

Compte-rendu de la huitième rencontre de la Communauté de pratique

« Mieux lutter contre l'exclusion sociale » du 19 juin 2019



Quelques définitions

CDC Centre-Sud : La Corporation de développement communautaire (CDC) Centre-Sud est le regroupement multisectoriel des organismes communautaires qui desservent la population du quartier. La CDC Centre-Sud regroupe une soixantaine d'organismes communautaires, d'entreprises d'économie sociale et d'institutions qui s'identifient à sa mission, laquelle consiste à favoriser la participation active du mouvement communautaire au développement du milieu.

Table de développement social Centre-Sud : La TDS-CS est un mécanisme de concertation multiréseaux, intersectoriels, inclusif et démocratique qui poursuit un double objectif : l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des citoyen.ne.s et l'amélioration de la capacité collective d'agir.

Communauté de pratique (CdP) : Une communauté de pratique est un groupe de personnes lié par un champ de connaissances conduit par un désir et un besoin de partager ses pratiques et de développer des nouvelles connaissances.

Notre CdP «Mieux lutter contre l'exclusion sociale» a plusieurs objectifs :

- Partager les expertises des intervenant.e.s communautaires et institutionnels qui accompagnent les personnes les plus démunies et exclues.
- Sensibiliser et outiller les intervenant.e.s communautaires et institutionnels pour mieux intégrer les personnes exclues et marginalisées dans leurs activités.
- Favoriser l'accessibilité universelle de la population dans les espaces de rencontres (accessibilité physique, émotionnelle, langagière, financière, etc.)

Le déroulement de la huitième rencontre

Lors de cette rencontre, la thématique était « les populations difficiles à rejoindre et/ou réticentes à aller chercher des services ». Force est de constater que les intervenant.e.s ont de nombreux défis en lien avec cette thématique. Et pourtant, ces populations sont concernées par les services, les interventions et les accompagnements offerts par les organismes du quartier. À titre d'exemples, voici plusieurs populations qui ont été nommées par les participant.e.s: les femmes, les parents francophones sous-scolarisés, les personnes vivant avec le VIH, les personnes itinérantes et toxicomanes, les femmes immigrantes et monoparentales, les femmes autochones, les jeunes autochtones, les mineur.e.s (12-17 ans) qui échangent des services sexuels, les hommes judiciarisés, les gens qui ne considèrent pas avoir de problèmes, les populations LGBTQIA2S, les personnes qui ont des troubles de l'anxiété sévères, les communautés ethnoculturelles, les personnes ayant des déficiences mentales, des handicaps physiques ou encore les gens désabusés par le système. Ces populations sont autant de populations qui habitent ou fréquentent le quartier et qui peuvent avoir de besoin de services ou d'accompagnement. Dans certains cas, ces populations ne sont pas rejointes car elles n'ont pas confiance, dans d'autres cas, c'est parce que leur situation est invisible (stigma) ou encore, parce que les pratiques ou approches ne sont pas en adéquation avec les besoins de ces populations. Bref, les raisons pour lesquelles ces populations ne sont pas rejointes sont multiples et constituent un défi de taille.

Comme à l'habitude, un organisme membre a accueilli le groupe et un moment de sensibilisation éclair était prévu au programme. Un point a également été fait sur la dernière formation et la rencontre avec le Réseau de la santé (santé mentale) à venir.

Présentation du Groupe Information Travail (G.I.T.), notre hôte pour la rencontre

Le GIT est un organisme à but non lucratif qui s'adresse aux personnes éloignées du marché du travail de la région de Montréal. Il offre des services en employabilité dans une perspective de réinsertion socioprofessionnelle.

Deux programmes complémentaires caractérisent l'intervention du GIT. Le Programme préparatoire à l'emploi (PPE) est le pilier fondateur en réinsertion sociale et professionnelle, tandis que le programme Écolo-Boulot, que nous qualifions de « mise en mouvement vers l'emploi », consiste en plateaux de travail reproduisant la réalité d'un emploi standard. Ces plateaux de travail sont destinés à une clientèle qui ne peut, de prime abord, bénéficier du PPE sans risquer de vivre un échec.

Pour plus d'informations: <http://www.groupeinfotrabail.ca/programmes/#ppe>

Moment de sensibilisation éclair

Shiva Firouzi est une travailleuse aux Habitations du Réseau de l'Académie. Les Habitations du Réseau de l'Académie (RESAC), est un OSBL-H (organisme sans but lucratif d'habitation) offrant du logement social communautaire, avec soutien communautaire. Tous les logements (155 logements) accueillent une clientèle de personnes en situation d'instabilité résidentielle et à faible revenu. Cependant, une majorité de logements s'adresse spécifiquement à des personnes ayant des troubles de santé mentale, en plus des critères précédents.

Shiva Firouzi a fait état d'une situation difficile pour les personnes avec qui elle travaille, à savoir **l'obligation de remplir de nombreux papiers administratifs** pour conserver leur logement notamment. Pour les personnes qui habitent au RESAC, vivant des défis en santé mentale, les démarches bureaucratiques deviennent un enjeu majeur. L'intervenante a pris l'exemple des démarches pour la déclaration d'impôt, pour la demande de l'aide sociale, etc. « Il y a trop de formulaires à remplir ». « Des fois, ils et elles sont en colère, car l'information demandée leur rappelle leur parcours et des moments difficiles de leur vie ». « Les agent.e.s du gouvernement sont difficiles à rejoindre, les instructions ne sont pas faciles à suivre, les documents sont complexes ». Pour les intervenant.es comme Shiva, il est difficile d'encourager les locataires à faire ces démarches, même s'ils et elles font de la sensibilisation par rapport à l'importance de faire ces démarches.

Plusieurs idées sont ressorties de la discussion :

- Se joindre à d'autres organisations qui sensibilisent les institutions (gouvernement, hôpital, banque). Il est important de signaler aux différentes institutions les défis vécus par les gens qui ont de la difficulté à compléter les documents administratifs. Une des pistes d'action possible est de participer au mouvement pour dénoncer cette problématique.
- Changer la façon d'accompagner les personnes dans ce cas-là :
 - Créer une vidéo explicative, une guide type l'ABC de., un dessin..etc.

- Organiser un atelier explicatif avec les participant.e.s de l'organisme et plus tard, ils et elles pourront s'entraider.
 - Les aider à s'organiser : faire avec eux/elles un dossier classé de façon claire contenant tous les documents, cela les aide à se sentir plus en sécurité aussi.
 - Les accompagner physiquement dans le processus, les accompagner aux institutions pour les sécuriser.
- Recenser les organismes du quartier dans lesquels il y a une expertise dans ces démarches et créer des liens pour nous entraider (ateliers, etc.).
 - Faire un bottin de ressources qui peuvent aider à remplir des documents administratifs dans le quartier (garage à idées).



Discussion thématique « les populations difficiles à rejoindre et/ou réticentes à aller chercher des services »

Les participant.e.s ont été invité.e.s à former des groupes de discussion en s'inspirant des populations difficiles à rejoindre qu'ils et elles avaient précédemment nommé. Trois groupes de discussion se sont formés, ou plutôt quatre, le dernier groupe constituant plutôt une réflexion parallèle en lien avec les objectifs de la CdP.

Population invisible (de tous les horizons)

Qu'est-ce que l'on fait déjà ?

- 1) Promotion des services et interventions, kiosques, bottins, représentations.
- 2) Utiliser le bouche-à-oreille pour créer des liens.
- 3) Tournée des organismes et création de liens avec des travailleur.euse.s de rue (référence d'usager.e.s invisibles). Présences informelles.
- 4) Créer une chaîne de confiance entre ressources.
- 5) Sensibiliser la communauté sur ce qu'est un.e usager.e invisible.

Qu'est-ce qu'on peut faire individuellement pour améliorer notre pratique ?

- 1) Avoir une relations avec les infirmier.e.s, les médecins, la DPJ (et autres agences gouvernementales) pour créer des liens avec les intervenant.e.s et intégrer les ressources.
- 2) Améliorer la chaîne de confiance / partage d'usager.e.s.
- 3) Avoir des agent.e.s pivot lors de roulements.
- 4) Utiliser les pairs et leurs forces (lien de confiance sans impliquer un problème).
- 5) Sensibiliser les médecins/urgentologues au travail des organismes pour pouvoir se faire référer des usager.e.s invisibles.
- 6) Intégrer les proches dans le mix.
- 7) Changer notre dialogue pour montrer que la problématique pourrait arriver à Monsieur et Madame Tout le monde et les différentes variantes d'une problématique (variantes invisibles).

Qu'est-ce que l'on peut faire ensemble pour améliorer notre pratique ?

- 1) Sensibiliser l'urgence/ les agences d'organismes gouvernementaux pour créer des liens entre intervenant.e.s et usager.e.s et intégrer des usager.e.s dans les ressources.
- 2) Créer de nouvelles habitudes chez les travailleur.euse.s du Réseau de la santé via la création de liens entre professionnel.le.s du Réseau et intervenant.e.s.

Les femmes

Qu'est-ce que l'on fait déjà ?

- 1) Adapter l'horaire (flexibilité en lien avec les enfants)
- 2) Effectuer une intervention individualisée.

Qu'est-ce que l'on peut faire individuellement pour améliorer notre pratique ?

- 1) Proposer de former un groupe de femmes.

Qu'est-ce que l'on peut faire ensemble pour améliorer notre pratique ?

- 1) Des partenariats, des collaborations avec des ressources d'hébergements.
- 2) Proposer un service de garderie.

Les difficultés organisationnelles qui entraînent une difficulté à rejoindre toutes les populations cibles¹

Qu'est-ce que l'on fait déjà ?

- 1) Création de liens avec la population cible.
- 2) Création de documents pour les prochaines personnes qui vont être engagées.
- 3) Observation du milieu et de ses dynamiques et transmission des connaissances à l'interne.

Qu'est-ce que l'organisme peut faire pour améliorer ses pratiques ?

- 1) Faire de la représentation auprès des partenaires pour rétablir le lien et favoriser le référencement.
- 2) Changer graduellement la structure organisationnelle de l'organisme.
- 3) Créer un comité/organiser une journée de réflexion avec toutes les personnes concernées pour cibler les besoins.
- 4) Créer le sentiment d'appartenance de l'équipe qui aura ensuite un impact sur la population desservie.
- 5) Valoriser l'implication de la population desservie.

Les enjeux invisibles de certaines populations

Une quatrième discussion a eu lieu entre plusieurs organismes dont les propositions de thématiques centrées sur des populations spécifiques ne sont pas discutées par l'ensemble du groupe de façon systématique. De façon intuitive, les intervenant.e.s sont portées à discuter de sujets en lien direct avec leur mission et leur mandat. Cependant, si à première vue certaines populations semblent spécifiques, ces populations sont susceptibles d'aller chercher des services ou un accompagnement dans un organisme qui n'a pas d'expertise sur la situation qui peut être invisible (ex. Sous-scolarisation/analphabetisme, VIH, LGBTQ+, etc.). Ceci peut avoir plusieurs effets pour les populations concernées (dont la situation n'est pas prise en compte, car invisible et méconnue). Par exemple, le service ou l'accompagnement offert ne sera pas adéquat ou encore il ne sera pas possible de faire un référencement vers une autre ressource plus spécialisée en cas de besoin.

¹ Cette discussion ne cible pas une population en particulier mais vise à échanger sur la difficulté qu'engendre la mauvaise santé organisationnelle d'un organisme de conserver la confiance et la participation des populations habituellement rejointes par l'organisme.

La Communauté de pratique a, sans aucun doute, un rôle à jouer dans cette prise de conscience et la nécessité de sensibiliser l'ensemble des membres aux situations, enjeux, stigma, tabous qui peuvent être invisibles aux yeux de ceux et celles qui ne sont pas des expert.e.s de ces enjeux. Le but ici n'est pas de faire des intervenant.e.s des expert.e.s de tous les enjeux sociaux existants, mais de favoriser des discussions visant à mieux faire connaître ces enjeux dans le but d'améliorer les interventions, les services et le référencement, qui sont tous des éléments clés de la lutte contre l'exclusion sociale.

Retour sur la dernière formation et préparation de la prochaine rencontre avec le Réseau de la santé

Retour sur la formation Contexte légal et santé mentale (avril 2019)

La formation a été appréciée par les participant.e.s. Elle a aidé à mieux comprendre les situations vécues par des personnes qui viennent dans les organismes et qui parlent de certaines mesures légales qui les touchent... Plusieurs intervenant.e.s ont aussi mentionné avoir découvert que l'application des lois en lien avec les gardes préventives et les mesures de contention ne sont pas toujours appliquées de façon juste. L'application des lois crée un potentiel important d'abus, ce qui permet de mieux comprendre la réticence de certaines personnes à être prises en charge pour leurs troubles de santé mentale.



Prochaine rencontre avec le Réseau de la santé (santé mentale) (automne 2019)

Les objectifs de la rencontre à venir :

- 1) Partir des situations potentielles vécues par des intervenant.e.s du milieu communautaire pour tracer les cheminements possibles (réseau de la santé et ressources communautaires en santé mentale) et expliquer comment les organismes communautaires qui veulent référer une personne peuvent le faire.
- 2) Prendre le temps de proposer/développer des canaux de communication entre les deux milieux.
- 3) Offrir de la documentation aux organismes pour qu'ils comprennent mieux les services du réseau de la santé.
- 4) Faire connaître la réalité terrain des organismes (contraintes et possibilités) et celle du réseau ayant un impact sur le référencement et l'accompagnement/suivi.
- 5) Échanger sur les différences de vocabulaire qui peuvent mener à des incompréhensions de part et d'autre.

Un scénario de déroulement possible :

- Première partie : les cheminements possibles des personnes dans le réseau de la santé et les ressources communautaires en santé mentale à partir des situations « types ». Dans ce cadre, il serait intéressant de mobiliser des ressources communautaires en santé mentale qui pourraient contribuer au cheminement des personnes. Dans le cheminement, expliquer le rôle possible de l'organisme de départ qui accompagne et mentionner comment les deux milieux peuvent communiquer. Le réseau de la santé pourrait aussi ajouter des situations « types », au besoin.
- Deuxième partie : ateliers de discussion et pistes d'action sur différents thèmes. Ex : communication entre les deux milieux, réalité terrain des organismes et du réseau pour faire le référencement et le suivi. Ces ateliers seraient suivis d'un retour en plénière. Et annonce des pistes concrètes.

Les idées qui ont émergé lors de cette huitième rencontre

- Créer un document collaboratif qui listerait les personnes ressources du milieu communautaire dans le quartier qui peuvent aider des personnes à remplir les différents papiers administratifs.
- Créer un document collaboratif qui ferait la liste des formations que les organismes communautaires ont développé et qu'ils offrent à d'autres organismes ou institutions sur des enjeux spécifiques.
- S'inspirer de la rencontre avec le Réseau de la santé (santé mentale) pour en faire une autre, orientée vers les services offerts aux 18 ans et moins (enfants et jeunes).

Les suites de la CdP

- La **prochaine rencontre aura lieu à l'automne 2019**. D'ici là, nous souhaitons un bel été aux membres de la CdP !
- Une deuxième rencontre préparatoire pour la rencontre avec le Réseau de la santé aura lieu le 4 juillet prochain. **D'ici le 3 juillet, merci d'envoyer à Marlies ou Laurie des situations « types » vécues en lien avec votre travail.**
- Suite à cette rencontre et la multitude de populations difficiles à rejoindre qui a été identifiée, l'équipe d'animation aimerait creuser cette thématique avec les membres de la CdP au cours de la prochaine année.

Liste des participant.e.s

<u>Nom</u>	<u>Organisme</u>	<u>Mots-clé</u>	<u>Courriel</u>
Julie Hupé	CEPPP	Communauté soignante	julie.hupe@ceppp.ca
Dominique Bouvier	En Marge 12-17	Jeunes Situation de rue Logements et accompagnement	proximite@enmarge1217.ca
Noémie Pomerleau Cloutier	L'Atelier des lettres	Alphabétisation populaire	noemieploutier@bellnet.ca
Shiva Firouzi	Habitations du réseau de l'Académie	Logement social communautaire, personnes en instabilité résidentielle et à faible revenu	resacademie@videotron.ca
Angela Hernandez	Habitations du réseau de l'Académie	Logement social communautaire, personnes en instabilité résidentielle et à faible revenu	resacademie@videotron.ca
Nicolas Quijano	Méta d'Âme	Centre de jour, dépendances aux opioïdes	agentterrain@metadame.org
Elany Mejia	Oxy-jeunes	Espaces d'expression artistique, jeunes 12-17 ans	projet@oxy-jeunes.com
Frédéric Payette	Mères avec pouvoir (MAP)	Mobilisation du père dans la réussite du	frederic.payette@mapmontreal.org

		parcours de la mère	
Elizabeth Tran	Tel-Aide	Ligne d'écoute	benevoles@telaide.org
Carole Pivin	Le Fil	Santé mentale	cpivinlefil@gmail.com
Isabel Doré	Sentier urbain	Mobilisation pour le verdissement social, accompagnement apprentis-horticulteurs	intervention@senti-erurbain.org
Emeline Pinard	Centre de soir Denise-Massé	Centre de soir adulte, santé mentale	Coordination@denise-masse.org
Gina Roy	Groupe Information Travail	Employabilité, réinsertion socio-professionnelle	g.roy@groupeinfotravail.ca
Josiane Akrich	Le PAS de la rue	Accueil, soutien et accompagnement, 55 ans et +, situation d'itinérance ou grave précarité	Intervention1@pasdelarue.org
Isis Cook	GMF-U Notre Dame	Travail social Médecine familiale	Isis.cook.ccsmtl@ss.ss.gouv.qc.ca
Katherina Isabelle-Tétreault	Groupe Information Travail	Employabilité, réinsertion socio-professionnelle	k.tetreault@groupeinfotravail.ca
Laurence Branchereau	Maison St-Jacques	Psychothérapie de groupe, 18-50 ans	Laubrancheau@gmail.com
Logan Dante Di Giovanni	Spectre de rue	Prévention ITSS, VIH/SIDA, hépatites, toxicomanie, itinérance, prostitution, sensibilisation et cohabitation, centre de jour, SIS	Travaildemilieu@spectrederue.org
Paméla Plourde	PIaMP	Intervention jeunes 12-25 ans en contextes de prostitution,	Piamp@piamp.net

		sensibilisation autres acteurs	
Marie-Ève Dupont	ACCESS-RIPAJ	Collaboration entre les organismes communautaires et les institutions du réseau de la santé, accès aux services de santé mentale pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans	marie-eve.dupont.chum@ssss.gouv.qc.ca
Josiane Morel	Centre de pédiatrie sociale Centre-Sud	Petite enfance, accueil, orientation, suivi et accompagnement	jmorel@pediatriesociale-cs.org

Pour toute information, veuillez contacter :



Laurie Pabion de la CDC Centre-Sud

laurie@cdccentresud.org

Marlies Trujillo de la CDC Centre-Sud

marlies@cdccentresud.org

Par téléphone : **514-521-0467**