



Rapport d'évaluation



Projet de Travail de rue Alma
« Uni, plus fort! »

Dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023

FÉVRIER 2023

Cette évaluation est réalisée dans le cadre de la mesure 11 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, intitulée « Alliances pour la solidarité », lesquelles sont soutenues par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS).

Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) remercie le partenaire pour sa participation, ainsi que toutes les personnes qui ont contribué à la collecte de données.

Professionnelle de recherche et d'évaluation

Marie-Pier St-Louis, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Rédaction

Marie-Pier St-Louis, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Encadrement scientifique

Lise St-Germain, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Révision linguistique

Denise Carbonneau

Mise en page

Marie-Claude Camirand

Illustrations

Artistes locaux

Pour en savoir plus sur Travail de rue Alma ou pour avoir accès aux outils de collecte : <https://www.travailderuealma.org>

Pour citer ce document :

St-Louis, Marie-Pier. 2023. *Rapport d'évaluation Uni, plus fort!* déposé à Travail de rue Alma et au Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dans le cadre des Alliances pour la solidarité sociale 2017-2023, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).

Travail de rue Alma, porteur du projet « *Uni, plus fort!* », a accepté de participer à un processus d'évaluation du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, réalisé par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).



Centre de recherche sociale appliquée

1060, rue St-François-Xavier,
Trois-Rivières QC G9A 1R8
819 840-0458 / crsa@lecrsa.ca / www.lecrsa.ca

Le Centre de recherche sociale appliquée est un organisme autonome à but non lucratif qui soutient le développement du pouvoir d'agir des collectivités et des organisations. À cette fin, il recourt à la recherche sociale pour accompagner les groupes dans leur analyse des problèmes sociaux et la synthèse de leurs pratiques. Son approche participative favorise le croisement des savoirs théoriques et d'action ainsi que le transfert continu des connaissances.

Table des matières

Introduction	1
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023	1
Objectifs de l'évaluation des projets.....	1
Critères de sélection des projets évalués.....	1
Mise en contexte du projet.....	1
Travail de rue d'Alma	2
Uni, plus fort!.....	2
Partenaires du projet.....	3
Approche d'évaluation et aspects méthodologiques	4
La pratique d'évaluation participative du CRSA.....	4
Type d'accompagnement et processus méthodologique	4
Défis qui ont influencé la collecte	7
Le cadre logique	8
Mise en contexte.....	8
Utilités	8
Outils de collecte de données	10
Création d'un réseau de pairs aidants.....	12
Objectifs des activités.....	12
Résultats et effets attendus	12
Présentation des résultats.....	12
Formation et développement des compétences	17
Objectifs des activités.....	17
Résultats et effets attendus	17
Présentation des résultats.....	17
Mise en action de la paire aideance.....	23
Objectifs des activités.....	23
Résultats et effets attendus	23
Présentation des résultats.....	23
Synthèse des faits saillants.....	27
Recommandations.....	30
Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation	31
Conclusion	32

Introduction

L'ALLIANCE POUR LA SOLIDARITE 2017-2023

La stratégie d'évaluation des Alliances pour la solidarité 2017-2023 comprend l'évaluation de deux projets, soutenus par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans chacun des six territoires retenus pour l'évaluation. C'est une première, car dans le cadre de l'évaluation des Alliances 2010-2015 réalisée par la Direction de l'évaluation, les formulaires de dépôt présentés aux comités de sélection dans les territoires retenus, avaient été analysés, mais aucun projet n'avait été évalué sur le terrain. Le Centre de recherche sociale et appliquée (CRSA) a été mandaté pour soutenir les porteurs de projets dans l'évaluation des initiatives afin de documenter les résultats, effets et impacts de celles-ci.

Objectifs de l'évaluation des projets

- Évaluer les effets des projets en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Identifier et documenter les pratiques porteuses et les pratiques innovantes pouvant inspirer d'autres promoteurs et permettant des apprentissages;
- Susciter le développement d'habiletés et de réflexes propices à l'évaluation chez les partenaires impliqués;

- Contribuer à outiller les porteurs de projets pour l'évaluation de leurs actions, c'est-à-dire développer des outils d'évaluation pouvant être réutilisés et pouvant être transférés.

Critères de sélection des projets évalués

Le CRSA avait pour objectif d'accompagner des porteurs de projets qui interviennent dans différents domaines et qui rejoignent une diversité de personnes. À cette fin, il a produit un outil de sélection de projets qui a appuyé le choix des initiatives.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs régionaux ont facilité la médiation avec les porteurs de projets en lançant un appel à participation qui tenait compte des objectifs suivants :

- Le promoteur souhaitait réaliser une évaluation de son projet et était prêt à y consacrer du temps et à participer à la réflexion.
- Le projet avait de très bonnes chances de mener à des effets avant la fin du financement.

Mise en contexte du projet

TRAVAIL DE RUE D'ALMA

La mission du Comité du travail de rue d'Alma (CTRA) est d'assurer une présence de travailleur.euse.s de rue dans le milieu naturel des personnes de 12 à 35 ans du secteur de la ville d'Alma et des environs.

Les travailleurs et les travailleuses de rue misent sur une approche de proximité en intégrant les lieux sociaux des populations en situation de vulnérabilité pour offrir, entre autres, une relation d'aide, de l'écoute, de l'accompagnement, du référencement vers des ressources et distribuer du matériel de prévention (condoms, lubrifiants, seringues stérilisées). Ces travailleurs et ces travailleuses offrent également l'animation d'ateliers de sensibilisation en collaboration avec différents partenaires selon les besoins exprimés.

Depuis près de 30 ans, le CTRA aide des personnes en situation de vulnérabilité. La philosophie d'intervention préconisée vise à accroître le pouvoir des individus ou des groupes pour agir sur leurs conditions sociales et/ou économiques. Pour ce faire, les travailleurs et les travailleuses mettent également les personnes en relation avec différentes ressources et services sur le territoire d'Alma et du secteur nord. Le CTRA jouit de la confiance de nombreux partenaires sur le territoire.

UNI, PLUS FORT!

Le projet, *Uni, plus fort!*, déposé dans le cadre du FQIS, vise à réduire les facteurs de risques et à augmenter les facteurs de protection pour les personnes en situation de pauvreté et de vulnérabilité par le biais de :

- L'autonomie et l'autodétermination des personnes en situation de pauvreté;
- La disponibilité et la vulgarisation de l'information susceptible d'avoir un effet bénéfique et structurant sur la vie des personnes;
- La connaissance des réalités propres aux personnes vivant de l'exclusion sociale et des conséquences de la pauvreté sur leur vie et celle de leurs proches;
- Les moyens concrets d'amélioration des conditions de vie par la prise en charge individuelle et collective.

Le projet souhaitait mettre en place un réseau de pairs aidants, composé de personnes vivant de l'exclusion sociale et des effets de la pauvreté, afin de constituer une équipe de sentinelles ayant pour objectifs d'aller à la rencontre de leurs pairs.

Devant la difficulté d'encadrer la relation d'aide et d'assurer la sécurité des pairs aidants dans leur rôle, le projet a privilégié des actions collectives au lieu des interventions individuelles qu'une personne pourrait faire pour soutenir son entourage. Comme dans le projet déposé au FQIS, les personnes ont été formées sur différents sujets. Par ailleurs, ces

connaissances et expériences ont été mobilisées pour mettre en place des actions collectives pour réduire, comme prévu, les facteurs de risques et augmenter les facteurs de protection pour les personnes en situation de pauvreté et de vulnérabilité. Pour leur travail au sein du projet, les personnes recevaient une compensation pour le nombre d'heures réalisées.

La première phase du projet a permis de développer une identité de groupe et de se nommer les « Veilleurs ». Seize personnes ont gravité autour des « Veilleurs » et onze ont activement participé au projet qui a duré 3 ans.

En parallèle, un deuxième groupe s'est formé au Carrefour jeunesse emploi (CJE). Il a conservé le nom *Uni, plus fort!*. Celui-ci a été intégré graduellement dans le processus d'évaluation. Le journal de bord n'a pas été complété pour ce

groupe, mais les participants et les participantes ont aussi participé à l'évaluation des retombées lors d'un groupe de discussion. Trois personnes ont été constamment actives depuis le début et plusieurs ont gravité autour.

Avec l'accompagnement d'une travailleuse de rue du CTRA et d'une chargée projet du CJE, les personnes ont réalisé différentes activités de développement de compétences et de connaissances, ainsi que des projets de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale (calendrier, livre de recettes, repas-bénéfices, ateliers de formation).

Partenaires du projet

Uni, plus fort! est un projet concerté qui s'appuie sur le savoir et l'expérience des partenaires du milieu.

Organisme partenaire	Rôles dans le projet
ACCÈS CONDITIONS VIE LAC-SAINT-JEAN-EST	L'organisme Accès Conditions Vie a soutenu le recrutement des pairs aidants. Plusieurs nomment utiliser de manière régulière les services du Café L'Accès. Les locaux sont aussi utilisés pour les rencontres, formations et cuisines collectives. Ils ont offert une formation sur la défense de droits pour les personnes sur l'aide sociale.
MOISSON D'ALMA	Moisson d'Alma a soutenu le recrutement. Il a aussi contribué à la réalisation des projets menés par les « Veilleurs » par des dons de nourriture. Ils ont offert une formation sur l'alimentation.
SERVICE BUDGÉTAIRE LAC-SAINT-JEAN-EST	Service budgétaire a fait la promotion du projet. Ils ont donné une formation sur comment réaliser un budget. Le contenu de la formation a été intégré à l'agenda.
LA MAISONNÉE, ÉPICERIE COMMUNAUTAIRE SOLIDAIRE, MAISON DES FAMILLES LA CIGOGNE	La Cigogne a aidé au recrutement. Ils ont aussi fait la promotion du projet.
INFORMATION ET RÉFÉRENCE RÉGION 02	L'organisme est venu présenter les services aux « Veilleurs ».

Approche d'évaluation et aspects méthodologiques

LA PRATIQUE D'ÉVALUATION PARTICIPATIVE DU CRSA

Le positionnement du CRSA s'inscrit dans la perspective évaluative participative et axée sur la pratique réflexive. Cette pratique implique que les organisations et les personnes qui y travaillent posent un regard critique sur leurs actions en cours de réalisation. Elle suppose que ce processus amène à une prise de conscience des cohérences et des biais de leurs pratiques et de la nécessité de les réfléchir de manière évolutive et en mode d'apprentissage continu. L'accompagnement de ce processus amène à questionner ses pratiques et faire des ajustements pour améliorer l'action et sa portée.

En cohérence avec cette vision et la posture épistémologique du CRSA, la démarche d'évaluation est principalement qualitative et participative, et ce, à toutes les étapes du processus :

- La définition des objets et questionnements,
- L'élaboration de modèles logiques,
- Le développement de cadres analytiques,
- L'identification d'indicateurs de résultats,
- Le développement d'outils de collecte de données, des méthodes de saisie et d'analyse des données

Le CRSA vise à ce que l'évaluation soit utile à l'action et favorise une réflexion critique sur celle-ci. Un apport important de l'évaluation est cette compréhension commune du sens de l'action obtenue au cours du processus. L'évaluation est alors propice à la valorisation, l'amélioration et la transformation des pratiques.

Enfin, la pratique d'évaluation du CRSA permet de poser un regard social, soit un regard sur la communauté dans son ensemble en questionnant les changements survenus pour les communautés au-delà des pratiques évaluées.

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT ET PROCESSUS MÉTHODOLOGIQUE

L'accompagnement offert par le CRSA au CTRA a débuté en février 2021 et s'est terminé en janvier 2023. Au total, il y a eu 14 rencontres avec la travailleuse de rue, dont 2 comprenant le directeur du CTRA. Les rencontres ont été plus rapprochées au début du projet. Les rencontres ont eu lieu principalement par visioconférence avec la plateforme Zoom. Entre chacune d'elles, des suivis ont été réalisés par échanges de courriels.

Le processus méthodologique comptait six étapes auxquelles ont été associés divers acteurs, incluant l'équipe de Travail de rue d'Alma, les partenaires et les personnes impliquées dans le projet :

1. Élaboration du cadre logique,
2. Élaboration du cadre d'évaluation,
3. Élaboration des outils de collecte de données,
4. Réalisation des activités de collecte,
5. Analyse transversale des données et interprétation des résultats,
6. Présentation et discussion de résultats.

Le tableau ci-dessous présente les objectifs sous-jacents, les parties prenantes impliquées dans le processus et les outils produits à chaque étape.

Tableau 1 : Processus d'évaluation

Étapes de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
<p>ÉLABORATION DU CADRE LOGIQUE</p> <p>Un modèle logique, basé sur la théorie du changement, a été élaboré au début de la démarche d'accompagnement de manière à cerner l'articulation entre les intentions du CTRA et de ses partenaires, les stratégies d'intervention, les objectifs, les activités et les changements souhaités (résultats et effets). Ce modèle logique permet de dépasser la seule logique de l'atteinte des résultats et d'entamer une réflexion sur les effets perçus au regard des intentions de départ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA • La direction et la travailleuse de rue du CTRA 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre logique
<p>ÉLABORATION DU CADRE D'ÉVALUATION</p> <p>Le cadre d'évaluation comprend les résultats, effets et impacts identifiés avec le porteur de projet. Y sont déclinés les différents indicateurs qui permettent de documenter le projet. Le cadre d'évaluation indique les outils et périodes de collecte pour chacune des dimensions, ainsi que les parties prenantes associées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA • La travailleuse de rue du CTRA 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'évaluation
<p>ÉLABORATION DES OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES</p> <p>Les outils de collecte de données ont une double fonction : ils permettent d'évaluer les effets du projet et ils contribuent à outiller les promoteurs pour l'évaluation de leurs actions de manière continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA • La travailleuse de rue du CTRA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de bord avec l'ensemble des indicateurs • Journal de bord des activités • Questionnaire aux participant.e.s sur les connaissances (n'a pas été utilisé - remplacé par un fichier de parcours des participant.e.s) • Questionnaire aux participant.e.s sur leur participation (n'a pas été utilisé)

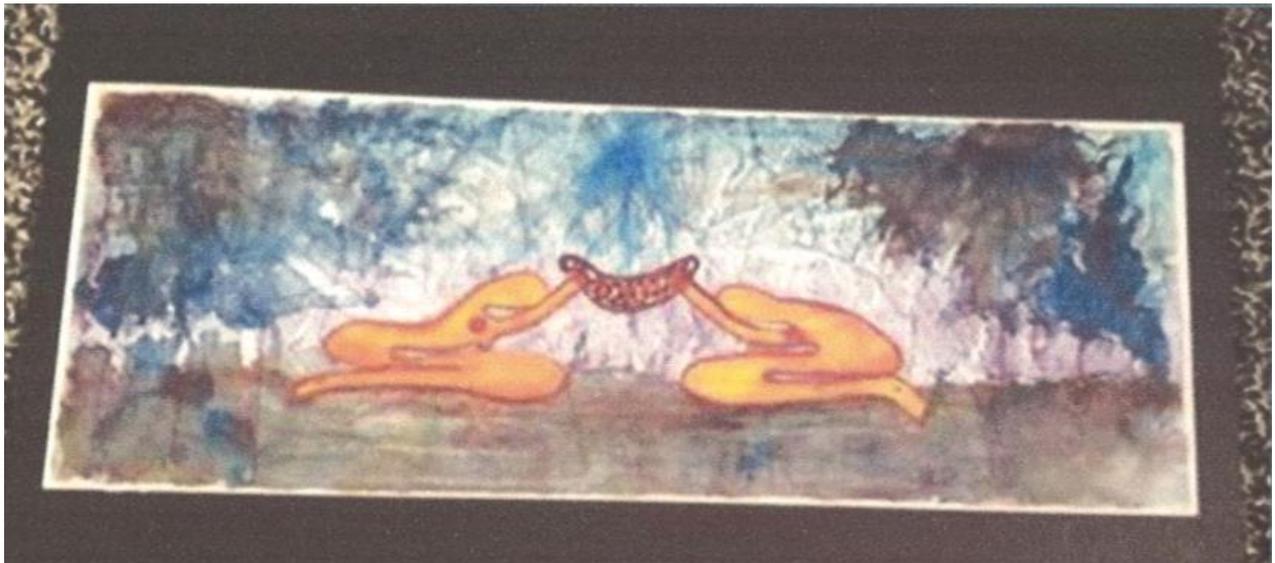
		<ul style="list-style-type: none"> - remplacé par un fichier de parcours des participant.e.s) • Canevas d’entrevue de groupe • Guide d’entrevue – organisatrice communautaire • Guide d’entrevue avec la travailleuse de rue
<p>RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE COLLECTE</p> <p>Le journal de bord permet de collecter, en continu, les données quantitatives sur le type d’activités réalisées et le profil des personnes participantes. Celui-ci a été complété par la travailleuse de rue et bonifié par le CRSA lors de rencontres de suivi. Les questionnaires aux personnes participantes n’ont pas été utilisés. La travailleuse de rue a plutôt comptabilisé la participation au groupe et aux activités lors de ses rencontres mensuelles. Les données recueillies ont permis de reproduire le parcours de chacune des personnes participantes du début de leur implication jusqu’à la fin de leur engagement. Deux groupes de discussion ont eu lieu permettant de rejoindre 12 personnes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA • La travailleuse de rue du CTRA 	
<p>ANALYSE TRANSVERSALE DES DONNÉES ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS</p> <p>Les données quantitatives collectées jusqu’au 1 décembre 2022 ont été compilées, analysées et interprétées. Des synthèses d’entretiens ont été réalisées. Celles-ci ont été anonymisées et analysées de manière transversale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Synthèse des résultats
<p>PRÉSENTATION ET DISCUSSION DE RÉSULTATS</p> <p>La dernière activité, visant à accueillir les résultats préliminaires et à en discuter, a pris la forme d’un groupe de discussion. Les échanges ont permis de recontextualiser des données et d’alimenter l’interprétation des résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRSA • La direction et la travailleuse de rue du CTRA • Les « Veilleurs » 	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation PowerPoint des résultats préliminaires

DÉFIS QUI ONT INFLUENCÉ LA COLLECTE

Le principal défi rencontré dans le processus de collecte de données concerne la nature même du projet. Les « Veilleurs » est un projet en construction qui vise à impliquer des personnes éloignées des milieux organisés. Conserver la motivation et l'implication des personnes a été un défi pour la travailleuse de rue qui a su miser sur des approches de proximité adaptées au rythme et à la réalité des personnes participantes. Des questionnaires devaient être utilisés pour collecter des données, mais la dynamique du groupe à ce moment n'était pas propice à cette forme d'outil. Pour ne pas nuire à l'action, les outils de collecte ont été modifiés pour que la travailleuse de rue collecte elle-même l'information auprès des personnes participantes.

Le deuxième défi rencontré concerne la mise à jour et l'utilisation du journal de bord. Dans un souci de transparence, l'ensemble des indicateurs s'y trouvait ce qui permettait de voir, de part et d'autre, l'évolution de la collecte de données. Par ailleurs, la complexité du tableau le rendait peu attrayant. Celui-ci a été adapté à de nombreuses reprises pour finalement produire un format simplifié et un format papier permettant de saisir des informations rapidement et de les retranscrire plus tard. Ce format était plus approprié pour une professionnelle de terrain. Le CRSA a pris en charge la saisie dans le tableau de bord.

L'évaluation, tel qu'elle est souvent vécue, peut sembler être en opposition avec des projets qui nécessitent une très grande adaptabilité aux populations les plus marginalisées. Un grand effort a été fait pour ajuster la démarche autant aux besoins du projet, qu'à la réalité professionnelle de la travailleuse de rue.



Le cadre logique

MISE EN CONTEXTE

Le cadre logique vise à faire apparaître les liens d'articulation entre les principes, les actions et les retombées souhaitées par le projet. En d'autres termes, on y retrouve, modélisés sur une page : le contexte et la logique qui guident le changement souhaité ; les raisons d'être du projet ; les moyens que se donne le porteur de projet pour atteindre ses objectifs et les résultats, à court, moyen et plus long terme des activités mises en œuvre.

Le cadre logique a été réalisé à partir de l'analyse documentaire de l'appel à soumission et des divers documents de présentation du projet partagés par le promoteur. Il a été l'objet de discussions visant à clarifier ses composantes et ses articulations, et est issu d'une compréhension commune du projet.

Utilités

Le cadre logique est un outil de soutien à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation du projet. Il sert également comme document de référence pour favoriser la collaboration entre différentes parties prenantes autour d'une vision commune du projet. L'accompagnement offert au CTRA étant survenu après le démarrage du projet, le cadre logique n'a pas contribué aux processus de planification du projet, mais il demeure utile pour la mise en œuvre, l'évaluation et la concertation entre les partenaires.

Utilité pour la mise en œuvre du projet:

- Il favorise le suivi du projet et permet de veiller à ce qu'il reste sur la bonne voie ou de déterminer les ajustements afin d'atteindre les objectifs de changement.
- Il est utile lors de passation/transition de ressources humaines.

Utilité pour la démarche d'évaluation participative :

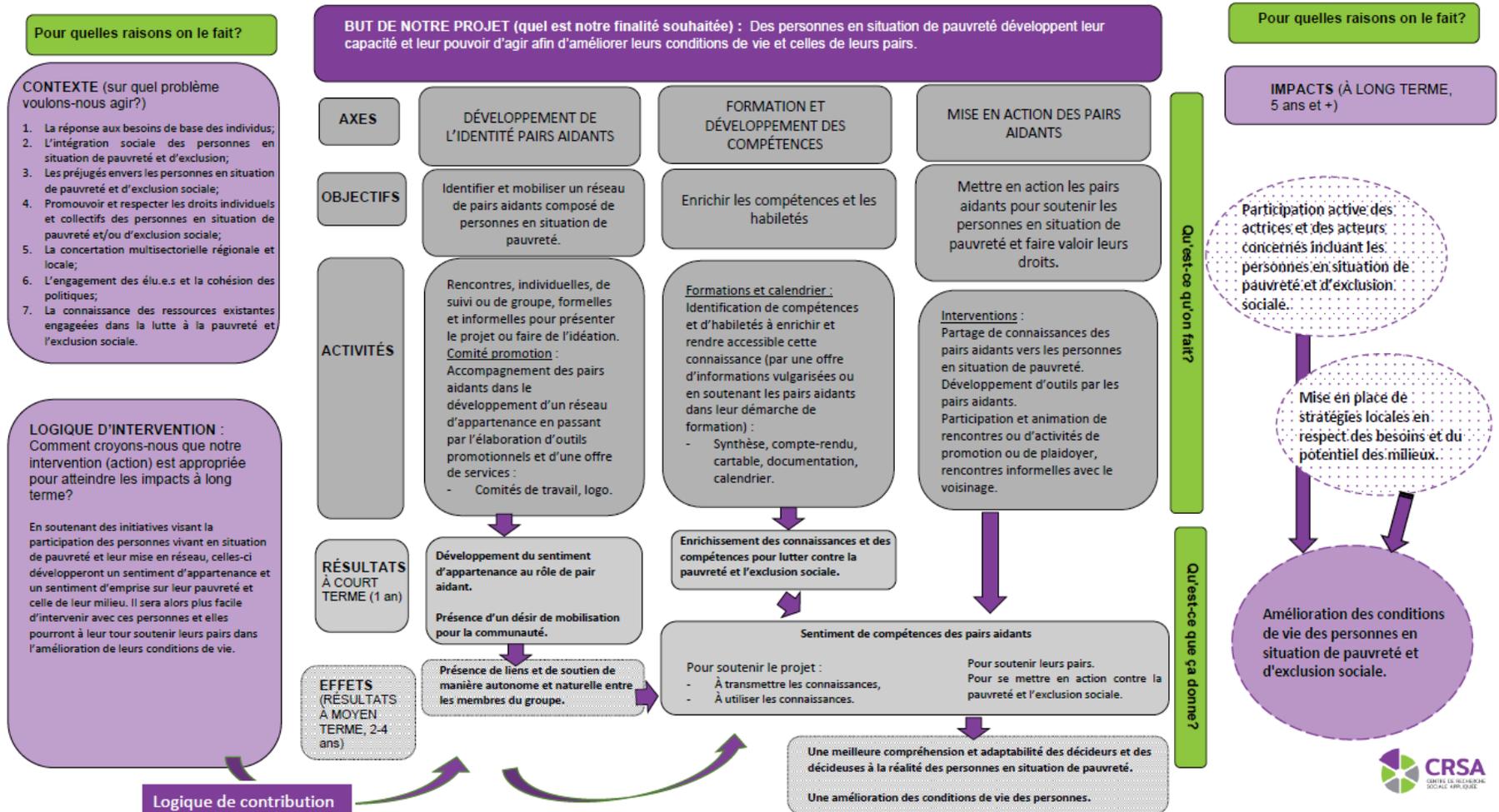
- Il guide la collecte de données et le choix d'indicateurs.
- Il facilite l'évaluation visant à déterminer dans quelle mesure une activité a été réalisée comme prévu.
- Il permet d'illustrer les retombées des différents axes du projet et d'observer la complémentarité des différents axes et les relations de cause à effet qui ont mené à un changement.

Utilité pour soutenir le processus de concertation :

- Il favorise une compréhension commune du projet, facilite la communication et la mobilisation des différentes parties prenantes.

Schéma 1 : Modèle logique

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT PROJET : Travail de rue Alma



Outils de collecte de données

Plusieurs outils ont été développés durant le processus d'évaluation. Par ailleurs, seulement ceux-ci (voir tableau ci-après) ont réellement servi à la collecte de données.

Tableau 2 : Outils de collecte de données

Outils	Indicateurs	Stratégie de collecte et personnes rejointes
TABLEAU DE BORD	<p>Présence de mécanismes continus pour identifier les besoins de formation des personnes.</p> <p>Comptabiliser l'ensemble des autres indicateurs.</p>	Complété par le CRSA avec le soutien de la travailleuse de rue.
JOURNAL DE BORD	<p>Nombre et type de rencontres réalisées.</p> <p>Nombre et type d'activités réalisées (développement de connaissances pour les pairs aidants ou vers la communauté).</p> <p>Nombre et profil des participant.e.s (genre, statut socioéconomique).</p> <p>Nombre et type d'activités de promotion/visibilité et transfert de connaissances.</p> <p>Appréciation du niveau d'implication des pairs aidants.</p> <p>Nombre et type de personnes rejointes dans la communauté.</p>	<p>Complété par la travailleuse de rue avec le soutien du CRSA.</p> <p>Entre le 16 février 2021 et le 1^{er} novembre 2022, 94 activités ont été comptabilisées dans le journal de bord.</p>
PARCOURS	<p>Niveau d'intérêt pour les activités de promotion.</p> <p>Appréciation du niveau d'implication des pairs aidants.</p> <p>Nombre et type de rencontres réalisées par le/la participant.e.</p> <p>Nombre et type activités réalisées par le/la participant.e (développement de</p>	La travailleuse de rue a ajouté des questions lors de ses rencontres mensuelles avec les participant.e.s. L'outil <i>Parcours des participant.e.s</i> a été complété par le CRSA sous la forme d'un entretien du type longitudinal sur chacun des participant.e.s.

	<p>connaissances pour les pairs aidants ou vers la communauté).</p> <p>Profil du/de la participant.e (genre, statut socioéconomique).</p> <p>Nombre et type d'activités de promotion/visibilité réalisées par le/la participant.e.</p>	
<p>ENTREVUE DE GROUPE</p>	<p>Appréciation des pairs aidants de leur niveau de compétences et de connaissances pour soutenir leurs pairs.</p> <p>Sentiment des pairs aidants d'avoir eu un impact sur les conditions de vie des personnes.</p> <p>Sentiment des pairs aidants d'avoir eu un impact sur la participation active des actrices et des acteurs concernés.</p> <p>Appréciation de l'adéquation de la stratégie locale avec les besoins et le potentiel des milieux.</p>	<p>Deux groupes de discussion ont eu lieu. Un regroupant neuf participant.e.s du groupe les « Veilleurs » et un autre regroupant deux personnes du groupe <i>Uni, plus fort!</i>.</p> <p>La travailleuse de rue s'est chargée de la logistique et du recrutement.</p>
<p>ENTRETIEN AVEC TRAVAIL DE RUE D'ALMA</p>	<p>Bonifier le contenu de l'ensemble de la collecte de données.</p>	<p>La travailleuse de rue et la direction ont été conviées à cet entretien.</p>

Nous avons produit deux autres questionnaires pour les personnes participantes. Ceux-ci n'ont pas pu être employés. La nature du projet implique qu'il y a eu beaucoup de rencontres individuelles et de travail pour créer un lien de confiance et une identité de groupe. La présence de questionnaires aurait pu nuire à l'évolution du projet. Nous avons choisi de remplacer les questionnaires par l'outil *Parcours des participant.e.s.*



Création d'un réseau de pairs aidants

OBJECTIFS DES ACTIVITÉS

Le premier objectif a été de créer un réseau de pairs aidants, composé de personnes en situation de vulnérabilité et de précarité économique. Il fallait recruter les personnes, mais aussi créer un sentiment d'appartenance au projet. Le rôle des pairs aidants était à définir au sein du comité.

Les activités planifiées étaient :

- Création d'un comité de travail
- Choix d'un nom
- Définition de l'offre de service
- Conception d'outils promotionnels
- Accompagnement du comité de travail

Cette étape d'appropriation et d'idéation a été plus longue que prévu pour différentes raisons liées à la nature même du projet. Les personnes participantes provenaient de différents parcours et avaient peu l'habitude de travailler en groupe. De plus, le contexte sanitaire faisait qu'il n'était pas toujours possible de faire les rencontres en personne. Dans ce contexte, la travailleuse de rue a dû multiplier les rencontres formelles et informelles autant pour présenter le projet que pour gérer des situations conflictuelles ou accompagner les personnes dans leur habileté à intégrer un groupe de travail porteur d'un projet de participation citoyenne. Le groupe *Uni, plus fort!* est entré dans l'action plus rapidement que prévu.

Résultats et effets attendus

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen termes, sont les suivants :

- Développement du sentiment d'appartenance au rôle de pair aidant,
- Présence d'un désir de mobilisation pour la communauté,
- Sentiment d'emprise des pairs aidants,
- Présence de liens et de soutien de manière autonome et naturelle entre les membres du groupe.

Présentation des résultats

Développement du sentiment d'appartenance au rôle de pairs aidants

La majorité des activités qui visaient à développer un sentiment d'appartenance au rôle de pairs aidants ont eu lieu avant l'arrivée du CRSA. Ces rencontres ont permis de développer une identité de groupe. La travailleuse de rue rencontrait les personnes de manière individuelle et les invitait à participer aux rencontres de groupe. Après chacune des rencontres, la travailleuse de rue devait faire des rencontres individuelles avec les personnes pour désamorcer des situations possiblement problématiques (réactions d'une ou d'un des participants, attitudes ou commentaires inappropriés). Environ un quart des activités répertoriées entre le 16 février 2021 et novembre 2022 dans le journal de bord visaient la résolution de conflits ou la dynamique du

groupe. Par ailleurs, tout au long du projet, il y a eu de nouveaux membres. Il a aussi fallu recadrer les objectifs du projet en aout 2021. Parmi les 94 activités recensées dans le journal de bord, 11 visent directement la création du groupe et le développement du sentiment d'appartenance autour d'une compréhension commune du projet.

Pour développer ce sentiment d'appartenance au groupe, il fallait, à la fois, travailler sur l'identité du groupe et sur l'idéation du projet, tout en renforçant les habiletés sociales des membres à travailler en groupe dans un contexte pandémique où les personnes avaient peu d'occasions de socialiser.

C'est au printemps 2021 que la travailleuse de rue observe une cohésion entre les membres du groupe. Les membres notent le même déroulement.

« Au début, je ne savais pas trop ce qu'était ce projet. C'est en définissant le rôle de pair aidant et lorsqu'on s'est identifié comme « Veilleurs » que ça a commencé à faire du sens pour moi. Mais surtout, c'est en apprenant à travailler avec les autres du groupe. Au début, ce n'était pas facile, mais maintenant, on se connaît et on travaille bien ensemble. » (Participant)

En novembre 2022, ce sont 11 personnes qui sont impliquées dans le groupe les « Veilleurs » (5 hommes et 4 femmes, dont 2 personnes âgées). Avec le temps, les orientations du projet ont changé pour se concentrer sur des actions collectives pour soutenir la lutte à la pauvreté. Plusieurs se questionnent sur cette nouvelle orientation. Celle-ci sera abordée plus spécifiquement dans les deux prochaines sections *Formation et développement de compétences* et *Mise en action de la paire aidance*. Par ailleurs, toutes les personnes rencontrées disent poursuivre leur implication

en grande partie parce qu'elles ont développé un sentiment d'appartenance au groupe.

« J'aime cette gang-là. Elle me fait du bien. » (Participant). Une autre personne mentionne : « Ils sont comme une deuxième famille pour moi. » (Participante)

Lors de l'entretien de groupe, les personnes s'excusent à différentes reprises pour leur absence à un moment ou l'autre du projet. Elles font référence à un sentiment de loyauté et du devoir de participer activement au groupe.

Dans les propos recueillis, le sentiment de fierté de faire partie de ce groupe est présent. Les personnes nomment être fières de faire partie de ce groupe qui visent à aider les personnes comme eux à mieux vivre leur vulnérabilité.

« Je suis fière de faire partie de ce groupe qui met en place des projets pour aider les personnes comme moi qui vivent la pauvreté. La vie n'est pas facile présentement avec l'augmentation des prix. » (Participante)

Ces propos sont partagés par les 9 personnes qui ont participé au groupe de discussion.

À noter que la présence d'une compensation financière allouée pour la participation au projet a sollicité la participation des personnes, surtout au début. Par ailleurs, cette compensation a pu nuire financièrement à certaines personnes. En augmentant légèrement leur revenu, celles-ci ont perdu certaines allocations ou ont subi une augmentation de leur loyer (lorsque le prix du logement est associé à un pourcentage du revenu). À l'automne 2022, la compensation financière ne semble plus être une motivation significative pour les personnes qui participent au projet. L'appartenance au groupe semble être plus importante.

« Je pense qu'on va continuer, même après le projet, parce qu'on aime ça être ensemble et faire nos actions en groupe. » (Participant)

Les personnes rencontrées du groupe *Uni, plus fort!* parlent de leur groupe comme d'une entité en soi. Leurs propos démontrent un grand sentiment d'appartenance et de fierté.

« Je m'implique dans *Uni, plus fort!* [en faisant référence aux organismes où il s'implique]. J'en parle autour de moi. » (Participant)

Présence d'un désir de mobilisation pour la communauté

La grande majorité des personnes impliquées dans le projet sont motivées par leur désir d'être utiles pour la communauté. Parmi les 11 veilleurs et veilleuses, il est possible d'attribuer cette intention à 10 d'entre eux selon la travailleuse de rue. Plusieurs mentionnent, lors du groupe de discussion, que ce désir d'être utiles et d'aider son prochain est une caractéristique importante de leur personnalité.

« Depuis toujours, c'est important pour moi d'aider les autres. Je le fais naturellement dans mon entourage. » (Participant). Une autre personne mentionne : « J'aime être utile et aider mon entourage quand ils vivent des moments difficiles. » (Participant)

Plusieurs personnes du groupe les "Veilleurs" ont mentionné une certaine déception entre les activités et les orientations réelles du projet et ce qu'ils comprenaient de la notion de pairs aidants. Les personnes avaient une perception bien définie à laquelle elles se sont rattachées pour s'impliquer. Elles avaient l'impression, lorsqu'elles ont été approchées, que le projet les aiderait à mieux intervenir ou aider les

personnes en situation de pauvreté, mais elles n'avaient pas saisi que ce serait elles qui définirait elles-mêmes les actions à entreprendre. De plus, plusieurs ont entendu parler du projet pour la première fois par des partenaires, des connaissances ou des travailleur.euse.s de rue qui utilisaient le terme de pair aidant sans trop définir les activités qui auraient lieu. Cette confusion dans la compréhension des orientations du projet a pu

« J'ai été approché par [nom d'un organisme], ils m'ont parlé d'un projet de pairs aidants. Le projet n'était pas bien défini, mais moi j'ai besoin de savoir dans quoi je m'embarque. Je me suis rattachée au terme de pair aidant. Ça faisait du sens pour moi d'aider. J'aime être là pour ceux qui en ont besoin. » (Participant)

provoquer de la déception chez certaines personnes qui cherchaient le sens en cours de projet.

Le désir des personnes participantes à agir comme pairs aidants dans la communauté a exigé de recadrer le projet rapidement. Les « Veilleurs » avaient la propension de se positionner en rôle d'intervention auprès des populations rencontrées. Travail de rue d'Alma ne pouvait assurer la responsabilité professionnelle de ce rôle ni la sécurité des personnes dans le cas où les « Veilleurs » s'engageaient dans un processus d'intervention auprès de la population. L'intervention psychosociale nécessite une formation autant pour bien interagir avec l'autre que pour se protéger en tant qu'intervenant.e. Cette situation devenait d'autant plus problématique lorsque les personnes participantes adoptaient un rôle d'intervention dans des organismes partenaires ce qui pouvait entrer en contradiction ou nuire aux interventions déjà en cours.

Les orientations à la base du projet, soit de concentrer les activités sur des actions collectives ou des formations qui viseraient à soutenir les personnes en situation de pauvreté par des outils ou un transfert d'informations et de connaissances, ont alors été imposées au groupe ce qui a déplu à plusieurs.

Selon la travailleuse de rue, 4 personnes sur 11 avaient pour objectif premier de faire des actions individuelles de paire aidance. D'autres étaient intéressées, mais souhaitaient le faire dans un contexte familial. Par ailleurs, le choix de s'orienter vers des actions collectives a motivé d'autres personnes qui se sentent plus à l'aise avec cette nouvelle vision. En somme, cette nouvelle orientation semble convenir à la moitié des personnes qui participent au projet et les autres ont fini par l'accepter. Pour eux et elles, le sentiment d'appartenance au groupe semble permettre de surpasser ces insatisfactions.

*« Je me demande encore pourquoi je suis là et je continue à m'impliquer depuis que le projet ne souhaite plus qu'on soit des pairs aidants. Mais j'aime la gang et je me retrouve dans le livre de recettes. »
(Participante)*

Les personnes mentionnent que le projet gagnerait à avoir des orientations claires quant à la paire aidance pour consolider leur motivation, dont leur goût d'aider et d'être utile à l'amélioration des conditions de vie des personnes.

Sentiment de compétences des pairs aidants

Cet effet n'a pas été documenté en lien avec le développement de l'identité de pair aidant. Avec les nouvelles orientations du projet, cet effet n'était plus approprié dans ce volet. Par ailleurs, le sentiment de compétences pour se mettre en action et agir comme pair aidant dans des projets collectifs sera présenté dans les deux volets suivants, soit celui de la formation et du développement de compétences et celui de la mise en action des pairs aidants.

Présence de liens et de soutien de manière autonome et naturelle entre les membres du groupe

Les propos recueillis soulignent la présence de liens entre les membres du groupe. Les personnes participent parce qu'elles se sentent bien avec les autres. Elles partagent leur quotidien et trouvent réconfort et soutien auprès des membres du groupe.

« Quand je vis des moments difficiles, je sais que je peux en parler avec les membres du groupe des « Veilleurs ». Ils seront là pour m'écouter et me conseiller. On se connaît maintenant. » (Participant)

Une personne mentionne appeler des membres du groupe lorsque ça ne va pas. Une autre nomme s'inquiéter quand une personne ne vient pas plusieurs fois. Par ailleurs, aucun effort n'a été investi dans cet effet. Considérant les échanges entre les personnes sur des plateformes en ligne ou lors des rencontres n'étaient pas toujours harmonieux, il était souhaitable que les liens et le soutien formel se fassent dans un cadre sécuritaire avec la présence d'un.e intervenant.e.

Faits saillants

Création d'un réseau de paire aideance

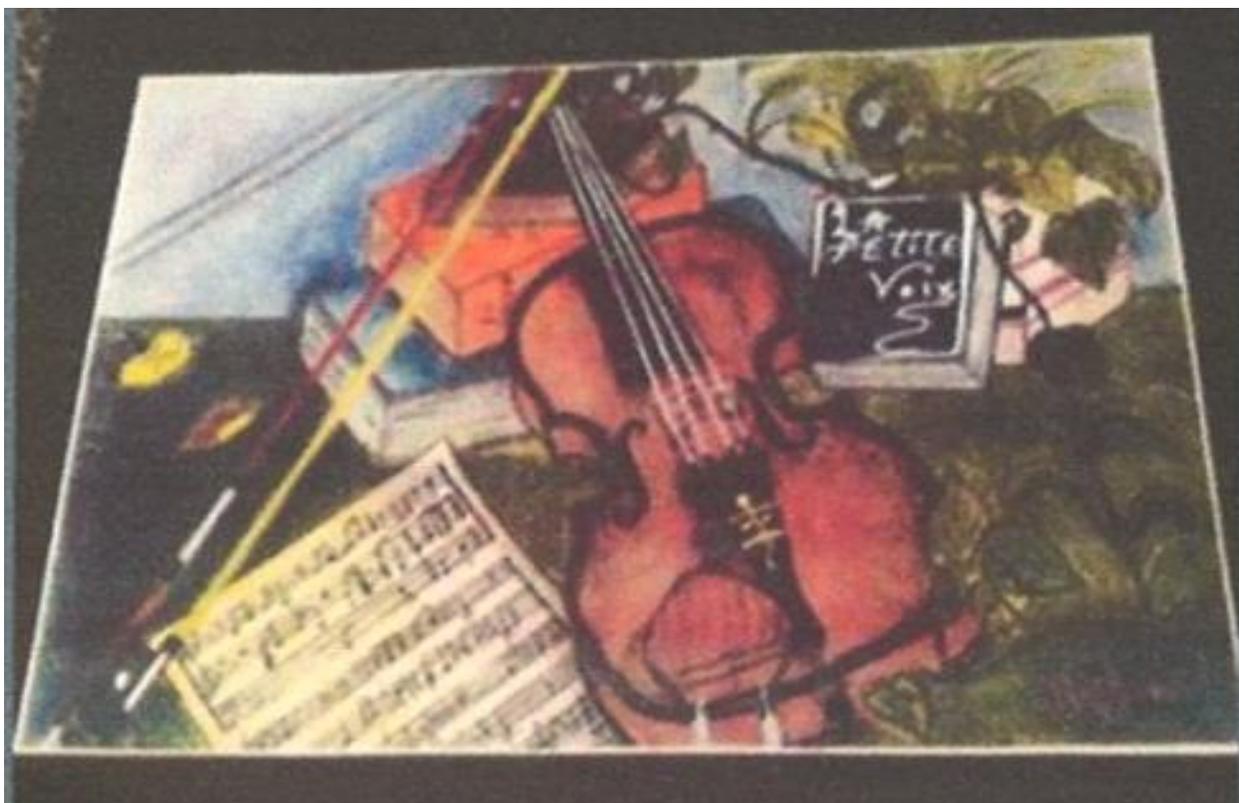
Les personnes vivent un sentiment d'appartenance fort au groupe. Elles ont développé un sentiment de fierté de faire partie de ce groupe.

La compensation peut être un incitatif, mais c'est la personnalité des personnes qui contribue le plus au sentiment d'appartenance.

Soutenir la dynamique de ce groupe de travail de pairs aidant a nécessité des clés d'accompagnements ou des compétences spécifiques en accompagnement.

Il importe de préciser le cadre de travail (les orientations, les attentes et les rôles respectifs) avant de développer ce type de projet afin de ne pas créer d'incompréhensions ou d'insatisfactions. Les personnes ont besoin de donner un sens à leur implication. Lorsque le cadre est moins clair, elles auront tendance à se rattacher à ce qu'elles connaissent comme le terme de pair aidant. Ceci a nui à la motivation des personnes participantes, mais l'appartenance au groupe a contrebalancé et a permis une continuité de la participation.

L'identité de groupe est tellement forte que les personnes sentent faire partie d'une famille, d'un réseau d'appartenance fort. Cette appartenance se manifeste par un sentiment de responsabilité face au groupe par exemple, le fait de s'excuser si elles participent moins à un certain moment. Elles se sentent liées les uns aux autres et redevables des résultats collectifs.



Formation et développement des compétences

OBJECTIFS DES ACTIVITÉS

Pour soutenir le rôle de paire aidance, le projet mise sur le développement de compétences et de connaissances pour les veilleurs et les veilleuses, ainsi que les membres du groupe *Uni, plus fort !*. Celui-ci peut se faire par le biais de l'expérience de groupe (échanges entre les membres du groupe, vie de groupe, présence de nouvelles expériences) ou lors de formations plus formelles avec du contenu vulgarisé pour le rendre le plus accessible possible.

Pour ce faire, la travailleuse de rue a colligé l'information durant les six premiers mois dans un cartable. Un travail d'identification des connaissances et des compétences à enrichir a été produit. Des actions formelles et informelles ont été entreprises pour soutenir ce développement de compétences.

Résultats et effets attendus

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen termes, sont les suivants :

- Enrichissement des connaissances sur la pauvreté et des conséquences vécues par les personnes.
- Consolidation des connaissances et compétences.

PRÉSENTATION DES RESULTATS

Enrichissement des connaissances sur la pauvreté et des conséquences vécues par les personnes

Le développement et l'enrichissement des connaissances sur la pauvreté se sont fait de différentes manières. Le projet est propice aux échanges d'expériences personnelles permettant de mieux comprendre la pauvreté et les conséquences vécues par les personnes. À noter que 9 des veilleurs et des veilleuses vivent de la précarité économique et les deux autres en ont déjà vécu. De plus, la grande majorité des personnes vivent de l'isolement ou des conditions sociales difficiles.

*« Je sais, c'est quoi vivre la pauvreté. Je la vis tous les jours. Avec l'augmentation du prix à l'épicerie, ce n'est vraiment pas facile. »
(Participant)*

Une autre personne nomme : *« J'ai déjà vécu de l'itinérance. Je sais ce qu'est vivre la pauvreté. » (Participant)*

L'enrichissement des connaissances s'est aussi actualisé par des activités plus formelles. Par exemple, pour travailler sur les préjugés et la stigmatisation dont les personnes en situation de pauvreté sont victimes, des statistiques sur la pauvreté ont été minutieusement choisies par un sous-comité. Quatre personnes ont choisi les statistiques et tous les membres du comité ont

pu y avoir accès. Ces statistiques permettent de comprendre l'ampleur de la pauvreté, mais aussi d'humaniser cette réalité par le partage d'expériences vécues.

En parallèle, d'autres formations ont eu lieu. Un gros travail a été accompli pour comprendre et vulgariser la pyramide de Maslow pour produire un atelier. Ce travail, réalisé par une participante, a nécessité plusieurs rencontres avec la travailleuse de rue. L'atelier a été offert aux veilleurs et aux veilleuses.

Une participante a aussi participé à une formation de l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) pour expliquer la pauvreté. Celle-ci a partagé cette connaissance avec les veilleurs et les veilleuses et il est prévu qu'elle communique cette information auprès de trois organismes d'hébergement.

Plusieurs participant.e.s mentionnent que le projet leur a permis de mieux connaître les organismes et les services qui y sont offerts. En participant, autant aux « Veilleurs » qu'au comité *Uni, plus fort!*, les personnes développent des liens avec les organismes du milieu. Par exemple, même si plusieurs personnes ont été référées par Accès Conditions Vie Lac-Saint-Jean-Est, la grande partie des personnes rencontrées mentionnent que le projet leur a permis de mieux connaître et de développer des liens plus étroits avec le Café L'Accès qui est administré par ce même organisme. Maintenant, elles vont manger là-bas régulièrement. Certaines vont même y faire du bénévolat.

Plusieurs ont aussi participé, pour la première fois, à la Nuit des sans-abri. Elles y ont découvert un réseau et une mobilisation qui les ont motivées à poursuivre leur engagement.

« C'était la première fois que je participais à la Nuit des sans-abri. C'était beau de voir toutes les personnes mobilisées contre la pauvreté. » (Participante).

Une autre personne mentionne :
« Malheureusement, je n'ai pas pu participer. J'étais vraiment déçue. J'ai tellement entendu dire que c'était un moment fort. » (Participante)

Sentiment de compétences des pairs aidants pour contribuer au projet

Les personnes rencontrées ont de la difficulté à percevoir leur niveau de compétences sur des sujets précis liés à la lutte à la pauvreté. D'emblée, ils ont surtout tendance à sous-estimer leurs compétences sur des sujets précis. Par exemple, ils ont de la difficulté à faire référence aux formations et encore plus au contenu qu'ils ont pu apprendre.

« Nous n'avons pas fait de formation » mentionne une participante.

Mais lorsque la question est posée en lien avec le contenu de la pyramide de Maslow, la même personne mentionne :

« Cette formation était très intéressante. Elle m'a permis de mieux comprendre la pauvreté et d'identifier sur quoi on doit agir pour aider les personnes. » (Participante)

Le contenu des formations est apprécié. Par ailleurs, les personnes participantes ont de la difficulté à mesurer le développement de leurs compétences par ces formations. Même si un effort est mis à l'intégration des contenus de formation dans différents aspects du projet (par exemple, l'intégration de statistiques ou d'un

outil de budget dans l'agenda), les personnes n'ont pas l'impression d'avoir acquis les compétences souhaitées par les formations offertes. Une attention particulière pour souligner les liens entre les connaissances et son utilisation pourrait contribuer à accroître le sentiment de compétences.

En participant, les personnes se sont mises en relation avec d'autres. Elles ont agrandi leur réseau et ont fait de nouvelles expériences de vie. Plusieurs mentionnent qu'avant le projet, elles restaient beaucoup chez elles et qu'avec la pandémie, il était difficile de changer cette habitude. La majorité des personnes qui font partie du groupe des « Veilleurs » étaient sans emploi. Leur participation leur a permis d'être en relation avec d'autres sur une base régulière et, par les projets, de travailler en équipe. Les « Veilleurs » leur ont donné une raison et une motivation pour être en contact avec des personnes et des organismes.

Une personne mentionne :

« Les « Veilleurs » m'ont donné une raison de sortir de chez moi. Avant, j'habitais seul, je restais à la maison et je vivais beaucoup d'anxiété. Avec les « Veilleurs », je sors de chez-nous et j'aime bien faire des projets avec eux [en référence aux personnes du groupe]. » (Participant)

Une autre personne nomme : *« Si ce n'était pas des « Veilleurs », je ne les aurais pas connus. Je suis contente de les connaître. C'est un plaisir de travailler avec eux sur des projets. Je viens beaucoup pour eux. Parce que c'est le fun. » (Participant)*

En plus de compétences acquises, une belle proximité est perceptible entre les membres. Ils sont heureux de se voir et de travailler ensemble. Plusieurs personnes affirment aussi qu'elles sont plus à l'aise dans le groupe et,

qu'avec le temps, elles sont en mesure de s'affirmer et de prendre position au sein du groupe.

Environ un quart des activités des « Veilleurs » ont porté sur la création d'un calendrier. Durant son élaboration, les personnes ont surtout expérimenté la mise en page, la gestion de projet et le travail d'équipe.

Environ un quart des activités des « Veilleurs » ont permis de réaliser un livre de recettes. Le livre de recettes, qui vise à faire connaître des recettes simples et peu coûteuses aux personnes qui vivent la précarité économique, est aussi une opportunité pour les veilleurs et les veilleuses de développer leurs connaissances culinaires. Les membres du comité ont pu expérimenter la production des recettes lors de cuisines collectives. Elles ont aussi travaillé à la mise en page. Une personne a particulièrement pris en charge ce projet. Devant le coût de production, le comité a décidé de faire des activités de financement pour accroître l'accessibilité du livre de recettes aux personnes à faible revenu.

Lors de ces activités, les personnes ont aussi développé et consolidé leurs compétences et habiletés à travailler en groupe. Les veilleuses et les veilleurs rencontrés mentionnent avoir acquis plusieurs aptitudes en ce sens.

« Au début, ce n'était pas facile de travailler ensemble. Avant le projet, je ne voyais pas grand monde et on ne se connaissait pas. Avec le temps, ça va beaucoup mieux. » (Participant)

La travailleuse de rue observe également cette transformation chez au moins six des onze personnes participantes. Elles arrivent à mieux gérer les conflits et à exprimer leur insatisfaction de manière respectueuse.

« [Un de mes but], c'était le travail d'équipe, d'apprendre à travailler en équipe puis à être capable de parler sans me fâcher [...] c'est quelque chose que j'avais plus de difficultés. » (Participante)

Par le biais de l'organisation d'activités de financement, les personnes ont eu l'opportunité de développer de nouvelles compétences d'organisation d'évènements allant de la promotion, à la vente de billets, jusqu'à l'organisation de l'évènement.

« Tout seul, je n'aurais jamais occupé cette tâche lors d'un repas-bénéfice. Mais en étant avec eux (référence au groupe de « Veilleurs »), je me sentais capable de le faire. Je suis fier de moi d'avoir accepté cette tâche. Maintenant, je sais que je suis capable. » (Participant)

De plus, il semble généralisé que le groupe avait besoin de plus de soutien au début du projet. Avec le temps, les personnes ont appris à occuper différents rôles au sein du groupe. Elles mentionnent se sentir plus autonomes.

« Au début, on avait besoin de la travailleuse de rue. On aimerait ça qu'elle soit toujours là. C'est sûr que ça aidait. Mais on arrive quand même à s'organiser. Même qu'une personne du groupe fait maintenant les comptes-rendus de nos rencontres. Je ne serais pas surpris qu'on continue le projet après le financement. » (Participant)

Plusieurs semblent du même avis considérant que le projet s'est orienté vers des actions collectives.

« On a l'habitude de travailler ensemble. Moi, je n'aime pas toutes les tâches. Je fais ce que je suis à l'aise et on se complète. Ce n'est pas trop exigeant. » (Participant)

Toutefois, la présence de la travailleuse de rue est grandement appréciée pour la gestion des conflits. Cet aspect est plus difficile à gérer sans la présence d'une personne externe.

« Des fois, on s'emporte. Ça aide d'avoir un modérateur. En plus, la travailleuse de rue, elle est super bonne. » (Participante)

Sans la présence d'une personne-ressource, la dynamique du groupe serait fragilisée et aurait probablement de la difficulté à surpasser certains conflits.

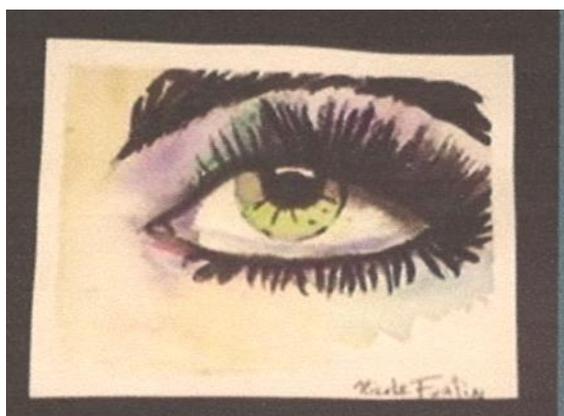
Le comité *Uni, plus fort !* s'est déployé différemment. Les personnes ont été sélectionnées par le biais de leur processus de recherche d'emploi. Ce sont des personnes marginalisées, mais avec différentes expériences professionnelles reconnues. Elles sont plus autonomes dans leur apprentissage. Les projets se construisent autour de leurs champs d'intérêt et de leurs compétences. Les tâches sont aussi attribuées de manière naturelle selon les forces de chacun des membres du groupe. À ce titre, le groupe est un canalisateur pour permettre aux personnes de consolider des compétences qui étaient peut-être moins exploitées, mais déjà là.

« On est une équipe là-dessus. Puis on a tous nos forces et faiblesses. Moi, j'ai un petit peu plus de force sur le côté vocal. Encore là, j'ai de la misère. Je bloque, je cherche mes mots. Mais je suis capable... Il y en a d'autres qui se débrouillent mieux avec l'informatique, l'Internet, la publicité sur les réseaux sociaux. D'autres, c'est plus au point de vue des entrevues à la télévision. Il y en a qui sont meilleurs aussi pour ramener les gens à la raison lors des réunions. »

(Participant)

Dans *Uni, plus fort !*, chacune des personnes contribue avec ses forces et a la chance de les mettre en pratique afin de solidifier ces compétences.

Le groupe *Uni, plus fort !* est très actif dans la recherche d'informations. Les membres utilisent beaucoup les sites Internet et les réseaux sociaux pour s'informer et trouver des idées de projets. Ils alimentent leur réflexion de projets dans différentes villes du Québec. Lors de l'entretien, les personnes ont fait référence à différents projets et manières d'aider les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion mis en place dans des villes du Québec. Ils se mettent en réseau facilement avec les organismes du territoire grâce aux réseaux sociaux.

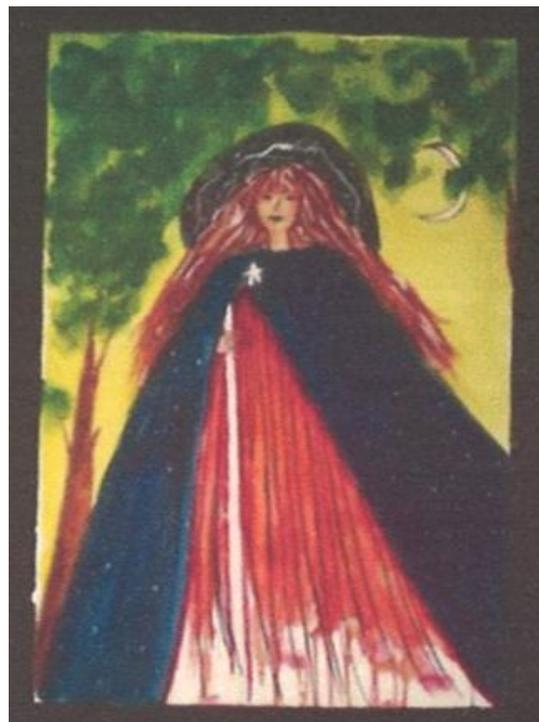


« L'hiver dernier, la caserne de pompiers nous a donné un des premiers gros dons, c'était une vingtaine de sacs de couchage. Ça a été très, très, très bien reçu. C'est parti comme des pains chauds. [...] C'est notre collègue qui a vu passé ça sur les réseaux sociaux. »

(Participant)

Une activité de reconnaissances a eu lieu à Noël 2022. Celle-ci visait à reconnaître l'apport des personnes participantes avant la fin du projet. Celle-ci a eu lieu après les groupes de discussion. Les personnes disent avoir grandement apprécié leur expérience.

Parmi les apprentissages évoqués, plusieurs mentionnent des apprentissages liés au fait de travailler en groupe comme : mieux m'exprimer en groupe, prendre des décisions en groupe, communiquer avec les autres, l'assiduité, la communication, la gestion des conflits, la confiance en soi, la discipline. Une personne nomme également que le projet l'a aidée à retourner sur le marché du travail.



Faits saillants

Formation et développement des compétences

Les membres du comité les « Veilleurs » et *Uni, plus fort!* représentent la diversité des situations vécues par la population en situation de précarité économique. Le fait de travailler ensemble mutualise leur expérience et permet d'avoir une meilleure compréhension commune de la pauvreté et l'exclusion.

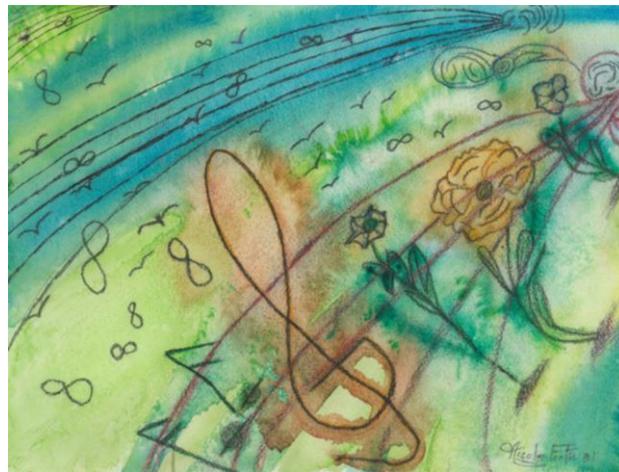
Par ailleurs, la composition des deux groupes est très différente. Le groupe les « Veilleurs » regroupe majoritairement des personnes qui n'étaient pas en processus d'emploi. Le niveau de vulnérabilité sociale des membres du groupe était plus élevé. Le groupe *Uni, plus fort!*, quant à lui, est composé de jeunes en processus de recherche d'emploi qui étaient déjà en marche pour se mettre en action. La formation et le développement de compétences se vivent différemment dans les deux groupes qui ne sont pas au même stade de développement du pouvoir d'agir (*empowerment*).

Les membres des deux groupes ont démontré un intérêt d'approfondir leurs connaissances et ont travaillé dans ce sens. Pour les personnes plus éloignées des réseaux ou qui n'ont pas la chance de mettre en pratique les contenus des formations, il faut accorder une attention particulière à utiliser les nouvelles connaissances (discussions, outils d'appropriation, possibilité de mettre en pratique). Il est important de reconnaître et de mettre en évidence les apprentissages pour les consolider.

Les compétences sociales se travaillent dans l'expérience de groupe. Les personnes ont développé beaucoup de compétences transférables dans leur vie personnelle allant de l'estime de soi à l'organisation.

Les personnes ont aussi développé des compétences professionnelles (vente, promotion, organisation, relation interpersonnelle, gestion de conflits). Le groupe est un environnement sécuritaire pour essayer et vivre de nouvelles expériences qui favorisent le développement de nouvelles compétences.

La présence d'une personne-ressource pour encadrer ce type de projet est nécessaire. Elle facilite l'intégration de nouvelles personnes et la gestion de conflits. Quand le groupe est formé et que la dynamique du groupe est stable, le retrait partiel de la personne-ressource favorise le développement de l'autonomie du groupe et du sentiment de compétences.



Mise en action de la paire aidance

OBJECTIFS DES ACTIVITÉS

Le développement de l'identité de la paire aidance au sein du groupe et le développement des compétences par les échanges, l'expérience et la formation visent à mettre en action un groupe de personnes. Il est souhaité que les personnes soutiennent la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sur la place publique et dans les réseaux concernés.

Par ce volet, il était prévu que les personnes paires aidantes se mobilisent en réalisant des activités de promotion et de mobilisation pour solliciter l'intérêt de la population générale pour la lutte à la pauvreté et à l'exclusion. Pour ce faire, le projet mise sur le développement d'outils par les pairs aidants, ainsi que la participation et l'animation de rencontres ou d'activités de promotion ou de plaidoyer. Par ailleurs, l'orientation des activités de ce volet n'a pas changé. Celle-ci vise toujours à diminuer les préjugés envers les personnes qui vivent la pauvreté ou à offrir aux personnes des avenues pour limiter les conséquences de celle-ci.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

Les résultats escomptés des activités, à court et moyen termes, sont les suivants :

- Sentiment de compétences des pairs aidants pour soutenir leurs pairs :
 - à transmettre les connaissances aux personnes en situation de pauvreté,

- à utiliser les connaissances pour soutenir les personnes en situation de pauvreté.
- Sentiment de compétences des pairs aidants pour se mettre en mouvement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion.

PRÉSENTATION DES RESULTATS

Sentiment de compétences des pairs aidants pour soutenir leurs pairs

Le projet visait à ce que les personnes développent leur sentiment de compétences pour soutenir leurs pairs en situation de pauvreté et d'exclusion autant grâce à leur niveau de capacité à transmettre les connaissances acquises dans le projet qu'à les utiliser pour venir soutenir les personnes.

Selon la travailleuse de rue, la grande majorité des veilles et des veilleurs (10 sur 11) sont animés par le désir d'aider leur prochain et de soutenir les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Les personnes participantes nomment aussi leur désir de faire une différence et d'aider les autres. Dans ce sens, elles mentionnent ne pas sentir avoir toutes les compétences et connaissances pour faire une différence. À ce sujet, plusieurs mentionnent leurs insatisfactions quant aux orientations prises par le projet qui ne permettent pas de faire de l'accompagnement individuel pour soutenir les personnes de leur entourage.

Plusieurs nomment qu'elles auraient souhaité que le projet les forme davantage pour faire de l'accompagnement individuel et qu'il leur donne la compensation financière pour le faire.

« Je n'ai pas appris comment mieux soutenir les personnes de mon entourage. Je ne me sens pas plus compétente pour le faire. Je pensais que le projet m'aiderait à mieux le faire. » (Participante)

À ce titre, le projet n'a pas permis de former des pairs aidants en développant leurs connaissances et leurs compétences en accompagnement des personnes (angle de l'intervention).

Par ailleurs, rappelons que le projet s'orientait vers des activités collectives. La portée de ces activités (calendrier, livre de recettes, ...) semble être plus difficilement observable puisqu'elle ne vise pas une intervention directe sur la personne. Le groupe les « Veilleurs » mentionne l'importance de prendre en considération différents aspects pour maximiser les impacts des actions entreprises sur la pauvreté et l'exclusion sociale. À cet effet, le groupe s'interroge sur la portée du livre de recettes. Les personnes voient l'utilité de ce projet pour soutenir les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion en proposant des recettes simples et à faible coût. Néanmoins, elles se questionnent sur l'accessibilité et l'utilisation de celui-ci. Elles mentionnent qu'il faudrait offrir gratuitement le livre, jusqu'à permettre aux personnes d'expérimenter les recettes de manière organisée (popote collective, par exemple).

« Le livre de recettes qu'on prépare va donner des idées pour se nourrir avec un petit budget. » (Participante)

Un autre nomme : *« Moi, je n'aurais jamais pensé faire cette recette. Mais quand j'y ai goûté, j'ai adoré. En plus, c'est facile et ça ne coûte presque rien. Il faut que les personnes qui en ont besoin aient accès à ça eux aussi. » (Participant)*

Les personnes des deux groupes accordent une grande importance à l'impact de leurs actions pour soutenir les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Par ailleurs, le groupe des « Veilleurs » perçoit moins les retombées de leurs actions auprès de leurs pairs ce qui semble affecter légèrement l'appréciation et la mobilisation du groupe.

Le désir de soutenir et d'aider les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion est aussi notoire dans le groupe *Uni, plus fort!*. Les personnes rencontrées nomment qu'en équipe, en utilisant les compétences de chacun et chacune, il est possible de faire une différence, de faire des projets de grande envergure qui font la différence (boite de vêtements, distribution de vêtements de bal pour les étudiants et les étudiantes de cinquième secondaire).

« Moi, j'ai utilisé mes contacts. Elle, est très organisée. Elle a structuré le projet et trouvé des partenaires. Lui, il est très bon avec les réseaux sociaux. Il a fait connaître le projet de vêtements en libre-service. Depuis un an, ce projet fonctionne et plein de personnes en ont profité. » (Participant)

Le fait d'être impliqué auprès des organismes d'Alma permet aussi de faire du référencement auprès de leurs pairs. Les personnes des deux groupes ont mentionné connaître de nouveaux organismes et avoir agrandi leur réseau de contacts et de connaissances. Elles ont aussi recommandé des personnes de leur entourage vers des ressources.

« Je parle souvent du Café Accès dans mon entourage aux personnes que je sais qui ont de la difficulté à finir les fins de mois. Plusieurs m'ont dit que ça les avait aidées. » (Participant). « J'ai dit à la personne d'amener les vêtements pour bébé dans un organisme famille. Je sais que là-bas, ce sera plus utile. » (Participant). « J'ai mis en contact la travailleuse de rue avec un ami qui en avait besoin. » (Participante)

Sentiment de compétences des pairs aidants pour se mettre en mouvement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion

Ultimement, le projet souhaitait que les personnes influencent l'écosystème autour de la lutte contre pauvreté et l'exclusion sociale en se mobilisant socialement et publiquement. En faisant des actions collectives, le projet a une visibilité qui dépasse la participation individuelle des personnes. Par exemple, le calendrier 2022 a été distribué auprès de 7 organismes communautaires et 7 milieux publics ou de services et 105 personnes individuellement à raison de 200 exemplaires. L'édition 2023 a été produite 500 fois. Plusieurs copies ont été vendues au coût de 5 dollars et le reste a été distribué gratuitement dans 13 milieux communautaires différents du secteur Nord et Sud, principalement dans des organismes jeunesse. Dans le calendrier, plusieurs informations et données permettant de mieux

comprendre la pauvreté s'y retrouvent. Ce sont les personnes participantes qui ont fait la promotion du calendrier.

Le groupe les « Veilleurs » s'est également mobilisé autour du livre de recettes et des repas de financement. Le fait de travailler en équipe ou d'être accompagné par la travailleuse de rue renforce cette capacité de se mettre en mouvement.

« Au début, je ne savais pas si je voulais prendre ce rôle dans l'organisation du souper, je n'aurais jamais été à l'aise de faire ça avant ou seul, mais avec les autres, je me sens capable de faire ces tâches-là. » Une autre nomme : « J'ai accompagné la travailleuse de rue pour aller rencontrer les organismes. Je n'aurais pas été capable seule, mais avoir elle, j'étais à l'aise de parler. » (Participante)

Au-delà des activités de réalisation des calendriers et du livre de recettes, les activités de diffusion du calendrier et de financement pour le livre de recettes ont permis de parler du projet et de l'importance de la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

Le projet et les personnes participantes ont été visibles à plusieurs endroits et sur différentes plateformes. Une participante est allée parler du projet dans des tables de concertation. Cette personne est devenue membre de la Table de sécurité alimentaire et de lutte à la pauvreté de La Baie et du Bas-Saguenay. Lors des rencontres, elle parlait du projet les « Veilleurs » et partageait son expertise de vécu. Le journal local a fait un reportage sur le meuble de vêtements à donner du groupe *Uni, plus fort!*. Des personnes des deux groupes ont participé

activement à la Nuit des sans-abri et ont fait des témoignages.

« Le journal est venu nous voir avec la caméra. Ils ont fait un reportage concernant notre meuble, en parlant de nous sur leur site Internet. » (Participant)

Tous ces espaces permettent aux personnes marginalisées d'être visibles positivement sur la place publique et de contribuer à un changement de perception dans la population générale.

« En m'impliquant, j'ai le goût de changer les préjugés envers les gens plus marginaux. » (Participant)

Montrer qu'il est possible d'être en situation de pauvreté et de s'impliquer socialement. Ce rapprochement permet de démystifier les préjugés et amène de la reconnaissance mutuelle.

« Les gens commencent à nous connaître, puis ils nous sourient dans la rue. Puis ils nous disent : "Félicitations, continuez comme ça". C'est le fun. J'ai trouvé beaucoup de reconnaissance dans ce beau projet-là en fait. » (Participant)

La Nuit des sans-abri est mentionnée par plusieurs comme étant un moment fort de leur mobilisation. Les personnes sont reconnaissantes d'avoir eu l'opportunité d'y participer. Elles mentionnent avoir pris conscience de l'importance de la mobilisation et du nombre de personnes impliquées. Elles affirment être revenues avec le goût encore plus grand de se mobiliser.

Des projets comme le meuble de vêtements peuvent contribuer concrètement à agir sur la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce projet apporte beaucoup à l'ensemble des personnes qui y participent; que ce soit les personnes qui coordonnent le projet, celles qui offrent des vêtements, que celles qui bénéficient de l'offre.

« Beaucoup de joie et un sentiment de faire un changement dans la société. Je vois aussi le sourire sur les gens quand ils viennent chercher des vêtements. Ils sont tout le temps heureux. [...] C'est le fun. Il y a des clients qui viennent, qui repassent, qui disent, je vais venir porter du stock. Puis ils ont une parole, ils reviennent le lendemain avec trois, quatre sacs remplis de linge, puis ils sont super contents de redonner à la population. Je vois beaucoup de reconnaissance là-dedans. » (Participant)

Le projet a permis de se mettre en mouvement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Cette mise en mouvement est variable d'une personne à l'autre. Entre autres, nous observons que chaque personne arrive avec ses aptitudes et ses défis qui sont propres à elle. Certaines personnes ont réussi à se mettre davantage en mouvement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. Par ailleurs, pour d'autres, ce chemin est parsemé d'obstacles. Dans ce long processus, la force du groupe et le sentiment de faire partie d'un mouvement collectif sont centraux et d'autant plus pour les personnes qui sont plus isolées et marginalisées.

Faits saillants

Mise en action de la paire aidance

Les personnes ont parfois de la difficulté à estimer la portée de leur participation. Lorsqu'elles sont questionnées sur leur capacité à influencer la perception de la pauvreté, peu d'entre elles la voient.

Plusieurs actions ont permis d'entrer en contact avec des organismes ou la population en général.

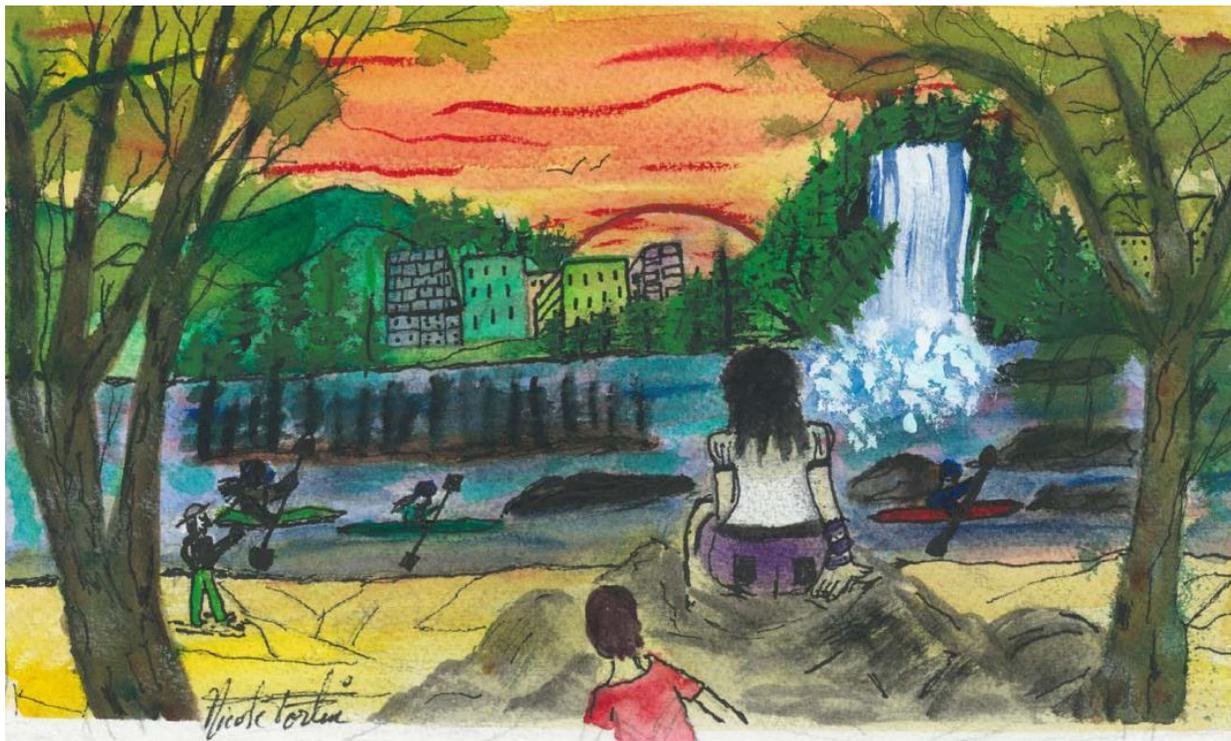
Les personnes rencontrées observent qu'elles sont plus présentes dans l'espace public. Elles vont à la bibliothèque, utilisent les organismes et entrent en contact avec plus de personnes qu'avant.

Des activités où les personnes se mettent en réseau sont favorables pour créer un sentiment d'emprise et de capacité de changement social, que ce soit lors de la Nuit des sans-abri ou lors de soupers-bénéfices.

Faire des ponts entre des personnes qui vivent différentes réalités sociales peut être bénéfique pour toutes. Avec le projet de meuble de vêtements, un sentiment d'emprise, de part et d'autre, se développe, autant pour les personnes qui donnent, pour celles qui reçoivent et pour celles qui coordonnent le projet.

Soutenir la présence des personnes qui ont généralement moins de voix dans l'espace public permet de diminuer les préjugés à leur égard, accroit la reconnaissance mutuelle et la cohésion sociale.

Toutes et tous gagnent à démystifier les préjugés, ainsi qu'à développer et consolider de la solidarité entre les personnes ayant des réalités sociales différentes. Le projet y contribue activement.



SYNTHÈSE DES FAITS SAILLANTS

Dimensions (effet)	Faits saillants
CRÉATION D'UN RÉSEAU DE PAIRS AIDANTS	
Développement du sentiment d'appartenance au rôle de pairs aidants.	<p>Les personnes ont développé un sentiment d'appartenance au groupe autant pour les « Veilleurs » que pour le groupe <i>Uni, plus fort!</i>.</p> <p>Plus de temps a dû être consacré à l'atteinte de cet effet pour le groupe les « Veilleurs ».</p> <p>Le projet a permis de créer de nouvelles relations qui durent dans le temps.</p>
Présence d'un désir de mobilisation pour la communauté.	<p>La grande majorité des personnes participent parce qu'elles souhaitent faire une différence pour les personnes en situation de pauvreté.</p> <p>Elles souhaitent faire une différence dans la vie des gens et être présentes pour leur entourage.</p> <p>Cette motivation, qui s'est développée au fil du projet, est au cœur de leur implication.</p>
Présence de liens et de soutien de manière autonome et naturelle entre les membres du groupe (en lien avec les orientations du début).	<p>Les personnes trouvent réconfort auprès des autres membres du groupe.</p> <p>Pour les personnes, l'approche individuelle d'intervention semble être perçue comme un moyen plus concret d'atteindre les objectifs "d'aider". Cette représentation forte de l'aide est très présente dans leur discours et leurs attentes envers les orientations de ce projet.</p>
FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	
Enrichissement des connaissances et des compétences pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	<p>Par les projets, les personnes ont développé différentes habiletés comme la gestion de projet, la mise en page, l'infographie.</p> <p>Les personnes souhaitent développer des connaissances qu'elles ont approfondies autour de la pyramide de Maslow (échelle des besoins humains), sur les causes de la pauvreté ou en approfondissant les statistiques.</p> <p>Par le travail en équipe, elles ont développé plusieurs compétences sociales.</p> <p>Les activités de financement démontrent l'évolution de la dynamique du comité et de leur engagement. Afin de favoriser</p>

Dimensions (effet)	Faits saillants
	l'accessibilité aux outils, ils ont choisi de réaliser des activités de financement.
Sentiment de compétences des pairs aidants pour contribuer au projet.	<p>Le groupe est un environnement sécuritaire pour vivre de nouvelles expériences qui sont génératrices d'apprentissages et du développement du sentiment de compétences.</p> <p>La composition du comité <i>Uni, plus fort!</i> est légèrement différente. Les personnes étaient déjà dans un processus de recherche d'emploi. Le développement du pouvoir d'agir se fait à différents niveaux dans les deux comités.</p> <p>Il ne suffit pas de transmettre une connaissance, il faut aussi la mettre en pratique pour développer le sentiment de compétences.</p>
MISE EN ACTION DE LA PAIRE AIDANCE	
Sentiment de compétences des pairs aidants pour soutenir leurs pairs.	<p>Il est plus difficile d'observer la portée de certains projets de lutte à la pauvreté et l'exclusion sociale. Il est plus facile quand les personnes peuvent voir les réactions à leurs gestes comme le meuble de vêtements. Voir les retombées du projet contribue au sentiment de compétences.</p> <p>Le projet a permis de référer des personnes vers différentes ressources.</p>
Sentiment de compétences des pairs aidants pour se mettre en mouvement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion.	<p>Le projet a permis de développer le pouvoir d'agir communautaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des ressources de la communauté et référencement ; • Développement de liens entre des personnes de différents contextes sociaux (nouvelles solidarités). <p>Reconnaissance de la contribution des personnes marginalisées.</p>
AMÉLIORATION DES CONDITIONS ET DE LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES	
	<p>La participation a été une contribution à l'autonomie financière pour certain.e.s (allocation de participation au projet).</p> <p>Le projet a eu un impact sur l'accès aux ressources par la connaissance et le référencement.</p> <p>Le projet a eu un impact pour mettre en réseau les personnes.</p> <p>Le projet a eu un impact sur le développement du pouvoir d'agir des personnes qui y participent.</p> <p>Le projet a permis de développer des outils (meuble de vêtements, livre de recettes, etc.) pour soutenir les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion.</p>

Recommandations/pistes pour améliorer le projet

- Il est important d'être clair sur le cadre de travail dans lequel les personnes agiront (orientations et rôles). Sinon, elles construiront elles-mêmes le sens de leurs actions et se rattacheront à ce qui a du sens pour elles (terme de pair aidant, motivation personnelle, etc.).
- Il est important d'encadrer le groupe pour construire un environnement sain au développement personnel et réduire les risques de conflits, surtout au début du projet.
- Il ne faut pas négliger la phase de développement de l'identité de groupe. Cette étape peut être longue et contribue au sentiment d'appartenance et à la cohésion du groupe.
- Le soutien financier est un incitatif et une reconnaissance à la participation. Celui-ci donne une valeur au travail accompli et reconnaît la contribution des personnes à un projet de société de lutte à la pauvreté qui dépasse leur propre engagement personnel.
- Le soutien financier peut ne pas être avantageux dans toutes les situations. Il importe de bien informer les personnes pour qu'elles n'aient pas de surprises liées à l'augmentation de leur revenu (augmentation de frais liée à la part de revenu, perte d'avantages fiscaux).
- Le contact humain et les relations interpersonnelles sont au cœur de ce type d'intervention. C'est le moteur de l'implication des personnes. C'est également par ce lien direct que les personnes apprécient ou non les retombées de leur travail. Dans ce sens, lorsque les personnes peuvent voir les réactions de leurs pairs à leurs actions, elles mesurent mieux les retombées.
- Parmi toutes les retombées du projet, les plus importantes semblent être liées à la capacité à travailler ensemble. Les personnes ont développé différentes compétences de gestion de projets et de travail d'équipe. Le groupe est aussi un grand vecteur de lien social.
- Il nous apparaît important de considérer l'impact populationnel sur les préjugés et la cohésion sociale. Celui-ci est difficile à mesurer dans un projet de courte durée, mais toutes les expériences positives de rapprochement et de démythification des préjugés contribuent à une meilleure cohésion sociale. Les outils et les projets doivent être vus comme des moyens pour entrer en contact avec les personnes.

Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation

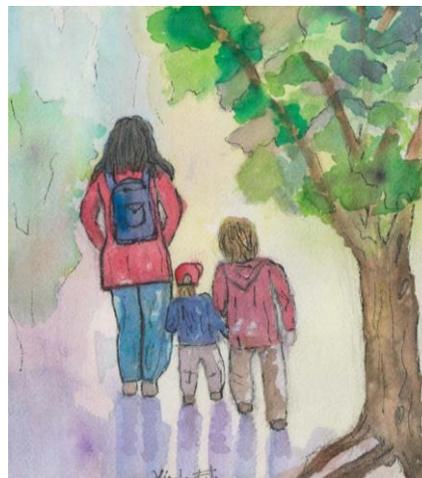
Un projet comme celui-ci nécessite beaucoup d'adaptabilité. C'est un projet qui doit évoluer avec les personnes qui le composent. La ressource humaine dédiée au projet joue un rôle central d'accompagnement et de mobilisation dans l'atteinte des objectifs.

L'évaluation, dans ce contexte, doit se moduler pour ne pas nuire à l'action. À cet effet, le cadre d'évaluation et les outils ont dû être revus à plusieurs reprises au début du projet. Des rencontres mensuelles ont permis, au départ, de trouver le bon niveau d'accompagnement nécessaire pour réaliser le processus d'évaluation.

Ces rencontres étaient appréciées par la ressource puisqu'elles lui permettaient de prendre un temps de réflexion et de recul sur son travail.

Après plusieurs moutures, un journal de bord allégé a été utilisé. La travailleuse de rue mentionne qu'elle a trouvé difficile au début de le compléter parce qu'elle avait trop attendu avant de le faire. Ce type de documentation était inconfortable pour elle qui a l'habitude d'être dans l'action. Toutefois finalement, l'outil a été apprécié puisqu'il permettait de prendre un moment pour observer l'évolution du projet et réfléchir aux suites à donner.

Les résultats de l'évaluation seront présentés aux personnes participantes au printemps 2023.



Conclusion

Le projet *Uni, plus fort!* contribue à créer de la solidarité entre les personnes de différents horizons. En accompagnant des personnes exclues socialement à s'impliquer positivement dans la communauté, le projet favorise le développement du pouvoir d'agir de ces personnes et impact sur celui de la communauté. En partageant leur expérience avec leurs pairs et leurs connaissances des ressources ou des services, elles agissent comme veilleurs et veilleuses au sein de leur réseau respectif. Dans la communauté, les personnes participantes contribuent à démystifier la pauvreté.

Ce type de projet doit se construire en collaboration avec les personnes concernées et nécessite une très grande adaptabilité. Établir un cadre de travail clair (ce qui est possible ou pas) dès le départ aurait permis de baliser un peu mieux le projet pour laisser place ensuite à la créativité du groupe. À ce sujet, les résultats de l'évaluation montrent l'importance d'accompagner les personnes participantes dans leur intérêt et désir de mobilisation. C'est dans ce contexte de soutien à l'action qu'un promoteur de projet comme celui-ci contribuera le plus activement au développement du pouvoir d'agir des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Pour ce faire, les ressources humaines en place doivent être confortables avec l'incertitude et savoir s'adapter aux besoins, ainsi qu'aux passions des personnes. L'accompagnement en travail de rue est tout particulièrement approprié à ce type d'intervention.

