

Montréal
15 janvier 2018

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

Objet : 2^{ème} dépôt de projet « Mercier-Est en réseau » - Projection des actions et résultats attendus pour les trois prochaines années

1. Résultats obtenus –An 1 (Mars 2017-Janvier 2018)

- Création et mise sur pied du réseau de travailleurs de proximité, mode de fonctionnement élaboré et objectifs communs identifiés.
 - Outils de collecte de données réfléchis, rencontres entre le CIUSS et le Réseau pour discuter du fonctionnement du CIUSS et des enjeux du référencement.
 - 2 nouveaux membres se joignent au Réseau (PITREM et Almage)
- Prototypage de la borne interactive, partenariat avec le Centre de référence du Grand Montréal pour le développement web, démarchage auprès de la Caisse populaire Desjardins.
- Avec le travail de proximité effectué par la travailleuse engagée dans le cadre du projet, plusieurs résultats quantitatifs 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.
 - 3 interventions de gestion de crise.
- 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).
- Plan de communication complété et ajusté. Esquisse des différents outils de communication à déployer. Démarchage auprès du milieu des affaires locales débuté (commerçants identifiés, stratégie pour les approcher réfléchi, horaire et échéancier établi)


- Conférence de presse qui a lancé officiellement le projet – belle participation et couverture médiatique.

La mise en réseau, d'une part, chez les travailleurs de proximité, suscite particulièrement l'attention et se veut mobilisant pour le milieu de l'intervention. Grâce au travail de tous et chacun, des automatismes se développent au niveau du référencement entre les travailleurs de proximité et le personnel des organismes. D'autre part, concernant la mise en réseau des services locaux, nous commençons là-aussi à y voir des retombées positives ; des liens se créent entre les travailleurs de proximité et les commerçants permettant, là aussi, le meilleur référencement possible. Ainsi, de cette mise en réseau émerge peu à peu une philosophie qui permet de faire tomber les silos et de rendre compte collectivement de l'isolement de la population.

La poursuite du projet est nécessaire pour permettre notamment la consolidation concrète de cette mise en réseau et pour pouvoir mettre en œuvre des stratégies concrètes permettant d'élargir le champs d'action des travailleurs de proximité, élément central du projet Mercier-Est en réseau.

À ce titre, la poursuite du travail de la travailleuse de proximité spécifiquement dédiée à la tranche d'âge 30-55 ans est essentielle. Le manque à gagner pour cette tranche d'âge est actuellement comblé et nous continuerons d'évaluer si ce besoin est toujours pertinent en analysant les statistiques récoltées par cette dernière. De plus, sa fine expertise terrain permettant l'analyse de celui-ci, pourra mener à l'ajustement des différents volets d'action du projet ou encore, après discussions et mobilisation, des ressources du quartier.

2. Principales étapes de réalisation et durée (projection sur 3 ans)

	AN 2		AN 3		AN 4	AN 5
VOLETS D'ACTION	Mars 2018	Sept. 2018	Janvier 2019	Juin 2019	Janvier 2020	Janvier 2021
						
<i>Structurer un réseau local de services</i>	Structuration du réseau local (phase test)	1 ^{ère} évaluation de la complémentarité du réseau et des outils d'intervention en lien avec les lieux physiques	Consolidation du réseau local (Mise à l'échelle des résultats)	2 ^{ème} évaluation de la complémentarité du réseau et des outils d'intervention en lien avec les lieux physiques	8 lieux physiques et différents outils d'intervention déployés	Tenue d'une rencontre annuellement avec tous les acteurs du réseau
<i>Mettre sur pied un réseau de travailleurs de proximité conduit par des valeurs de solidarité et de bienveillance</i>	Outil de collecte de données rédigé pour la tenue de l'évaluation du réseau Consolidation du réseau (phase test terminée)	Méthodologie de travail commune développée et application de celle-ci Évolution et évaluation du réseau en continu		L'approche d'interventions de proximité spécifique à Mercier-Est développée		Pérennité du réseau assurée
<i>Développer un programme de citoyens-relais adapté aux besoins du quartier</i>	Travail de réflexion amorcé		Conception d'un programme de citoyens-relais	Identification des citoyens-leaders par la création d'une base de données	Mobilisation et formation des citoyens identifiés.	Début de l'expérimentation (phase test)
<i>Communications</i>	Plan de communication évolutif développé et mis en œuvre partiellement 1 ^{ère} borne interactive installée (phase test)	Évaluation du plan de communications Financement obtenu pour la consolidation du réseau local et le déploiement du lieu virtuel	Évaluation évolutive de la borne interactive et mise à l'échelle des résultats	Ajustement du plan de communications et mise en œuvre		

Vient en soutien aux autres actions les communications. Celles-ci sont de nature transversale.

Dans la ligne du temps ci-haut, nous parlons de « phase test » et de résultats « mis à l'échelle ». Ceci fait référence aux périodes dédiées à tester certaines actions, stratégies, etc. et à ensuite appliquer ce qui a bien fonctionné à l'ensemble du quartier ou à l'ensemble des acteurs concernés.

3. Objectifs ciblés et résultats attendus

Transformation souhaitée	Volets d'action	Objectifs opérationnels	Moyens	Actions	Échéance
la collectivité de Mercier-Est travaille en complémentarité afin de briser l'isolement des citoyens de Mercier-Est.	Structurer un réseau local de services communautaires local	Impliquer et mobiliser le milieu économique, institutionnel et communautaire	- Analyse de données socio-spatiales - Recherche d'outils déjà développés sur d'autres territoires - Recommandations des travailleurs de proximité	- Démarcher le milieu des affaires locales pour promouvoir le projet et les impliquer ¹ - Réaliser le Plan de communication - Déployer 8 lieux physiques ² et différents outils d'intervention ³ - Former aux outils développés les employés dans les lieux choisis	Janvier 2019 Mars 2018 / Juin 2019 Janvier 2020 En simultané avec le déploiement des lieux physiques et outils
	Mettre sur pied un réseau de travailleurs de proximité conduit par des valeurs de solidarité et de bienveillance	Évolution et consolidation du réseau	- Recommandations des travailleurs de proximité - Retours d'expériences de d'autres comités de ce type - Appui de la travailleuse de proximité embauchée dans le cadre du projet - Évaluation et auto-évaluation du réseau : Avoir un regard critique et constructif sur leur travail	- Développer un outil de collecte de données - Mettre en place une méthodologie de travail commune - Développer une approche d'interventions de proximité spécifique à Mercier-Est - Réfléchir et mettre en place un outil ou une plateforme d'échanges entre intervenants - Réaliser et mise en œuvre d'un plan d'action	Mars 2018 Septembre 2018 Janvier 2019 Mars 2018 Mars 2018

¹ Par le biais de commandites, affichage des ressources du réseau actuel dans les lieux physiques, installation de bornes interactives, etc.

² Lieux physiques : endroits (commerces, organismes ou institutions) stratégiquement identifiés dans le quartier accueillants les outils d'intervention, et dont le personnel, dans la mesure du possible, aura reçu une formation. Ces lieux feront partis officiellement du réseau local.

³ Outils qui permettent de créer plus efficacement un contact entre les travailleurs de proximité et les citoyens isolés : présentoirs, dépliants, cartes d'affaire, etc. Ces derniers seront installés dans des lieux physiques qui serviront de porte d'entrée aux ressources du quartier qui pourront y afficher leurs services, tels des pôles d'informations.

	Développer un programme de citoyens-relais adapté aux besoins du quartier	Créer un réseau de leaders identifiés dans le quartier possédant des préoccupations collectives	<ul style="list-style-type: none"> - Recommandations des travailleurs de proximité - Formation des citoyens identifiés par les travailleurs de proximité - Connaissance des citoyens impliqués dans le communautaire - S'inspirer de modèles déjà existants ainsi que leurs apprentissages (ex. Parents-Relais, Voisins solidaires, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Conception du programme - Créer une base de données identifiant les citoyens-relais potentiels - Mobilisation et formation des citoyens identifiés 	<p>Janvier 2019</p> <p>Juin 2019</p> <p>Janvier 2020</p>
	⁴ Développer un lieu virtuel; une borne interactive installée dans les espaces publics comme outil d'échanges entre les citoyens et travailleurs de proximité	Mettre sur pied graduellement le volet virtuel pour qu'il soit associé à un « lieu de confiance » par les personnes isolées	<ul style="list-style-type: none"> - Recommandations des travailleurs de proximité - Données socio-spatiales - Recherche d'outils déjà expérimentés ailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser le Plan de communication - Recherche du financement - Former les travailleurs de proximité à l'outil déployé - Développement web, achat du matériel et installation - Mener un processus d'évaluation évolutive 	<p>Mars 2018</p> <p>Septembre 2018</p> <p>Mars 2018</p> <p>Mars 2018</p> <p>Janvier 2019</p>

4. Stratégies

Le Réseau de travailleurs de proximité est le noyau dur du projet ; ils sont mobiles, créent des liens entre les organismes, institutions, commerçants et citoyens, développent des outils de collecte de données et ont donc une expertise juste du quartier ce qui pourra mener les commerçants et les institutions à ajuster leurs offres de service. Exemple, la caisse populaire qui ajuste ses horaires en fonction de sa clientèle plus âgée, souvent plus matinale, ou encore des nombreuses jeunes familles du quartier disponibles la fin de semaine.

Le programme de citoyen-relais reste un volet d'action à part entière. Par contre, celui-ci sera mis sur pied suite à la consolidation du Réseau de travailleurs de proximité et donc suite également au développement de l'approche spécifique à Mercier-Est. Les citoyens seront identifiés par le Réseau et ils seront formés à partir de cette approche.

⁴ Même si le volet d'action « Développer un lieu virtuel », n'en n'est plus un à proprement parlé, il paraît important de lui fixer des objectifs et des résultats attendus. Voir la rubrique « Stratégies » pour plus de détails.

La rédaction d'une approche d'interventions de proximité spécifique à Mercier-Est permettra de documenter au mieux les besoins des intervenants. Le fait de mettre de l'avant les approches probantes pourra venir bonifier le développement d'une méthodologie commune, un des objectifs du réseau de travailleurs de proximité. Également, dans un esprit de complémentarité, cela pourra permettre, à plus long terme, un continuum de services et la complémentarité des ressources pour ainsi mieux répondre aux besoins sociaux et de santé des citoyens de Mercier-Est.

Le volet d'action « Développer un lieu virtuel » est intégré à même le volet « Communications » puisque nous considérons qu'il aidera à mieux faire connaître le réseau local de services communautaires local et le réseau de travailleurs de proximité. C'est pourquoi, dans la rubrique 2, on ne retrouve pas à proprement parlé un volet distinct qui traite de cette action-ci. Les résultats attendus sont tout de même intégrés dans le volet transversal et complémentaire « Communications ». Ainsi, ce volet « Lieu virtuel », précédemment désigné dans le premier dépôt de projet telle une action à déployer pour répondre à l'objectif visé initial; briser l'isolement des citoyens de Mercier-Est, est maintenant défini tel un outil.

Également, nous avons constaté que certaines contraintes existaient quant au déploiement de ce « lieu virtuel », puisque l'implantation d'une borne interactive ne pourra être faite que dans des endroits qui possèdent un réseau filaire à Internet ou encore un Wi-Fi. De plus, il pourrait y avoir, sans équivoque, une appréhension ou une incapacité de la part des citoyens à l'utilisation de cet outil. Finalement, l'association « j'ai un problème » et l'utilisation de la borne ou encore l'analphabétisme sont d'autres facteurs à prendre en compte. Il apparaît toutefois nécessaire de garder cet aspect unique du projet puisque c'est ce qui lui apporte une innovation accrocheuse, sans toutefois s'y dédier complètement et n'utiliser que ce moyen, autant valable qu'un autre, pour créer un lien entre les citoyens isolés et les travailleurs de proximité.

5. Modalités d'évaluation

Le Comité d'évaluation en petite enfance a décidé de recommander que la prochaine démarche d'évaluation soit intégratrice, se concentrant sur le zone d'interface entre le Plan d'action Enfants - Famille-Communauté et celui en développement social. Ainsi, les deux démarches seront faites de façon conjointe puisqu'elles visent la même transformation. À partir de cette information, nous avons été amenés à recommander à ce que l'objet d'évaluation soit le suivant : *La communauté travaille en complémentarité pour offrir des services et un environnement adaptés aux besoins des citoyens isolés de Mercier-Est.*

Des indicateurs VUE (valides, utiles, éthiques) ont été formulés pour la mesure de l'atteinte de cette transformation. Les indicateurs retenus pour le moment sont les suivants :

	Concept sous-jacent	Mesure	Cible	Outil d'évaluation
Indicateur de mise en œuvre	Degré d'engagement des membres de la démarche de développement social au projet collectif	-Nombre de membres présents aux rencontres -Nombre de membres qui s'engagent dans les différents volets et actions -Appréciation de la démarche dans son ensemble	Augmentation du nombre de membres 2017 à 2020	Compte rendus des rencontres du CDS et sous-comités; Compilation annuelle Questionnaires
Indicateur de résultat	Degré de l'adaptation et de la complémentarité des services destinés aux besoins des citoyens isolés de Mercier-Est	-Nombre de mesures mises en place pour adapter les services du quartier, et ce, tout en gardant en tête leur complémentarité. -Niveau de satisfaction quant à la complémentarité des services -Nombre de référencement pour lequel il y a eu une intervention -Nombre de nouvelles sources de référencement (provenant par exemple d'un commerce)	Au moins quelques exemples d'adaptation de services d'ici 2020	Auto-évaluation annuelle par chaque membre spécifique à l'adaptation de leurs services Questionnaires, entrevues individuelles, groupes de discussion

6. Collaborations et partenariats à venir

- Caisse Desjardins ; lieu pressenti pour l'installation de la borne interactive test
- SÉSAME ; sa situation géographique centrale 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 serait envisageable de réfléchir collectivement au positionnement stratégique que pourrait occuper l'organisme au sein du projet.
- Almage ; intégration d'un travailleur de proximité au réseau
- Centre de référence du Grand Montréal ; plateforme 211
- Organismes en santé mentale ; l'Échelon, l'Étincelle de l'amitié et le Cyprès

- Déploiement d'une stratégie pour impliquer et mobiliser différents acteurs du milieu ; collaborations diverses au projet (dons, commandites, installation de bornes interactives, de présentoirs d'informations, distribution de dépliants et/ou cartes d'affaires, etc.) :

Piscine Annie-Pelletier, Bibliothèque de Mercier-Est, restauration rapide, épiceries, dépanneurs, pharmacies

7. Prévisions budgétaires

	Quoi	Montant demandé	Justification	Qui	Source de financement
Étape 2 / AN 2 janvier 2018 - décembre 2018	Embauche d'un chargé de projet 5 jours/semaine	58 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de la coordination	SME	Centraide
	Embauche d'un travailleur de proximité 5 jours/semaine	55 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de l'intervention de proximité 30-55 ans	MDF	Centraide
	Réseau local de ressources : outils d'intervention (présentoirs, etc.) + outils de communication divers pour le déploiement du réseau	13 000,00\$ ⁵	8 000\$: achat du matériel pour les outils d'intervention déployés dans les commerces de proximité Matériel Borne : 3000\$ X 2 Matériel présentoir : 400\$ X 5 15 000\$: Plan de communication Signature visuelle, création d'outils de communication (banderole, bannière déroulante, cartes d'affaires, dépliants), mises à jour du Site Web SME, animation des réseaux sociaux, etc.	SME	Centraide
	Entretien des outils d'intervention (bornes, présentoirs, etc.)	5 000,00\$	Les outils déployés dans divers commerces de proximité dans le quartier demanderont un certain entretien : -Mise à jour des infos -Bris -Design	SME	Privé

⁵ Le montant total pour ce poste de dépenses cumule à 23 000 \$, mais puisque le C.A. a déjà octroyé 10 000\$ pour le déploiement du volet virtuel.

	Contribution aux organismes / concertation des travailleurs de proximité	4 860, 00\$	Le montant partagé entre les 9 intervenants couvrirait les frais encourus lorsqu'ils assistent aux réunions 9/année 3*9*20\$/h	Chez-Nous de ME Maison des Familles de ME Antre-Jeunes PITREM Sésame Pas de la rue	Centraide
	TOTAL	145 800,68 \$			
	Quoi	Montant demandé	Justification	Qui	Source de financement
Étape 3 / AN 3 Janvier 2019- Décembre 2019	Embauche d'un chargé de projet 5 jours/semaine	60 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de la coordination	SME	Centraide
	Embauche d'un travailleur de proximité 5 jours/semaine	56 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de l'intervention de proximité 30-55 ans	MDF	Centraide
	Entretien des outils d'intervention (bornes, présentoirs, etc.)	5 000,00 \$	Les outils déployés dans divers commerces de proximité dans le quartier demanderont un certain entretien : La mise à jour des infos Bris / Remplacement de morceaux Design	SME	Privé
	Contribution aux organismes / concertation des travailleurs de proximité	4 860, 00\$	Le montant partagé entre les 9 intervenants couvrirait les frais encourus lorsqu'ils assistent aux réunions 9/année 3*9*20\$/h	Chez-Nous de ME MDF Antre-Jeunes PITREM Sésame Pas de la rue	Centraide
	TOTAL	125 800,00 \$			
Étape 4 / AN 4 Janvier 2020- Décembre 2020	Quoi	Montant demandé	Justification	Qui	Source de financement

	Embauche d'un chargé de projet 5 jours/ semaine	61 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de la coordination	SME	Centraide
	Embauche d'un travailleur de proximité 5 jours/semaine	58 000, 00\$	Salaire de la ressource humaine qui s'occupe de l'intervention de proximité 30-55 ans	MDF	Centraide
	Entretien des outils d'intervention (bornes, présentoirs, etc.)	5 000,00\$	Les outils déployés dans divers commerces de proximité dans le quartier demanderont un certain entretien : La mise à jour des infos Bris / Remplacement de morceaux Design	SME	Privé
	Contribution aux organismes / concertation des travailleurs de proximité	4 860, 00\$	Le montant partagé entre les 9 intervenants couvrirait les frais encourus lorsqu'ils assistent aux réunions 9/année 3*9*20\$/h	Chez-Nous de ME MDF Antre- Jeunes PITREM Sésame Pas de la rue	Centraide
	TOTAL	128 800,00 \$			