

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

« Mieux lutter contre l'exclusion sociale » du 10 décembre 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 multi réseaux, 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 dixième rencontre

Lors de cette rencontre, dont le thème était « L'inclusion sociale et les projets collaboratifs », la CDC Centre-Sud a proposé, en première partie, un espace de discussion sous forme de forum ouvert sur la thématique large : « un sujet dont vous aimeriez parler en lien avec l'inclusion sociale ». Cette proposition a été faite dans le but de conserver un espace où les intervenant.e.s peuvent échanger sur ce qui les préoccupe sur le moment.

En deuxième partie, deux projets, l'un collaboratif et l'autre à fort potentiel de le devenir, ont été présentés.

Premièrement, il y a eu la présentation et la mise à jour du projet Halte-Garderie Animale, idée innovante ayant émergé lors d'une rencontre de la CDP, menant aujourd'hui à la mise sur pied d'un projet pilote. La CDC Centre-Sud, dans le cadre du service d'accompagnement en idéation et co-création de projet du Laboratoire populaire d'intelligence collective (LPIC), a accompagné des organismes travaillant auprès de personnes en situation d'itinérance à passer d'une idée à un projet concret. La présentation démontrait le processus de co-création en lien avec la méthode centré-usager.ère. En effet, tout au long du développement du projet, les personnes susceptibles d'utiliser ce service ont été impliquées afin de maximiser les chances que le service réponde réellement aux besoins.

Deuxièmement, Amelie Fraser-Pelletier, chargée de mobilisation citoyenne à la Société écocitoyenne de Montréal, est venue présenter la Place du Marché. Sa présentation de l'historique ainsi que les avancés du projet ont aussi été illustrés selon la méthode centré-usager.ère. En partant des besoins et souhaits des personnes qui fréquentent la Place ou transitent par celle-ci, les membres de la CDP ont été interpellés pour contribuer à nourrir la programmation de cet espace.

Forum ouvert « Incidents à caractère haineux/Polarisation sociale »

Un seul sujet a été lancé lors du Forum ouvert, « les incidents à caractère haineux et la polarisation sociale ». La discussion a eu lieu en grand groupe.

Résumé de la discussion : Le groupe a discuté des réalités de chacun.e en lien avec ces incidents. Plusieurs exemples d'incidents sont nommés en lien avec le racisme, le sexisme, l'homophobie, la peur de l'Autre et autres préjugés parfois assez cristallisés. Plusieurs échanges ont eu lieu sur les méthodes d'intervention dans ces cas précis et plus largement, sur les façons de réfléchir cette problématique.

- Lorsque, par exemple, les propos sont nommés en groupe ou en individuel. (Tous.tes semblent unanimes, il faut absolument revenir sur ces incidents)
- Comment on arrive (ou pas) à offrir un espace aux personnes ayant ces propos qui peut permettre de déconstruire le discours et le questionner ?
- Comment peut-on prévenir l'émergence des discours à caractère haineux ? (Tentez d'instaurer un climat de bienveillance, d'ouverture à l'autre, exemple des consignes de bienveillance. Sujet qui déjà repousse de par sa charge émotionnelle négative).
- Comment dépasser nos propres limites en tant qu'intervenant.e.s (fatigue, aisance, conflits de valeurs, etc.) et en tant qu'organisme (biais et préjugés organisationnels qui favorisent l'exclusion) ?
- Tentez de percevoir la dimension systémique de ces incidents (contexte socio-politique au Québec, sortir des incidents isolés, y réfléchir globalement et collectivement).

En général, tous et toutes les participant.e.s ne se sentent pas expert.e.s dans ces situations et aimeraient s'outiller ensemble. Un organisme présent, CPRMV (Centre de Prévention de la Radicalisation menant à la violence) offre des formations et la CDC Centre-Sud a d'ailleurs une date confirmée. L'invitation circulera sous peu aux membres de la CDP.

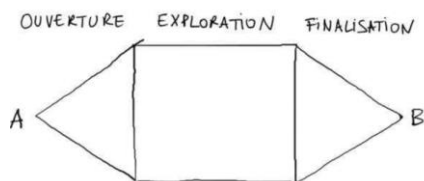
Présentation d'Oxy-jeunes, notre hôte pour la rencontre

Oxy-jeunes est un organisme communautaire qui accueille des jeunes entre 12 et 22 ans du Centre-Sud et d'ailleurs. L'organisme vise l'épanouissement et l'expression des talents artistiques des jeunes. En offrant des espaces, des projets de création et de diffusion, Oxy-Jeune encourage la créativité et l'inclusion. Ils ont un volet 18-22 ans, depuis peu, développé à la demande générale des jeunes. Dans leurs locaux, ils offrent une scène, des instruments de musique, un grand miroir pour la danse, un costumier et un studio d'enregistrement. Ils ont aussi un projet de studio mobile où les artistes mentors vont à la rencontre des jeunes. À travers leurs activités, ils encouragent aussi l'engagement citoyen de ces jeunes.

Halte-Garderie Animale

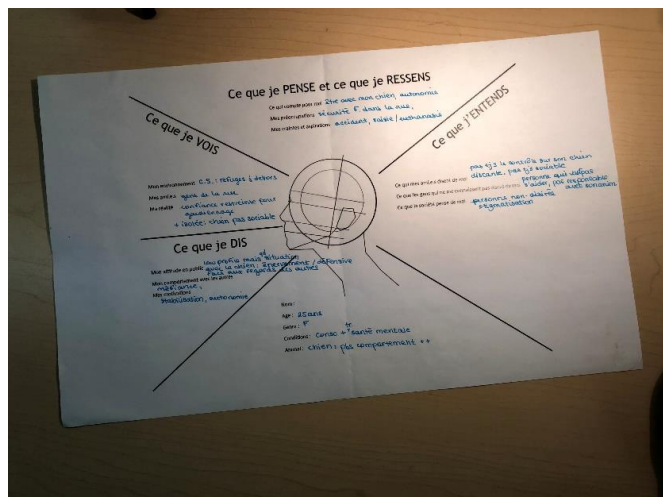
Alexandre Savoie, Chargé de concertation à la CDC Centre-Sud et co-responsable de l'accompagnement pour la Halte-Garderie animale, nous présente le développement du projet selon la méthode centré-usager. Cette présentation est bonifiée par des membres du collectif présent.es ; Gilbert (Dans la Rue), Delphin (Diogène) et Marianne (CDC Centre-Sud). Plusieurs outils ont été utilisés pour développer le projet et ce dernier a été travaillé selon les étapes de design de service. Les cinq grandes étapes du design de service sont : l'écoute, la définition, l'idéation, le prototypage et le test.


1. La phase d'écoute a été de consulter les futur.es utilisateurs.trices du service. 39 personnes ont été consultées pour mieux cerner les besoins. Pour quel animal ? Quand (quel horaire et combien de temps) ? Qui (à qui feriez-vous confiance) ?
2. La phase de définition a été faite grâce à deux outils. L'exercice du persona, avec plusieurs acteurs.trices (intervenant.e.s et futur.es usager.ères), dont le but est de créer un modèle de personnage fictif. Voir photo ci-jointe. Le deuxième exercice, concernait le parcours du personnage fictif à travers les étapes de service ; avant, pendant et après.
3. La phase d'idéation illustre, sous la forme d'un schéma en diamant, comment on passe d'une idée à la création d'un modèle de service réaliste.



L'outil de *business model*

canvas a été utilisé pour synthétiser les différentes catégories du service.



PARTENAIRES-CLÉ Organisme communautaire porteur : Location de 3 cages à chien et espace pour 1 bureau Organismes communautaires partenaires : Références vers le service Suivis concernant certaines interventions Comité de pilotage (évaluation évolutive aux 3 semaines) Partenaires expertise conseil : Clinique vétérinaire Ontario SPCA Partenaires référence hébergement : Royal Victoria	ACTIVITÉS-CLÉ Accueil-inscription (fiche de renseignement sur la personne et sur l'animal et contrat de garde, durée, responsabilité) Surveillance de l'animal et soin de base Suivis avec les intervenant.e.s Suivis avec les partenaires experts en cas de besoin RESSOURCES-CLÉ Deux ressources humaines : Profil d'intervention Connaissance et expertise canine Installations et équipement : 3 cages à chien 1 ordinateur	 PROPOSITION DE VALEUR Les personnes en situation d'itinérance qui ont des animaux de compagnie font face à des situations d'exclusion lorsqu'ils veulent avoir accès à des services, car la présence des animaux est interdite. C'est dans l'optique de trouver une solution à cette problématique que nous voulons mettre sur pied une solution innovante de halte-garderie animale. Ce serait une solution unique qui pourrait gagner à être reproduite à Montréal, au Québec et dans d'autres pays qui font face à la même problématique. Le service permettrait de répondre à deux besoins : Faire des démarches (jour) Pouvoir avoir un répit (soir)	RELATION AVEC LE PUBLIC Étant donné les particularités expérientielles des usager.ères du service, le service de halte-garderie animal préconisera les approches suivantes : Accueil flexible (RVD et drop-in) Approche de réduction des méfaits CANALX DE DISTRIBUTION La ressource, étant un projet pilote, débiterait sur référence des intervenant.e.s des organismes partenaires. Dans un deuxième temps et compte-tenu de la particularité de la situation de usager.ères, la méthode du bouche à oreille se	TYPLOGIE DES PUBLICS Personnes en situations d'itinérance ayant un animal de compagnie (chien) référées par les organismes du quartier.
STRUCTURE DES COÛTS Projet pilote de 3 mois : total estimé : 23 535\$ Ressources humaines : 28h/semaine de jour x 14 semaines à 22\$/h : 9917\$ 28h/semaine de soir x 14 semaines à 22\$/h : 9917\$		FLUX DE REVENUS Appui financier de fondations privées pour le projet pilote : 23 535\$ Recherche de financement pour la continuité MESS-Ville Fédéral		

4. La phase de prototypage reprend les dernières étapes afin de poser les bases réelles du scénario (vérifier le lieu, l'espace, le bien-être des animaux, les ressources matérielles et humaines, la création de protocoles, le budget, etc.).
5. La phase de projet pilote sera le moment de tester la viabilité du scénario et d'analyser l'offre de service pour l'ajuster. (Projet pilote de 3 mois à deux employé.e.s, une coordination formée en intervention et intervenante canine. Sur un horaire de 4 jours semaines couvrant à la fois le jour et le soir. Capacité de 2 à 3 chiens, débutant idéalement cet hiver.)

Résumé des discussions suite à la présentation :

- On dénote la difficulté de rejoindre un échantillon plus diversifié et plus représentatif dans la phase d'écoute (consultations). La mobilisation d'un public large reste toujours un défi, d'autant plus quand ce public est éloigné des démarches de consultation et participation citoyenne.
- On discute de la place des personnes futures usagères du service dans la co-création du projet et pour les suites. Une carte cadeau, rémunération symbolique, a été donné aux participant.e.s. Il est nommé que les cartes cadeaux enlèvent du pouvoir de décision aux participant.e.s. L'idée émerge de les inclure dans les ressources humaines éventuellement.
- Les membres de la Communauté de Pratique sont intéressés à accéder aux différents outils présentés. Les outils présentés dans le cadre du Laboratoire Populaire d'intelligence Collective (LPIC) sont libres de diffusion. Il serait aussi utile d'avoir un « guide d'emploi » ou une formation qui accompagnent la diffusion des outils.
- Certains membres se montrent aussi intéressés à avoir une liste de ressources qui acceptent les animaux à Montréal. Il y aura un partage aux membres sous peu puisqu'un membre dit pouvoir partager ces informations.

Place du marché / Espace citoyen

Amelie Fraser-Pelletier, agente de mobilisation pour la Société Ecocitoyenne de Montréal (SEM) présente le projet de la Place du Marché. Un comité citoyen s'est mobilisé en octobre 2017 afin d'animer l'espace situé à la sortie Ouest du métro



Frontenac aux environs de Marché Solidaire. Le comité de citoyen est accompagné par la SEM. Les animations seront saisonnières, de mai à octobre 2020.

L'intention du projet : L'espace citoyen de la place du marché est un **lieu aménagé et utilisé pour bonifier les occasions de rencontres informelles par le biais d'activités régulières gratuites et diversifiées** (cultures, loisirs, informations, sensibilisations, alimentations). Les actions doivent **contribuer au développement d'une forme de solidarité** afin de **lutter contre la solitude en facilitant la création de liens** entre les résident.e.s de tous les âges du quartier et les utilisateurs de ce lieu de transit .

Suite à l'inauguration en automne 2018, le comité citoyen s'est démobilisé. La SEM reprend alors le leadership du projet. De belles activités rassembleuses sont organisées à l'été 2019. Par souhait d'enraciner une vision à long terme et cohérente avec le lieu physique, les enjeux de cohabitation et les souhaits émis par les personnes qui ont été consultées, la SEM s'associe avec la CDC Centre-Sud. On présente ensuite les résultats de l'enquête auprès des passant.e.s, plusieurs idées et propositions issues de l'enquête. On discute brièvement des enjeux de cohabitation au pôle Frontenac. Amelie invite alors les membres à discuter à des opportunités de collaborations possibles.



Résumé des discussions suite à la présentation :

- Plusieurs idées d'animation et d'implication sont amenées
 - CJE propose d'impliquer les participant.es du volet Créneau (Volontariat)
 - Création d'un comité cohabitation où des organismes communautaires rejoignant des personnes dites marginalisées pourraient tenir des kiosques afin de démystifier leurs actions et sensibiliser les citoyen.ne.s sur les enjeux de cohabitation
 - Faire sortir les gens des organismes (*empowerment*), leur offrir l'occasion de s'investir dans la communauté.
 - Centre de Prévention de la Radicalisation Menant à la Violence (CPRMV) propose de tenir un kiosque de sensibilisation.
 - *Open Mic* animé par la Coalition des groupes jeunesse LGBTQ+ et/ou par des jeunes.
 - Réfléchir à comment adresser la cohabitation la nuit.
 - Atelier des lettres propose une lecture de poème par les participant.e.s et vente du recueil (septembre)
 - Noémie Pomerleau Cloutier, elle-même poétesse, propose un atelier de création de poèmes.
 - Au Coup de pouce propose des ateliers créatifs, en thème avec le bonheur entre autres, création de pierres, etc.

- CJE propose des modules d'éducation financière.
 - *Open Mic* artistique animé par un poète reconnu et résident du quartier, Baron Marc-André Lévesque. Oxy-Jeune pourrait en profiter pour inviter les jeunes à se produire en performance.
 - Pot Lock pour susciter des rencontres improbables entre citoyen.ne.s et personnes en situation d'itinérance.
- Point d'information : Au Coup de Pouce rappelle qu'il y a une frigo communautaire accessible à tous et toutes dans leurs locaux.
 - On propose d'avoir un document présentant la Place du Marché et invitant les organismes à nourrir la programmation de la place du Marché en format simplifié et vulgarisé afin de pouvoir en parler dans les organismes et aux participant.e.s.

Les idées qui ont émergé lors de cette dixième rencontre

- Faisant suite aux discussions sur la contribution du communautaire à plus d'inclusion sociale dans le Centre-Sud qui ont eu lieu lors de la dernière Assemblée communautaire de la CDC, les membres ont trouvé bonne l'idée de se doter d'une charte d'inclusion. Les membres proposent d'aborder trois dimensions : les instances décisionnelles, l'intervention et les citoyen.ne.s.
- Faire attention quand on sollicite les personnes marginalisées. Réfléchir à ne pas les instrumentaliser.

Les suites de la CdP

- La prochaine rencontre aura lieu le **4 février 2019 en après-midi**. Plus d'informations à venir ! Si vous souhaitez nous accueillir, contactez-nous !
- Invitation à la formation d'AGIR, **Les réalités des personnes réfugiées et immigrantes LGBTQ+** le 19 février de 13h30 à 16h30 à la CDC Centre-Sud.
- Invitation à la formation **Comprendre, reconnaître et prévenir la radicalisation menant à la violence**, du Centre de Prévention de la Radicalisation menant à la violence, le 31 mars de 13h à 16h à la CDC Centre-Sud, formulaire à venir.

Liste des participant.e.s

<u>Nom</u>	<u>Organisme</u>	<u>Mots-clé</u>	<u>Courriel</u>
Abraham Membreno	Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence	Radicalisation Prévention Accompagnement Formation	amembreno@cprm v.org
Noémie Pomerleau Cloutier	L'Atelier des lettres	Alphabétisation populaire	noemieploutier@b ellnet.ca
Gisèle Caron	Au Coup de Pouce	Éducation populaire	gisele@aucoupdep ouce.qc.ca
Elany Mejia	Oxy-jeunes	Espaces d'expression artistique, jeunes 12-17 ans	projet@oxy- jeunes.com
Gina Roy	Groupe Information Travail	Employabilité, réinsertion socio- professionnelle	g.roy@groupeinfotr avail.ca
Gilbert Gosselin	Dans la rue	Services divers aux jeunes de la rue	liaison@danslarue. org
Logan Dante Di Giovanni	Spectre de rue	Prévention ITSS, VIH/SIDA, hépatites, toxicomanie, itinérance, prostitution, sensibilisation et cohabitation, centre de jour, SIS	Travaildemilieu@s pectrederue.org
Amelie Fraser Pelletier	Société écocitoyenne de Montréal	Information Sensibilisation Mobilisation Citoyen.ne.s Environnement urbain	mobilisation@sem- montreal.org
Maxime Faddoul	Coalition des groupes jeunesse LGBTQ+	Jeune LGBTQ+ Sensibilisation Défense de droit	hebergement.lgbtq @coalitionjeunesse .org
Kevin Ouimet	Carrefour Jeunesse Emploi Centre-Sud	16-35 ans Service d'insertion en emploi	
Audrey Rourre	Carrefour Jeunesse Emploi Centre-Sud	16-35 ans Service d'insertion en emploi	arourre@codem.qc.c a

Delfin Martin Heredia	Diogène	Santé mentale associé à des difficultés judiciaires et/ou d'itinérance	delfin@diogeneqc.org
Raphaël Lamy	Suivi communautaire Le Fil	Santé mentale Suivi communautaire	rlamy.lefil@gmail.com



Pour toute information, veuillez contacter :

Marianne Palardy de la CDC Centre-Sud

marianne@cdccentresud.org

Marlies Trujillo de la CDC Centre-Sud

marlies@cdccentresud.org

Par téléphone : **514-521-0467**