

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

Montréal
4 novembre 2016

Objet : Projet déposé dans le cadre du « Projet Impact Collectif »

« Maison du citoyen de Mercier-Est »

Mentionnons d'entrée de jeu qu'aucune "Maison du citoyen" ou d'espaces communautaires réunissant les organismes existent dans Mercier-Est. Aussi, nous sommes conscients que l'expression "Maison du citoyen" appartient davantage au monde municipal. À terme, nous trouverons un libellé plus approprié. Mais puisque cela ne nous empêche pas de continuer, poursuivons.

Mercier-Est est un quartier d'un peu plus de 40 000 habitants situé dans l'est de Montréal. Les résidents sont étalés dans un grand territoire. Les services communautaires sont peu nombreux et concentrés dans le sud du quartier. Quartier enclavé par une voie ferrée, le fleuve, l'autoroute 25 et Montréal-Est, il est d'autant plus difficile d'avoir accès à ceux-ci. Les organisations communautaires travaillent donc à plein régime pour répondre aux besoins existants. Pour y arriver et surtout pour rejoindre l'ensemble du territoire dans le contexte mentionné ci-haut, plusieurs travailleurs de proximité arpentent le quartier pour offrir un service égal à tous.

Globalement, l'isolement des populations est un des principaux enjeux qui ressort suite à l'analyse et au diagnostic effectués par le quartier. Voici quelques chiffres à cet effet.

- 10 392¹ personnes en situation de monoparentalité (22,9% comparativement à 20,6% sur l'Île de Montréal).
- 2 845 familles monoparentales, de ce nombre, 2 270 des parentes uniques sont des femmes
- 9170 personnes âgées de 15 ans et plus n'ont pas de diplôme (14,8% comparativement à 12,1% sur l'Île de Montréal)
- 7 730 personnes de 18 ans et plus vivent seules (2180 personnes âgées, de ce nombre, 74% sont des femmes)

¹ Ici les enfants sont calculés

Nous assistons à une augmentation de la pauvreté dans Mercier-Est comparativement au reste de Montréal.

- 8433 personnes vivant avec un faible revenu
- Une hausse des prestataires du programme d'aide sociale: Leur nombre a augmenté de 6,4% depuis mars 2007 alors qu'il a diminué de 11% dans la région de Montréal. La croissance est plus marquée chez les jeunes de moins de 25 ans (15% contre -21,9% sur l'île).
- Population vivant sous le seuil de faible revenu :
 - 45-54 ans : 15,7% comparativement à 12,8% à Montréal
 - 55-64 ans : 12,8% comparativement à 11,6% à Montréal
 - 65 ans et plus : 26,6% comparativement à 21% à Montréal

Nous pouvons donc supposer qu'étant donnée l'accroissement de l'appauvrissement par l'augmentation de l'aide sociale, particulièrement chez les jeunes, il y a et avait une incapacité à recevoir ou à aller chercher les services.

Aussi, considérant la croissance plus importante du nombre de personnes de 55 ans et plus dans Mercier-Est par rapport à Montréal, doublé au fait que 35% des 65 ans et plus habite seul, à cela s'ajoute leur faible diplomation et leur faible revenu, nous pouvons présupposer qu'une grande partie d'entre elles sont dans l'incapacité à recevoir ou à aller chercher les services.

De plus, l'enclavement spécifique à Mercier-Est est un élément incontournable lorsqu'on veut poser la question de la lutte à la pauvreté dans le quartier. Certainement qu'il s'agit là de facteurs qui accroissent l'isolement de notre population et en ce sens, il est tout à propos que notre quartier se penche sur cet enjeu. Enjeu fondamentalement local, l'emprise est donc possible et structurante.

Une définition de l'isolement de la population...

Pour nous, une personne isolée est incapable d'aller chercher ou recevoir les ressources lui permettant d'acquérir ou de maintenir son autonomie économique ou sa capacité à faire des choix éclairés, éléments essentiels favorisant son intégration et sa participation à la société.

Un changement souhaité...

D'ici 5 ans, Mercier-Est aura structuré un réseau de connexions permettant aux citoyens de briser leur isolement.

Une définition de réseau de connexions...

Un réseau de connexions se met en place lorsqu'un lien est créé entre des voisins, des citoyens, entre un individu et un organisme, une institution, un commerçants, un service, une ressource ou entre les ressources elles-mêmes.

De ces réseaux émergent des réseaux d'entraide et une solidarité sociale.

Réseau d'entraide

Un réseau d'entraide est le résultat d'une synergie entre une personne et une autre personne ou une organisation qui a la capacité d'agir sur un ou des problème(s) ciblé(s). Ce réseau est complémentaire et détient ou connaît les ressources minimales pour amorcer un changement positif à une situation privant un individu des ressources, moyens, choix et du pouvoir nécessaires pour acquérir et maintenir son autonomie économique ou pour favoriser son intégration et sa participation à la société.

Solidarité Sociale

Éveil du sentiment de bienveillance et de solidarité de toute une communauté à l'égard des personnes vulnérables. La solidarité sociale permet l'implication de tous les acteurs d'un territoire pour lutter contre la pauvreté.

L'effet levier pour briser l'isolement de la population et lutter contre la pauvreté : la mise en réseau...

Déjà, les organismes du milieu ont constaté leur limite à accueillir certaines personnes vulnérables dans leur organisme. Pour toutes sortes de raison, celles-ci montrent une résistance à se mettre en réseau avec les organisations existantes. Conscients de cette limite, la Maison des Familles de Mercier-Est, l'Antre-Jeunes de Mercier-Est et le Chez-Nous de Mercier-Est mettent à profit 5 travailleurs de proximité dans le quartier. Ceux-ci sillonnent Mercier-Est et abordent les personnes en situation de vulnérabilité. Les parents sont rencontrés dans les écoles du quartier, les jeunes, dans les parcs, aux abords du métro, dans leur école et les aînés, dans les lieux atypiques; McDonald's, centres d'achat, etc. Ces interventions ne pourraient être complètes sans l'adhésion, la collaboration et la reconnaissance du travail de proximité par les organismes du quartier. Ainsi, nos travailleurs de proximité peuvent compter sur le PITREM, organisme en employabilité chez les jeunes, sur

Carrefour Relance, organisme d'employabilité pour les adultes, sur Infologis, Info-Femmes, Y'a QuelQu'un l'Aut'bord du mur.

Par ailleurs, dans le cadre du projet collectif CÉRES conduit par le Sésame, une travailleuse itinérante et professionnelle reconnue en nutrition, bénéficie d'une forte reconnaissance auprès du public. Considérant les enjeux liés à l'alimentation en milieu populaire et l'impact positif du support vers l'autonomie alimentaire et la saine nutrition auprès des populations vulnérables, la présence d'une telle ressource dans le milieu représente un fort atout pour les travailleurs de proximité.

Rejoindre ces personnes là où elles sont permet d'intervenir directement, individuellement et efficacement. Celles-ci sont rapidement mises en lien avec les ressources adéquates et bénéficient d'un nouveau filet social fort. Plus de 10 000 interventions directes ou indirectes se font déjà de cette façon. Sans cela, nul ne sait ce qui adviendrait de ces personnes. Par le biais de la Maison des Familles, une travailleuse s'adresse aux familles. Par l'Antre-Jeunes de Mercier-Est, deux travailleurs interviennent auprès des 12-35 ans et le Chez-Nous de Mercier-Est peut nouvellement compter sur deux professionnels qui interviennent chez les 55 ans et plus.

Récemment, nous avons appris que l'Antre-Jeunes de Mercier-Est perdait un travailleur de proximité² et cela, malgré la présence forte de jeunes décrocheurs et la hausse fulgurante des prestataires de l'aide sociale de moins de 25 ans. Le quartier est vaste, une personne seule ne peut y arriver. De plus, Mercier-Est connaît un véritable trou de service chez les 35-55 ans. Aucun organisme, aucun travailleur n'agit pour eux spécifiquement, de surcroît s'ils n'ont pas d'enfants. Le travailleur de proximité additionnel permettra à notre communauté d'avoir une vision d'ensemble de sa population vulnérable, l'âge de ces personnes n'étant plus un frein à l'intervention.

La carte de défavorisation parle pourtant d'elle-même; le quartier est loin d'être dans une position favorable. Aucun lieu de rassemblement n'existe si l'on n'inclut pas les tavernes du coin.

Ainsi, imaginons un homme de 40 ans qui n'a pas de diplôme et qui perd son emploi parce que son usine dans Montréal-Est ferme ses portes ou déplace ses activités. Celui-ci n'a personne vers qui se tourner. Personne ne s'intéresse à son sort. Son revenu baissera, une crise familiale pourrait survenir et celui-ci deviendrait, de façon bien involontaire, isolé, sans levier pour se remettre sur pied. Ce genre de situation

² Par travailleur de proximité, le milieu entend les travailleurs qui sillonnent le quartier, parcourent les milieux atypiques. Leur objectif est de rejoindre les populations qui ne fréquentent pas les organismes. Ainsi, les travailleurs de milieu HLM, bien que fondamentaux dans leur propre milieu, ne font pas partie des « travailleurs de proximité ».

est loin d'être fictive dans l'Est de Montréal où les emplois se perdent sans se recréer et où la pauvreté du centre se déplace vers la couronne est.

L'image est donc claire pour la communauté de Mercier-Est: perdre un travailleur de proximité agissant auprès des 12-35 ans serait un recul important pour la collectivité, ne pas se soucier des 35-55 ans est injustifiable. Ce nouveau travailleur de proximité pourrait donc accompagner cette population mais aussi intervenir auprès de d'autres clientèles si nécessaire. Maintenir les travailleurs existants et en ajouter un permettrait à notre quartier de l'Est de Montréal de donner ce filet social de proximité à toute sa population, parce que c'est aussi en agissant localement et solidairement que l'on connaît des avancées.

En plus des éléments mentionnés ci-haut, Mercier-Est a la volonté assumée d'agir avec un œil encore plus aiguisé. Les travailleurs de proximité seront mis en réseau. Cela permettra une réelle solidarité sociale, une bienveillance accrue et une intervention plus efficace. Personne ne sera laissé pour compte et les travailleurs, dorénavant en réseau, agiront avec force et organisation. S'il faut tout un quartier pour élever un enfant, il faut certainement toute une collectivité pour faire reculer la pauvreté.

Notre effet levier est donc l'organisation, le réseau et la structure que nous ajouterons aux interventions sociales dans Mercier-Est.

Objectifs et stratégies

C'est par la mise en place d'une "Maison du citoyen" en 4 volets que nous créerons cette organisation, ce réseau, cette structure.

La Maison du Citoyen c'est :

1. Un réseau d'organismes communautaires, de commerçants, d'institutions, de ressources qui unit ses forces pour structurer un réseau de services communautaires local;
2. Un lieu virtuel; un site internet, une tablette dans les espaces publics comme outil d'échanges entre les citoyens et travailleurs de proximité;
3. Un réseau de travailleurs de proximité guidés par des valeurs de solidarité et de bienveillance;
4. Un programme de citoyen relais adapté aux besoins du quartier.

Cette Maison du citoyen créera un réseau de connexions, une solidarité sociale et un sentiment de bienveillance dans Mercier-Est. Voici comment.

Réseau d'organismes communautaire, de commerçants et d'institutions

Solidarité Mercier-Est est reconnue pour bien jouer son rôle de concertation dans le milieu communautaire et institutionnel. Déjà, nous pouvons affirmer que les organismes agissent en réseau.

Récemment, à l'initiative de notre organisatrice communautaire, un laboratoire a été créé avec le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal afin de documenter, d'apprécier et d'améliorer le travail de collaboration entre le milieu communautaire et institutionnel. Occasion unique de consolider et de pérenniser des approches, ce laboratoire vise aussi à créer un réseau fort entre nos deux milieux.

Notre réseau s'arrête cependant au monde communautaire et institutionnel. C'est d'ailleurs à ces acteurs que nous accordons collectivement une imputabilité lorsque nous abordons l'enjeu de la lutte à la pauvreté.

Notre réseau change, il se fragilise; il doit se renouveler de l'intérieur.

À l'ère où l'économie et l'entrepreneuriat sociaux sont au cœur des discussions, Mercier-Est emboîte le pas et ajoutera un nouveau joueur central dans son réseau communautaire: le milieu privé, le milieu économique. Ce secteur nous est de plus en plus connu. D'ailleurs, une association de commerçants est sur le point de voir le jour. Ceci facilitera certainement leur mise en réseau. Dans tous les cas, leur mobilisation est au cœur de notre objectif. Sans leur apport, la « Maison du citoyen » ne saurait se déployer à pleine mesure.

Nous voyons un dépanneur du secteur défavorisé du sud-ouest du quartier qui accepte d'aménager un espace où les ressources communautaires et institutionnels affichent leurs services. On voit un commis qui reçoit une formation éclair sur les ressources de son quartier et qui peut désormais jouer un rôle dans la lutte à la pauvreté de son coin. De toute façon, n'est-ce pas ces personnes qui côtoient quotidiennement les personnes vulnérables qui, oui de façon certainement un peu clichée, vont acheter leur paquet de cigarettes à tous les jours? Dans nos quartiers, les caissiers de dépanneurs connaissent leurs clients et deviennent même parfois une personne "de confiance". Ne serait-il pas simplement aidant pour eux d'être en réseau avec les organismes voisins? Ne voudraient-ils pas pouvoir référer ces personnes aux organismes, simplement pour s'en débarrasser eux-mêmes...

Nous rêvons à une caisse populaire, acteur déjà central dans le développement socio-économique d'un quartier, qui pousse plus loin son implication dans la communauté. Nous savons tous que les caissières, "le 1er du mois", sont débordées par les prestataires de l'aide social qui viennent "échanger leur chèque". Parfois, il

s'agit de leur seule sortie du mois. Ainsi, Rosaire accompagné de son fils Michel, tous deux aussi mal en point, attendent longuement en fil. Et si on transformait cette attente en opportunité de rencontres et d'information sur les ressources existantes? Si notre caissière et la responsable de l'accueil en connaissaient davantage sur les services de leur quartier? Si celles-ci pouvaient avoir une contribution sociale à tous les jours? Si elles pouvaient distribuer le bon dépliant à la bonne personne? Ne serait-ce pas cela de changer le monde "un petit pas à la fois"?

Nous imaginons donc des lieux publics ciblés dans les quartiers les plus défavorisés dont les travailleurs sont formés et qui connaissent les services existants, qui appellent parfois les travailleurs de proximité, qui distribuent au besoin les dépliants des organismes.

De plus, la situation géographique centrale du Sésame et l'attraction qu'il exerce sur la population en raison de sa visibilité et de la multitude de services et d'activités qui y ont lieu, il est envisageable de réfléchir collectivement au positionnement stratégique que pourrait occuper l'organisme au sein du projet.

La solidarité sociale ne saurait s'arrêter aux milieux institutionnels et communautaires. La valeur de bienveillance doit être partagée par chacun et ces lieux publics; dépanneurs, restaurants, caisses populaires ne peuvent faire exception. De surcroît, dans un contexte où une population s'appauvrit et que les ressources sont de plus en plus limitées.

Objectifs ciblés et résultats attendus

1. Ajouter 8 lieux atypiques dans les 4 territoires à risque au réseau d'organismes et d'institutions existants;
2. Consolider et amener plus loin le réseau actuel d'organismes communautaires et institutionnels. Tenir minimalement une rencontre annuellement de mise en commun des actions réalisées par les différents acteurs du quartier.

Un lieu virtuel; un site internet, une tablette dans les espaces publics comme outil d'échanges entre les citoyens et travailleurs de proximité

Déjà, chaque organisation à but social a son site internet, sa page Facebook et son Infolettre. Ce sont là des façons diverses de rejoindre la population. Cela crée des résultats, cela ouvre une porte virtuelle à l'organisme. Cependant, nous avons envie de dire dans Mercier-Est: Mais encore...

Malheureusement, les personnes vulnérables auront beaucoup plus tendance à utiliser la toile pour l'utilisation des médias sociaux, pour s'informer des nouvelles de

façon générale. D'autres, encore plus vulnérables, fréquentent des sites de jeu en ligne et dépensent déraisonnablement. L'utilisation de la toile peut aller plus loin.

Nous pouvons donc imaginer que notre dépanneur accepte d'avoir une tablette électronique où une personne peut consulter un site internet et y déposer un problème qu'elle vit. En l'inscrivant simplement, une travailleuse sociale pourrait la rappeler rapidement et la mettre en réseau avec un travailleur de proximité, un organisme communautaire ou le CLSC de son quartier. Le volet virtuel implanté physiquement dans un endroit atypique devient une porte d'entrée nouvelle, un moyen novateur de briser son isolement et d'être en lien avec un travailleur de proximité. Nous estimons que des connexions s'établiront, connexions impossibles avec les moyens existants. En quelques clics, cette personne isolée tissera un filet social autour d'elle. C'est certainement par curiosité d'abord que celle-ci sera attirée par la nouvelle installation et par intérêt ensuite qu'elle répondra à quelques questions simples. Encore une fois, notre caissier ou notre commis pourrait guider simplement la personne au besoin. Mieux encore! Un citoyen bienveillant pourrait pénétrer dans un tel dépanneur avec un voisin mal en point pour qu'il puisse signaler son besoin. Qui sait? Ce citoyen bienveillant pourrait en profiter pour acheter un "p'tit café" en même temps et profiter au dépanneur devenu social?

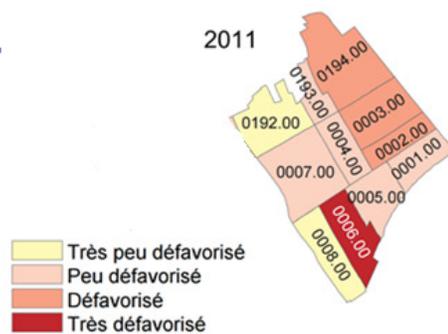
Cette tablette est aussi libre à toutes les heures. Il ne devrait pas y avoir d'horaires raisonnables pour demander de l'aide. Ces installations pourraient donc répondre à l'impulsion d'une personne qui choisit là, ici et maintenant de se prendre en main. Le lendemain, il pourrait être trop tard.

Nous voyons en cet outil un grand potentiel de rejoindre une population réfractaire à aller chercher de l'aide, à visiter un centre ou simplement à parler à quelqu'un. Parce que cet outil se retrouve dans un lieu "de confiance", celui-ci pourrait devenir soudainement plus accessible, moins confrontant.

À ce chapitre, nous aimerions approfondir l'idée, la prototyper, la structurer pour qu'elle permette réellement un virage dans la façon dont se délivrent les services communautaires dans notre quartier et qui sait? Au Québec peut-être même?

Objectifs ciblés et résultats attendus

1. Mise sur pied graduel du volet virtuel au réseau d'organisations physiques
 - a. Avoir au moins un volet virtuel dans les 4 quartiers à risque;
2. Apprécier simultanément les effets et résultats afin de réajuster le tir;
 - a. Mener un processus d'évaluation évolutive;
3. Être capable de confirmer la valeur ajoutée la valeur ajoutée du volet virtuel dans le réseau créé.



Un réseau de travailleurs de proximité guidés par des valeurs de solidarité et de bienveillance.

Élément fort de la "Maison du citoyen", la mise en réseau des travailleurs de proximité articule l'identité organisationnelle du quartier. Ceux-ci sont déjà présents sur le terrain, mais ne s'orientent pas encore vers des objectifs communs. À ce niveau, nous souhaitons les réunir pour qu'ils échangent, co-construisent des stratégies et apprécient les résultats. Pour que la valeur ajoutée soit réelle, il faut inévitablement couvrir l'ensemble des besoins. L'économie de ressources à ce niveau ne peut être envisageable. Un travailleur de proximité continuellement dans l'urgence ne peut agir sur l'essentiel et l'important. C'est donc avec minimalement six professionnels qui couvrent toute les populations qu'une évaluation sera possible et signifiante. Réunir les conditions gagnantes de base permettra d'apprécier rigoureusement leur impact sur la lutte à la pauvreté et sur le filet social de Mercier-Est. Nous voulons des intervenants disposées à poser un regard critique et constructif sur leur travail et sur leurs objectifs communs.

- **Surtout, de la mise en réseau émergeront une bienveillance accrue, une cohésion autant dans la réflexion que dans l'intervention. Un nouveau paradigme, une philosophie novatrice où les silos tombent et où l'isolement de la population devient une responsabilité conjointe et partagée.**

Objectifs ciblés et résultats attendus

1. Création d'un réseau de travailleurs de proximités;
 - a. Appropriation de celui-ci par les travailleurs eux-mêmes et l'adhésion commune aux objectifs;
2. Consolider et pérenniser le réseau.

Un programme de citoyen relais adapté aux besoins du quartier.

La mise sur pied d'un programme de citoyen relais dans Mercier-Est vise à créer cette solidarité sociale avec les résidents du quartier. Personne n'est indifférent face à la pauvreté, mais plusieurs sont impuissants. Avec ce programme, nous verrons la capacité d'agir citoyenne prendre forme. Nous souhaitons que des leaders soient identifiés dans chaque quartier de Mercier-Est et que ceux-ci participent à leur façon à briser l'isolement de leurs voisins. Ceux-ci, d'abord intéressés par des enjeux individuels, pourraient être amenés à faire tomber leur œillère et à s'ouvrir sur les besoins communs de leur collectivité.

Nous rêvons donc à une communauté en action qui s'adresse à leurs élus, qui propose des solutions, qui s'engagent pour leur quartier.

Objectifs ciblés et résultats attendus

1. Créer un réseau de leaders identifiés dans le quartier dont les préoccupations sont d'ordre collective;
 - a. Ensemble ils mènent des actions collectives vers le bien commun;
 - b. Ceux-ci deviennent des agents multiplicateurs;
2. Outiller les leaders pour qu'ils prennent leur place dans l'espace public;
 - a. Identifier au moins une formation répondant à leurs besoins.

Stratégies, principales étapes de réalisation

Il sera question ici des stratégies pour arriver à mettre en place la "Maison du citoyen". Les stratégies que les intervenants utiliseront dans un second temps pour multiplier leurs interventions et rejoindre de nouvelles personnes seront déployées et réfléchies lorsque les conditions auront été mises en place pour le faire.

D'abord, nous croyons que la première étape est l'embauche d'un ou d'une chargé(e) de projet dont le mandat sera de mettre en place le réseau d'organismes, d'institutions et du milieu privé. Cette personne devra donc réfléchir encore plus loin le projet, développer un argumentaire fort pour convaincre les nouveaux joueurs et les cibler. Cette personne sera aussi en lien étroit avec Centraide pour l'élaboration

et le prototype du volet virtuel du réseau. Ensemble, ils jetteront les bases, évalueront et mettront sur pied un volet tout à fait novateur à l'intervention existante. Enfin, cette personne devra construire un plan de communication s'adressant à toute la collectivité autour de la "Maison du citoyen". L'éveil de la solidarité social ne saurait se faire naturellement.

Simultanément, deux travailleurs de proximité devront être embauchés. L'un pour maintenir les services offerts aux jeunes de 12 à 35 ans et l'autre pour intervenir auprès d'une nouvelle population jusqu'alors jamais desservie: les 35-55 ans. Additionnés aux travailleurs de proximité existants, nous présumons que désormais les besoins de la population seront en grande partie comblés. Ceux-ci nourriront la réflexion et le déploiement du volet physique et virtuel de la « Maison du citoyen ». Ce sont bel et bien les intervenants sur le terrain qui sont les mieux outillés pour développer un projet à l'image des besoins existants et en constante évolution.

Ensuite, lorsque le réseau physique et virtuel sera mis sur pied, nous pensons qu'un ou une travailleuse sociale devra remplacer le ou la chargé(e) de projet. Cette personne devra avoir un profil totalement différent, des compétences et une expertise autres. Celle-ci serait en charge de:

Dans un esprit de coopération et de concertation avec le milieu:

- Mettre sur pied une concertation autour des travailleurs de proximité et des organismes, institutions et milieux privés qui répondra au changement souhaité:
 - D'ici 5 ans, structurer un réseau de connexions permettant aux citoyens de briser leur isolement.
- Recevoir et répondre aux demandes formulées via le volet virtuel. Celle-ci rappellera les personnes qui auront laissé leurs coordonnées sur les tablettes des lieux publics ou du site internet et verra à ce qu'elles soient rapidement et efficacement mises en lien avec le bon organisme ou, bien souvent, avec le travailleur de proximité adéquat.
- Créer et piloter le programme de citoyens-relais;
- Mener un processus d'évaluation évolutive de la mise en place et du déploiement de la "Maison du citoyen" dans mercier-Est;

Modalités d'évaluation et apprentissages

Le quartier veut évaluer sa capacité à mettre en place un réseau complet qui lutte à la pauvreté localement. Nous voulons connaître le volume de connexions créé à partir des différents moyens mis en place. Travail complexe parce que complètement nouveau, nous espérons être accompagnés pour réussir ce travail ambitieux. Cela prend d'ailleurs tout son sens étant donné que la "Maison du citoyen" se situe

davantage au niveau d'un projet apprenant que par la consolidation d'éléments existants dans le quartier.

Pour y arriver, nous avons une structure de concertation existante qui prévoit déjà ce genre de démarche. Le comité aviseur du comité de développement social joue ce rôle et est aussi celui qui a grandement participé à l'élaboration de la "Maison du citoyen".

Nous prévoyons donc mettre en place divers outils et ressources pour y arriver. Notamment:

- Une grande collaboration entre la travailleuse sociale et les travailleurs de proximité afin de faire émerger les pratiques gagnantes en termes. Formulaires, grilles, questions-types pourraient être développés;
- Formulaires prototypés;
- Suivi rigoureux du projet auprès des partenaires mobilisés;
- Comptabilisation des données quantitatives émergeant du volet virtuel du projet;
- Suivi serré auprès des personnes vulnérables qui sont mises en réseau;
- Évaluation à la fois quantitative et qualitative des effets observés;
- Documentation et appréciation du travail réalisé par le réseau mis en place, etc.

Surtout, parce que la « Maison du citoyen » est un projet apprenant, nous souhaiterions être accompagnés dans un processus d'évaluation qui permettra d'être en constante évolution et en apprentissage actif et cela, du début à la fin du projet.

Collaboration et partenariat

Mercier-Est a l'habitude de se poser les questions difficiles pour aboutir à un projet qui répond aux besoins. La "Maison du citoyen" sera un projet qui sera mis sur pied et qui émane directement du processus mené dans le cadre du PIC. Toute son élaboration et sa conception a été réfléchi collectivement. Les partenaires sont mobilisés autour de lui et ont hâte de le voir arriver dans le quartier.

Minimalement, voici les partenaires qui seront dans la boucle de la "Maison du citoyen":

- Solidarité Mercier-Est
- Maison des Familles de Mercier-Est
- L'Antre-Jeunes de Mercier-Est
- Chez-Nous de Mercier-Est
- SÉSAME
- CIUSSS de l'Est-de-l'île-de-Montréal

- Arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Le milieu économique mobilisé;
- Les citoyens-relais mis à contribution.

Étant donnée la valeur novatrice du projet, surtout au niveau virtuel, nous souhaiterions travailler de près avec Centraide, qu'il devienne un partenaire au même titre que les autres.

Globalement, pour être accepté par la communauté de Mercier-Est, la "Maison du citoyen" doit répondre aux critères élaborés dès le début du processus.

Un projet collectif dans Mercier-Est...

Un projet qui...

- S'insère dans une logique de développement social* et de lutte à la pauvreté;
- A un potentiel de mobilisation à long terme pour l'ensemble de la collectivité;
- Permettra de contribuer concrètement et durablement à l'atteinte de la priorité de quartier ciblé;
- A un potentiel d'évaluation; (contribue à pouvoir réorienter)
- Aura un effet levier et contribuera à changer la collectivité en profondeur.

Du choix du projet collectif émergera un ou des porteur(s) naturel(s).

Le porteur du projet collectif s'engage à :

- Répondre aux besoins exprimés collectivement au préalable tout en faisant évoluer le projet en cours de route;
- Faire une gestion transparente des ressources utilisées et d'en faire part aux membres du CDS.
- Travailler dans un esprit de collaboration le projet collectif avec les acteurs du milieu.

Les membres de SME s'engagent à :

- Promouvoir le projet collectif auprès de ses membres et partenaires;
- Contribuer à la hauteur de leurs moyens à son rayonnement et à sa réalisation.

***Le développement social (Selon le Conseil de la santé et du bien-être)**

Au sein des communautés et à l'échelle de la collectivité, le développement social met en place et renforce les conditions requises pour permettre;

- à chaque individu de développer pleinement ses potentiels, de participer activement à la vie sociale et de tirer sa juste part de l'enrichissement collectif;
- à la collectivité : de progresser socialement, culturellement et économiquement, dans un contexte où le développement économique s'oriente vers un développement durable, soucieux de justice sociale.

Définition adoptée le lundi 20 juin 2016 en comité de développement social

La question des collaborations et du partenariat ne pose donc aucun problème. Non seulement cela est souhaité, mais cela est nécessaire à la mise sur pied du projet.

Émilie Auclair

Émilie Auclair
Directrice générale

**Depuis de nombreuses années, le quartier de Mercier-Est souhaite voir l'arrivée d'un centre communautaire où émerge naturellement une synergie entre les groupes y aillant leur pied à terre. Les citoyens y sont bienvenus, il s'agit réellement d'un lieu de rassemblement fort pour la communauté. Ce souhait reste bien réel. Notre hypothèse est qu'après la mise en place du projet de « Maison du citoyen », cela pourrait devenir encore plus évident. Restons tout de même ouvert! Se pourrait-il que ce rêve devienne dépassé par l'effervescence créé par le projet? Dans tous les cas, au moment d'écrire ces lignes, ce lieu rêvé reste une priorité.*

