire oblige les intervenants à aborder leurs pratiques différemment :

« Quand ils viennent dans mon bureau, faut souvent que je les vois deux fois [...] ils sont sur mon terrain à moi, dans mes mots à moi, dans ma structure à moi, le téléphone sonne. Ils sont dans mon monde, un monde dont ils sont loin. Moins ils ont d'estime, plus c'est difficile de se sentir à l'aise là-dedans, plus ils sont effrayés ». (Entrevue 13)

« Faut aller dans un autre monde, sinon on les rencontrera pas. Ils sont pas dans notre monde. Faut sortir de notre zone de confort, plus que ça, faut sortir de notre air ambiant qu'on pense que c'est le bon ». (Entrevue 6)

Le risque alors d'être confronté à un choc des valeurs peut s'avérer plus élevé que lorsque les intervenants reçoivent les personnes sur leur lieu de travail :

« Choc de valeurs, mauvaises odeurs, insalubrité [...] Difficile comme intervenant, et on est confronté à ça. Il y a des choses que l'on peut dire et d'autres non ». (Entrevue 16)

3.2.2 ... dans leur espace de pouvoir et de dignité

Malgré les inconvénients liés à une approche de proximité, les répondants mettent en évidence les impacts positifs que génère leur présence dans l'environnement des personnes. Non seulement cette façon de procéder permet-elle de leur laisser la « décision d'ouvrir la porte », mais elle préserve leur dignité en ce qu'elle offre l'opportunité de parler de leurs souffrances en se « tenant debout » :

« Quand je vais à domicile – je n'ai pas les moyens, la capacité, la disponibilité de le faire avec tous, et ce n'est pas nécessaire de le faire avec tous parce qu'il y a des gens qui sont capables de sortir de chez eux et d'aller chercher ce dont ils ont besoin –, mais quand la personne a des difficultés pour sortir de chez elle pour aller dans les services, quand on va à domicile, on va sur leur terrain à eux, on va dans leur pouvoir à eux [...] »

Quand je vais à domicile, je suis sur leur terrain. S'ils ont accepté ça, ils acceptent que je rentre dans leur monde, c'est moi qui m'adapte, c'est moi qui suis solide, qui suis payée pour ça, c'est à moi de faire des efforts. Je sais tout de suite leurs rêves, où est-ce qu'ils veulent s'en aller, et je peux les accompagner, ils sont mobilisés tout de suite ». (Entrevue 13)

Selon les répondants, une philosophie de pratique basée sur la proximité avec les personnes à rejoindre repose sur certaines façons de faire où le contact, direct ou indirect, en constitue l'élément majeur.

Chapitre 3 : APPROCHE DE PROXIMITÉ

Faits saillants

- Les pratiques les plus efficaces pour rejoindre les personnes difficilement atteignables reposent essentiellement sur une philosophie d'approche pouvant se résumer ainsi : un être humain va à la rencontre d'un autre être humain.
- Non seulement est-il nécessaire de se rendre là où se trouvent les personnes à rejoindre, mais encore faut-il le faire à partir de qualités humaines qui permettent de les aborder comme des individus à part entière.
- Recourir à une approche de proximité pour rejoindre les personnes difficiles à atteindre est profitable, mais son actualisation requiert la compréhension de la nature de ce type de pratique et l'adhésion des intervenants.
- Aller à la rencontre des personnes là où elles se trouvent implique de pénétrer dans un monde où les intervenants sont habituellement exclus, ce qui peut augmenter les risques d'inconfort lorsqu'ils sont, par exemple, confrontés à des chocs de valeurs.
- Par contre, la présence des intervenants dans l'environnement des personnes entraîne des impacts positifs, notamment en ce qu'elle préserve leur pouvoir et leur dignité, tant dans le choix d'accepter d'établir un contact que celui de s'exprimer sur leurs difficultés.

Chapitre 4

STRATÉGIES DIRECTES POUR REJOINDRE LES PERSONNES

4.1 Privilégier les contacts personnalisés

Dans quatorze entrevues sur seize, les répondants désignent sans hésitation la nécessité de se déplacer vers les personnes visées afin d'établir directement avec elles des liens personnalisés. Être présent là où elles se trouvent permet de faire connaissance, de les aborder – avec doigté et respect – et de poser les premiers jalons d'une relation qui, éventuellement, procurera la confiance nécessaire à un accompagnement conduisant à des changements favorables :

« Ça adonnait que je la connaissais un peu, j'ai étudié sa situation, je me suis approchée d'elle, et je l'ai abordée. Je voulais pas mal faire, j'y suis allée tranquillement. J'ai rentré en communication [...] ». (Entrevue 14)

Pour ces répondants, il s'agit de se « déplacer sur le territoire », de les relancer par « un coup de téléphone », de « faire partie des comités », de « participer aux différentes activités qui sont offertes dans la communauté » :

« On peut se déplacer sur le territoire, dans les CLSC la plupart du temps, pour rencontrer la clientèle pour les consultations individuelles, et on fait aussi des rencontres de groupes [...] ». (Entrevue 10)

« [...] un coup de téléphone des fois? Un coup de téléphone, faut que tu connaisses la personne ». (Entrevue 15)

« C'est vraiment de faire partie intégrante du milieu, de faire partie des comités qu'il y a [...] C'est d'appeler le président du comité : "est-ce que je peux venir sur le comité avec vous?" » (Entrevue 7)

« Je vais aussi essayer de cibler les évènements dans un village. Par exemple, l'organisme X fait des cuisines collectives. Donc, je prends les dates de ces cuisines [...] ». (Entrevue 2)

4.2 Recruter les personnes là où elles se trouvent

Qu'il s'agisse d'offrir la possibilité de s'intégrer à une démarche de création artistique, de participer à un programme de formation, de s'associer aux discussions d'une table de concertation, ou simplement d'engager la conversation dans l'optique d'établir un lien à plus long terme, une condition gagnante pour recruter les personnes visées consiste à se présenter dans les lieux qu'elles fréquentent. Dans le cas par exemple d'un projet d'intégration destiné à des jeunes, le recrutement s'est effectué dans les endroits où ceux-ci se retrouvent :

« On est allés dans les lieux où ils se trouvaient, comme dans les Carrefours Jeunesse, les maisons de jeunes, dans un petit restaurant. Dans des lieux où ils se rencontraient. » (Entrevue 6)

Dans le même ordre d'idées, un répondant rapporte la trajectoire d'une intervenante en

employabilité, spécifiquement rattachée à des jeunes de 16–24 ans, qui « allait prendre un café au resto dans le village du jeune » où elle y croisait également d'autres jeunes. Cette initiative, abandonnée à la suite d'un changement de direction de l'organisation qui l'employait, générait des bénéfices importants :

« À un moment donné, ça donnait des résultats incroyables, un accompagnement serré, ça a validé comme quoi c'était puissant et efficace, intense aussi, car c'était régulier. Elle s'informait de son projet, et puis ils pouvaient jaser, puis tranquillement, jaser de ses difficultés ». (Entrevue 13)

Choisir d'offrir des cours dans les résidences pour personnes âgées, ou opter pour la tenue de rencontres de concertation dans les endroits où ces dernières vivent, met en place des conditions facilitantes pour rejoindre les personnes concernées. Ces façons de faire commandent cependant des ajustements en conséquence, ce qui s'avère par ailleurs applicable dans toutes les situations où l'objectif poursuivi est l'association avec les premières personnes touchées par les problématiques :

« Au lieu de faire nos réunions entre nous, on les fait dans les résidences. Quand on fait la réunion dans la résidence, ils sont là, ils viennent! On est obligé de parler fort, obligé de tous se voir. Y'a des gens qui viennent avec leur canne, des chaises berçantes, etc. On a des salles totalement vivantes! » (Entrevue 6)

« Ça implique de fonctionner autrement [...] Je parlais d'échéance, tout le monde a dû ajuster des choses si on voulait travailler tout le monde ensemble [...] C'est pour ça que les outils... Il faut qu'il y ait des outils, pas juste des outils. Il faut qu'il y ait des personnes qui l'aient un peu développé dans leur pratique. Ça demande de travailler autrement ». (Entrevue 9)

Les visites aux dépanneurs, restaurants, bureaux de poste et cabanes à patinoires extérieures, bref à tout endroit offrant l'opportunité d'entrer en contact directement avec les personnes visées, ou avec des personnes pivots de la communauté, font partie des stratégies évoquées :

« Je vais m'arrêter au dépanneur, par exemple [...] La cantine aussi, j'y vais pour créer un lien avec les gens qui travaillent là-bas [...] Je vais essayer de cibler les événements dans un village ». (Entrevue 2)

« Ce qui est gagnant, c'est aller sur le terrain. C'est aller au dépanneur, tu parles à quelqu'un, le contact se fait, la deuxième fois que tu le vois, c'est peut-être plus facile [...] ». (Entrevue 11)

4.3 Faire partie intégrante du milieu

Les répondants signalent l'importance de s'intégrer dans la communauté afin d'en devenir des éléments familiers et connus, de « faire partie du paysage ». Dans le cas d'un projet-pilote dont les services sont destinés à un groupe cible spécifique, le processus d'acclimatation est clairement identifié :

« La première année, c'est s'intégrer dans le milieu. La deuxième année, c'est faire partie intégrante du milieu, et la troisième année, c'est vraiment la récolte des résultats, compiler les résultats des trois ans ». (Entrevue 7)

Des moyens tels qu'une « tournée des brunchs de communautés », une présence lors des « temps familiaux », le « tour des festivals », l'association avec « certaines concertations », la participation à

des évènements comme le « Salon de la famille [...] Salon du loisir » sont évoqués. Si une participation active dans les évènements de la communauté ne se traduit pas à tous les coups par un échange direct avec les personnes visées, cela s'avère néanmoins fréquemment fructueux, ne serait-ce que par les opportunités qu'elle offre d'élargir les contacts et d'encourager l'effrètement des barrières avec les gens :

« [...] participer aux différentes activités qui sont offertes dans la communauté, la fête des voisins, des choses comme ça, quand c'est possible. J'y vais pour m'intégrer. Que je fasse partie du paysage [...] ». (Entrevue 11)

« Implique-toi là, tu vas voir, ils vont tous être là, ou ils vont te donner les contacts pour aller les voir. Souvent, c'est de l'implication dans le milieu ». (Entrevue 4)

« Faut susciter les cellules de dynamisme dans le milieu, aller les voir là, se faire accueillir là, les apprivoiser. C'est pas évident que tu as le droit de mettre le pied là, et les écouter ». (Entrevue 13)

En outre, les moyens utilisés varient selon les conditions dans lesquelles évoluent les personnes à rejoindre. Par exemple, lorsqu'elles vivent dans des milieux où chacun des membres se connaît, il est souhaité de recourir à des stratégies garantissant, dans la mesure du possible, la confidentialité et l'anonymat de la relation. L'intervenant peut ainsi choisir de créer des contacts par le biais d'une implication dans des comités de travail. Non seulement réussit-il de cette manière à se faire connaître, mais il parvient aussi à se montrer en tous lieux sans que sa présence soit systématiquement associée à une intervention de soutien :

« Le but, c'est vraiment de faire partie du milieu [...] en participant aux activités, en m'intégrant aux activités pour que ça devienne normal de me voir. Comme ça, quand les gens m'appellent, qu'ils me voient, quand ils voient ma voiture, je suis une personne, ils ne font pas : « oh, cette personne-là ne va pas bien ». (Entrevue 7)

4.4 Effectuer des visites à domicile

L'aperçu des stratégies mises en place pour atteindre les personnes serait assurément incomplet sans l'évocation de visites à leur domicile. Dans certains cas, les praticiens se rendent chez les personnes dans le cadre d'un programme spécifique :

« C'est facilitant de faire des suivis à domicile dans ce genre de suivi ». (Entrevue 16)

Parfois, il s'agit simplement de cogner à la porte des gens afin de les informer sur les activités et les services offerts :

« Je suis rentrée dans toutes les maisons, toutes celles dont on m'a ouvert la porte, où qu'il y avait quelqu'un, et j'ai laissé des dépliants sur les services [de l'organisation] au niveau des boîtes ». (Entrevue 13)

« Ça, je pense que c'est la priorité, que les gens soient au courant du service, simplement d'aller visiter [les résidences], pas forcément parler de ce qui ne va pas. Mais ça, de faire ça, ça amène les gens à s'ouvrir et de dire que ça va pas bien ». (Entrevue 7)

En revanche, dans un cas comme dans l'autre, lorsque les personnes ouvrent leur porte et acceptent de laisser entrer les intervenants, cela devient le point de départ pour l'établissement d'une voie de communication :

« Par exemple, je vais chez quelqu'un, mais qu'il n'ouvre presque pas la porte : "non, je veux pas parler". "Bon, c'est bon, je vous donne ma carte, monsieur". Deux semaines plus tard, je vais le rappeler, ce monsieur-là : "comment ça va, aujourd'hui"? "Oh, ça va bien". Il va ouvrir un peu plus, puis ça reste comme ça. Je sais que ce monsieur a un besoin, puis je le rappelle encore une fois, deux semaines plus tard. Là, il est plus ouvert, il va commencer à dire : "j'avais envie de t'appeler la semaine passée". C'est vraiment petit peu par petit peu ». (Entrevue 7)

Le fait d'être accueillis dans l'espace personnel des gens donne l'opportunité aux intervenants de prendre le pouls exact du « contexte dans lequel ils vivent », tout en posant un « geste de dignité » envers eux :

« 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 ». (Entrevue 16)

« 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 ». (Entrevue 13)

4.5 Sortir durant les mêmes plages horaires

Ainsi que l'ont évoqué des répondants, l'approche de proximité que sous-tendent les moyens cités précédemment ne peut s'instaurer sans un certain réaménagement des horaires et de la structure du travail :

« Il s'en passe des affaires dans ce grand territoire! [...] Y'a des activités de soir aussi et de fin de semaine ». (Entrevue 11)

« Quand tu réussis pas, c'est que tu as pas pris le bon chemin, moi je pense ça. Il faut que quelqu'un à quelque part soit capable d'atteindre cette personne. On a pas pris le bon chemin, les bons horaires [...] ». (Entrevue 15)

« Par exemple, après des funérailles, y'a plein de plats qui restent, je vais les porter chez une famille, mais des fois, c'est le soir, etc. En tout cas, faut le faire, et c'est pas tout le monde qui est prêt à le faire, mais ça fait partie de ma tâche ». (Entrevue 14)

Des actions comme « sortir le samedi soir », « bruncher le dimanche midi », « passer deux heures » au restaurant avec une personne et s'impliquer dans des réunions qui se terminent « à minuit » sont quelques exemples où les intervenants doivent disposer d'une marge de manœuvre en termes d'aménagement de travail.

Chapitre 4 : STRATÉGIES DIRECTES POUR REJOINDRE LES PERSONNES

Faits saillants

- Dans quatorze entrevues sur seize, les répondants évoquent la nécessité de se déplacer vers les personnes visées afin d'établir avec elles des contacts personnalisés, que ce soit en les abordant directement, en les relançant par un coup de fil, en s'impliquant dans des comités, ou en participant aux activités offertes dans la communauté.
- Le moyen privilégié pour recruter les personnes visées consiste à se présenter dans les lieux qu'elles fréquentent, ou là où elles vivent : maisons de jeunes, restaurants, résidences pour personnes âgées, dépanneurs, etc. Cela peut se traduire, par exemple, par des rencontres de concertation portant sur la condition des aînés dans des résidences pour personnes âgées, favorisant ainsi leur participation aux discussions.
- Une présence active dans le milieu, avec la perspective d'en faire partie intégrante, permet d'aborder plus aisément les personnes visées ou, à tout le moins, d'établir des contacts qui pourront éventuellement mener à elles.
- Qu'il s'agisse d'effectuer des interventions à domicile, ou de s'y présenter pour remettre de l'information en mains propres, le fait d'accepter d'accueillir les intervenants met en place des conditions favorables pour l'établissement d'une voie de communication avec les personnes visées.
- L'approche de proximité sous-tendue par les différents moyens évoqués par les répondants pour entrer en contact avec les personnes visées commande une marge de manœuvre en termes de structure et d'horaire de travail.

Chapitre 5

STRATÉGIES INDIRECTES POUR JOINDRE LES PERSONNES

5.1 Faire appel aux personnes clés de la communauté

Dans treize entrevues sur seize, les répondants indiquent recourir à une variété de stratégies indirectes pour s'assurer de rejoindre le plus grand nombre possible de personnes, particulièrement celles qui sont plus éloignées des ressources et des services. Ainsi, faire appel à des personnes intermédiaires dont la communauté reconnaît le leadership, que ce soit de manière implicite pour leurs qualités personnelles, ou de façon plus visible étant donné les fonctions qu'elles occupent, permet souvent « à ceux qui étaient plus réservés et isolés de s'ouvrir », car « ce sont des gens en qui ils ont déjà confiance » :

« 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 les personnes, car elles les écoutent ». (Entrevue 7)

« Ces gens-là sont non menaçants parce qu'ils vivent déjà avec les citoyens du village, ils sont déjà bien ancrés, puis les gens des municipalités leur font déjà confiance, ils sont déjà impliqués ou sur les services des loisirs, ou comme directeur de la municipalité, ou chef pompier ». (Entrevue 4)

Par conséquent, avoir des « antennes » dans la communauté, développer « un regard ou une lecture pour chacun des villages » pour savoir comment s'y prendre, car « c'est à renouveler tout le temps, les gens changent », et pouvoir disposer d'un réseau diversifié de contacts permettent de cibler les personnes les plus pertinentes selon l'objectif poursuivi. Le curé, la direction de la municipalité, des membres de l'équipe de bénévoles de la bibliothèque ou de la joujouthèque sont quelques-uns des exemples mentionnés par les répondants. Ce que font ces derniers semble néanmoins moins important que la façon dont ils le font :

« 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! » (Entrevue 13)

« Peut-être de trouver une personne, si on parle d'une MRC, d'une ville, une personne dans le quartier. Y'a toujours une personne qui est un pivot, qui connaît plus de personnes. Une personnalité qui est plus accrocheuse dans le quartier ou dans la paroisse. Cette personne-là connaît vraiment son entourage ». (Entrevue 8)

Par ailleurs, développer des liens avec des personnes qui se trouvent au cœur des communautés, du fait qu'elles en connaissent sensiblement tous les membres, représente également une des stratégies déployées par des répondants :

« [...] mon but étant de créer un lien avec les personnes qui travaillent au dépanneur, car elles connaissent tout le monde qui vient là, donc elles peuvent savoir si Monsieur X qui vient chercher une pinte de lait, ça fait deux ou trois fois qu'il n'a pas l'air bien. Eux peuvent me référer ».

(Entrevue 2)

5.2 Recourir à l'entourage

Interpeler le voisinage direct des personnes visées s'avère également un moyen évoqué par des répondants pour briser l'isolement, diffuser l'information, ou référer à du soutien. En somme, il s'agit simplement de se demander « de qui on se sert pour les rejoindre » :

« C'est qui la personne la plus proche? Ah, personne... OK, elle a personne, pas d'enfants. Elle as-tu un voisin? Qui fait la référence? Ah bien, c'est le voisin qui nous en a parlé? Ah, dans ce cas, on peut-tu parler avec le voisin et s'allier avec le voisin? Puis de voir comment, il la connaît bien plus que nous. ». (Entrevue 13)

Dans certains cas, les répondants suggèrent aux personnes qui leur font part de difficultés vécues par leurs proches de tenter de convaincre ces derniers d'entrer en contact avec eux, ou de les accompagner à la ressource. Dans un autre ordre d'idées, des intervenants rapportent demander à des représentants impliqués dans des démarches de concertation de recruter eux-mêmes des personnes directement concernées par les problématiques traitées :

« [...] penses-tu que tu serais capable? On peut t'aider à te rendre ici. Tu penses-tu que ça irait mieux avec une activité? On essaie de façon détournée pour qu'elles essaient ». (Entrevue 1)

« Ça a été un premier moyen, les gens qui étaient impliqués, et qui venaient d'organismes, rapidement, on leur a dit : "la prochaine rencontre, vous venez avec quelqu'un, une ou deux personnes" qui participent à leur organisation ». (Entrevue 9)

5.3 Passer par des activités indirectes (prétextes)

Mettre en place des activités, qui font office de prétextes pour attirer de façon détournée une population cible dans l'optique d'en rejoindre une autre, apparaît un procédé profitable, selon des répondants. Dans certains cas, le prétexte utilisé est réfléchi et conçu de façon à répondre à un objectif prédéterminé, par exemple de sensibiliser la population de tout le territoire d'une MRC sur les ressources et les services existants :

« On avait besoin d'un produit d'appel, ça prenait ça [...] Ça a été simple, j'ai appelé les directeurs ou ceux qui organisaient les festivals : "j'ai un mur d'escalade mobile, est-ce que je peux venir m'installer? C'est quand, les temps familiaux, etc.?" Tu arrives trois heures avant, tu montes ton mur, tu installes tout, le panneau des ressources. Les enfants viennent grimper, les parents viennent jaser, parfait! » (Entrevue 4)

Dans d'autres situations, l'activité est conçue spécifiquement pour ouvrir une porte, « et ensuite, on ouvre à autre chose ». Celle-ci ne fait pas nécessairement partie de la programmation régulière; elle devient « un prétexte finalement » pour attirer une population cible vers les services offerts. Quelquefois, une action entreprise de façon quelque peu fortuite génère des retombées imprévues :

« On a commencé à développer à l'extérieur une aire de jeux qu'on avait pas, on a demandé à la Ville, et tranquillement, d'année en année, ça se bonifie. Ce qui se passe, c'est qu'il y a des familles qui viennent jouer, puis ensuite à [l'organisation], ou inversement. Y'a une belle relation entre l'extérieur et l'intérieur ». (Entrevue 3)

« Le tricot a apporté beaucoup, c'est assez incroyable. Projet tricotage : première rencontre cette

année, nous étions 12. Dans notre idée, on veut faire du tricot graffiti [...] Il y avait des femmes que je n'avais jamais vues, qu'on a connues grâce au tricot, qui ont connu d'autres femmes, et qui connaissent maintenant la totalité de [l'organisation]. Y'en a qui ont commencé [un programme], d'autres des activités ». (Entrevue 1)

Chapitre 5 : STRATÉGIES INDIRECTES POUR JOINDRE LES PERSONNES

Faits saillants

- Dans treize entrevues sur seize, les répondants affirment recourir à différentes stratégies pour joindre indirectement les personnes visées, notamment en faisant appel à des personnes intermédiaires caractérisées pour leur leadership dans la communauté. Celles-ci bénéficient souvent, en effet, de la confiance des membres de la communauté de par leurs qualités personnelles, ou en raison des fonctions qu'elles occupent.
- L'association avec des personnes intermédiaires peut faciliter la mise en place de projets dans une communauté, ou la recherche de solutions pour entrer en contact avec des personnes visées. Il est notamment question ici du curé de la paroisse, du directeur municipal, de bénévoles et d'employés du dépanneur.
- Le recours à l'entourage immédiat des personnes visées s'avère également un moyen évoqué par les répondants pour briser l'isolement, diffuser l'information, effectuer des références, tenter d'amener à la ressource ou recruter pour participer à démarches de concertation. Famille, voisins, amis et participants sont alors mis à contribution.
- Des répondants rapportent le succès généré par certaines activités faisant office de prétextes pour attirer les personnes visées. Ainsi, il peut s'agir d'activités réfléchies en fonction d'objectifs précis, par exemple la diffusion d'information destinée à des parents par le biais d'un jeu conçu pour les enfants, ou l'attraction vers les ressources existantes par des activités spéciales. Il arrive également que des actions sans objectif prédéterminé se transforment en prétextes produisant des retombées inattendues.

Chapitre 6

STRATÉGIES DE VISIBILITÉ

6.1 Se faire connaître

Dans quinze entretiens sur seize, les répondants rapportent l'importance de se rendre visible dans la communauté afin de se faire connaître, personnellement, ou de faire connaître les activités et services offerts. Ainsi que mentionné précédemment, il s'agit de devenir un élément familier de l'environnement et de s'intégrer au paysage par l'implication dans des comités et dans des tables de concertation, par exemple, ou par une présence assidue dans les lieux fréquentés par les personnes :

« Ça va arriver que je vais prendre un café si une personne a besoin de me rencontrer, on va prendre un café à la cantine. Comme ça, les gens de la cantine savent ce que je fais. C'est vraiment de connaître le milieu, faut être connu dans le milieu, puis c'est ça ». (Entrevue 2)

En outre, « un moyen super important de se faire connaître » consiste à axer sur la transmission de « messages clairs », la « circulation de l'information » et « l'éducation populaire » pour parvenir à rejoindre les gens :

« 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. Tu as du temps à donner, faut que tu le partages, ton temps, entre tout ce qu'il y a à faire, t'associer, être là pour donner l'info. Que l'info soit le plus accessible possible. C'est ça qu'on peut faire ». (Entrevue 12)

« Quand on a fait le projet [nom], on est allées dans les municipalités [...] on s'est donc fait connaître [...] On se fait connaître de plus en plus depuis qu'on a une animatrice sociopolitique. Depuis qu'on a ouvert ce volet-là, on a plein de demandes, c'en est presque épeurant ». (Entrevue 1)

Effectuer des tournées auprès des conseils municipaux et à l'intérieur des municipalités, aller dans les milieux ruraux, se présenter dans les organisations, planifier des conférences et des séances d'information ou les tenir sur demande, entrer en contact avec les organismes partenaires font partie des stratégies évoquées par les répondants pour mieux se faire connaître. Un répondant précise également que la préparation du terrain en vue d'un nouveau projet en facilite l'accueil :

« [...] ils ont bien placé les choses pour que le projet fonctionne bien, ils ont pas lancé le projet du jour au lendemain, ça faisait deux ans que les personnes entendaient parler [...] donc, quand je suis arrivée, les gens étaient curieux de savoir t'es qui, comment je vais travailler, comment je vais m'immiscer dans le milieu. Y'avait déjà une porte d'entrée qui était ouverte. Le terrain était préparé, ça a été un beau point fort. C'est quelque chose qui facilite beaucoup le travail ». (Entrevue 7)

6.2 Développer sa crédibilité

Non seulement est-il nécessaire de se rendre visible dans la communauté, mais encore faut-il que la connaissance qui s'ensuit soit jugée positivement. Pour intervenir dans un milieu « très tissé », il faut « vraiment être à l'affût de ce qui peut se passer pour être conscient de notre manière d'agir » afin de ne pas nuire à sa « réputation ». À l'inverse, quand la connaissance engendre le développement de sa crédibilité, cela génère des effets positifs, en regard notamment de la « confiance » envers les répondants ou de leurs organisations, de la « consolidation du partenariat », et des « demandes » pour offrir des activités et des services :

« 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 ». (Entrevue 8)

« C'est le préfet qui est venu me chercher : « si [ce programme] marche avec [telle population cible], ça pourrait peut-être marcher avec nos communautés rurales, qui sont elles aussi laissées de côté et mal développées ». (Entrevue 6)

6.3 Compter sur le bouche-à-oreille

Pour mieux se faire connaître et cultiver sa crédibilité, « le meilleur filon dans une société, c'est le bouche-à-oreille » ainsi que le rappellent des répondants. Tant pour « faire en sorte que le bouche-à-oreille sur des activités se propage », ou pour recruter des gens « car je connais des personnes qui y sont allées, et cela leur a fait du bien », que pour être référé par une personne ayant bénéficié du soutien de l'intervenant et qui va « penser à parler de moi à sa cousine », le bouche-à-oreille facilite la transmission de l'information :

« OK, j'y vais, je me présente là, y'a mettons sept [individus] qui me connaissent. Sur ces sept-là, ils vont en parler à d'autres personnes ». (Entrevue 7)

« On a parti des jardins communautaires dans les huit municipalités. Ça aussi, ça a été du bouche-à-oreille, dans les bulletins. Dans certaines municipalités, il a fallu s'y reprendre à deux fois pour aller chercher d'autre monde : « y'en as-tu d'autres qui viendraient se joindre à nous? » (Entrevue 11)

Par ailleurs, des répondants rapportent que des personnes visées deviennent parfois des agentes actives de recrutement quand elles sont intégrées à des démarches ou fréquentent leur ressource :

« Ils sont fiers de dire qu'ils participent à cette démarche-là, et qu'il y a des actions qui s'en viennent, pour améliorer le transport, ou pour [...] Ils en parlent à du monde, et des fois, c'est comme ça que des citoyens en sont arrivés [à la table]. Ce sont eux qui ont commencé à en ramener dans les comités. Ça a fait boule de neige ». (Entrevue 9)

« Mais moi, c'est vraiment d'avoir développé le sentiment d'appartenance. C'est vraiment eux autres qui deviennent agentes, puis, tu sais, les administratrices [...] Plus qu'il y a une considération, plus grande est leur participation, plus elles sont ouvertes. Elles en parlent pour vendre une recette de soupe. Elles en parlent sans se cacher là. » (Entrevue 1)

Chapitre 6 : STRATÉGIES DE VISIBILITÉ

Faits saillants

- Dans quinze entrevues sur seize, les répondants indiquent qu'il est nécessaire de se rendre visible dans le milieu pour mieux se faire connaître, personnellement, ou pour faire connaître les activités et les services offerts. Comme indiqué auparavant, des actions telles que l'implication dans des comités et la présence dans des lieux fréquentés par les membres de la communauté font partie des stratégies utilisées.
- Des messages clairs, répétés, adaptés selon les objectifs poursuivis et les personnes ciblées favorisent la transmission de l'information.
- Tournées municipales, visites dans les milieux ruraux, séances d'information dans diverses organisations, prises de contact avec les partenaires et préparation du terrain pour faciliter l'accueil d'un nouveau projet sont quelques-uns des moyens décrits par les répondants.
- Développer une bonne crédibilité dans le milieu facilite la mise en place de projets ainsi que le recrutement des personnes visées en ce qu'elle génère, notamment, la confiance à l'égard des répondants ou de leurs organisations, la consolidation de liens de partenariat et l'augmentation des demandes.
- Selon les répondants, le bouche-à-oreille permet de propager l'information sur les actions prévues, facilite le recrutement et favorise les références pour du soutien. Dans certains cas, les personnes visées deviennent elles-mêmes des agentes actives de recrutement.

Chapitre 7

APPROCHE DE PROXIMITÉ : CONDITIONS D'APPLICATION ET EFFETS

7.1 Créer un lien de confiance

Le succès d'une approche de proximité ne peut s'envisager sans la mise en place de conditions propices à son déploiement. À cet égard, dix répondants sur seize évoquent l'importance du lien de confiance à établir - et à maintenir lorsque le premier contact est créé - avec les personnes à rejoindre. Tout d'abord, ils prennent en compte le fait que ces personnes sont fréquemment des « gens blessés », souvent « seuls », qui peuvent alors devenir « méfiants » : « ils s'isolent ». Dans certains cas, « ce sont des familles, des personnes qui ont tellement été stigmatisées [...] qu'elles ne veulent plus se mêler au monde [...] », développant par conséquent un réflexe « d'autoprotection ». Les premières approches auprès de ces personnes revêtent d'autant plus d'importance pour la suite des choses :

« C'est important que les gens créent des liens avec nous. Ils ne pourraient pas parler comme ils le font si le lien était pas là ». (Entrevue 14)

« [...] et parfois, c'est le changement de comportement... Il va se faire quand la personne... Je pense que tout ce qui anime l'être humain, qui fait que tu veuilles changer ou pas, ou changer tes conditions de vie, c'est beaucoup quand tu sens la confiance, tu sens l'amour ». (Entrevue 10)

En continuité avec la nécessité de considérer les vulnérabilités des personnes, des répondants insistent sur l'importance de porter attention aux jugements qui pourraient émerger lorsqu'ils interviennent avec ces dernières :

« Ils m'ont invitée, et j'ai eu le droit d'aller, parce que j'ai pas de préjugés, ils l'ont pas senti en tout cas ». (Entrevue 13)

« Il ne faut pas que les personnes se sentent jugées, même si j'en ai des jugements ». (Entrevue 16)

« [...] donc, je suis pas là pour juger, ou faire la morale, et dire que tu devrais pas faire ça ». (Entrevue 2)

Une des façons signalées par des répondants pour assurer un bon départ à la relation consiste à soigner l'accueil envers les personnes, quoique cela s'avère moins facile qu'il n'y paraît au premier abord :

« Des fois, les gens disent : "comment est-ce qu'on fait pour aller chercher le monde?". Les gens, ils ont besoin d'être accueillis. Accueilli, c'est un ben beau mot, mais des fois, c'est pas facile parce que quand je vais accueillir les personnes, j'accueille les gens que j'aime, généralement on accueille les gens qu'on aime, qu'on reçoit bien, on fait attention. Mais accueillir quelqu'un qui est pas facile à accueillir, c'est pas simple ». (Entrevue 15)

« Faut vraiment voir l'intégration comme un moment important, et pas nécessairement juste bonjour, je t'explique la démarche, et voilà ». (Entrevue 9)

Par ailleurs, l'établissement de liens de confiance n'est pas obligatoirement acquis; il s'agit également de les entretenir :

« Y'a pas de recette miracle, c'est tout simplement de les mettre à l'aise, de leur faire confiance, de prendre le temps de leur montrer quelque chose, et de toujours les encourager ». (Entrevue 5)

« Faut que je fasse attention, faut pas que je les heurte, faut pas qu'on se perde de vue, car on est pas dans le même monde, là ». (Entrevue 13)

Selon des répondants, le lien de confiance permet de diminuer l'inconfort causé par le fait de prendre contact avec des ressources inconnues, rendant ainsi « moins menaçant l'accueil des services », tout en favorisant la transition vers du soutien extérieur quand c'est nécessaire :

« 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 ». (Entrevue 11)

« Puis, finalement, il me fait confiance, je lui signifie que je suis pas la meilleure pour l'accompagner, mais : "si vous pensez que je peux vous aider, je vais le faire", et qu'au bout de deux, trois fois il se sent mieux, et qu'il se sent suffisamment confortable pour avoir de l'aide de l'extérieur, je fais la passerelle vers [nom de l'organisation] ». (Entrevue 13)

Dans certains cas, les personnes visées entretiennent une méfiance envers les ressources et les services, plus particulièrement lorsqu'elles ont déjà fait l'objet de mesures imposées, ce qui complexifie la difficulté d'établir un lien de confiance avec elles. Parfois, les intervenants dont la pratique se fonde sur une approche de proximité font eux-mêmes face à des présuppositions. En revanche, lorsqu'un contact significatif parvient à s'installer, cela peut contribuer à étendre le sentiment de sécurité qui s'ensuit à d'autres types d'intervenants :

« Après ça, t'as ben beau présenter un projet [...], il faut vraiment que t'aies travaillé à rétablir un lien de confiance avec cette famille-là [...] Ça, c'est dur de rattraper des fois des familles qui ont déjà été en lien avec des interventions non volontaires. C'est difficile de rattraper ça ». (Entrevue 11)

« C'est sûr qu'à la base, je suis [nom de sa profession], donc les personnes ont des idées préconçues sur [ce corps de métier]. Ils ont l'idée qu'on va venir avec notre petite mallette, et notre agenda, et demander comment ça va aujourd'hui. Mais quand ils voient que c'est pas ça... » (Entrevue 7)

« C'est des êtres humains, on va dans leur intimité, puis s'ils se sentent en confiance, je pense que ça ne dérange pas que ce soit une travailleuse sociale, ou une autre intervenante ». (Entrevue 16)

En outre, lorsque les intervenants bénéficient de la confiance des personnes, ils peuvent contribuer à canaliser leur colère lorsque celles-ci se trouvent aux prises avec un changement de situation imprévue telle qu'une séparation de couple, une maladie ou une perte d'emploi, et qu'elles doivent s'adresser aux services pour recevoir de l'aide. En les aidant « à se faire une tête », tout en les encourageant à « demander [nos] choses pour que la personne qui [nous] écoute ait de l'accueil et de l'ouverture », les intervenants disposent les personnes à interagir avec les services sans se « nuire » :

« J'amène la personne à être en mode réflexif, et à se mettre dans une posture que ça peut être quelqu'un qui peut m'aider, et que j'ouvre des portes. C'est un peu ça mon travail quand je les envoie vers l'extérieur ». (Entrevue 13)

7.2 Être à l'écoute

7.2.1 ... des personnes

Neuf répondants sur seize soulignent l'importance d'être à l'écoute des personnes. Cela se traduit, globalement, par la manifestation d'un réel intérêt envers ce que font les personnes et ce qu'elles ont :

« [...] ça peut paraître contradictoire ce que je vais dire, mais mon premier contact, je souhaite toujours qu'il soit pas pour répondre à quelque chose. Mais de prendre le temps de les connaître [les personnes], puis après... » (Entrevue 11)

« Ça ouvre des portes quand tu t'intéresses à ce qu'ils font, mais pas que pour le travail ». (Entrevue 7)

Ainsi, être à l'écoute des personnes permet non seulement de détecter leurs difficultés, mais d'en déceler la gravité. Dans l'extrait d'entrevue qui suit, un répondant donne un exemple d'une situation vécue où il ne s'est pas satisfait du « ça va... » émis par une personne en réponse à sa salutation de routine :

« Puis là, on jase pour me rendre compte que [...] le monsieur allait prendre son auto pour se rendre à la voie ferrée, puis regarde... ». (Entrevue 15)

Dans un autre ordre d'idées, le fait de prendre acte des propos des personnes permet d'élaborer des programmes et des outils qui leur sont adaptés, car « si on fait nos outils à partir de ce qu'on a entendu des gens, c'est sûr qu'ils vont se retrouver dedans », de documenter les problématiques à partir du vécu des personnes qui en sont directement touchées et de centrer l'intervention sur leurs intérêts :

« Ça a donné un programme, un autre programme, de sorte qu'à écouter les gens, j'ai huit programmes à mon actif à l'heure actuelle ». (Entrevue 6)

« 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? ». (Entrevue 9)

« Non, ils ont des intérêts aussi ces gens-là. C'est pas parce que tu es à faible revenu que tu es

obligé de prendre tout ce que les organisations t'offrent. [...] Tu vas aller vers tes intérêts. Je pense qu'il ne faut pas avoir d'attentes. Il ne faut pas développer des activités pour les intervenants, pour qu'ils soient contents de leurs rapports d'activités. Il faut développer des activités par rapport aux besoins et intérêts des personnes ». (Entrevue 10)

De plus, en étant à l'écoute « des gens que l'on a en face de nous », les intervenants sont en mesure de s'adapter à ce qui se passe en réalité, au moment où ça se passe, plutôt que d'appliquer à la lettre l'ordre du jour prévu initialement, ce qui, par la même occasion, augmente la portée de l'intervention. Par ailleurs, le sentiment d'empathie découlant d'une présence attentive aux personnes permet de voir leurs capacités et, au bout du compte, d'essayer de comprendre les motifs qui les empêchent de recourir aux ressources et aux services offerts :

« Ce que j'ai changé : être plus à l'écoute. Être plus dans l'empathie que du jugement. Je suis compréhensive, je suis capable de : "tu vois bien qu'elle n'a pas de bouffe, qu'elle vient de se chicaner avec son père". Grand changement d'être plus à l'écoute de tout ce qui se passe, donc je pense que c'est plus efficace ». (Entrevue 16)

« Je suis subjuguée de voir à quel point les personnes ont un potentiel inexploité et inexprimé, et pour qui souvent, il n'est pas permis d'en faire profiter la société. Là, ils en font profiter le groupe, et on est témoin de ça, c'est vraiment magnifique ». (Entrevue 9)

« Pourquoi ils sont pas venus? Ben, pourquoi ils seraient venus? C'est toujours l'autre question qu'il faut se poser ». (Entrevue 10)

7.2.2 ... des besoins

Treize répondants sur seize nomment spécifiquement la nécessité d'être à l'écoute des besoins dans la mise en place d'une approche de proximité. Prendre en considération les besoins des personnes, exprimés à voix haute ou détectés grâce à une présence attentive, permet d'intervenir au moment adéquat, de cibler la nature des besoins et d'ajuster l'intervention en conséquence :

« C'est d'être à l'affût des besoins. Je sais que quelqu'un ne va pas bien, je peux pas faire comme si rien n'était. Il viendra jamais. C'est d'y aller, trouver une manière d'aller rencontrer la personne ». (Entrevue 7)

« Y'en a qui ont des démarches précises : "mon loyer, c'est là", donc on accélère le processus, mais y'en a d'autres qui n'ont pas nécessairement de démarches à faire, c'est donc au fur et à mesure que tu peux cibler [...] ». (Entrevue 2)

« Ça peut être juste ça, mais nous, on a notre programme [...] Mais, est-ce que c'est ça que les gens veulent? [...] Y'a eu un moment donné, les personnes n'étaient pas satisfaites. C'est pour ça qu'on voudrait changer et offrir quelque chose de plus terre à terre, et moins long [...] Ça répondait donc pas nécessairement à leurs besoins ». (Entrevue 8)

Par ailleurs, en demeurant à l'affût des besoins, les intervenants peuvent non seulement évaluer la pertinence d'implanter un nouveau service, mais également l'utilité d'étendre une offre d'activités et de services dans tous les milieux :

« La première chose, c'est de répondre à un besoin, pas de créer un besoin. Je me dis, déjà le besoin, l'analyse est faite, et de pas passer ces étapes-là. On a souvent tendance à les dépasser,

mais après, de quoi on parle? » (Entrevue 11)

« C'est un village qui a beaucoup de familles qui habitent encore là, et qui sont encore bien bien implantées, puis c'est un village qui est très dynamique, puis les gens nous disaient qu'ils ont déjà un bon réseau [...] On voyait un petit peu dans ce village-là que c'était pas forcément un besoin dans ce village-là, mais au moins, on a planté une graine. Les gens nous ont dit : « mais je connais telle personne par contre qui pourrait être intéressée, je vais lui donner l'info ». (Entrevue 12)

7.2.3 ... du milieu

Sept répondants sur seize signalent la nécessité d'être à l'écoute du milieu. Ainsi, « faut toujours adapter et être à l'écoute de la population pour savoir ce qu'ils veulent » pour mieux être en mesure d'intervenir en fonction des réels besoins, tout en respectant ce qui s'y fait déjà :

« Il faut s'adapter beaucoup à leur réalité [...] T'es mieux de vraiment aller à prioriser toute leur réalité et pas avoir peur de consulter les journaux, de regarder ce qui se passe ». (Entrevue 7)

« Faut vraiment que tu modélises ton approche en fonction de ce qui se fait déjà dans le milieu [...] C'est bien important de positionner ce que tu es venu faire, mais il faut que tu écoutes le milieu beaucoup aussi ». (Entrevue 4)

En outre, « avoir un regard ou une lecture » permet de cibler les personnes clés, parmi les membres de la communauté, parce que « souvent, le village, c'est ça qui est merveilleux, tout se voit ». De plus, développer la capacité d'observer ce qui se passe dans le milieu contribue à intervenir selon les dynamiques en place et à répondre aux besoins en tenant compte des contraintes liées aux différentes réalités :

« Quand on analyse nos milieux, c'est important de regarder, d'identifier le leadership collectif. Parfois, c'est pas celui qu'on voit partout dans les journaux, mais parfois ça vaut vraiment la peine, dans l'analyse du milieu, de voir la globalité d'un milieu, la dynamique d'un milieu [...] » (Entrevue 6)

« T'as dans d'autres municipalités, comme à [nom de la municipalité], tu as beaucoup de services, car il y a plus de personnes qui travaillent un peu plus dans les alentours, dans la municipalité, et un peu à l'extérieur [...] On commence à sentir que c'est pas uniforme, le portrait. Ce qui est bien, ce qui n'est pas mauvais ». (Entrevue 11)

« [...] si j'y vais pas au bon moment, eux peuvent juste avoir le temps aux deux semaines, et parfois, c'est trop tard, la situation peut s'être beaucoup dégradée ». (Entrevue 7)

7.3 Développer des liens de partenariat dans la communauté

De par l'approche de proximité qu'ils privilégient dans leur pratique, il s'avère peu étonnant de constater que tous les répondants entretiennent des liens avec différentes composantes de la communauté, quoique leur actualisation varie selon les objectifs visés. Les seize praticiennes et praticiens interviewés sont donc en contact d'une manière ou d'une autre avec les ressources du milieu dans lequel ils interviennent. Leurs interactions se traduisent de différentes manières et avec divers types d'organisations : contrats de service, ententes de collaboration, interactions informelles, etc. :

« Parfois, on en a [des gens] qui viennent comme ça, mais s'ils ne viennent pas par un programme, cela ne leur donnera pas grand-chose, donc ils ne viendront pas [...] Emploi-Québec et le SEMO sont là [...] Ça passe surtout par le Centre local d'emploi [...] La Commission scolaire est là [...] » (Entrevue 5)

« Avec le CSSS, on a fait un protocole d'entente [...] Ils étaient partie prenante du projet aussi, donc ils savaient où est-ce qu'ils s'en allaient. C'est une condition facilitante ». (Entrevue 7)

« On va avoir des partenaires, caisse populaire, plein d'autres organismes, Club optimiste, les fermières, etc. Tous les gens qui peuvent nous aider ». (Entrevue 14)

L'implication des ressources de la communauté contribue, notamment, à la mise en place et à la réalisation des projets, car « si ils sont pas là, je pense que ça ne fonctionnerait pas », tout en créant un « lieu où se rencontrer pour tous les acteurs intéressés et concernés ensemble », et en favorisant l'accès aux services sur l'ensemble du territoire, car « on est déjà à tellement d'endroits, mais y'a tant de villages » :

« Quand tu sais que tu démarres quelque chose, et que y'a plein de monde qui y croient et qui sont autour de la table, tu te retrouves pas le bec à l'eau un mois après que ça a commencé. On est là, ensemble on y'a pensé à cette idée, et ensemble on y croit, on va continuer à y croire ensemble. Ne pas être tout seul. Si on veut pas un échec, ne va pas être tout seul, d'être capable qu'ensemble, on va pouvoir passer à l'autre étape ». (Entrevue 12)

« Y'a eu un premier travail, un comité de suivi qui a été formé [...] Ils ont vraiment essayé d'avoir une table qui soit de différents partenaires, qu'on touche un peu toutes les tranches de la population ». (Entrevue 12)

« Cette façon de faire, là, nous permet d'aller dans les paroisses et d'avoir des groupes un peu plus petits. Si on fonctionnait pas de cette façon-là, faudrait avoir quand même le ratio de groupes [...] Au niveau financier, ce serait beaucoup plus compliqué, car ça prend des groupes plus gros, et dans les petites paroisses, ils ne pourraient pas être desservis ». (Entrevue 8)

La concertation du milieu permet en outre de développer une meilleure connaissance des problématiques et, comme le mentionne explicitement un des répondants, de mettre en place la synergie nécessaire pour rejoindre « la personne qui est très loin et très vulnérable », car « elle a besoin de tout le monde ». Pour l'ensemble des répondants, les références provenant des organisations, et celles qu'ils effectuent eux-mêmes, représentent une part importante des liens qu'ils ont dans la communauté, qu'il s'agisse de multiplier la portée d'une information, de jouer le rôle d'un « passeur » vers des ressources ou de répondre aux besoins des personnes référées :

« 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 ». (Entrevue 3)

« 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]" ». (Entrevue 2)

« Les gens qui nous connaissent pas, souvent la porte d'entrée, ça va être... ils appellent le CLSC, ils sont en situation de crise, et le CLSC nous réfère beaucoup, c'est un partenaire qui nous réfère beaucoup de gens ». (Entrevue 10)

Par ailleurs, lorsque des organisations s'associent et que « les gens embarquent », il devient parfois plus aisé de mettre en place des solutions visant à réduire les obstacles à l'accessibilité aux services, ou à adapter les façons de faire quand la situation requiert « plus de souplesse », entre autres en matière de statistiques et de plans d'intervention :

« Habituellement, quand tu veux un suivi avec le CSSS, faut que tu passes par l'AEO. Eux, ils évaluent la situation, ils parlent de cette situation au comité de référence qui étudie et oriente vers le bon intervenant [...] On a fait un protocole qui fait que quand je peux évaluer la situation, on saute l'étape de l'AEO, et moi je vais présenter la situation au comité [...] À partir de là, je peux appeler la personne : ils ont pris ta demande, ils vont te rappeler dans deux, trois semaines; en attendant, on peut continuer à se voir ». (Entrevue 7)

« Car c'est vraiment anonyme et confidentiel. On a pas de numéro de téléphone, on a pas de dossier sur personne, je prends pas de notes évolutives ». (Entrevue 2)

7.4 Disposer d'une marge de manœuvre

Quatorze répondants sur seize évoquent explicitement la nécessité de pouvoir disposer d'une marge de manœuvre en termes d'organisation de travail et d'horaire. En effet, l'approche de proximité sous-tendant la mise en œuvre d'actions adressées à des personnes généralement aux prises avec des situations de vulnérabilité, cela « implique de fonctionner autrement », et cela « demande de travailler autrement ». Une latitude en matière de gestion de temps et de tâches offre donc l'opportunité aux répondants d'adapter leur intervention en fonction des réalités des personnes visées :

« Toujours travailler avec ce qui est là, à partir de ce qui est là, et ne pas tirer dessus. Tirer, c'est différent d'accompagner ». (Entrevue 6)

« Je pense que les résultats, c'est vraiment beaucoup à long terme ». (Entrevue 2)

« 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 ». (Entrevue 9)

Par conséquent, faire attention de ne pas « tomber tout de suite dans l'intervention » parce que « ça devient louche », prendre le temps d'installer un climat de confiance parce qu'au fond, « c'est juste ça, y'a pas de miracle », et « s'inscrire dans la durée », car les changements « c'est toujours long », et cela permet de respecter le rythme des personnes :

« C'est vraiment d'y aller graduellement. Cette approche-là, c'est utilisé en santé mentale aussi. C'est utilisé, car les gens ne veulent pas nécessairement recevoir des soins, recevoir du soutien, donc c'est d'y aller au rythme de la personne. C'est quand il t'ouvre la porte. C'est d'y aller selon son besoin ». (Entrevue 7)

« Moi, je suis là pour t'aider, on va faire tout ce qu'on peut pour t'aider, mais à ton rythme à toi. Aller chercher ce que la personne veut, et de sentir qu'y a une chimie qui se passe, quel que soit son statut, de sentir que la personne se sent comprise ». (Entrevue 10)

« Déjà, c'était gros, parfois ils [jeunes participants à un projet] voulaient arrêter. Toute l'énergie était là pour les maintenir en action [...] Les jeunes, ça a duré un an avec eux, par exemple ». (Entrevue 6)

En outre, des répondants rapportent qu'en respectant le rythme des personnes, ils assistent parfois à des revirements d'opinion après des premiers contacts difficiles à établir, car « c'est pas parce que là, elle [les personnes en général] veut pas parler que ça veut dire qu'elle ne voudra jamais » :

« Faut pas forcer la main du monde, s'ils veulent pas, ils veulent pas, mais parfois, le premier contact... ». (Entrevue 15)

« Y'a des gens qui sont venus bien longtemps après, j'ai gardé la porte ouverte. Je laisse aux gens ce qu'ils veulent faire, je laisse la porte ouverte : "tu sais ce qu'on peut faire ensemble, tu sais que je pose des questions, quand tu seras prêt à répondre, je serai là". Après un certain temps, ils reviennent ». (Entrevue 6)

Disposer d'une latitude en termes d'aménagement du travail donne la possibilité aux intervenants de passer du temps sans contrainte avec les personnes visées, car une rencontre « peut prendre tout l'après-midi », et met en place les conditions nécessaires pour fonctionner différemment quand il s'agit, par exemple, d'intégrer des personnes directement concernées par une problématique dans une démarche de recherche de solution :

« Ça implique de fonctionner autrement. Je pense qu'y a des gens qui s'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 ». (Entrevue 9)

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

Les commentaires émis par dix répondants sur seize induisent qu'une approche de proximité, pour obtenir l'effet escompté, doit s'appuyer sur une philosophie de pratique basée sur le respect des personnes :

« Le respect, y'a rien de plus important. Eux autres, ils se sentent respectés, et si y a un petit quelque chose, on le règle tout de suite ». (Entrevue 5)

« Ce qui peut être gagnant, le respect de ce que les gens veulent faire, le respect des personnes, l'accueil, l'ouverture vers les autres ». (Entrevue 14)

Asseoir la pratique sur le respect des personnes concourt à demeurer attentif à leur égard, et à répondre à leurs besoins le plus rapidement possible :

« En premier lieu, c'est l'écoute ». (Entrevue 2)

« L'important, c'est d'être présent pour la personne au moment où elle appelle, tout dépend de l'urgence aussi. Mais, en général, même si c'est pas urgent urgent, j'essaie d'y aller la journée même. Je déplace des choses dans mon horaire, et les gens, ils apprécient. Ça arrive que des personnes m'appellent à 15 h, et à 16 h, je suis chez eux ». (Entrevue 7)

En outre, des répondants signalent que cela leur permet d'adapter leur approche en fonction des conditions vécues par les personnes qu'ils souhaitent rejoindre, ce qui « crée un lien », car « les gens aiment ça se reconnaître » :

« Elle m'a appris quelque chose cette madame-là, qu'effectivement, faut que tu jauges ton

monde [...] Le langage qu'on utilise aussi, dépendamment [...] Les gens disent que c'est caméléon, mais non... c'est s'adapter aux gens qui sont avec toi ». (Entrevue 15)

« 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! ». (Entrevue 13)

Une pratique respectueuse stimule la faculté de reconnaître les capacités des personnes tout en acceptant les décisions et les choix qu'elles effectuent. Cela peut aller jusqu'à se demander si « on veut trop », et si les personnes ont forcément « besoin des attentes que nous on fixe » :

« Moi, je crois sincèrement aux capacités des gens, quelle que soit la situation qu'ils vivent. Travailler à axer sur ce potentiel-là, pour moi, c'est... c'est comme... c'est se sentir dans un mouvement de transformation. Sentir qu'on peut changer les choses et que les choses peuvent changer ». (Entrevue 6)

« Donc, on s'est dit que finalement, peut-être que des fois, nous ce qu'on veut, ce n'est pas ce que les gens veulent ». (Entrevue 1)

« 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 ». (Entrevue 10)

Par ailleurs, être en mesure de relever les aptitudes des personnes permet d'axer l'intervention sur la valorisation de leur potentiel, d'instituer les conditions pour faciliter leur participation dans des démarches portant sur des problématiques qui les concernent directement et de préserver leur sentiment de dignité :

« Faut les commencer plus bas pour qu'ils se valorisent, pour qu'ils vivent des réussites. La plus petite réussite, ça s'élargit, et ça devient une grosse réussite, comme chaque petit bonheur dans une journée, ça finit que ça en fait un gros ». (Entrevue 8)

« À réentendre ce qu'ils avaient dit avant, parce que moi, je pense que c'est important de reconnaître ce qu'ils disent, de valoriser ce qu'ils disent, de redonner du pouvoir de décider : "oui, c'est ça qu'on choisit de faire" ». (Entrevue 11)

« Si t'achètes ton steak 2,00 \$ ou 1,50 \$, au lieu de 7,00 \$ ou 8,00 \$, tu l'as acheté, avec les moyens que tu avais, mais tu l'as acheté. C'est pas la même dynamique : "OK, on me fait de la charité chrétienne, on m'a donné un poulet ou un steak". Ça a un impact sur la dignité des personnes ». (Entrevue 13)

7.6 Développer des types de pratique concordants

Une philosophie de pratique basée sur la proximité et sur le respect des personnes entraîne forcément une priorisation dans les types de pratique des répondants. Ainsi, plusieurs d'entre eux disent s'efforcer de rejoindre le plus grand nombre possible de personnes, sans « profil type » particulier :

« On veut toucher tout le monde ». (Entrevue 4)

« J'ai longtemps été en approche milieu, donc c'était toutes clientèles, tous groupes d'âge, toutes

problématiques [...] ». (Entrevue 15)

« Je te dirai par contre que je ne me suis jamais questionnée, on a plus réfléchi de façon générale, sans vouloir cibler des milieux défavorisés, ou des familles plus défavorisées ». (Entrevue 3)

En continuité avec le point de vue selon lequel les personnes sont d'abord et avant tout des individus à part entière, plusieurs répondants indiquent aborder les personnes comme des êtres humains :

« On a toutes sortes de monde. Y'en a certains qui ont différents problèmes, d'autres pour qui c'est d'autre chose. Y'a pas de recette miracle, c'est des humains! ». (Entrevue 5)

« Une [personne] qui rentre, c'est un être humain [...] sans vouloir dénigrer certains réseaux. Elle n'est pas un dossier, pas un numéro, y'a pas juste à compléter un formulaire, puis on se revoit dans six mois ». (Entrevue 1)

Cette vision des choses permet de prendre en compte les conditions favorables à la mise en place d'espaces d'implication, de consultation et de décision, où l'autonomisation et une approche citoyenne sont non seulement valorisées, mais incontournables. Elle contribue également à s'ajuster aux changements :

« Aujourd'hui, c'est des jeunes qui ont des jeunes enfants, des familles monoparentales, ce qui fait que la mobilisation est différente; elle est pas inintéressante, mais elle est différente ». (Entrevue 3)

« On a des rencontres deux fois par année avec [les personnes] pour créer la nouvelle programmation. On se base sur leurs besoins, on les consulte, on leur demande. Quand on veut changer les choses, on va les voir avant ». (Entrevue 1)

« J'ai comme principe de leur donner le plus possible d'autonomie ». (Entrevue 5)

« [...] si oui, de quelle façon on peut reprendre du pouvoir là-dessus pour que ça fasse du sens dans notre milieu, par rapport à notre vision de la lutte contre la pauvreté. De là est venue l'idée de : "on va le faire avec les personnes qui vivent la pauvreté". Ça va devenir une occasion de vraiment travailler avec les gens, de les impliquer dans toutes les étapes du processus, de s'asseoir avec eux autres ». (Entrevue 9)

7.7 Posséder des caractéristiques liées au savoir-être

Certaines caractéristiques liées au savoir-être semblent propices à l'actualisation d'une approche de proximité, en dépit du fait que « c'est difficile et c'est pas évident ». Ainsi, selon des répondants, « c'est d'être créatif et d'essayer », ce qui permet de « *flyer* dans (nos) idées folles », d'avoir des « actions *punch* », et d'oser « expérimenter des choses », car « c'est en essayant qu'on voit si ça répond ou non »; si ça répond bien, « on continue sur ce filon-là » :

« Je pense qu'il faut de la délinquance créative [...] ». (Entrevue 6)

« Je suis quelqu'un de développement, puis j'ai beaucoup d'idées, de projets. Je me vois à telle place, puis dans mon équipe aussi, on se voit à telle place ». (Entrevue 10)

« Faut essayer des affaires, faut être capable de s'évaluer. Faut être humble. Ouhhh, on a passé à côté, on essaie autre chose [...] Tu vois, y'a des activités... on est en questionnement. Peut-

être que l'année prochaine on pourrait le faire ailleurs, on va tester ». (Entrevue 1)

« Elles voulaient pas s'embarquer là-dedans, donc fallait défricher et travailler au niveau de l'ouverture. Je leur ai dit : 'essayons-le au moins une fois ». (Entrevue 3)

La créativité ouvre également la voie à l'innovation et oblige à sortir de « sa zone de confort » afin de transcender les modèles courants :

« [...] 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 ». (Entrevue 13)

« On reste souvent dans le même cercle pour aller piger notre monde, mais c'est ça, c'est de le dépasser ce cercle-là ». (Entrevue 11)

Par ailleurs, pour plusieurs répondants, le type d'intervention qu'ils préconisent correspond à ce qu'ils aiment faire et à leurs propres intérêts. Un répondant mentionne qu'il va « continuer à le faire » même s'il a changé d'emploi. Pour d'autres, « on amène beaucoup la joie de vivre, malgré que c'est pas toujours facile suivant l'histoire de la personne », mais, en dépit du caractère sérieux du travail effectué, « on s'amuse en le faisant » :

« J'ai toujours voulu faire quelque chose de nouveau, toujours eu ça dans ma tête, et ça, ça répondait à mon besoin d'aller sur le terrain, de rencontrer des gens directement. Je ne voulais pas rester dans mon bureau à attendre que les gens arrivent, mais aller au-delà. C'est un peu d'être proactif, d'aller au-delà ». (Entrevue 7)

« Je pense que j'ai un champ d'intérêt assez large. Je trouve que ça me ressemble, 0-100 ans, tout peut m'intéresser dans la vie, je suis curieuse, je suis intéressée, donc moindrement que quelqu'un dise qu'elle veut faire telle affaire, il me semble que déjà, là, la porte ouvre à trouver quelque chose ». (Entrevue 11)

« J'aime aider. On a du plaisir, les bénévoles aussi. Y'en a qui sont tellement heureuses là! ». (Entrevue 14)

Dans certains cas, la profession des répondants, ou leur implication, leur permettent d'incarner des valeurs personnelles ainsi que certains traits de caractère :

« On est pas des robots, le but, c'est d'être heureux en fin de compte, pas de devenir des serveurs. Puis, il faut faire des actions, ou alors tu te soumets, point final. Ce côté social, là, m'a toujours préoccupé ». (Entrevue 5)

« Quand je regarde mon parcours, je vois comme une soif de justice, comme des valeurs ». (Entrevue 6)

« C'est sûr que j'ai une tendance bien naturelle, c'est certain, les gens le savent, et je me reconnais là-dedans. Moi, les gens qui sont mal pris, j'ai comme une forme d'attirance. Je me retrouve souvent avec des gens qui sont dans la shnout, et qui ont des affaires, ou ils savent pas où ils téléphonent. Mon numéro, il est connu. J'ai pas de numéro confidentiel, les gens me connaissent ». (Entrevue 15)

Et, pour boucler la boucle en continuité avec les propos rapportés préalablement, des répondants n'hésitent pas à mettre de l'avant qu'en fin de compte, tout le monde est « un humain comme toi », et qu'à ce titre, toutes les personnes peuvent se prévaloir des mêmes dispositions que n'importe qui

d'autre :

« On est des humains, on est rien que des humains, mais on est tout... on a des capacités terribles chacun dans nos façons de faire, mais l'autre aussi. L'autre aussi ». (Entrevue 15)

« J'aime le monde. Je suis toujours emballée de voir comment les gens... ils en ont des idées, ils ont du potentiel ». (Entrevue 11)

7.8 Faire face aux défis

Quoique tous les répondants parviennent à développer des liens de proximité avec les personnes visées, tous mentionnent également faire face à des défis avec lesquels ils doivent composer dans leur pratique. Certains mentionnent que « la contrainte la plus grande est le territoire à couvrir », entraînant du même coup des problèmes de mobilité pour les personnes sans moyen de locomotion quand « la ressource est pas à côté ». Dans certains cas, les intervenants appelés eux-mêmes à se déplacer sur le territoire éprouvent des difficultés à couvrir « beaucoup de municipalités », ce qui restreint leur temps de présence dans chacune d'elles :

« On a aussi un grand problème de transport. Nous autres, on a de grandes distances. On a des jeunes dans les rangs, et parfois, ils ont juste des difficultés de transport ». (Entrevue 6)

« Mais la difficulté, c'est que je couvre beaucoup de municipalités [...] Je me disais : "oh, il faudrait que je sois une demi-journée de présence dans telle municipalité, puis dans telle municipalité", je réussis jamais... jamais, jamais... Mais j'essaie de diversifier les occasions qui m'amènent dans ces municipalités-là [...] ». (Entrevue 11)

Paradoxalement, si le territoire est grand, le « milieu est petit », selon plusieurs répondants. Ainsi, la préservation de l'anonymat et de la confidentialité s'avère un des aspects auxquels « il faut faire très attention », car « les gens ne veulent pas forcément s'identifier comme ayant besoin d'aide » :

« En revanche, mon auto commence à être connue. Des fois, les personnes ne veulent pas que j'aille les rencontrer chez eux, car la voisine va voir le char, et dire : "coudonc, tu as un problème? " » (Entrevue 2)

« Ça peut être difficile dans un petit milieu, car les personnes se reconnaissent facilement. Quand tu donnes des exemples de situation, faut que je sois très large, je peux pas... je donne une situation, la personne va savoir instantanément ». (Entrevue 7)

Par ailleurs, des répondants doivent également composer avec les préjugés et la méconnaissance entourant leur type de pratique, ou bien avec ceux touchant les personnes à rejoindre. Les représentations des gens peuvent être longues à changer, et parfois le « plus gros défi, c'est justement d'enlever l'image » qui circule sur les ressources et les services offerts par les répondants. Dans d'autres situations, les personnes visées sont elles-mêmes confrontées à des « pratiques qui entretiennent certains préjugés, ou qui peuvent être basées sur certains préjugés, et qui peuvent heurter la dignité des personnes », ou font l'objet de stigmatisation par des membres de leur propre communauté :

« [...] à comparer à mon ancien travail, avant j'étais directement dans l'action et l'intervention. Aujourd'hui, j'ai une grosse partie encore de promotion à faire, d'expliquer c'est quoi [...], des

explications inimaginables [...] ». (Entrevue 2)

« Parfois, c'est quelqu'un qui ne viendra jamais en [type d'intervention], mais qui, pour toutes sortes de raisons, ne veut pas aller consulter au réseau de santé, même si ça serait sûrement la meilleure place, parce qu'il a peur d'avoir l'étiquette de fou, car il ne va pas bien, et qu'il pense que c'est la folie qui l'atteint ». (Entrevue 13)

« Parfois la clientèle à très faible revenu, des fois, c'est beaucoup de préjugés. Des fois, t'es intervenant... on pense qu'on est exempt de préjugés, mais c'est pas vrai ». (Entrevue 10)

« [...] ce que je trouve le plus difficile, c'est quand la communauté elle-même rejette des personnes qui ont une certaine situation de vie familiale ou économique ou sociale, où on entend dire : "son grand-père était de même, c'est génétique" [...] Je me dis : "ces personnes-là, comment veux-tu qu'elles s'intègrent et réussissent si déjà elles sentent le regard des personnes de leur propre communauté comme ça?". Parce que malheureusement pour certaines familles, l'intervention qu'elles vont avoir est toujours quand il se passe quelque chose de déroutant. Le lien de confiance avec les intervenants, peu importe qui ils sont, il est souvent brisé, il y a de la méfiance. De rétablir ça, c'est long ». (Entrevue 11)

La confrontation avec des modèles d'intervention inadaptés aux personnes à rejoindre fait également partie des obstacles évoqués par des répondants. Dans certains cas, l'historique des personnes avec des organisations joue un rôle majeur « difficile de désancrer, parfois », et dans d'autres situations, c'est le programme d'intervention lui-même qui « est pas adapté, c'est pas la culture du milieu » :

« Nos modèles scolarisant, nos modèles de fonctionnaires, nos modèles de petits bureaux d'intervenants... des gens pour qui ça a été souffrant, une fois qu'ils sont plus assujettis à ça, ils ne veulent plus y retourner ». (Entrevue 13)

« Ça prend des gens qui montent des programmes, puis qui réfléchissent. Malheureusement, des fois, y a des affaires qui nous arrivent [...] donc on veut changer de quoi, puis : "non non non! Le programme est de même!" J'ai entendu ça des fois, mais c'est pas nous autres, c'est pas notre monde, c'est pas comme ça. Faut faire attention. C'est pas parce que c'est bien écrit, ou que c'est beau, ou que c'est théorique, que c'est bon en pratique ». (Entrevue 15)

« [...] des fois, on discute de cas, et on a l'impression qu'on ne parle pas de la même cliente, comme s'ils n'ont pas la réalité que nous on a sur notre terrain ». (Entrevue 16)

Selon des répondants, il faut également garder à l'esprit qu'il est irréaliste de penser « atteindre tout le monde », que ce soit parce que ceux-ci ne peuvent pas « être partout », ou que « c'est pas tout le monde qui va chercher du soutien », ou encore, que les « attentes que nous on fixe » ne correspondent pas forcément aux mêmes que celles des personnes visées. Il est donc nécessaire d'avoir des visées réalistes, en fonction du contexte et des ressources disponibles :

« Le but, c'est pas d'être aimé de tout le monde, c'est normal. Y'en a qu'on atteindra jamais. C'est d'y aller vraiment graduellement, situation par situation ». (Entrevue 7)

« Par manque de ressources, et par manque qu'on ne réfléchit pas collectivement ensemble, y'a des clientèles pour qui je ne me pose plus la question, comme pour les personnes âgées. Je ne suis plus autant près de cette préoccupation : « est-ce que je rejoins tout le monde, puis, sinon, comment vas-tu faire? » (Entrevue 3)

« Le but, c'est toujours qu'ils y retournent [sur le marché du travail], mais y'en a que non. On l'espère, mais entre nous autres, c'est ça... » (Entrevue 5)

Quoiqu'une des difficultés de l'approche de proximité est d'en démontrer le bien-fondé dans la mesure où « c'est difficile de voir, car ça marche pas par statistiques », les répondants insistent sur l'importance de focaliser sur les processus. Ainsi, permettre au temps de catalyser les « conditions gagnantes » qui permettront de générer des résultats positifs s'avère incontournable pour actualiser des pratiques centrées sur les milieux :

« Il faut laisser le temps que les choses s'implantent, prennent leur place, et après tu fais : "bon, ça roule". Je trouve que des fois... ». (Entrevue 15)

« Moi, c'est plus le processus que le résultat. Quand je vois que le monde avec qui je travaille ont développé des acquis, ont développé un sens un peu plus grand de la responsabilisation, ont eu du plaisir, sont venus sans forcer la note pour assister aux rencontres. Puis même, que je suis pas là, et qu'ils se réunissent. Ça, pour moi, c'est gagnant, c'est vraiment gagnant, et qu'ils aient réussi à travailler à partir d'une certaine lecture de leur communauté [...] ». (Entrevue 11)

Chapitre 7 : APPROCHE DE PROXIMITÉ : CONDITIONS D'APPLICATION ET EFFETS

Faits saillants

- Selon dix répondants sur seize, la création de liens de confiance est une condition propice à l'actualisation d'une approche de proximité. Pour construire la relation de confiance, les intervenants évoquent notamment la nécessité de prendre en compte les vulnérabilités des personnes dans les interactions avec elles, de porter attention aux jugements et de soigner l'accueil.
- Le lien de confiance permet, entre autres, de diminuer l'inconfort pouvant être causé par le fait d'entrer en contact avec des ressources inconnues, d'effectuer la transition vers du soutien extérieur quand c'est nécessaire, de favoriser les interactions avec différents types d'intervenants, et d'aider les personnes à se mettre en mode ouverture dans leurs démarches auprès des ressources et des services.
- Neuf répondants sur seize signalent qu'être à l'écoute des personnes en manifestant un réel intérêt envers elles permet de détecter l'urgence des problèmes, même lorsque ceux-ci ne sont pas nommés explicitement. Une présence attentive concourt entre autres à documenter les problématiques en association avec les personnes directement touchées, à centrer l'intervention sur leurs intérêts et à bousculer le plan d'intervention prévu quand celui-ci se heurte à des préoccupations en cours. Elle stimule également la faculté de déceler les aptitudes des personnes et de s'interroger sur les motifs qui les empêchent parfois de recourir aux activités et aux services offerts.
- Treize répondants sur seize évoquent l'importance d'être à l'écoute des besoins, ce qui contribue à la capacité d'intervenir au moment adéquat, de cibler la nature du besoin et d'adapter l'intervention en conséquence. Par ailleurs, ceci permet également d'évaluer l'utilité d'implanter un nouveau service et la pertinence d'étendre une offre d'activités et de services dans tous les milieux.
- Selon sept répondants sur seize, il s'avère important d'être à l'écoute du milieu afin d'être mieux à même d'intervenir en fonction des réels besoins, tout en respectant ce qui s'y fait déjà. Une lecture attentive contribue à cibler les personnes clés de la communauté. Elle permet également de discerner les dynamiques en cours et les contraintes liées aux différentes réalités, ce qui augmente l'efficacité de l'intervention.
- Les seize répondants entretiennent des liens avec différents partenaires sous forme de contrats de services, d'ententes de collaboration et d'interactions informelles. Les liens de partenariat favorisent la mise en place et la réalisation de projets, augmentent les possibilités de rejoindre toutes les tranches de population et décuplent les opportunités de couvrir l'ensemble du territoire. Ils permettent, en outre,

d'avoir une meilleure connaissance des problématiques, de favoriser la synergie nécessaire pour rejoindre les personnes visées, de multiplier les références, et de réduire les obstacles à l'accessibilité aux services par l'instauration de mesures adaptées.

- Quatorze répondants sur seize mentionnent explicitement la nécessité de disposer d'une marge de manœuvre en termes d'organisation du travail et d'horaire, ce qui permet ainsi d'adapter l'intervention en fonction des réalités des personnes visées, notamment en respectant leur rythme et l'étape où elles sont rendues dans leur cheminement.
- Dix répondants sur seize signalent l'importance d'appuyer leur pratique sur le respect des personnes, ce qui contribue entre autres à assurer une réponse aux besoins le plus rapidement possible, à adapter l'approche selon les conditions vécues par les personnes, à reconnaître leurs capacités et à respecter les choix qu'elles effectuent. En outre, prendre en considération les aptitudes des personnes permet d'axer l'intervention sur la valorisation de leur potentiel, d'instituer les conditions facilitant leur pleine participation dans des démarches portant sur des problématiques en lien avec leurs conditions de vie et de respecter leur dignité.
- Développer des types de pratique concordants avec une philosophie basée sur la proximité et sur le respect des personnes incite les répondants à rejoindre le plus grand nombre possible de personnes, tous types confondus, à les aborder comme des individus à part entière et à leur offrir des espaces d'implication, de consultation et de décision où autonomisation et approche citoyenne sont mises de l'avant.
- Certaines caractéristiques liées au savoir-être semblent propices à la pratique d'une approche de proximité, soit : être créatif; oser expérimenter et revoir ses stratégies quand les résultats ne sont pas à la hauteur des attentes; innover; associer passions, intérêts, valeurs et traits de caractère personnels avec le travail effectué; se reconnaître comme un être humain agissant avec d'autres êtres humains.
- Tous les répondants font face à des défis dans leur pratique, en dépit des réussites qu'ils obtiennent auprès des personnes visées. Ils évoquent notamment la grandeur du territoire à couvrir, la difficulté de préserver la confidentialité et l'anonymat dans les milieux, les préjugés et la méconnaissance qui entourent leur pratique, ou qui touchent les personnes visées, et les modèles d'intervention inadaptés. Plusieurs insistent toutefois sur la nécessité de demeurer réaliste en ce qui concerne les résultats souhaités et de laisser le temps aux processus de générer des bénéfices en dépit du fait qu'en règle générale, ils sont difficilement quantifiables.

Chapitre 8

ÉLÉMENTS DE DISCUSSION ET CONCLUSION

Les stratégies et les pratiques efficaces évoquées par les praticiennes et praticiens interrogés pour rejoindre les personnes visées reposent sur une philosophie de pratique axée sur la proximité : proximité avec les personnes à rejoindre; proximité avec leur environnement; et, finalement,

proximité avec le territoire d'intervention. Celle-ci sert de point d'appui pour la prise de contact, le recrutement, l'attraction vers les ressources, et la rétention. Elle semble naturellement découler de la perception des répondants selon laquelle les personnes qu'ils veulent rejoindre sont d'abord et avant tout des êtres humains comme eux; à ce titre, leur intervention s'appuie sur le fait que la condition humaine qu'ils ont en commun prédomine sur toute autre considération, favorisant ainsi des facteurs clés tels que l'établissement de liens de proximité et le recours à des pratiques respectueuses du cheminement, du rythme, et des capacités des personnes visées. Par ailleurs, l'approche de proximité implique le choix « d'aller du bord de l'exclusion », c'est-à-dire de pénétrer dans un monde d'où les intervenants sont habituellement exclus, « un lieu où ils [les personnes visées] sont sèches ».

Afin de parvenir à « s'approcher des personnes le plus possible », les répondants soignent particulièrement leur façon de procéder. En ce sens, le fait d'être présent dans l'environnement des personnes par le biais, notamment, de l'implication dans des comités, et de la participation à des activités sociales du milieu, aide les répondants à s'intégrer dans la communauté et à en devenir des éléments familiers. Ils développent ainsi des contacts avec le milieu, tout en s'assurant des meilleures conditions pour atténuer, voire même effacer, le sentiment de menace qu'ils peuvent représenter aux yeux des personnes visées, augmentant d'autant plus les probabilités de « rendre moins menaçant l'accueil des services ». Cette façon de faire constitue également une solution au malaise que ressentent plusieurs personnes à l'idée d'être automatiquement identifiées par les membres de leur communauté comme ayant besoin d'aide quand elles sont vues en compagnie des répondants.

Les répondants signalent de nombreuses conditions prévalant à l'application d'une approche de proximité, mais semblent également considérer que les avantages qui en découlent sont plus importants que les défis auxquels ils font face dans leur pratique. Figurent parmi les bénéfiques énumérés, la capacité d'ajuster l'intervention en fonction des besoins réels des personnes et des milieux, d'élaborer des programmes et des outils adaptés et de mettre en place les conditions nécessaires à l'intégration des personnes visées dans des démarches de résolution de problèmes. En outre, une fois le lien de confiance établi, il s'avère plus aisé d'étendre le sentiment de sécurité qui en découle à d'autres intervenants, ou ressources, favorisant ainsi la transition vers d'autres types de soutien lorsque cela est nécessaire. Bref, sans reprendre la liste des effets positifs liés à l'actualisation d'une approche de proximité, « plus on réussit à faire des contacts personnalisés avec les gens, plus c'est gagnant ». Aborder les personnes comme des individus à part entière, miser sur leur autonomisation, leur fournir des espaces d'implication, de consultation et de décision, et respecter le rythme de leur cheminement ainsi que les décisions et les choix qu'elles effectuent, comptent aussi parmi les stratégies efficaces évoquées par les répondants.

La grandeur du territoire à couvrir constitue un défi qui entraîne des conséquences, tant pour les personnes visées quand elles n'ont pas de moyen de transport à leur disposition, que pour les répondants qui doivent répartir leur temps de présence entre plusieurs municipalités. Dans un autre ordre d'idées, les répondants signalent rencontrer des préjugés ou de la méconnaissance à l'égard de leur pratique, ou de leurs organisations d'appartenance, les obligeant ainsi à consacrer une part importante de leur temps et de leur énergie à tenter de remettre les pendules à l'heure. Plusieurs d'entre eux constatent également les préjugés auxquels font face les personnes visées; certains sont issus de pratiques en place ayant pour effet de heurter leur dignité, d'autres proviennent des membres de leur propre communauté. Par ailleurs, des répondants soulèvent les difficultés générées par l'existence de modèles et de programmes inadaptés, dont les mesures ne

correspondent pas aux réalités des personnes visées, ni à celles des milieux.

Cependant, comme certains l'ont mentionné, il faut demeurer réaliste, car « on ne peut pas atteindre tout le monde ». En ce sens, entretenir de bons liens de partenariat dans la communauté constitue un atout puisque cela permet de déployer l'action de multiples façons, par exemple par la diffusion de l'information, la mise en place de projets, l'accroissement des références, et l'assouplissement de mesures contraignantes au profit des personnes visées.

L'approche de proximité requérant d'« aller dans ce qui est pas la pratique habituelle », les répondants émettent certaines conditions qui en facilitent l'application. Avant tout, les intervenants qui y ont recours doivent avoir l'intérêt et le désir « d'aller sur le terrain », ou la possibilité de le faire; par conséquent, ils doivent pouvoir disposer d'une marge de manœuvre en termes d'organisation du travail et d'horaire. Par ailleurs, l'approche de proximité étant étroitement liée à une conception de l'intervention axée davantage sur les processus que sur les résultats, laisser le temps faire son travail, accepter que « des fois, juste des petites prises de conscience » avec les personnes visées, et « semer plein de petites graines » sans savoir « ce qui va pousser », font partie des risques liés à une telle approche. Cependant, selon les répondants, quand « l'important, c'est le rythme de chacun », il faut s'attendre à ce que « les résultats, c'est vraiment beaucoup à long terme ».

Pour conclure, et conformément à l'esprit ayant prévalu durant les entretiens, le mot de la fin revient tout naturellement à l'un des seize répondants dont les propos qui suivent résumant on ne peut mieux l'essence de l'approche de proximité :

« C'est ça, la condition des gens vulnérables. Ce sont des gens qui sont dans leurs limites, et celles-ci sont plus proches que leur potentiel. Leurs erreurs, leurs non-réussites, sont plus proches qu'un espoir de réussir quelque chose. Faut prendre ce diamant-là, et le tourner de bord avec eux, pour qu'il y ait de la lumière, et pas que de la noirceur. C'est possible quand on est proche du lieu où ils sont sécurisés ».

Annexe 1

GRILLE D'ENTREVUE

OBJECTIF

Ce canevas d'entrevue servira à soutenir l'entrevue semi-dirigée, réalisée en individuel, auprès de praticiens et de praticiennes de la région du Bas-Saint-Laurent ayant développé des stratégies gagnantes pour rejoindre des populations difficilement atteignables et qui pourraient bénéficier des ressources et services existants. Cette entrevue, de 60 à 90 minutes, mettra l'accent sur ce que font les personnes interviewées, de façon concrète, pour inciter les gens à faire appel aux activités et services de leurs organisations, au-delà de leur

stricte disponibilité.

Cette étape s'inscrit dans une démarche régionale visant à outiller les milieux locaux dans une perspective de documentation des stratégies efficaces, de diffusion et d'amélioration des pratiques.

MISE EN CONTEXTE

Pour faire suite à une consultation effectuée au niveau régional, il a été convenu de réaliser une douzaine d'entrevues avec des personnes reconnues pour leurs stratégies gagnantes, d'organiser une journée régionale de partage des connaissances, d'effectuer une revue de littérature sur cette problématique et d'expérimenter et évaluer des stratégies gagnantes.

Les critères ayant prévalu pour le choix des personnes à interviewer sont : leurs pratiques; la diversité, en regard notamment des types de populations visées, des activités mises en place, des réseaux d'intervention, et du territoire couvert; la réalisation d'entrevues dans chacune des huit MRC du Bas-Saint-Laurent.

1. Ouverture

- Quel est le nom de votre organisation?
- Quel territoire couvrez-vous?
- Dans quel secteur d'activités intervenez-vous?
- Quelle est votre fonction? Êtes-vous rattaché à un programme particulier? Intervenez-vous sur une problématique spécifique?
- Quelles sont les caractéristiques de (à préciser selon le type de population visée) sur le territoire?
- Quelles sont les caractéristiques de (à préciser selon le type de population visée) auprès de qui vous intervenez dans votre quotidien?

2. Description de la stratégie

- Quelle(s) stratégie(s) utilisez-vous pour rejoindre (à préciser selon le type de population visée)?
- Pouvez-vous décrire une stratégie que vous avez utilisée au cours des deux dernières semaines pour rejoindre (à préciser selon le type de population visée)? Prenez votre temps...
- Que faites-vous exactement? Comment vous y prenez-vous concrètement?
- Si vous aviez à décrire cette stratégie à un ami, comment le feriez-vous?

3. Motivations

- Quelles sont vos motivations de départ?
- Quel est votre objectif?
- Quelles sont vos attentes? Que visez-vous?

4. Défis/apprentissages

- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez?
- Comment faites-vous pour résoudre ces difficultés? Comment vous en sortez-vous?
- Avez-vous changé des choses depuis que vous avez commencé à utiliser cette stratégie? Y a-t-il des différences entre aujourd'hui et le début de votre pratique? (*Si oui*) Quoi exactement?

5. Succès

- Comment déterminez-vous que votre stratégie est efficace?
- Pourquoi ça marche?
- Qu'est-ce que ça donne?
- Comment décrivez-vous une action gagnante?
- Quelles sont les conditions qui facilitent votre action?
- Quels conseils donneriez-vous à des personnes qui voudraient expérimenter cette stratégie?

6. Idéal

- Imaginez que vous êtes libre de toute contrainte dans votre pratique. Vous pouvez utiliser tous les moyens que vous désirez pour rejoindre les personnes que vous avez de la difficulté à rejoindre. Quel est votre idéal, tant dans les moyens que vous utilisez que pour les résultats que vous obtenez?

7. Conclusion

- Y a-t-il des personnes que vous ne réussissez pas à rejoindre malgré toutes les conditions gagnantes que vous mettez en place?
- Savez-vous si, sur votre territoire, il y a des personnes qui pourraient bénéficier des ressources et des services existants, mais qui ne sont pas rejointes?
- Seriez-vous intéressé à participer à une démarche de réflexion sur cette question, et à expérimenter des pratiques visant à rejoindre les personnes difficilement atteignables? Connaissez-vous des gens qui, selon vous, pourraient être intéressés à participer à ce type de démarche?