

Anne Lapierre  
Centraide du Grand Montréal  
493, Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec)  
H3A 1B6

Montréal  
28 septembre 2017

Objet : Bilan d'activités « Mercier-Est en réseau »

À l'attention des membres du comité de développement social, ceci est une synthèse du bilan remis à Centraide. Il recense les données essentielles à la compréhension du projet et à son avancement. Ces trois rubriques principales contribueront à la rédaction du prochain dépôt.

### **Quels sont les premiers résultats observés?**

1. Objectif : Mise sur pied d'un réseau de travailleurs de proximité guidés par des valeurs de solidarité et de bienveillance

*1/Résultat obtenu:* Création et mise sur pied du réseau de travailleurs de proximité, mode de fonctionnement élaboré et objectifs communs identifiés.

*Moyens mis en place pour y arriver :* tenue de 3 rencontres entre les travailleurs de proximité (2 avec les directions, et 1 avec les travailleurs uniquement), adhésion et consensus aux \*objectifs du réseau. Il est à noter qu'une prochaine rencontre avec le réseau est prévue le 11 octobre avec la nouvelle chargée de projet. De plus, il y a une volonté d'inclure de nouveaux travailleurs de proximité dans le réseau provenant des organismes Almage et du PITREM.

\*Objectifs définis par les membres du réseau de travailleurs de proximité :

- 1/ Mutualiser les informations et pratiques d'intervention
- 2/ Travailler en continu sur la visibilité et l'identification des membres du réseau de travailleurs de proximité au sein des organismes et également auprès de la population
- 3/ Échanger et co-réfléchir sur les problématiques et enjeux rencontrés dans le travail de proximité
- 4/ Définir les limites de l'intervention de proximité

*2/Résultat obtenu :* À partir du travail de la travailleuse de proximité de la Maison des Familles, plusieurs résultats quantitatifs<sup>1</sup> ont été obtenus :

- 860 prises de contact avec les citoyens du quartier tout profil confondu (familles, couples sans enfants, personnes seules, aînées) ;
- 30 personnes seules ont bénéficié des interventions du travailleur de proximité : écoute active, rencontres de suivis, accompagnements physiques, etc. ;

---

<sup>1</sup> Ces données sont issues d'un bilan d'activités rédigé par la travailleuse de proximité embauchée spécifiquement pour le projet Mercier-Est en réseau.

- 3 interventions de gestion de crise.

*3/Résultat obtenu* : Mise à disposition de lieux accueillants dédiés aux travailleurs de proximité pour effectuer leurs rendez-vous de suivi dans 3 organismes communautaires du quartier (le Chez-Nous de Mercier-Est, le Sésame et le Service d'aide à l'emploi de l'Est). Ceux-ci ont ciblé d'abord en fonction de leur position géographique stratégique dans le quartier.

*Moyens mis en place pour y arriver* : analyse des données socio-spatiales, discussions avec les travailleurs de proximité et démarchage auprès des directions des organismes approchés.

2. Objectif : Créer un lieu virtuel; un site Internet, une tablette dans les espaces publics comme outil d'échanges entre les citoyens et les travailleurs de proximité.

*1/Résultat obtenu* : Démarchage effectué auprès de Bénévoles d'affaires pour nous aider à la lecture des soumissions et la compréhension du langage informatique, soumissions et devis effectués auprès de PME spécialisées en TIC, plateforme virtuelle réfléchie, choix des lieux pressentis pour la première installation (Caisse Desjardins, Sésame, IGA ou CLSC) avec un désir d'approcher rapidement le directeur de la Caisse Desjardins, contact avec le Centre de référence du Grand Montréal concernant la Plateforme 211 et ouverture de leur part à ce qu'on l'utilise.

Il est à noter que le Conseil d'administration a octroyé une enveloppe financière de 10 000\$ pour développer le volet virtuel.

*Moyens mis en place pour y arriver* : recherche de savoir-faire et pratiques, recherche de financement et recherche de solutions.

*Autre résultat obtenu*: Construction évolutive du Plan de communication adressé à toute la collectivité

*Moyens mis en place pour y arriver*: définition des cibles, enjeux et actions

### **Quels ajustements ont été faits?**

D'une part, le volet virtuel et l'implication du milieu économique ont été retardés dû à la démission de la première chargée de projet embauchée (démission au mois de juin 2017). La nouvelle chargée de projet est entrée en poste à la mi-septembre seulement créant ainsi un ralentissement au niveau du déploiement du projet. Toutefois, il est à savoir que pour seulement 4 mois d'opération, le projet a très bien avancé et nous sommes très

optimistes que la nouvelle chargée de projet prendra la relève avec succès. De plus, en ce qui a trait au déploiement du volet virtuel, beaucoup de démarchage (choix du lieu, spécificités techniques et logistiques) a été fait en ce sens ce qui facilitera le travail de la nouvelle employée pour la suite.

Au niveau des actions déployées pour l'objectif initial concernant la mise sur pied d'un réseau de travailleurs de proximité, nous avons cru bon de développer un outil complémentaire à l'intervention. C'est-à-dire que nous avons constaté que les travailleurs de proximité auraient peut-être besoin d'un espace pour effectuer leurs rendez-vous de suivi plus facilement avec la population, et ce, dans des locaux situés dans des endroits stratégiques dans Mercier-Est (l'accessibilité aux services est encore une fois mise de l'avant ici). Nous avons donc essayé de maximiser l'offre de lieux accueillants pour la tenue des rendez-vous des travailleurs proximité, et ce, sans qu'ils cessent d'utiliser leurs lieux habituels d'intervention. Ainsi, les organismes communautaires ont été sondés, dans un premier temps, au sujet de leur volonté à laisser un espace disponible. Ces derniers ont été approchés afin de promouvoir l'intégralité du projet « Mercier-Est en réseau » auprès des directions et employés. Également, afin de formaliser la mise à disposition des lieux par les organismes accueillants, un formulaire a été rédigé pour connaître les conditions de mise à disposition de ces lieux et pouvoir être en mesure d'en informer les travailleurs. -Certains organismes du quartier n'ont pas de travailleurs de proximité, mais nous voudrions tout de même les inclure dans le processus. À cet effet, le fait de solliciter ces derniers afin qu'ils accueillent potentiellement les travailleurs de proximité dans leurs locaux permettra d'élargir le réseau de partenaires.

### **Quels sont les premiers apprentissages?**

-Le concept de « mise en réseau » et la notion de « citoyens isolés » ne sont pas nouveaux. Nous ne réinventons pas la roue! Par contre, nous constatons qu'il est essentiel de se donner le temps et l'opportunité d'aborder cette problématique et de mettre en œuvre la solution qui, d'après nous, est la plus appropriée. De plus, nous avons la chance d'avoir déjà la mobilisation nécessaire pour aller de l'avant.

-Il apparaît important de ne pas partir de zéro, mais bien de profiter des ressources déjà existantes (Ex. Plateforme 211 du Centre de référence du Grand Montréal).

-Pour la création du Plan de communication, nous avons convenu qu'il serait nécessaire d'utiliser différentes stratégies de communication pour atteindre les divers publics cibles sollicités dans le cadre du projet (ex. Commerçants, citoyens de Mercier-Est, etc.). L'utilisation d'une seule et unique stratégie ne saurait suffire.

-Les membres du réseau de travailleurs de proximité sont enthousiastes par cet espace d'échanges qui leur est offert, cependant, il faut que ces rencontres restent simples et

reflètent leur façon de travailler. Il est aussi nécessaire d'instaurer un climat de confiance propice aux échanges de fond et de ne pas trop formaliser les discussions.

-Pour ce qui est du réseau de travailleurs de proximité, il apparaît important de définir les leaders identifiés du groupe et d'impliquer individuellement chacun des membres en définissant des objectifs clairs.

-Le volet virtuel demande des compétences dans le domaine des nouvelles technologies pour adopter le langage des fournisseurs et penser au mieux la plateforme et à ses évolutions. Nous avons donc recours à Bénévoles d'affaires pour avoir un soutien dans ce volet.

-La mise à disposition de lieux accueillants doit rester informelle, laissant la possibilité aux organismes de se désengager si nécessaire.

-L'approche au niveau des commerçants reste difficile, car il n'y a pas de contrepartie économique les concernant. Il faudra donc interpeller leur sentiment de bienveillance et de solidarité pour les motiver à joindre le projet.

-Les liens avec les commerçants du quartier, effectués dès lors par les travailleurs de proximité, la chargée de projet, les acteurs du milieu, etc., devraient se faire de façon non-intrusive et en complémentarité avec la chargée de projet afin d'optimiser les relations.

-Il y a une volonté de la part des organismes communautaires de mieux se faire connaître des travailleurs de proximité et inversement afin que les ressources présentes dans le quartier soient utilisées au mieux et que le référencement soit omniprésent.

-D'un organisme à l'autre, les méthodologies de travail et d'intervention sont différentes. Lors des rencontres avec les travailleurs de proximité, ces différences se sont avérées être parfois des freins à la discussion. Il est donc nécessaire de rappeler l'intérêt collectif qui est de venir en aide aux personnes vulnérables. De plus, connaître le travail de chacun des travailleurs de proximité permet d'arrimer l'information pour tous.

-La crainte des travailleurs de proximité réside aussi dans le fait que leur charge de travail augmente. Il est nécessaire de leur mentionner que le but de travailler ensemble consiste à dégager une synergie afin de créer un tissu social solide autour des citoyens isolés de Mercier-Est.

-Nous constatons qu'il faut plus de temps que prévu pour créer un réel lien de confiance entre les travailleurs de proximité afin de définir un mode commun de collecte de données et d'établir des approches communes d'intervention.