

Bas-Saint-Laurent

Aller du bord de l'exclusion

CONSTATS DE LA CONSULTATION RÉGIONALE

pour atteindre les personnes difficiles à
rejoindre

Rédigé par Marja Murray
Chargée de projet

En collaboration avec Ludovic Decoret, Jean-Marc Pilon,
Véronique Gagné et Roger Lavoie

Février 2014



Réunir
Réussir

Agir ensemble
pour la réussite éducative

Introduction

Ce sommaire vise à présenter les résultats de la première phase des travaux du projet régional pour *outiller les milieux locaux en lien avec les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables*. Après une mise en contexte, un exposé rapide des résultats de la première phase du projet sera réalisé. Cette première phase consistait essentiellement à une consultation au niveau régional. En conclusion, les prochaines étapes pour la poursuite du projet seront décrites.

Mise en contexte et acteurs consultés

En 2012, lors du dépôt des devis d'intention pour Réunir Réussir pour le Bas-Saint-Laurent, sept (7) MRC sur huit (8) ont identifié comme besoin prioritaire d'intervenir auprès des personnes vulnérables. Afin de soutenir les milieux locaux, le comité thématique régional en persévérance scolaire s'est donné comme objectif d'*Outiller les milieux locaux en lien avec les stratégies et pratiques efficaces pour rejoindre les personnes vulnérables*. Soucieux d'aborder cette problématique en respect des spécificités du territoire, il a été convenu de traiter cette pratique différemment soit sous la forme d'une recherche-action.

Une première étape consistait à réaliser une consultation des acteurs régionaux impliqués dans COSMOSS dont les services s'adressent aux personnes vulnérables. Trois thèmes étaient abordés dans cet exercice.

Thèmes de la consultation régionale

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

En tout, 19 entrevues auprès de 26 ressources régionales ont été réalisées. Plusieurs réseaux régionaux ont été approchés : santé, éducation, emploi, municipalité et organismes communautaires. Au-delà de ces différents secteurs, des représentants régionaux de divers bailleurs de fonds ont été interpellés : Avenir d'Enfants, Québec en Forme, Réunir Réussir et Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale.

Voici une présentation des résultats de l'analyse des entrevues.

Éléments du concept de personnes vulnérables

Le premier élément marquant des entrevues est l'absence de consensus clair au niveau de la définition des personnes vulnérables selon les organisations. Chacune en possède une vision, sans en avoir une définition bien établie. Il reste que certains facteurs engendrant la vulnérabilité ressortent des entrevues. En voici les principaux éléments :

Situation économique

- Engendre du stress qui peut aggraver une situation
- Sa seule conception pour définir la vulnérabilité est contestée
- Utiliser comme seul facteur occulte une partie de la population et des besoins (santé, éducation, emploi).

Capacité à répondre à ses besoins de base

- Désigne se nourrir, se loger, se vêtir.
- Primordial d'y répondre
- Y répondre va tellement préoccuper la personne qu'elle va laisser de côté les services offerts.

Niveau de scolarité et employabilité

- La sous-scolarisation touche directement le degré d'employabilité qui peut influencer sur le revenu financier

Isolement et réseau social limité

- Peut à la fois être une cause et une conséquence
- A pour effet de diminuer la possibilité de connaître et d'aller vers les services

Capacité de résilience

- Capacité de rebondir dans une situation difficile pour aller chercher de l'aide par soi-même
- Dépend de chacune des personnes

Éléments déclencheurs et déstabilisants

- Évènement ponctuel (décès d'un proche, perte d'un emploi, maladie) qui peut arriver à n'importe qui
- Important de demeurer attentif aux besoins des personnes à la suite de cet évènement

Santé mentale et physique

- Peu présent dans les propos des répondants
- Les personnes ayant un diagnostic ont un suivi en règle générale

Ces facteurs démontrent combien il est complexe d'établir une définition précise des personnes vulnérables tant le nombre de paramètres à prendre en compte est important. De plus, un risque demeure de stigmatiser les individus. C'est ainsi que pour la suite des travaux, nous avons choisi une définition plus juste compte tenu de la problématique traitée. Cette définition est inspirée des travaux de l'instance de concertation Horizon 0-5, située à Montréal.

Définition des personnes à rejoindre

« Personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier ».

Obstacles rencontrés pour rejoindre les personnes

À la suite des éléments de définition, l'analyse des entrevues a permis de mettre en évidence des obstacles pour rejoindre les personnes ayant besoin des services. Ces obstacles sont principalement liés à l'accessibilité des services et au facteur humain.

I – Obstacles liés à l'accessibilité des services

Le premier niveau d'obstacles concerne certains aspects des services offerts et des approches proposées par les organismes, quel que soit leur secteur d'activité. En voici les principaux constats :

Rigidité des services offerts et des approches utilisées

Le constat principal est que l'aspect formel de certaines approches puisse décourager les personnes de recourir aux services ou de poursuivre une démarche dans le cadre d'un programme ou d'une mesure. Cet aspect est parfois renforcé par la nécessité de rendre des comptes, plutôt que de répondre aux besoins des individus.

L'adaptation des services offerts aux besoins des personnes

Il est nommé qu'en l'absence de consultation des personnes concernées, les services offerts peuvent ne pas correspondre aux besoins réels et être inadaptés aux personnes.

La méconnaissance des services et de leur contenu

L'analyse de ce point nous apprend qu'une incompréhension des programmes ou une méconnaissance des services peut laisser place aux préjugés à l'égard de ceux-ci et freiner ainsi la participation des personnes concernées.

Les délais de service

Le constat est que les délais de service et les interruptions de services entre organismes découragent les personnes.

Le transport, l'éloignement des services et l'étendue du territoire

Pour certaines personnes, l'éloignement des services est un obstacle à leur accessibilité, soit parce qu'elles n'ont pas les ressources financières pour défrayer les coûts de transport, soit parce qu'elles n'ont tout simplement pas accès à un moyen de transport.

II – Obstacles liés au facteur humain

Parallèlement à cela, de nombreux obstacles liés au facteur humain ont été identifiés lors des entrevues. Ainsi, onze hypothèses ont été nommées pour expliquer le fait que les personnes ne fréquentent pas les services.

Hypothèses pour expliquer la non-fréquentation des services

- L'isolement social;
- Les tabous sociaux;
- La peur d'être jugé;
- La honte de demander de l'aide;
- La peur d'être contrôlé;
- La réticence aux services par crainte ou par méconnaissance.
- Les expériences antérieures négatives des services;
- La tendance à faire tout seul;
- La réticence à aller vers des inconnus;
- L'étiquette « personne vulnérable »;
- La perte de repère.

À travers toutes ces hypothèses, on remarque la grande influence de la peur d'être jugé pour les personnes en situation de vulnérabilité. Inversement, les personnes ont également des préjugés envers les services. Deux autres obstacles ont également été identifiés.

Préjugés au sein des équipes de travail

Le constat est que les intervenants et les professionnels des organisations doivent faire attention aux préjugés qu'ils peuvent porter sans s'en rendre compte.

Caractéristiques du changement humain

Selon les témoignages, la lenteur du changement chez l'être humain apporte une complexité supplémentaire quand il s'agit de rejoindre et d'accompagner les personnes.

Approches existantes et conditions facilitantes

Lors des entrevues, de nombreuses actions existantes auprès des personnes vulnérables ont été nommées. On constate que de nombreux services et initiatives sont mis en place, pour répondre à des problématiques liées à la vulnérabilité. Même si des stratégies sont présentes pour permettre aux personnes visées de participer aux activités, on remarque qu'il ne s'agit que d'un petit volet de l'intervention.

La problématique de rejoindre les personnes concernées demeure dans les discussions des intervenants, ce qui démontre la nécessité de la traiter différemment.

De l'analyse des entrevues, on a pu identifier des conditions facilitantes pour rejoindre les personnes ayant des besoins. En voici une présentation.

Établir un lien de confiance

- Primordial dans l'intervention auprès des humaines.
- À établir en favorisant le contact entre les personnes.

Utiliser les contextes informels

- Sortir des cadres formels pouvant décourager les personnes.
- Permettre une rencontre entre personnes humaines, au-delà des rôles.

Se déplacer vers les personnes

- Peu d'organismes favorisent d'aller vers les personnes.
- Avantage de permettre le contact direct.
- Désamorcer bien des préjugés ou des craintes vis-à-vis du service.

Développer le tissu social dans les communautés

- Diminution de l'isolement.
- Réponse à certains besoins des personnes ne fréquentant pas les organismes.

Rembourser les frais de transport

- Facilite le déplacement des personnes vers les services.
- Compte tenu de l'étendue du territoire et des situations économiques.

Conclusion

La problématique de rejoindre les personnes vulnérables est **une préoccupation présente pour les personnes interrogées**. Pour preuve, la richesse de leurs réponses et leur intérêt pour trouver de nouvelles façons de faire ont permis de recueillir **un nombre important d'informations** sur cette problématique.

Pour ce qui est de la définition du concept de personne vulnérable, il est constaté **l'absence de vision commune** et par ce fait même de solution unique. Cette **problématique est complexe et varie selon les personnes** qui la vivent et les milieux où elles vivent. Pour résoudre cette problématique, il faut **savoir tenir compte de ces particularités** et savoir s'y **adapter**. Et surtout, il est préférable de **ne plus utiliser cette terminologie**, complexe et potentiellement stigmatisante. Il est proposé d'utiliser le concept suivant dans les prochaines phases de travail : ***personne isolée ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services dont ils pourraient bénéficier.***

Mais de nombreux obstacles rendent difficile le fait de les rejoindre. Certains obstacles sont dus à **l'accessibilité des services** eux-mêmes (étendue du territoire, approche formelle, rigidité des approches), tandis que d'autres **proviennent plus de facteurs humains** comme les préjugés ou la complexité du changement. Il est d'ailleurs important de mentionner que **les obstacles rencontrés concernant la rigidité des services ne seront pas travaillés dans les suites** de ce projet. Le facteur humain se retrouvera donc davantage concerné dans les prochaines actions.

Les conditions facilitantes nommées par les répondants mettent surtout en évidence **l'importance de favoriser des contacts humains** pour créer une **relation de confiance** et de bien amorcer le processus d'accompagnement.

Plusieurs actions ont été identifiées comme solutions présentes dans le Bas-Saint-Laurent pour agir sur cette problématique. Par contre, il est difficile de savoir si dans les faits ces actions

rejoignent effectivement les personnes isolées en ayant besoin. D'autant plus que **plusieurs regroupements locaux mentionnent toujours la présence de cette problématique** dans leur milieu et souhaitent agir sur celle-ci. La démarche au niveau régional a permis d'amorcer une excellente ébauche de cette problématique et des solutions à mettre en place.

Prochaines étapes

Au cours des entrevues, il a été constaté qu'à plusieurs occasions, les personnes interrogées ne pouvaient pas nous donner des informations plus précises sur les actions mises en place et sur leur résultat. Pour toutes ces raisons, il serait souhaitable de poursuivre la démarche à un niveau se rapprochant des milieux locaux.

C'est ainsi qu'à la suite de la présentation des résultats de ces consultations, les différents partenaires (Comité thématique régional en persévérance scolaire et Comité régional Conseiller de COSMOSS) ont proposé de continuer à documenter les conditions facilitantes pour rejoindre les personnes vulnérables. La prochaine page présente un schéma des étapes suivantes.

Processus de la recherche-action sur comment rejoindre les personnes vulnérables

Tous les enjeux de COSMOSS partagent la même préoccupation de rejoindre les personnes vulnérables. Une recherche-action est déployée autour du concept **de personne isolée ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourrait leur bénéficier** selon le processus suivant :

