

## Conception, coordination et rédaction:

Liliane Salamé-Pichette, responsable du développement communautaire et de la planification stratégique, Solidarité Ahuntsic

Accompagnement: Claire Grillet et Sophie Riendeau, Meilleur Monde, studio de design

Nous remercions les membres de l'équipe de travail de Solidarité Ahuntsic et les membres du conseil d'administration de 2019 à 2021 pour leur contribution et leur soutien à la démarche.

Un merci particulier aux personnes qui ont contribué au présent document:

Siham Assif Martine Dubé
Mourad Chikhi Catherine Dufresne
Sophie Boucher Andrés Palomino
André Campeau Rémy Robitaille

Aurélee Domingue



Solidarité Ahuntsic 2021

# TABLE DES MATIÈRES

# Le portrait de quartier 2019-2020

Remarques	4
Mandat de la démarche du portrait	5
Le quartier Ahuntsic sous toutes ses facettes	6
Le territoire	6
Caractéristiques du territoire	7
Cartographie du territoire	8
Transformation de la communauté	14
L'arrivée des familles	15
Le mouvement de l'immigration : entre immigration transitoire et de longue durée	17
L'apparition de nouvelles dynamiques sociales	20
Des facteurs de défavorisation réparties de manière disparate et imprévisible	22
La défavorisation	22
Juxtaposition des facteurs de défavorisation matérielle, sociale et environnementale	23
L'histoire des résident.e.s d'Ahuntsic	29
Fatou	27
Yusef	35
Ashok	33
Huguette	38
Nicolas	41
Portrait du milieu communautaire	44
Cartographie des organismes communautaires dans Ahuntsic	45
Les forces du milieu communautaire ahuntsicois	46
Les qualités	46
Les bonnes pratiques	47
Les impacts positifs	48
Les défis du milieu	48
Les contraintes	49
Les conséquences négatives	50
Les pistes de solution	53
Les personas communautaires d'Ahuntsic	54
Exploration des liens intersectoriels	63
Les forces communes	63
Les étapes qui mènent à la concertation	64
Les liens qui unissent Solidarité Ahuntsic et les partenaires	65
Références	67

# **REMARQUES**

Nous avons recueilli le consentement écrit, libre et éclairé de chaque participant.e.s aux entrevues individuelles, par la nature sensible des informations partagées. Seule la responsable connaît leur identité. Lorsque nous effectuons des citations, nous avons mis en place un système de codification afin de ne pas révéler l'identité de la personne citée. Dans certains cas où la citation rélève le genre de la personne, nous avons changé du masculin au féminin, et vice versa.

Le consentement verbal a été obtenu pour les prises de photographies lors des activités. Si ce consentement n'a pas été obtenu, nous avons flouté les visages afin que l'identité de la personne soit préservée. Aussi, certaines images présentées pour illustrer une activité ne représentent pas nécessairement les participants qui y ont assisté, afin de préserver leur anonymat.

Nous n'avons pas eu recours à des principes de rédaction épicène, c'est la raison pour laquelle l'usage du masculin est encore utilisé pour alléger le texte dans certaines sections. Nous avons cependant tenté au mieux d'éviter l'usage du masculin pour désigner des groupes mixtes de personnes ou pour englober la diversité de genres. Nous avons donné une visibilité aux femmes, utilisé les doubles abrégés et employé des pronoms et noms neutres le plus souvent possible.

Nous avons également privilégié l'usage du mot « résident », en comparaison à « citoyen », pour inclure les personnes migrantes à statut irrégulier.

Les statistiques utilisées se basent majoritairement sur le Recensement de la population réalisé en 2016 de Statistique Canada, des données publiques de la Ville de Montréal. Les valeurs, y compris les totaux, sont arrondies de façon aléatoire par Statistique Canada à un multiple de « 5 » ou de « 10 ». Par conséquent, lorsque des données sont totalisées ou regroupées, la valeur totale peut ne pas correspondre à la somme des valeurs individuelles. De même, la somme des pourcentages, qui sont calculés à partir des données arrondies, ne correspond pas nécessairement à 100 %. Afin de respecter les recommandations émises par Statistique Canada à ce sujet, aucune comparaison n'est produite avec les données des recensements antérieurs. sauf exception explicitée dans le rapport. Des comparaisons avec les données de la planification stratégique antérieure de Solidarité Ahuntsic sont cependant effectuées.

# LA MANDAT DE LA DÉMARCHE DU PORTRAIT

Nous avons effectué une cueillette d'informations qui permet de regrouper des informations, des réalités variées et spécifiques dans un état de la situation. Cet état de la situation a couvert la période de 2019 à 2020 dans le quartier et dans le milieu communautaire ahuntsicois. Le mandat de l'état de la situation est de mettre en lumière et de proposer une analyser de la réalité observée propre à Ahuntsic. Il permet de cibler les opportunités d'amélioration et les leviers correspondants pour une nouvelle planification. Quatre types d'informations peuvent se retrouver dans les prochaines pages:

# 1 Portrait de quartier

Le portrait de quartier est descriptif et se base majoritairement sur les données de recensement.

# Portrait du milieu communautaire

Le portrait du milieu communautaire est descriptif. Il prend une photographie spécifique avec les informations diverses disponibles dans le milieu communautaire d'Ahuntsic.

Les questions principales que nous nous sommes posée sont: Comment définir l'action intersectorielle du milieu?

Qui sont les acteurs principaux? Qui pourrait se mobiliser et de quelle manière? Nous décrivons les efforts, tels des initiatives prometteuses dans le milieu. Nous exposons également les réussites comme les bonnes pratiques et les forces du milieu.

# 3 Portrait de l'expérience citoyenne

Le portrait de l'expérience citoyenne sert à qualifier l'expérience que l'on fait dans le quartier et dans le milieu communautaire selon la perspective d'individus particuliers. Cette section permet de placer l'humain au coeur de nos interventions dans le milieu ciblé et permet de traduire des chiffres en récits bien réels. Il décrit l'expérience selon la perspective unique et singulière d'un individu. Les questions principales que nous nous sommes posée lors de l'exercice mené sont: Comment les résidents vivent l'expérience citoyenne dans le quartier? À quoi ressemble leur quotidien? Comment se manifestent les problèmes? Comment décrire les demandes d'aide, l'accueil et la prise en charge? Comment s'effectue le recours aux services? Nous documentons les besoins, les problématiques vécues et les étapes du parcours de différents résidents par des portraits d'usagers. Nous décrivons les causes, les contraintes, les éléments d'influence, les freins à l'accès, les dédoublements, etc.

# 4 Diagnostic

Le diagnostic permet de comprendre les enjeux et les implications des différents portraits (Communagir, 2019). Le diagnostic sert à comprendre et analyser les informations rendus visibles grâce aux portraits. Il permet de cibler les opportunités d'amélioration et les leviers correspondants pour une nouvelle planification. Le diagnostic est fait tout au long des portraits, de manière transversale, et se traduit par les informations suivantes:

### Diagnostic sur les expériences

Nous développons une cartographie de parcours qui documente les bris de services et les écarts entre le milieu communautaire et les problèmes mis en lumière dans le quartier.

## > Diagnostic sur le milieu communautaire

Nous fournissons un effort pour comprendre et analyser les liens intersectoriels et les dynamiques de concertation, la fragmentation dans les communications et la portée du pouvoir d'agir collectif. Nous proposons d'analyser différents leviers d'engagement et espaces de concertation et de collaboration possibles qui ouvrent la voie vers une nouvelle planification.

# LE QUARTIER AHUNTSIC SOUS TOUTES SES FACETTES

### LE TERRITOIRE

Le quartier Ahuntsic est situé sur le territoire de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, dans le nord de la ville de Montréal, entre les quartiers centraux de Montréal et les villes de la Rive-Nord de la Région métropolitaine de Montréal. L'arrondissement Ahuntsic-Cartierville compte 134 245 habitants et il est le cinquième plus peuplé des 19 arrondissements de Montréal (Ville de Montréal, 2016).

Le quartier s'étend sur 12 km², soit la moitié de l'arrondissement. Le quartier comprend 3 districts électoraux, 4 secteurs et 3 quartiers de référence en habitation.



# Population Sault-au-Récollet 29 898 Saint-Sulpice 32 244 Ahuntsic 30 844

3 districts électoraux

# 4 secteurs 3 quartiers de référence en habitation

Sault-au-Récollet

Saint-Sulpice

Saint-Benoît

Saint-Simon

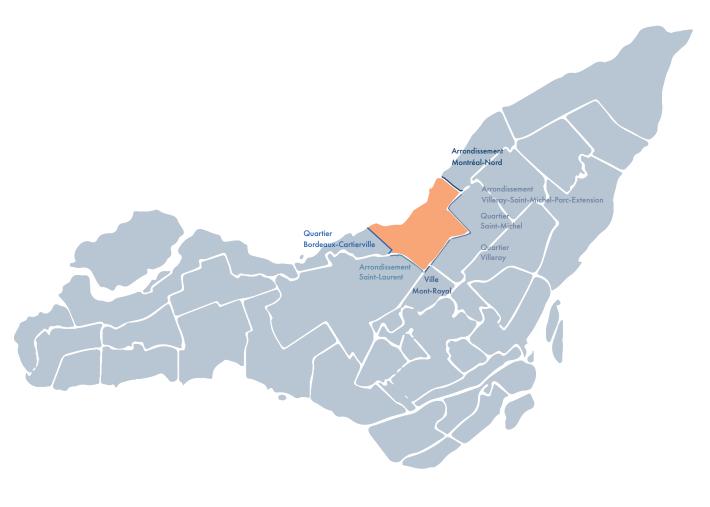


La Visitation
Sault-au-Récollet

Saint-Sulpice

Les limites du quartier sont :

- Rivière des Prairies au nord
- Boulevard Saint-Michel à l'est : par l'arrondissement Montréal-Nord à l'est et le quartier Saint-Michel au Nord-Est de l'arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension
- L'autoroute métropolitaine au sud : par le quartier Saint-Michel au sud-est et le quartier Villeray au sud de l'arrondissement Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension et au sud-ouest par Ville Mont-Royal
- Par la voie ferrée du Canadien Pacifique à l'ouest : par le quartier Bordeaux-Cartierville de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville et l'arrondissement Saint-Laurent



# Caractéristiques du territoire

## **Transitoire**



Ahuntsic est un quartier carrefour qui sert de point de jonction pour les populations de l'arrondissement de Montréal-Nord avec d'autres secteurs de la Ville (Centraide du Grand Montréal, 2013). La banlieue nord de Montréal est desservie par deux ponts qui la relient au territoire d'Ahuntsic: le pont Viau et Papineau. Trois stations de métro sont situées sur le territoire : Henri-Bourassa, Sauvé et Crémazie, en plus de trois gares de train: Sauvé, Bois-de-Boulogne et Chabanel. Le parcours Gouin et le réseau express vélo (REV) traverse Ahuntsic.













## **Patrimonial**



Le quartier Ahuntsic se caractérise par la qualité de ses quartiers résidentiels et la présence de nombreux lieux et bâtiments patrimoniaux.



















## Vert



Il se distingue également par son emplacement sur l'île et la proximité de la Rivière-des-Prairies, par l'omniprésence de parcs et d'espaces verts et par ses milieux naturels. En été, ces lieux sont très achalandés. La tranquillité, la nature, le bon voisinage sont tous des éléments importants aux résidents.

# Inégal



Des disparités marquées sont présentes sur l'ensemble du territoire. De nombreuses zones où la jeunesse et la veillesse, la richesse et la pauvreté, les personnes racisées et blanches se côtoient tous les jours peuvent être idenfiées.

































# Cartographie du territoire

La prochaine section comprend une série de cartographies du quartier. Une attention particulière a été portée afin d'illustrer des équipements collectifs, communautaires ou publics qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Les enjeux observés par les acteurs du milieu communautaire ont été juxtaposés à ces cartes afin de caractériser les zones d'intervention prioritaires pour le prochain plan d'action.

#### **Environnement**

Parcs

Parc Ahuntsic

Parc Basile-Routhier

Parc Berthe-Louard

Parc D'Auteuil

Parc de l'Île Perry

Parc de la Merci

Parc des Hirondelles

Parc du Boisé-de-Saint-Sulpice

Parc du Sault-au-Récollet

Parc Gabriel-Lalemant

Parc Georges-Gauthier

Parc Gouin

Parc Henri-Julien

Parc Jean-Martucci

Parc Jeanne-Sauvé

Parc Lomer-Gouin

Parc Louis-Hébert Parc Maurice-Richard

Parc-nature de l'Île-de-la-Visitation

Parc Nicolas-Viel

Parc Prieur

Parc Saint-Alphonse

Parc Saint-André-Apôtre

Parc Saint-Benoît

Parc Saint-Paul-de-la-Croix

Parc Saint-Simon-Apôtre

Parc Tolhurst

Parc Victor-Barbeau

Parc Zotique-Racicot

#### Enjeux observés dans le milieu communautaire

Territoire mal desservi

llôt de chaleur

Pollution

Réchauffement climatique

La possibilité réelle de chaos social

causé par la crise climatique

Impact de la crise climatique sur les plus vulnérables (femmes, immigrants,

défavorisés)



#### Sécurité alimentaire

Jardin communautaire

Jardin Deschamps

Jardin Pierre-Lapointe Jardin Christ-Roi

Jardin Saint-Sulpice

Jardin Ahuntsic

Jardin Sault-au-Récollet

Ferme de rue Montréal

#### Enjeux observés dans le milieu communautaire



#### Isolement

Vivre seul jumelé à manque de capacité de se nourrir

#### Pauvreté

Faim

Peu de sécurité alimentaire

#### Territoire mal desservi

Peu ou pas d'accessibilité aux produits frais





9

#### Mobilité, transport, déplacement

Stations de métro Henri Bourassa

Crémazie

Stations de train

Sauvé

Bois-de-Boulogne

Chabanel

Sauvé

REV (réseau express vélo)

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Manque de sécurité des piétons

Peu de déneigement

Mobilité réduite

Dépendance à l'automobile

Manque de transport local

Manque de transport en commun

Coût du transport élevé

Manque d'accessibilité universelle

#### Vieillissement

Manque d'équipements à mobilité réduite

Accessibilité universelle

#### Mobilité réduite

Manque d'équipements à mobilité réduite

Accessibilité universelle





#### Sports, patrimoine, loisirs et culture

Bureau d'Arrondissement Bibliothèque Ahuntsic

Maison de la culture Ahuntsic-Cartierville

Parcours Gouin

Bibliothèque interarrondissement

Loisirs Sophie-Barat

Loisirs Saint-Martyrs

Loisirs Saint-Martyrs
Loisirs Saint-Antoine

Acade Kick 9850 Rue Tolhurst

Artival (Terrains de Sophie-Barat)

Centre Claude-Robillard

13 aires de jeux pour enfants

14 patinoires

3 piscines

2 arenas

Musée d'histoire du Sault-au-Récollet

Fort-Lorette

Maison du Pressoir

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Territoire mal desservi Territoire fragmenté

Peu ou pas d'accessibilité à certaines institutions publiques



Artères commerciales

Fleury Ouest Promenade Fleury District central



#### Habitation

Coopératives d'habitati Alfred-Rouleau Alphonse-Desjardins Berthe-Louard Cyrille-Vaillancourt L'-Île de la Visitation La Paix La Source

Crémazie D'Auteuil De La Visitation De l'Esplanade I De Lille De l'Esplanade II Papineau Ahuntsic Des Hirondelles Sault-au-Récollet Émile-Journault À tout hasard de Mtl Meunier-Tolhurst Victor-Barbeau Saint-Firmin A, b Saint-Hubert Saint-Sulpice

Ahuntsic

André-Grasset

Berri-Lajeunesse

Habitations de Société d'habitation de Montréal Résidences communautaires Ahuntsic

# Enjeux observés dans le milieu communautaire

Absence de fonds pour le logement social

Manque de logement sociaux: les gens se retrouvent à la rue Insalubrité, mauvaise isolation, infesta-

tion, mauvaise qualité des matériaux Augmentation des cas de reprise de

logements par les propriétaires

Augmentation des coûts du loyer Manque de mixité sociale dans les logements

Manque d'accessibilité au logement

#### Pauvreté

Perte de logement Incapacité à payer le loyer: difficulté à trouver un loyer correspondant aux moyens financiers Augmentation de l'itinérance

#### Violence conjugale

Itinérance

Incapacité à fuir le logement

#### Immigration

Discrimination

Manque de connaissances sur ses droits de locataire

#### Famille

Difficulté à trouver un logement assez grand pour les besoins

#### Hébergement

Centre de réadaptation en dépendance de Montréal Dollard-Cormier Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Dominique-Savio

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Aucune ressource d'hébergement d'urgence pour itinérance dans le nord de Montréal

Les ressources sont régionales Lenteur du processus administratif Compréhension des services Temps d'attente

Infrastructures et installations vétustes qui vont demander des rénovations pour garantir l'aspect sanitaire





12

#### Santé

CIUSSS-NIM CLSC d'Ahuntsic Hôpital Fleury Aire ouverte CHSLD

Centre de réadaptation en dépendance de Montréal Dollard-Cormier

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Difficulté à naviguer dans le réseau Difficulté à trouver sa place Difficulté à trouver les ressources Difficulté à chercher l'information Manque de connaissances sur les ressources

Peu ou pas d'accueil psychosocial Avoir accès aux services auxquels ils ont droit en tant que citoyen Diminution des points de service Accès difficile aux soins de santé Accès difficile au travail social Manque d'aide dans la vie quotidienne Difficulté à comprendre et remplir la paperasse

Manque d'espace pour se confier Manque de temps pour s'exprimer Manque de temps pour comprendre les choses

Manque de temps pour être capable de s'adapter

Absonce de vision globale dans une

Absence de vision globale dans une prise en charge

## Immigration

Compréhension des services de santé Barrière de la langue Statut précaire et accès aux soins

#### Minorités

Discrimination Méfiance envers les autorités / institutions

#### **Toxicomanie**

Préjugés, discrimination Accès aux soins de santé

#### Santé mentale

Difficulté à gérer l'attente en situation de crise

Devoir raconter son histoire plusieurs fois

Stigmatisation

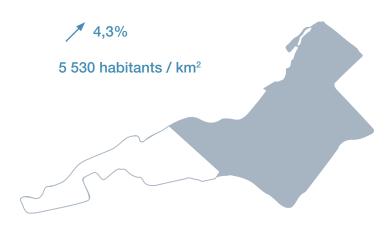
Préjugés

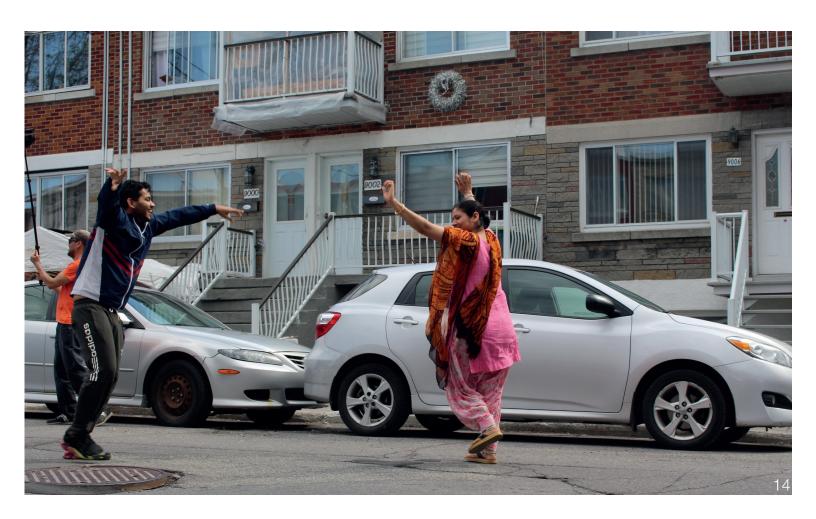


13

## TRANSFORMATION DE LA COMMUNAUTÉ

La population du quartier Ahuntsic totalise 81 955 personnes en 2016, ce qui représente une augmentation de la population sur le territoire de 4,3% depuis 2011 (CIUSS NIM). La densité oscille autour de 5530 habitants au km², ce qui le qualifie comme quartier dense au 6e rang à Montréal. Depuis sa création, Ahuntsic a toujours été un quartier dont la population est relativement homogène. Or, en moins de deux décennies, le quartier a rejoint la moyenne montréalaise en termes populationnels, notamment grâce à l'arrivée des familles et à l'immigration. Cette accélération nous permet aujourd'hui de qualifier Ahuntsic de quartier diversifié et en mouvance sur plusieurs plans, ponctué par de nombreuses transformations sur le plan socio-démographiques et par de nouveaux rapports sociaux qui n'existaient pas auparavant.





# L'arrivée des familles

Les familles avec enfants sont en augmentation depuis cinq ans et la proportion d'enfants de 0 à 14 ans est plus élevée que dans l'ensemble de la Ville de Montréal. Voici quelques chiffres et enjeux en lien avec la petite enfance, les familles et l'éducation:

#### Éducation

30 +

établissements scolaires et collégiales

#### 16,3%

Personnes de 15 ans et plus sans diplôme ou grade (sous-scolarisation)

#### 920

Jeunes de 5-17 ans de mères sans diplôme, grade ou certificat

# Enjeux observés dans le milieu communautaire

Analphabétisme

Décrochage

Surpopulation des écoles

Manque de mixité sociale dans les écoles

Manque de motivation aux études Abolition du programme d'éducation à

la sexualité

Dégradation de l'état des écoles

#### **Immigration**

Discrimination

Difficulté d'obtention d'équivalence

Barrière de langues



#### **Famille**

19 860

4 205

2 725

1 enfant

1 145

2 enfants

3 enfants ou +

330

Familles monoparentales

Familles monoparentales

Familles monoparentales

Familles monoparentales

Familles

#### 15 665

Familles avec conjoints

#### 7 325

Couples sans enfants

#### 8 335

Couples avec enfants

#### 3 385

Couples avec 1 enfant

#### 3 475

Couples avec 2 enfants

#### 1 475

Couples avec 3 enfants ou +

# Enjeux observés dans le milieu communautaire

Épuisement

Violence conjugale

Violence intrafamiliale

Absence de vision globale dans une prise en charge au sein d'une même

famille

Accès aux services pour enfants à besoins particuliers

#### **Femmes**

Charge mentale

Performance

Conciliation famille/travail



#### Petite enfance

13

Aires de jeu enfants

#### 2 100

Familles avec enfants 0-4 ans

#### 4805

Enfants de 0 à 4 ans

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Surpopulation des garderies Attentes pour une place en garderie Retards de développement Manque de préparation à la transition scolaire



## Des secteurs attrayants pour les familles

Le secteur Youville est notamment un exemple de communauté ahuntsicoise qui attire de nombreuses jeunes familles par sa vitalité. Délimité au sud par Crémazie, à l'ouest par le boulevard Saint-Laurent, à l'est par Saint-Hubert et au nord par la voie ferrée de la gare Sauvé, ce voisinage se démarque par la proximité de deux parcs, de la station de métro Crémazie et par le coût des logements moins élevés que le quartier Villeray, pour le moment. Au-delà des infrastructures, la vie de quartier qui anime ce secteur se démarque. Un comité de citoyen.es diffuse des informations, présente les organismes et les commerçants, partage des sujets et les préoccupations des citoyens. Des initiatives et activités naissent afin d'améliorer la vie de quartier.

La promenade Fleury et Fleury Ouest (FLO) attire ce même type de population, avec leurs artères commerciales importantes qui permettent à de nombreux commerces locaux d'avoir pignon sur rue. La présence à proximité de bibliothèques, de garderies, d'écoles et de parcs rend ces secteurs attrayants pour les familles.

Nous notons non seulement l'arrivée massive des familles dans le quartier, mais l'arrivée de familles immigrantes. En effet, la moitié des familles avec enfants de 5 à 17 ans (48,6%) est immigrante (TCJA, 2019). L'immigration dans son ensemble a largement contribué à la transformation de la communauté ahuntsicoise dans les dernières années.



# Le mouvement de l'immigration : entre immigration transitoire et de longue durée

Bien que la proportion de personnes immigrantes soit semblable à celle de Montréal, Ahuntsic est le terrain d'accueil de nombreuses personnes nouvellement arrivées. Le mouvement de l'immigration dans Ahuntsic peut être classé en deux grandes catégories : soit une immigration à long terme et une immigration transitoire. En 2015, Solidarité Ahuntsic remarque que le quartier est un endroit d'atterrissage pour les nouveaux arrivants, avec un taux de 8,8% en 2011, sensiblement équivalent aux proportions à l'échelle montréalaise à ce moment. Aujourd'hui, Ahuntsic se démarque par l'augmentation en continu des dix dernières années, soit de 20% du nombre d'immigrants en seulement une seule décennie (de 2006 à 2016).

#### 6 430

Nouveaux immigrants

#### 1 565

Aucune connaissance des langues officielles

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Barrière linguistique

Barrière culturelle

Parcours migratoire

Parcours de réfugiés

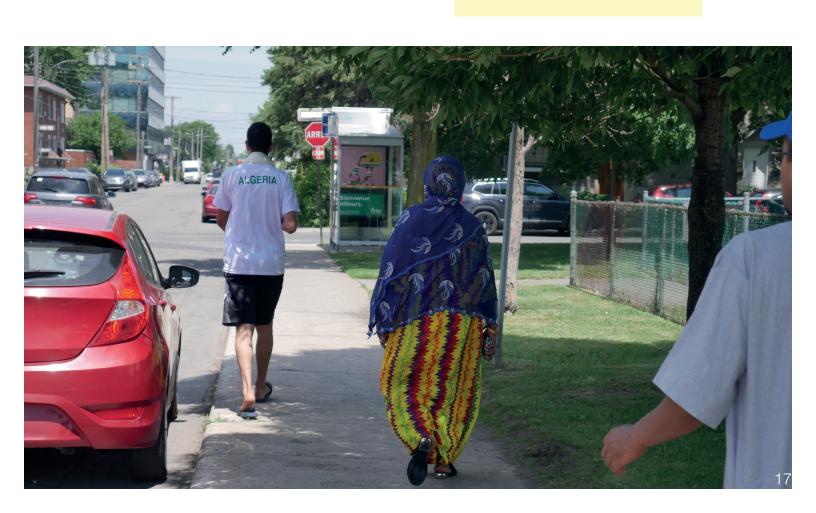
Parcours de demandeurs d'asile

#### **Femmes**

Arrivée aux pays de femmes enceintes

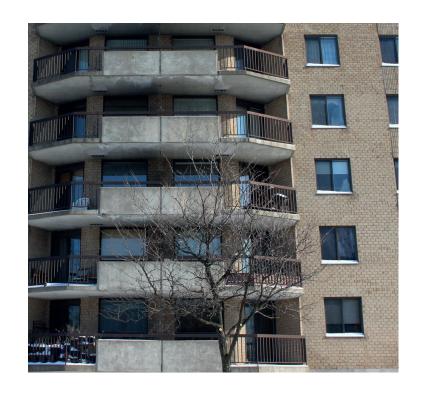
#### **Immigration**

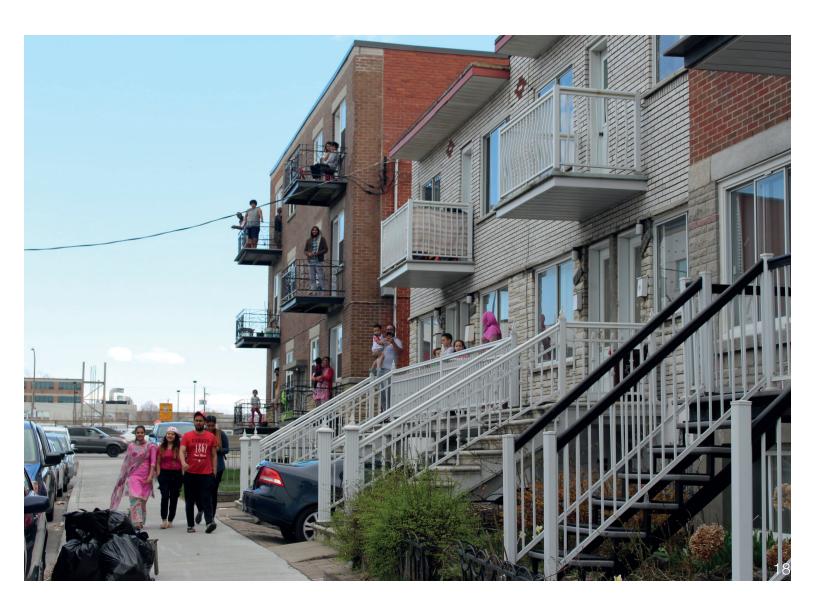
Compréhension du système scolaire



## Saint-Simon: un terrain d'accueil pour les immigrants depuis longtemps

Nous trouvons la concentration la plus élevée (35,0% et plus) des personnes dont la langue parlée le plus souvent à la maison est une langue non officielle dans le secteur Saint-Simon (Ville de Montréal, 2018). Or, l'arrivée de ces immigrants n'est pas récente dans ce secteur spécifique. Ce sont des minorités qui y sont établies depuis longtemps, à travers différentes vagues d'immigration dans l'histoire. Parmi celles-ci, nous pouvons nommer notamment les vagues d'immigration italienne et vietnamienne. Certaines sections du territoire comprennent davantage des propriétaires, qui ont pu bénéficier d'un revenu stable, de conditions de vie modestes, mais confortables, depuis leur arrivée au pays il y a plusieurs années.





#### Saint-Benoît: un lieu de transition

Plus récemment, nous notons que le secteur Saint-Benoît est un lieu d'accueil pour les nouveaux arrivants au pays. Il se peut que cela soit le premier pas posé en sol canadien; ce qui signifie la location d'un logement à Montréal pour la première fois. Il se peut que la personne soit hébergée temporairement chez des membres de la famille déjà établi au pays. Il se peut également que l'individu n'ait pas un statut d'immigration régulier, qu'il ne parle pas les langues officielles, qu'il ne soit pas informé sur ses droits en tant que locataire ou qu'il n'ait pas un emploi assuré. Les gens ne demeurent généralement pas longtemps dans Saint-Benoît.

L'accessibilité des logements dans Saint-Simon attirent les nouveaux arrivants. Cependant, la qualité des logements entraîne des départs rapides des locataires pour un autre logement. Ainsi, les conditions de logements n'ont pas évolué et des problématiques potentielles en lien avec les propriétaires peuvent survenir.

De ce fait, la portion des ménages ayant déménagé dans les cinq dernières années est élevée. Certaines situations d'immigration amènent leur lot de précarité dans Saint-Benoît particulièrement et peuvent placent les individus davantage à risque de vivre des problématiques ou situations d'abus avec leurs propriétaires.



# L'apparition de nouvelles dynamiques sociales

## Les jeunes familles avec des bagages différents

D'un côté, de jeunes parents peuvent être propriétaires, avoir un niveau de scolarité élevé, générer de bons revenus et ils choisissent de s'y établir pour la qualité de vie que le quartier offre pour l'épanouissement et le développement de leurs enfants. De l'autre, des familles peuvent s'établir dans des zones plus enclavées et moins bien desservies par nécessité. Ces familles peuvent accumuler différents facteurs de vulnérabilité. Par exemple, ils peuvent faire partie d'une minorité visible, parler ni français ni anglais, se situer sous le seuil de la pauvreté, occuper un emploi précaire, etc.

« Il y a les familles qui vivent des problématiques et les familles snobs qui s'en sont sorties et qui fréquentent encore l'organisme. On sait très bien qui est qui, pas besoin de se le dire »

Usagère d'un organisme

## Les jeunes racisés et les aînés blancs

Les constats de la planification de la TCJA sont sans équivoque: être un jeune racisé dans une communauté blanche vieillissante est difficile sur plusieurs plans. Le quartier compte un nombre élevé de jeunes défavorisés et d'une population vieillissante proportionnellement plus âgée que le reste de l'Île.

Nous nous sommes déjà fait dire par nos jeunes qu'il est plus difficile d'être noir à Ahuntsic qu'à Montréal-Nord. »

Intervenant jeunesse

Près de 23 000 jeunes entre 6 à 30 ans habitent le quartier, ce qui représente 28% de la population. Les secteurs fréquentés par les jeunes sont : les environs de l'annexe de Sophie-Barat, du parc Ahuntsic, du collègue Mont-Saint-Louis, du Centre de loisirs Saints-Martyrs-Canadiens et du HLM Saint-Sulpice. Ahunt-sic compte 30 établissements scolaires et collégiaux, dont plusieurs écoles primaires et scolaires, tant privé que public. Ces secteurs sont habités par les plus grandes proportions d'aînés dans le quartier (TCJA, 2019). À l'autre extrémité de la pyramide d'âges, la portion des personnes âgées de 60 ans et plus est de 13 265, ce qui représente 25% de la population (TCAAA, 2019 et TCJA, 2019). Cette cohabitation soulève des enjeux de vivre-ensemble de plusieurs ordres.

Les HLM famille dans Saint-Sulpice - composés à 58% jeunes - côtoient la richesse, mais une richesse qui porte un visage différent d'eux. Même constat du côté de Fleury Ouest qui s'est radicalement transformé dans les dernières années et qui s'est doté d'une vision de développement ambitieuse depuis notre portrait de quartier précédent. C'est désormais une destination gourmande de qualité, avec de nombreux commerces, restaurants et cafés. Parallèlement, les milieux de vie en HLM avoisinants dans Saint-Benoît n'ont pas changé. Les jeunes font partie majoritairement de minorités visibles dans certaines zones de Saint-Sulpice, Sault-au-Récollet, Saint-Simon et Saint-Benoît. Certains jeunes peuvent témoigner ne pas avoir accès aux emplois près de leur domicile par discrimination.

Les HLM sont encore trop souvent associés à tort à une qualité de vie moindre dans le quartier, à des mouvements illégaux ou violents dans le quartier. Ces stéréotypes nécessitent d'être abordés et incarnent le besoin d'héberger des espaces d'échanges, de rencontres, d'éducation et de discussions constructives dans le quartier.

#### **Jeunesse**

Aire Ouverte

Maison des jeunes Le Squatt d'Ahuntsic

Entre-Maisons Ahuntsic

Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Dominique-Savio

#### 23 000

Près de jeunes entre 6 à 30 ans, ce qui représente 28% de la population.

#### 4 385

Jeunes de 5 à 9 ans

#### 3 550

Jeunes de 10 à 14 ans

#### 3 840

Jeunes de 15 à 19 ans

#### 4 980

Jeunes de 20 à 24 ans

#### 4 980

Jeunes de 25 à 30 ans

# Enjeux observés dans le milieu communautaire



Barrière linguistique

Barrière culturelle

Enfermement des jeunes dans les TIC

Parcours migratoire

Parcours de réfugiés

Parcours de demandeurs d'asile

#### Pauvreté

#### Minorités

Discrimination

Préjugés

#### **Immigration**

Performance première génération

Dualité culturelle et identitaire

Barrière de la langue des parents

Manque de confiance dans le système

judiciaire

### DES FACTEURS DE DÉFAVORISATION RÉPARTIS DE MANIÈRE DISPARATE ET IMPRÉVISIBLE

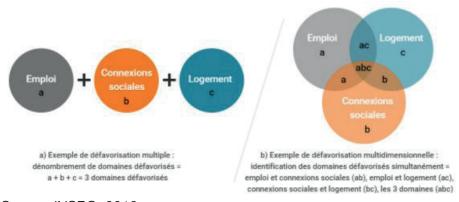
Derrière ses façades de quartier bien nanti, Ahuntsic est un quartier complexe, vivant avec de nombreux contrastes et disparités de plusieurs ordres. Historiquement, le milieu communautaire a longtemps souffert de cette réputation de «quartier riche», en comparaison à des quartiers qualifiés comme pauvres dans lesquels des apports financiers ont été plus importants. Certaines populations du quartier sont aux prises avec divers facteurs de vulnérabilité. Le quartier n'est pas uniforme au niveau socioéconomique et comprend différentes zones de pauvreté et de défavorisation sociale et matérielle. Certaines zones sont enclavées, denses et mal desservies (CIUSSS, 2015), notamment dans Saint-Benoît, Saint-Simon et Sault-au-Récollet.

Le quartier est extrêmement hétérogène et rempli de disparités marquées; une même portion de rue peut fluctuer grandement en termes de besoins. Les personnes favorisées et moins privilégiées se côtoient dans les mêmes espaces publics, habitent dans les mêmes secteurs et fréquentent les mêmes institutions. Ce manque d'homogénéité est une force qui apporte une diversité au quartier, mais qui entraîne des clivages importants. Le caractère hétérogène provoque des inégalités et des débalancements difficilement réconciliables en termes de vie de quartier, de cohabitation harmonieuse et d'égalité des chances.

# La défavorisation

Selon les conditions de vie des individus, leur milieu de vie immédiat ou élargi, la défavorisation peut être différenciée selon trois grandes dimensions: matérielle, sociale et environnementale. Plusieurs facteurs peuvent être pris en compte selon les caractéristiques personnelles, la santé physique et mentale et les connexions sociales. Pour n'en nommer que quelques-uns: apauvrissement, pauvreté, précarité, deuil, séparation, isolement, exclusion sociale, insécurité alimentaire, rupture familiale, désaffiliation, toxicomanie, dépendance, enjeux de santé mentale, maladies chroniques, enjeux de santé physique, discrimination (xénophobie, racisme, sexisme, homophobie, transphobie), etc.

La défavorisation peut être considérée et analysée de plusieurs façons, notamment de manière multidimensionnelle. Nous privilégions une approche multidimensionnelle pour la planification stratégique en raison des nombreux liens que nous voyons avec l'approche intersectionnelle et l'analyse différenciée selon les sexes (ADS+). Ce sont des processus qui discernent les réalités différentes et variés, ce que nous souhaitons prendre en considération pour le portrait de quartier.



Source: INSPQ, 2019

# Juxtaposition des facteurs de défavorisation matérielle, sociale et environnementale

Nous avons extrait plusieurs statistiques de cartes de Recensement de 2016 et nous avons juxtaposés les données les plus extrêmes sur la même carte. Ce type de superposition amène une nouvelle lecture et nous permet une analyse multidimensionnelle dans Ahuntsic.

- Concentration de 30% et plus des personnes de 65 ans et plus
- 5,0% et plus de part dans la population ne connaissant aucune des deux langues officielles
- Concentration de 40% et plus des personnes ayant immigré entre 2011 et 2016
- 25% et plus de familles monoparentales
- Moins de 50 000 comme revenu moyen des ménages en dollars
- Concentration de 25,0% et plus de personnes de 15 ans et plus n'ayant aucun certificat, diplôme ou grade
- Concentration de plus de 55,0% et plus des personnes appartenant à un groupe de minorités
- Accès nul aux fruits et aux légumes frais dans un rayon de 500 mètres

Sources des données: Service du développement économique, Ville de Montréal. 2016. Atltas sociodémographique, recensement de 2016, Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville

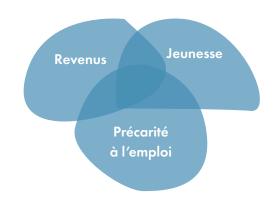
Direction de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. 2016. Étude sur l'accès aux aliments santé à Montréal, Regard sur le territoire du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

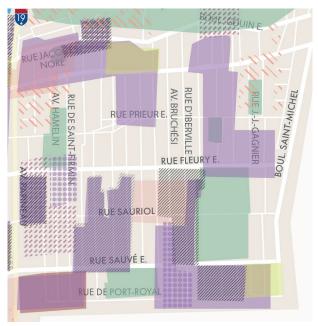
Analyse et réalisation: Liliane Salamé-Pichette, Solidarité Ahuntsic



Nous notons une moyenne défavorisation matérielle, une assez forte défavorisation sociale (Makanga, 2019) et une défavorisation environnementale moyenne dans Ahuntsic. Trois grandes juxtapositions émergent de nos analyses:

1.



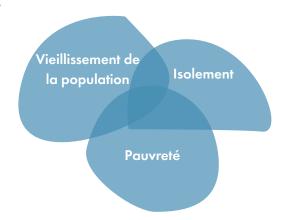


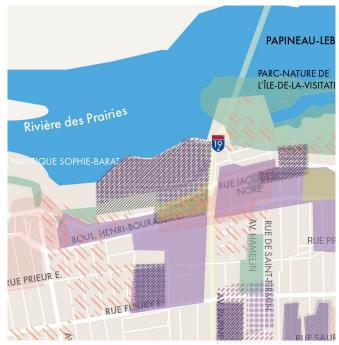
Portion de Sault-au-Récollet

Le tiers des ménages vivent sous le seuil de faible revenu dans Ahuntsic. Nous voyons apparaître sur la carte des secteurs dans Saint-Benoît et Saint-Simon, le prolongement du boulevard Saint-Laurent entre Louvain et Crémazie, la partie Nord-Est à la limite du quartier Saint-Michel, le prolongement de Gouin au Nord-Est du Boulevard Papineau sont toutes des zones de défavorisation.

1450 jeunes âgés de 5 à 17 ans vivent sous le seuil de la pauvreté. Certains secteurs montréalais considérés défavorisés matériellement – par exemple, Hochelaga-Maisonneuve - comptent moins de jeunes défavorisés.

Les personnes sous le seuil de la pauvreté occupant un emploi sont nombreuses à être des travailleurs essentiels et précaires (préposés, caissières, commis, chauffeurs de taxi, etc.) et leurs conditions de vie augmentent notamment les risques de maladie chronique. 2.





#### Portion de Sault-au-Récollet

- Concentration de 30% et plus des personnes de 65 ans et plus
- Moins de 50 000 comme revenu moyen des ménages en dollars

Une personne sur cinq environ, soit 19%, ont 65 ans et plus, comparativement à 16% sur l'ensemble de l'Île de Montréal. Nous y trouvons ainsi une population proportionnellement plus âgée que le reste de l'Île.

#### Aînés (65 ans et plus)

15 270 aînés, soit 18,6 % de la population d'Ahuntsic (Source : Recensement 2016, Tableau de données compilé par le Service des connaissances de la Direction régionale de santé publique du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)

#### Aînés à faible revenu

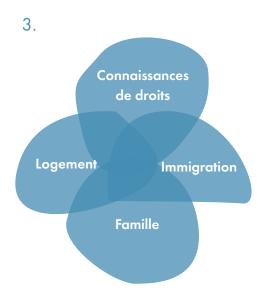
1 835 personnes de 65 ans et plus vivant sous le seuil de faible revenu, soit 14,2% (Montréal :14,7%)

(Source : Recensement 2016, Tableau de données compilé par le Service des connaissances de la Direction régionale de santé publique du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)

#### Aînés vivant seuls

5 500 aînés vivant seuls, soit, 42,6%\* (Mtl : 36%) (Source : Statistique Canada. (2018). Recensement 2016, tableau CO-1955-T2 et CO-1975-T1. Commande spéciale de la Direction de santé publique de Montréal.)

\* Définition : Proportion de personnes de 65 ans et plus vivant seules par rapport à la population totale du même groupe d'âge dans les ménages privés.



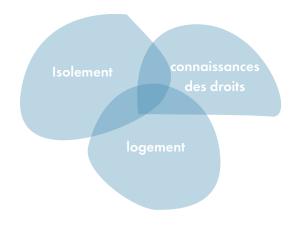
Montréal vit une crise du logement, particulièrement, une crise du logement abordable. L'arrondissement Ahuntsic-Cartierville n'y échappe pas et la situation est alarmante. Selon les données publiées par la Société canadienne d'hypothèque et de logement, (SCHL), en octobre 2020, le taux d'inoccupation des logements dans Ahuntsic-Cartierville était de 1,2%. On estime que le marché est équilibré quand ce taux est supérieur à 3%. Il était de 1,6% pour les studios, 1,3% pour les logements comportant une chambre à coucher, 1% pour les logements comportant deux chambres à coucher. Les données ne sont pas disponibles pour les logements comportant 3 chambres à coucher et plus (CLAC, 2021). La pénurie de logements entraîne une hausse importante du prix des loyers. La montée des prix des loyers est probablement plus importante que la hausse des revenus des ménages des locataires. Les ménages sont majoritaires locataires dans le quartier, selon les trois quartiers de référence de Ahunsic (Sault-au-Récollet, Saint-Sulpice et La Visitation), soit à 64% comparativement à 61% à Montréal (Centraide, ), soit Sault-au-Récollet, avec 66,2% de locataires, La Visitation avec 65,2% et Saint-Sulpice à 58,4% (Ville de Montréal, 2014).

Les rénovictions sont un phénomène de plus en plus répandu qui expulse les locataires afin d'entreprendre des rénovations de grande ampleur, qui peut faire augmenter de manière fulgurante la valeur de la propriété, et ainsi le coût des loyers. Le CLAC note plusieurs reprises de logements par les propriétaires dans Ahuntsic, mais rien de comparable aux chiffres observés dans les quartiers centraux de Montréal. En n'étant pas un quartier central de Montréal, Ahuntsic semble suivre ces tendances avec un délai. Nous ne sommes pas cependant à l'abri de ce type de phénomènes.

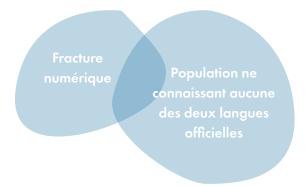
Un enjeu important observé sur le territoire est le nombre de familles élevé, en comparaison avec les logements suffisamment grands pour leurs besoins. Il y a très peu de grands logements disponibles pour les familles du quartier, ce qui les oblige à loger dans des appartements trop petits pour leurs besoins en termes d'espaces. Ces familles moins favorisées acceptent donc des logements plus exigus dans des immeubles densément peuplés. Selon le CLAC, il y a un besoin important de logements sociaux comportant 3 et 4 chambres à coucher à bas loyer. Ce besoin semble être particulièrement important pour les familles issues de l'immigration récente (CLAC, 2021).

26

D'autres dimensions peuvent être jumelées:



Environnement Mobilité Égalité



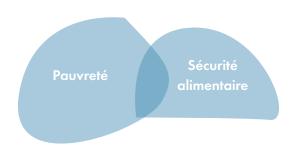
Parmi les personnes célibataires de 15 ans ou plus, nous comptons :

4 200 familles monoparentales, 1578 personnes séparées, 6260 divorcées et 4309 veuves. Ces personnes représentent 18% de la population de 15 ans et plus du quartier. (Source : Statistique Canada, Recensement 2016)

La concentration des familles monoparentales est particulièrement observée dans Sault-au-Récollet. Les personnes vivant seules semblent plus étalées sur le territoire, mais nous comptons de nombreux studios ou appartements exigus tout le long du Boulevard Henri-Bourassa destinés à des personnes qui habitent seules.

Nous trouvons malgré tout des zones mal desservies par les transports en commun sur le territoire. Les principaux enjeux de mobilité sont : la fréquence de passage et le temps d'attente, la sécurité des piétons et des cyclistes et la carence en transport santé et transport adapté spécialisé, sachant que nous trouvons une population proportionnellement plus âgée que le reste de l'Île. Les parcs du quartier sont majoritairement situés dans des lieux à haute valeur patrimoniale dans lesquels nous comptons davantage de propriétaires. Nous notons un manque d'accès à des espaces publics extérieurs sécuritaires et qui contribue également à creuser l'écart avec les populations favorisées.

Nous estimons à environ 10% le nombre de ménages n'ayant pas un accès régulier à l'Internet, ce qui peut limiter l'accès à de l'information. L'accès à l'information est d'autant plus un enjeu que certains secteurs défavorisés du quartier sont aussi composés d'une importante population immigrante, parfois allophone, ce qui amène un défi de communication supplémentaire pour rejoindre ces communautés.



La précarité, le désert et l'insécurité alimentaire (Solidarité Ahuntsic, 2014) sont des enjeux alimentaires dans Ahuntsic. Étrangement, la carte révèle que les zones de pauvreté ne sont pas nécessairement des zones de désert alimentaire. Ainsi, l'accès n'est peut-être pas un enjeu, mais l'accessibilité à des denrées saines peut l'être. Saint-Sulpice, les zones près de Bordeaux

Les populations à moindres revenus ont-elles les moyens de payer les prix des commerces et épiceries locales?



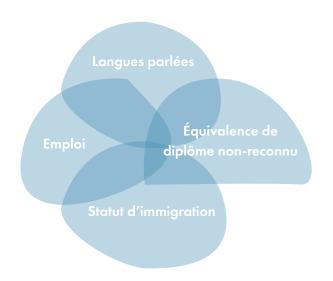
Portion de Saint-Simon

La carte confirme les hypothèses posées plus tôt par rapport à Saint-Simon: il ne s'agit pas d'une portion de territoire qui a accueilli de nouveaux arrivants dans les cinq dernières années. Par contre, Saint-Simon héberge des concentrations importantes de:

Moins de 50 000 comme revenu moyen des ménages en dollars

Concentration de 30% et plus des personnes de 65 ans et plus

25% et plus de familles monoparentales



Nous posons l'hypothèse que l'enjeu important de la précarité de personnes nouvelles arrivés semble émerger à l'intersection des facteurs suivants:

l'équivalence de diplôme non reconnu, le statut d'immigration,

la langue parlée

Des personnes nouvellement arrivés qui n'occupent pas d'emploi, qui n'ont pas accès à l'assurance maladie, qui ont statuts précaires, qui occupent des emplois temporaires, mal rénumérés, avec de piètres conditions de travail et des environnements de travail difficiles, etc. sont tous des facteurs de vulnérabilité qui s'accumulent.

# L'HISTOIRE DES RÉSIDENT.E.S AHUNTSICOIS.E.S



Sécurité

Logement

Emploi

Lien social

Soutien juridique

# Fatou, 26 ans

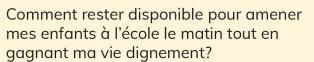
- Habite Saint-Benoît.
- En processus de séparation avec son mari après plusieurs années de violence conjugale.
- Camerounaise d'origine, elle a immigré enceinte il y a 6 ans.
- Élève seule 3 jeunes enfants dont elle est très fière!
- Est très débrouillarde mais préfère éviter les conflits, quitte à en souffrir elle-même.

# **Aspirations**

"Dans 10 ans, j'aurais ma propre garderie à la maison. Ania, ma plus grande serait au Cegep et les garçons auraient chacun leur chambre."



## Sources de préoccupation



Qu'est-ce qui m'attend dans ma vie de mère célibataire?

Comment clore toute cette histoire avec mon mari?

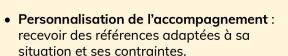
Comment me recréer un réseau?



#### Freins d'accès

- Coût : ne peut pas débourser pour des activités, même peu dispendieuses.
- **Distance**: utilise les transports en communs et la marche seulement pour se déplacer.
- Fierté: n'ose pas demander d'aide, préfère ne pas être vue en train de bénéficier de services.
- Complexité de l'information : démarches ou horaires complexes ou changeants.

# Leviers d'actions



- Continuité de la relation : être suivie par une personne en qui elle a confiance et qui comprend sa situation.
- Répit: jumeler les activités et services avec une activité s'adressant aux enfants.



# L'histoire de Fatou

Camerounaise d'origine, Fatou a trois enfants et ne reçoit pas beaucoup de soutien de sa famille et ses amies quand elle évoque la possibilité de se séparer de son mari.

Ce qui est important pour elle, c'est d'être là pour ses enfants, de leur offrir la meilleure vie possible quitte à parfois s'oublier un peu elle-même. Elle a une certaine fierté et n'est pas à l'aise de recevoir l'aide sociale ni des services comme le dépannage alimentaire. Elle sait que ça existe dans un gros bâtiment près du métro Henri Bourassa, mais ne veut pas y aller. De toute façon, comment y aller avec un bébé naissant dans les bras et transporter les emplettes? Elle préfère le petit marché haïtien au coin de sa rue. Il n'y a pas tous les légumes qu'elle voudrait, mais elle se débrouille pour préparer tous les repas des enfants.

Fatou sent bien que sa situation avec son mari ne s'améliorera pas, mais elle hésite à agir pour plusieurs raisons. Mariée jeune, elle n'a jamais vécu seule, encore moins avec des enfants à sa charge. C'est mal vu de se séparer au Cameroun, elle a peur d'être reniée par sa famille. Elle se demande aussi comment faire pour dénoncer son mari à la police : si ça ne la mettrait pas plus en danger, quelles seront les conséquences pour elle? Pour les enfants? Elle repousse donc à plus tard...

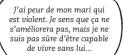
Sur un coup de tête juste après que son mari ait été violent une nouvelle fois, elle se lance. Elle va voir la police et son mari reçoit la mesure 810. Elle est trop épuisée pour saisir toute l'information qu'on lui donne, mais elle comprend très bien les conséquences sur ses enfants: elle sait que son mari ne lui donnera plus d'argent et ca l'inquiète. Elle a constamment peur qu'il se venge aussi. Elle a beaucoup de choses à payer pour ses trois enfants (nourriture, loyer, fournitures scolaires pour la plus grande, etc.). Fatou se sent seule, sa famille et ses amis ne comprennent pas sa décision. Elle ne reçoit aucun soutien de leur part, elle est à bout psychologiquement, la tâche est trop lourde à porter. Elle se rend compte aussi qu'elle n'était pas sur le bail et se demande si le propriétaire peut la mettre dehors. Et Fatou pense à toutes les prochaines années qui s'en viennent à devoir élever seule les enfants avec un si petit budget... Elle a peur puisque malgré l'ordonnance du 810, son mari sait où elle habite. Elle songe de nombreuses fois à se rétracter.

Fatou a beaucoup de démarches à faire qu'elle n'avait pas anticipé: auprès de la justice, de la DPJ, etc. Cela lui prend tout son temps et c'est très complexe. Elle n'y arrive pas seule et est découragée de découvrir toujours de nouvelles démarches. Elle travaille dans un centre d'appel à temps partiel pour pouvoir emmener les enfants à l'école et aller les chercher, mais ne fait pas beaucoup d'argent. Elle n'est d'ailleurs pas aussi disponible qu'elle le voudrait pour ses enfants à cause des démarches. On lui propose du soutien psychologique, mais elle refuse car elle n'a pas le temps et préfère être là pour ses enfants.

Elle déménage dans un logement plus petit, avec un plus petit loyer, mais se rend compte après quelques mois que le logement est infesté de coquerelles. Son propriétaire refuse de faire quoi que ce soit. Des démarches à faire en plus... Fatou n'a pas beaucoup de temps mais elle se demande si elle pourrait retourner à l'école pour mieux gagner sa vie. elle a toujours été bonne avec les enfants, elle envisagerait d'ouvrir sa propre garderie plus tard. Est-ce qu'elle pourrait étudier à temps partiel ou recevoir de l'aide pendant ses études?

Fatou priorise toujours le bien être de ses enfants : Ses 2 plus grands enfants commencent à demander des activités de loisirs, comme leurs amis, mais pas facile de trouver des activités qui leur plaisent et qui sont gratuites ou peu chères, mais elle s'organise pour leur payer une activité chacun. Elle passe beaucoup de temps à s'organiser pour obtenir de l'aide ponctuelle : cadeaux de noëls, manteaux d'hiver, fournitures scolaires, elle est devenue l'experte des petits coups de mains qui lui permettent ensuite d'investir dans l'épanouissement de ses enfants. Elle a quand même une inquiétude, elle trouve le quartier de moins en moins sécuritaire et est témoin de plus en plus de violence....





Comment fonctionnent les démarches avec la police? Qu'arrivera-t-il aux enfants? Au Cameroun, c'est très mal vu de se séparer. Je ne veux pas décevoir ma famille.

Mon mari ne me donnera p d'argent. Comment vais-je i débrouiller seule, payer la nourriture, le loyer et m'occuper des enfants?

Mon mari ne me donnera pas d'argent. Comment vais-je me débrouiller seule, payer la nourriture, le loyer et

Je n'étais pas sur le bail... Est-ce que le propriétaire peut me mettre dehors? Est-ce que je devrais déménager? Ma famille au Cameroun ne comprend pas ma décision et mes amis m'abandonnent. Vers qui me tourner? Qu'est-ce qui m'attend dans ma vie de mère célibataire avec 3 enfants?

J'ai honte, je suis à bout, je ne veux pas que ma plus grande ou d'autres parents me voient dans cet état...

#### Sortir de ma situation

# Recevoir de l'aide d'urgence

### Sortir de mon isolement

#### Besoins

- Trouver des informations claires sur le processus de dénonciation à la police.
- Être en contact avec des personnes bienveillantes qui lui inspirent confiance et lui donnent du courage.
- Entendre des retours d'expérience de personnes qui se sont retrouvées dans des situations similaires.
- Avoir des opportunités de parler et d'être écoutée.

#### Obstacles

- Isolement social
- Jugement de la part des gens qui l'entourent

#### Besoins

- Se nourrir à prix modique
- Avoir accès à des ressources en nature (ex.: vêtements d'hiver, fournitures scolaires).
- Avoir du soutien et les bonnes informations pour éviter d'être en défaut auprès de son propriétaire et de la régie du logement.
- Avoir accès rapidement à un logement temporaire.
- Pouvoir se rendre disponible pour des démarches administratives sans ses enfants.
- Mieux connaître les services existants offerts par les différents organismes et être accompagnée pour les naviguer aisément.
- Être accompagnée dans les démarches administratives, de logement et juridiques.

#### Obstacles

- Attente et délais avant d'obtenir un service
- Démarches et prises de contact multiples
- Devoir expliquer sa situation plusieurs fois
- Manque de connaissance sur ses droits en tant que locataire

#### Besoins

- Être soutenue moralement et psychologiquement.
- Être jumelée avec des femmes qui partagent la même expérience au'elle.
- Être invitée à des activités sociales lui permettant d'interagir avec de nouvelles personnes et se construire un réseau social saint.

#### Obstacles

- Manque de confiance
- Peu de visibilité sur les opportunités de socialisation

J'ai encore beaucoup de démarches que je n'avais pas anticipées : le divorce, la garde des enfants, etc. Comment trouver le temps de gérer tout ça en travaillant?

J'ai peur d'être une mauvaise mère : je n'ai pas assez de temps pour m'occuper comme il faut des enfants : jouer avec eux, leur lire des livres, etc. Ma carte de crédit est «loadée», comment sortir de ça si je ne peux pas travailler plus? J'ai besoin d'un travail stable et avec des horaires plus flexibles pour pouvoir être disponible pour les enfants. Est-ce que je devrais suivre une formation?

Il y a des coquerelles chez nous. Mon propriétaire ne fait rien. Où trouver un logement abordable dans le quartier?

Si je retourne à l'école, comment subvenir aux besoins de ma famille? Mes plus grands demandent des activités de loisir, mais c'est difficile de trouver des activités abordables qui les intéressent.

On a tout ce qu'il faut pour vivre, on fait avec peu. Mais comment permettre à mes enfants de s'épanouir?

Subvenir aux besoins de ma famille

Il y a de plus en plus de violence dans le quartier, je suis de moins en moins confiante pour l'avenir de mes enfants...

# Être accompagnée

#### Besoins

- Accompagnement pour trouver un emploi stable à horaire flexible lui permettant d'effectuer ses démarches administratives.
- Avoir un soutien financier durant sa recherche d'emploi.
- Être soutenue et accompagnée de façon continue pour les démarches juridiques et administratives.
- Avoir accès à des services de garde de qualité pour ses enfants.

#### Obstacles

- Complexité des démarches administratives
- Insécurité financière
- Absence du père dans la charge parentale
- Manque de connaissances sur les prochaines étapes

#### Besoins

- Trouver un travail avec de bonnes conditions, lui permettant et d'être présente pour ses enfants.
- Obtenir du soutien dans le démarchage pour avoir accès à un logement social ou subventionné.
- Avoir accès à un logement dans un quartier sécuritaire à faible coût.
- Avoir accès à du soutien financier durant sa période de formation.
- Avoir accès à l'information et aux outils pour amorcer son projet d'études et d'emploi.

Rebâtir ma vie

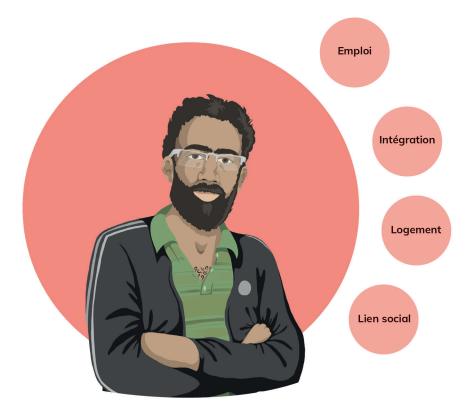
- Propriétaire insouciant et conditions de vie insalubres
- Conditions de travail peu conciliantes

#### Besoins

- Offre de loisirs gratuits ou à faibles coûts pour les enfants de tous âges.
- Aide aux devoirs et service de garde pour les enfants.

#### Obstacles

- Manque d'activités stimulantes pour les jeunes dans le quartier
- Violence dans le quartier



# Yusef, 45 ans

- Habite avec sa famille dans Saint-Simon.
- Père de 3 jeunes enfant, sa femme est enceinte de leur quatrième enfant.
- Sa famille et lui sont palestiniens et sont arrivés au Québec en tant que réfugiés.
- Il était ingénieur en informatique dans son pays natal avant d'arriver ici.

# **Aspirations**

"J'aimerais avoir un emploi valorisant qui me permet d'offrir à mes enfants un bon futur avec de meilleures possibilités que ce que j'ai eu dans ma vie."



## Sources de préoccupation

Comment subvenir aux besoins de ma famille avec un accès à l'emploi limité par ma différence culturelle et mon statut?

Comment me familiariser avec toutes ces nouvelles procédures et ces nouveaux fonctionnements?

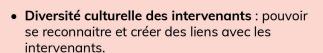
Comment apprendre le français dans une situation de travail et de voisinage qui ne me permet pas de le pratiquer?



#### Freins d'accès

- Barrière de la langue : n'est pas autonome dans la vie au quotidien.
- Différences culturelles: le fonctionnement des institutions et procédures est difficile à comprendre, les intéractions avec d'autres sont un défi.
- Manque de temps : a de la difficulté à concilier toutes ses obligations.

#### Leviers d'actions



- **Traduction**: pouvoir avoir accès facilement à des services de traduction ou d'interprète.
- Flexibilité: pouvoir faire un processus de francisaion de façon flexible et informelle.
- Jumelage: pouvoir avoir un accompagnement plus perosnnalisé passant pas le jumelage.



## L'histoire de Yusef

Arrivée au Québec de la Palestine en tant que réfugiés de guerre, la famille de Yusef ne connait absolument rien du Québec.

Yusef et sa famille n'oublieront jamais que qu'ils ont vécu et il aimerait que ses enfant aient une bonne vie malgré les traumatismes. Il sent responsable de leur bien-être, mais ne sait pas comment les aider et a de la difficulté lui-même à gérer son traumatisme psychologique. Ils sont logés dans une chambre d'hôtel pour l'instant et ne savent pas où ils seront demain.. C'est une vie au jour le jour pour l'instant. Yusuf ne peut pas encore travailler car ils ont encore un statut de réfugiés et ça met à l'épreuve son orgueil.

Pour aller faire l'épicerie, se déplacer du point A au point B, ils doivent se débrouiller sans savoir comment parler français et connaissant un peu d'anglais. Ils doivent tout réapprendre : comment fonctionne le transport en commun, le système de la santé, quels sont les codes sociaux ici...C'est Yusuf qui assure les allez-retours afin de monter le dossier pour la demande de résidence permanente et c'est vraiment difficile de comprendre comment ça fonctionne et il se sent très seul. L'hiver arrive à grand pas et ils n'ont jamais vécu cette saison... Ils se font recommander d'aller dans les sous-sols d'églises afin de trouver des vêtements d'hiver, mais il craint qu'ils ne seront pas les bienvenus puisqu'ils sont musulmans.

Ils sont relocalisés dans un petit appartement à Saint-Simon, et Yusuf se demande comment procéder pour se trouver un emploi rapidement pour pouvoir subvenir aux besoins de sa famille. Il envoie son CV à quelques endroits, mais ne se fait jamais rappeler. C'est contre-intuitif pour lui de devoir demander de l'aide pour ce genre de processus, mais il est un peu pris à devoir le faire car les choses fonctionnent très différemment qu'en Palestine. Il apprend que son diplôme n'est pas reconnu ici et il ne pourra pas avoir le type d'emploi qu'il avait chez lui.

Il se trouve un emploi dans une usine à Montréal-Nord où il désosse des poulets. À sa job, ils ne se parlent pas beaucoup parce qu'ils doivent tous rester à leurs postes. Il se demande comment il pourrait bien apprendre le français. Dans son quartier, lui et sa femme ont commencer à se bâtir un nouveau réseau mais ils s'expriment qu'en arabe ensemble et avec leurs amis... Il n'a pas beaucoup d'opportunités pour pratiquer. Il décide qu'il veut prendre des cours de français, car il pourra gagner de l'autonomie pour se débrouiller au jour le jour...mais comment faire pour concilier le travail. la famille et ses cours?

Après quelques années avec la même job au désossage de poulet, il commence à développer des maux de dos et à avoir des rhumatismes car il travaille dans des frigos. Il aimerait quitter son emploi et se demande quelle devrait être la prochaine étape. Les enfants sont à l'école et à la garderie, sa femme peut maintenant retourner au travail, et ça lui laisse la possibilité de retourner à l'école pour faire ses équivalences. Il se demande comment ça marche, par où passer, comment faire ce processus le plus rapidement possible et est-ce qu'il y a des façons d'accommoder une flexibilité entre le travail et les études? Il se rend vite compte que l'informatique a tellement évoluée qu'il doit reprendre beaucoup de cours pour avoir un diplôme.

Une fois qu'il a son diplôme, il se tourne vers le marché du travail dans son domaine. C'est tout un nouveau monde et il se retrouve confronter à devoir « se vendre ». Il est un peu rouillé, depuis le temps qu'il avait un emploi de bureau. Il se demande : Comment se comporter en entrevue? Quoi faire, ne pas faire, quoi mettre de l'avant quand je parle à quelqu'un? Il réussit à se trouver un travail qui valorise ses compétences, et où il sera plus en sécurité (financière et pour sa santé). Il est confronté à devoir s'adapter à la culture du bureau et la culture québécoise qui est beaucoup plus présente dans ce milieu de travail.



Ma famille et moi arrivons de la Palestine et nous ne connaissons rien du Québec.

On oubliera jamais ce qu'on a vécu et ce qu'on a vu mais j'aimerais que mes enfants arrivent à vivre une bonne vie malgré le traumastisme. Comment les aider?

On est logés dans une chambre d'hôtel pour le moment. Que va-t-il arriver après? On doit tout réapprendre : comment fonctionne le transport en commun, le système de santé, les codes sociaux, etc. notre dossier de demande de résidence permanente. C'est très difficile de comprendre comment ça fonctionne et on se sent seuls.

Réapprendre tout

On est en train de monter

L'hiver arrive à grand pas. Où nous procurer des vêtements avec si peu de moyens? On nous a recommandé un sous-sol d'église, y sera-t-on les bienvenus, nous qui sommes musulmans?

Je ne parle pas français. Je dois faire rentrer de l'argent pour supporter ma famille. Comment me trouver un emploi rapidement? C'est dur pour moi de me rendre compte que je ne peux pas subvenir entièrement aux besoins de ma famille. On avait jamais reçu d'aide avant.

Subvenir à nos besoins

J'envoie des CV, j'ai parfois des entrevues mais pas souvent. Ça ne fonctionne pas comme en Palestine. Qui peut m'aider?

## Sécuriser ma famille

#### Besoins

- Avoir accès à des services de soins psychosociaux.
- Avoir accès à de la nourriture et des vêtements adaptés aux saisons à faible coût.

#### Obstacles

- Obscurité du processus et des prochaines étapes
- Barrières sociales et culturelles

#### Besoins

- Être accompagné pour les démarches administratives (obtenir un status de réfugié, logement, emploi, etc.)
- Être accompagné pour apprendre les codes sociaux de la société d'accueil.
- Avoir un contact avec quelqu'un de la société d'accueil qui peut les aider à se familiariser.

## Obstacles

- Différences culturelles, notamment religieuses
- Les démarches administratives complexes

#### Resoins

- Avoir un salaire qui rentre rapidement pour supporter sa famille.
- Avoir accès à des formations pour comprendre le fonctionnement du processus d'embauche et d'entrevue.

#### Obstacles

- Barrière de langue
- Orgueil
- Barrières sociales reliées au monde professionnel

On s'est créé un réseau mais on se parle surtout en arabe. Comment créer des liens avec des personnes qui parlent français?

Je me suis trouvé un emploi dans une usine de désossage de poulet à Montréal-Nord. À la job, on ne se parle pas

Je veux prendre des cours de français sans pour autant perdre ma source de revenus. Comment concilier les cours avec mon travail et ma famille? J'ai des douleurs au dos et souffre de rhumatismes à cause du travail dans les frigos. Comment faire pour quitter cet emploi? Les enfants vont à l'école et ma femme a trouvé un travail à temps partiel dans un centre d'appel : je pourrais retourne évappel mour faire reconnaître mon diplôme. Comment ça fonctionne?

Je ne peux pas arrêter de travaüller complètement et j'ai beaucoup de cours à prendre. Comment réussir à tout faire? J'ai mon diplôme et j'ai fait des progrès en français. Mais je ne suis jamais rappelé après la première entrevue.
Comment faire pour trouver du travail?

J'ai trouvé un travail digne qui valorise mes compétences. Avec les collègues ça n'est pas facile par contre. Comment m'intégrer avec les québécois?

# Apprendre le français

#### Besoins

beaucoup parce qu'on est

chacun à nos postes. Comment

apprendre le français?

- Avoir accès à un réseau diversifié et familier lui permettant de s'intégrer socialement.
- Avoir accès à des cours de langue avec plusieurs options d'horaires pour faciliter l'accès avec le travail.

## Obstacles

- Horaires inflexibles
- Regroupement de communautés limitant l'intégration
- Emploi avec de mauvaises conditions de travail

• Avoir accès à des formations les soirs pour compléter ses

Besoins

diplômes.

- Obtenir une reconnaissance des acquis et des formations précédentes.
- Avoir accès à un travail lui permettant de concilier l'horaire de travail et des études.

### Obstacles

Retourner aux études

- Problèmes de santé reliés à son travail
- Équivalences de diplôme(s)
- Conciliation travail, famille et études

#### Besoins

- Avoir accès à des formations pour connaître les codes sociaux pour sa demande d'emploi.
- Être accompagné pour faire un CV, une lettre de présentation et pratiquer des entrevues.
- Avoir un suivi de soutien pour son intégration dans son nouvel emploi.

#### Obstacles

Me trouver un emploi valorisant

• Complexité culturelle des formalités d'accès à l'embauche



# Ashok, 20 ans

- Habite dans Saint-Simon, chez ses parents.
- A été officiellement diagnostiqué avec un trouble du spectre de l'autisme à ses 14 ans.
- Ses parents sont d'origine punjabi et ont du mal à l'accompagner dans les services à cause de la barrière de la langue.
- Optimiste et curieux, il aime découvrir de nouvelles choses, mais à son propre rythme.

## **Aspirations**

"J'aurais une job dans le quartier et je serais ami avec mes collègues de travail. Je pourrais même aider d'autres personnes à s'intégrer au travail."



## Sources de préoccupation

Comment faire ma place au travail?

Serais-je capable de vivre seul?

Qu'est-ce qui m'arrivera quand mes parents ne pourront plus m'aider?



#### Freins d'accès

- **Mobilité** : n'a pas d'auto et le déplacement en transport en commun est un défi pour lui.
- Délais: l'attente avant d'accéder à un service ou une ressource a des conséquences importantes sur sa capacité à être autonome à long terme.
- Changements fréquents : s'adapter à une nouvelle personne ou une nouvelle situation lui demande beaucoup d'effort.

# Leviers d'actions



- Flexibilité de la participation : pouvoir choisir de participer ou non aux activités.
- Aide à la navigation : recevoir de l'information sur les services existants et la manière d'y avoir accès.
- Anticipation de ses besoins : être préparé avant qu'il ne rencontre des difficultés.
- **Stimulation**: recevoir des propositions ou suggestions d'activités et services.

# L'histoire d'Ashok

Ashok est un jeune homme de 20 ans qui habite dans Saint-Simon. Il a été diagnostiqué un peu tard avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA), car un trouble de langage dissimulait ce diagnostic. Ses parents, d'origine Punjabi, n'ont jamais trop insisté auprès de ses enseignantes et des médecins, la barrière de la langue n'aidant pas. Ashok est très intéressé par l'informatique et aime découvrir de nouvelles choses, mais pas dans n'importe quel domaine. Il n'aime surtout pas être forcé à faire quelque chose - lorsqu'il a une idée dans la tête, il ne l'a pas dans ses pieds!

Un peu avant les 18 ans de Ashok, les services d'orthophonie pris en charge ne suffisent pas par rapport à ses besoins. Ashok a du mal à s'exprimer en raison de son trouble du langage malgré le fait qu'il ait enfin été dans une classe d'adaptation scolaire et qu'il ait un bon lien avec sa prof. Il y a beaucoup d'élèves dans sa classe avec différents diagnostics et l'enseignante est débordée.

À ses 18 ans, la prise en charge par le CIUSSS du Nordde-l'Île-de-Montréal prend fin. Ses parents se demandent qui va prendre le relai : Ashok a encore besoin de beaucoup de soutien et d'encadrement...

Ses parents poussent Ashok à sortir de chez lui et à ne pas rester devant l'ordinateur. Ils cherchent des activités pour Ashok, mais très peu l'intéressent. Beaucoup sont offertes dans le cadre de programmes pour la déficience intellectuelle et Ashok ne se reconnaît pas dans ces activités.

Comme il a reçu son diagnostic officiel tard, il a toujours intégré des classes « normales » au primaire. Ses parents étaient dépassés à ce moment par toutes les responsabilités et obligations à leur arrivée et il était difficile de comprendre les recommandations de ses enseignantes. Il garde donc un traumatisme des activités de groupe et est inquiet à l'idée de participer à l'activité de camp de jour que ses parents se sont fait conseiller pour lui. Finalement, il aime l'activité du camp de jour à laquelle il participe, mais il est parfois de mauvaise humeur et ne veut pas participer. Ses parents se demandent s'il peut perdre sa place dans l'activité s'il manque des journées.

Ashok aimerait travailler en aéronautique, mais se rend compte qu'il ne trouvera pas de job proche de chez lui et ne veut pas faire de longs trajets. Il a besoin d'une job proche de chez lui. Il renonce donc à ce projet et s'inscrit en dessin industriel. Il se rend rapidement compte que le cadre rigide à l'école est trop difficile à respecter pour lui et abandonne. Il fait du bénévolat dans un organisme pas loin de chez lui en attendant de trouver un autre programme, mais la relation avec les autres bénévoles est tendue. Les gens autour de lui ne sont pas prêts à accueillir une personne comme lui. Son éducatrice lui propose des plateaux de travail, mais Ashok ne trouve pas le travail intéressant. Il a un trouble du langage et n'aime pas trop le contact avec la clientèle, mais il est bon avec les ordinateurs. Il rêve d'un travail en informatique, pas d'un travail manuel!

Après avoir suivi une formation à distance à son rythme en TI, il cherche du travail. Il est rarement recontacté quand il envoie des CV et accumule de la frustration.

Il trouve finalement un travail en approvisionnement chez Pharmaprix. Gros défi pour lui : nouveaux collègues, nouveau boss, nouvelles règles... Beaucoup d'adaptation aussi côté transport, apporter un lunch et même gérer son argent!

Il a aussi beaucoup de difficulté à s'intégrer à son équipe: ses collègues pensent qu'il a une déficience mentale à cause de son trouble de langage et ne lui font pas toujours confiance. Pourtant, Ashok sait qu'il est capable et aimerait le leur prouver. Il aimerait aussi peut-être se faire des amis au travail.

Se sentant plus autonome, Ashok aimerait déménager de chez ses parents. il est sur une liste d'attente depuis cinq ans pour un logement supervisé mais pas de logement à l'horizon... est-ce qu'il pourrait vivre seul? Faire le ménage, l'épicerie? Il a parfois du mal à communiquer avec son éducatrice et ses parents ne parlent pas assez bien le français pour l'aider... Ashok se demande aussi ce qui arrivera quand ses parents seront trop vieux pour continuer à l'aider au quotidien.



Ma mère se doutait que quelque chose était différent mais aucun médecin ne voulait poser le diagnostic du TSA.

**Besoins** 

J'ai des difficultés à m'exprimer mais les services d'orthophonie pris en charge ne sont pas suffisants par rapport à mes besoins. Mes parents ne peuvent pas m'aider.

Maintenant que je suis majeur, la prise en charge par le CIUSSS-NIM est terminée. Qui va prendre le relais? Mes parents ne veulent pas que je reste à la maison devant l'ordinateur, quelles activités pourrais-je faire? À l'école les autres n'étaient pas gentils avec moi. Est-ce que ça va être pareil au camp de jour?

Sortir de chez nous

Parfois je suis de mauvaise humeur et je ne veux pas participer. Est-ce que je vais perdre ma place si je n'y vais pas?

Je voulais étudier en aéronautique mais il n'y a pas de job proche de chez nous. Quelle job est-ce que je pourrais faire? J'ai commencé un programme de dessin industriel mais le cadre à l'école est trop difficile à respecter.

Je fais du bénévolat à Communautique pour avoir de l'expérience mais la relation avec les autres bénévoles n'est pas facile.

### Recevoir un soutien adapté

- Avoir un diagnostic clair afin de déterminer comment être pris en charge.
- Avoir un accompagnement pour se préparer à la transition de prise en charge une fois majeur.
- Avoir accès à des services d'orthophonie adaptés à sa situation.
- Accompagnement auprès de ses parents.

#### Obstacles

- La difficulté à recevoir un diagnostic de TSA
- Les limitations des services d'orthophonie
- Manque d'accompagnement des parents

### Besoins

- Avoir accès à des activités adaptées pour des personne ayant un TSA afin de briser son isolement et développer sa résilience sociale.
- Gagner en confiance et surmonter ses traumatismes d'enfances en lien avec sa vie sociale.

#### Obstacles

- La peur de l'inconnu (sortir du nid familial)
- Activités spécifiques pour les personnes dans le spectre de l'autisme peu présentes, ce qui crée des contextes parfois excluants dans des activités mixtes

#### Besoins

- Accès à des études adaptées lui permettant un débouché professionnel accessible et confortable pour lui
- Accompagnement académique et structure académique flexible selon sa situation.
- Voir des options qui l'intéresse (études ou travail) à proximité de chez lui.
- Avoir un encadrement de la part de l'organisation pour qui il fait du bénévolat.

Obstacles

Être formé

- Complexité des interactions sociales professionnelles
- Environnement académique peu flexible
- Débouchés professionnels difficilement accessibles

J'envoie des CV mais je suis rarement convoqué en entrevue.

Besoins

Il y a des services d'accompagnement pour les personnes avec une déficience intellectuelle mais le travail ne m'intéresse pas. J'ai un trouble de langage et je n'aime pas trop le contact avec la clientèle mais je suis bon avec les ordinateurs. Est-ce que je pourrais travailler dans un bureau? J'ai trouvé une job en approvisionnement chez Pharmaprix. C'est un gros défi pour moi : nouveau boss, nouvelles tâches, nouvelles règles, nouveaux collèques... Je dois apporter un lunch et prendre le bus pour me rendre au travail. Je vais aussi devoir gérer mon argent. Qui peut m'aider?

C'est très difficile de m'intégrer à l'équipe. Comment montrer à mes collègues ce dont je suis capable? Je suis inscrit sur une liste d'attente depuis 5 ans pour un logement autonome supervisé. Où habiter en attendant? Quand je déménagerai, je vais devoir faire mon épicerie et mon ménage seul. Est-ce que je vais être capable de faire tout ça?

Parfois, les éducatrices ne comprennent pas mes besoins mais mes parents ne peuvent pas vraiment aider car ils ne parlent pas assez bien le français.

#### Me trouver du travail

### M'adapter à mon travail

- Accès à un accompagnement pour trouver du travail et naviguer le processus d'embauche.
- Avoir accès à une diversité d'emplois stimulants et qui sont adaptés pour sa situation.

#### Obstacles

- Complexité des processus d'embauche
- Opportunités de travail adapté pous des personnes avec un TSA très limités

#### Besoins

 Être accompagné par quelqu'un de confiance pour l'adaptation à son travail, apprendre à structurer son horaire, son argent et ses déplacements.

### Obstacles

- Processus d'intégration à une nouvelle équipe très minimal
- Abondance des apprentissages rattachés au nouvel emploi (transport, faire son lunch, horaire, communiquer avec l'employeur, etc.)

### Besoins

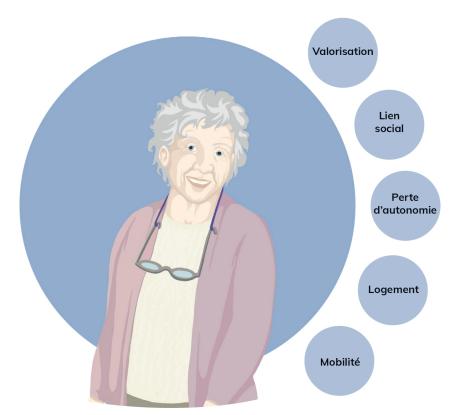
- Avoir accès à un logement de qualité qui est adapté à ses besoins afin de sortir de chez ses parents et développer son indépendance.
- Avoir du soutien pour la réalisation des tâches de la vie quotidienne.
- Avoir accès à un service de traduction pour ses parents.

### Obstacles

Trouver un logement

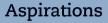
- Nombre limité de logements autonomes supervisés
- Barrières de la langue

## 37



### Huguette, 70 ans

- Habite dans Saint-Sulpice depuis plus de 30 ans.
- A un fils et deux petis-enfants qui vivent en banlieue. Son fils travaille beaucoup et elle ne les voit pas aussi souvent qu'elle aimerait.
- Elle adore son quartier et sa maison, qui lui offrent beaucoup de commerces de proximité, du calme et de la verdure.
- Très débrouillarde et sociale, elle aime participer à la vie de son quartier et d'aider en faisant du bénévolat.



"J'aimerais demeurer épanouie dans ma vieillesse et de pouvoir contribuer à ma communauté le plus longtemps possible."



### Sources de préoccupation

Comment me tenir occupée tout en me rendant utile?

Est-ce que je suis une nuisance pour ma famille?

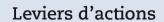
Comment me rendre à tous mes rendezvous chez le médecin?

Jusqu'à quand vais-je pouvoir garder ma maison?



#### Freins d'accès

- **Mobilité** : les déplacements à la marche et en transport en commun sont un défi pour elle.
- Complexité des procédures : les formulaires en ligne et le montage de dossiers pour avoir accès à des services la rebutent.
- **Réseau limité**: très peu d'aidants (pairs ou famille) qui peuvent l'aider au quotidien et la diriger vers les bonnes ressources.





- **Présence humaine**: favoriser la présence d'humains pour faciliter l'accès à des services.
- Accompagnement : rendre un réseau de pairs aidants accessible.
- Invitation: recevoir des propositions ou suggestions d'activités et de services sans avoir besoin de les chercher ni d'utiliser des outils informatiques.

## L'histoire de Huguette

Au moment de sa retraite, Huguette se retrouve dans une crise identitaire. Elle tombe rapidement dans l'ennui et aimerait se trouver des nouvelles activités à faire pour s'épanouir, mais SURTOUT se rendre utile pour son quartier. Elle se demande comment s'y prendre, où aller cogner, à qui offrir son aide? Elle se retrouve à faire du bénévolat à Entraide Ahuntsic et apprécie l'ouverture et la flexibilité de pouvoir donner ses idées. Elle crée même un groupe de marche et le gère.

Après plusieurs années, elle commence à sentir qu'elle perd ses moyens. Elle commence à perdre l'équilibre et elle perd un peu sa vision. Elle se rend vite compte qu'elle ne peut plus garder le même train de vie et doit trouver une façon de le dire au intervenants à Entraide Ahuntsic. Elle se demande comment elle pourrait contribuer autrement? Elle commence à avoir de la difficulté à entretenir sa maison (la cour, le ménage, changer les moustiquaires, installer l'aire climatisée). Elle n'ose pas demander de l'aide à son fils et se demande vers qui se tourner. Ça commence à être plus difficile de se motiver pour se faire de la nourriture..depuis que son mari est décédé, il n'y a plus beaucoup de raison de se faire autre chose que des sandwiches et des oeufs brouillés. Elle aimerait bien pouvoir mieux manger sans avoir cette lourde tâche et se demande si c'est envisageable avec son petit budget (ne peut pas toujours aller au resto).

Après un examen de la vue, elle se fait enlever son permit de conduire et elle vend sa voiture. Elle ne peut plus aller faire du bénévolat et cesse la plupart de ses activités car elle ne peut pas s'y rendre facilement. Elle a de plus en plus de rdv chez le médecin et aimerait avoir accès au transport adapté car elle dépend de son fils pour l'amener à ses rdv. Elle n'est pas sure de la façon dont il faut monter un dossier pour y avoir accès. Et se demande si elle va avoir accès à ce service.

Un bon jour d'hiver, elle fait une chute chez elle et pour elle, ça ne fait qu'amplifier une crainte qu'elle avait déjà depuis longtemps. Elle se trouve chanceuse de ne pas s'être fracturé une hanche et elle sait que ce n'est qu'un question de temps. Son fils la pousse à se départir de sa maison, qui commence à être insoutenable et à lui coûter cher. Elle cherche pour des résidences dans son quartier puisqu'elle y est depuis si longtemps et a tous ses repères (caisse Desjardins, pharmacie, épicerie, parc, voisinage). Elle réalise bien vite que ce ne sera pas possible...il faut donc qu'elle commence à faire le deuil de la vie qu'elle connait. Son fils trouve une résidence à Laval qui est moins dispendieuse et qui semble prôner des belles valeurs d'entraide qu'elle aime tant.

Après son déménagement dans sa nouvelle résidence à Laval, Huguette a de la difficulté à s'habituer à un nouvel environnement qui est loin des personnes qu'elle connait et des ressources auxquelles elle est habituée. Après quelques mois, elle trouve un certain rythme et commence à apprécier les bénéfices d'être dans une résidence avec un bel esprit de communauté. Elle retrouve des façons de s'impliquer au sein de la résidence et crée un club de tricot. Elle espère rester ici jusqu'à la fin de ses jours et ne pas revivre un autre déracinement.





Où puis-je socialiser et rencontrer des nouvelles personnes? Comment m'informer de ce qui se passe dans le quartier?

et partager mes idées. Comment puis-je me rendre utile pour mon quartier?

mes moyens, mais je n'ose pas le dire. Comment pourrais-je ontinuer à contribuer autrement?

J'ai besoin d'aide pour l'entretien de ma maison et de la cour, mais je ne veux pas m'imposer à mon fils. Vers qui puis-je

Sans mon mari je n'ai plus le goût de cuisiner, mais je ne peux pas manger des sandwiches tout le temps non lus. Comment bien me nourri avec mon petit budget?

l'abandonne le bénévolat et j'ai de plus en plus de mal à aller à mes activités. Commen garder contact avec le monde extérieur et les

J'ai beaucoup de rendez-vous chez le médecin et i'ai dû me séparer de mon auto, car je ne pouvais plus la déneiger l'hiver. Ai-ie droit au transport

l'ai fait une chute et je réalise que je ne peux plus continuer à vivre toute seule chez nous. Ça coût cher et c'est dangereux.

### Demeurer active

#### M'adapter à ma perte d'autonomie Maintenir un minimum ma mobilité

#### Besoins

- Avoir accès à des tâches communautaires lui permettant de se sentir utile et valorisée.
- Avoir accès aux ressources et être tenue au courant de ce qui se passe dans son auartier.
- Être en contact avec des gens via des cafés-rencontres ou des regroupements de logements.

#### Obstacles

• Manque de visibilité sur les possibilités d'intégrer le bénévolat dans son quartier

#### Besoins

- Avoir accès à des activités communautaires adaptées pour ses capacités physiques.
- Avoir accès à des services d'aide pour de petites tâches quotidiennes.
- Avoir accès à des repas complets à faible coût.

#### Obstacles

- Accès à de la nourriture saine à prix modique
- Tâches de bénévolat non adaptées
- Complexité d'adaptation des tâches dans les organismes
- Difficulté d'accommoder une perte d'autonomie dans les milieux de travail
- Réseau d'aide naturel limité

#### Besoins

- Avoir accès à des services médicaux de proximité adaptés.
- Avoir accès des cours et exercices lui permettant de conserver sa
- Continuer à socialiser malaré une perte d'autonomie.
- Avoir accès à un service d'assistance à domicile lui permettant de briser l'isolement et de l'accompagner dans les réalisations de petites tâches domestiques.
- Avoir accès au transport adapté.

#### Obstacles

- Mobilité : trajets trop longs pour se rendre à pied à ses activités dans le quartier
- Complexité du processus pour avoir accès aux transports adaptés

J'ai mes petites habitudes et mes repères : ma caisse Desjardins, mes commerces, mon banc de parc, la voisiné qui dit bonjour la fin de semaine. Je ne veux pas perdre tout ça.

Je cherche à déménage J'aimerais rester dans mon auartier, mais les résidences ici sont très dispendieuses.

Mon fils me fait réaliser que ce n'est pas possible de rester à Ahuntsic avec mon

l'ai trouvé une résidence à Laval. Je suis installée dans mon nouvel appartement, mais je ne connais personne ici. Comment garder un lien avec mes Quelle vie m'attend après amis et ma famille? ce déménagement

J'ai fait de nouvelles connaissances et j'assiste à nouveau à des activités au activité tricot!

J'ai retrouvé des repères, mais je ne voudrais pas être déracinée à nouveau. Comment rester autonome jusqu'à la fin de mes jours?

### Me trouver un nouveau logement

### M'adapter à ma nouvelle vie en résidence

#### **Besoins**

- Avoir accès des logements abordables avec programmations d'activités sociales à même le quartier.
- Accompagnement dans la recherche de logement.

#### Obstacles

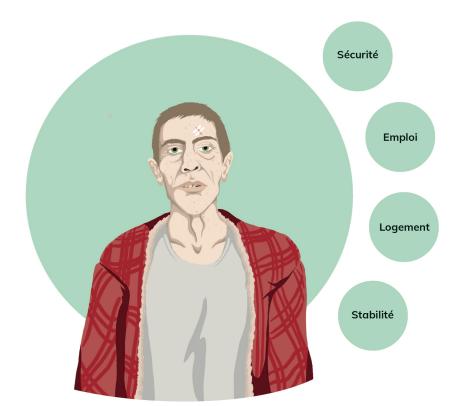
- Navigation sur internet pour trouver les logements
- Procédure complexe pour l'accès aux logements (listes d'attente, processus d'entrevue, etc.)
- Densification et embourgeoisement su auartier

#### **Besoins**

- Adaptation à son nouveau milieu de vie.
- Accueil et accompagnement dans l'arrivée de son nouveau
- Avoir des opportunités pour s'impliquer plus activement dans sa nouvelle communauté à la résidence.

#### Obstacles

• Perte de repères dû au déménagement de quartier



### Nicolas, 47 ans

- Habite seul dans Sault-au-Récollet depuis sa sortie de prison.
- Travaille sur appel dans des chantiers de construction.
- A un fils de 21 ans qu'il ne voit presque jamais.
- Toxicomane, il a réduit sa consommation dans les dernières années mais consomme encore.
- Amer, il a perdu confiance dans les autres suite à de nombreuses expériences de trahison par des proches.

### **Aspirations**

"Je veux juste une bonne qualité de vie, vivre dans un quartier où c'est beau et avoir de la bouffe dans mon frigo à tous les jours. C'est tout."



### Sources de préoccupation

Comment éviter de retomber dans la spirale qui m'avait mené en prison : consommation, manque d'argent, vol ?

Comment concilier mon emploi avec mes rendez-vous et travaux communautaires?

Comment tenir le cap et ne pas me décourager?



#### Freins d'accès

- **Jugement** : sentir que les bénévoles ou les autres usagers le jugent s'il est sous influence.
- Méconnaissance des ressources : ne pas savoir qui peut l'aider et comment.
- Difficulté à trouver la disponibilité : difficulté à concilier ses engagements actuels et les horaires.
- Confidentialité: ne pas être certain que ses informations ne seront pas utilisées contre lui ou partagées avec la police.

### Leviers d'actions



- **Personne ressource** : lien privilégié avec une personne de confiance qui le comprend.
- Accompagnement sans pression: ne pas se sentir poussé dans une direction plus qu'une autre, pouvoir progresser à son rythme.
- Regroupement des services : regroupement des services dans un même lieu pour faciliter l'accès et la découverte.
- Environnement sain et bienveillant : être entouré de gens qui ont une bonne influence.

### L'histoire de Nicolas

Nicolas a 47 ans. Il habite seul dans Sault-Au-Récollet. Amer, il a vécu beaucoup d'histoires qui ont mal fini avec des gens qu'il pensait être des amis et ne fait plus confiance à personne maintenant. Il consomme depuis plusieurs années et a réduit sa consommation mais ne souhaite pas arrêter définitivement : il voudrait surtout que sa consommation arrête de nuire à sa vie, avoir une certaine stabilité.

En sortant de prison, il a cherché à se recréer une place dans la société: une source de revenus légale qui lui permettait de mener une vie simple mais stable, sans se préoccuper d'avoir de la bouffe dans son frigo pour le lendemain. Il a pris une job sur appel dans la construction qui lui permet de faire de l'argent rapidement. Des rendez-vous réguliers chez le juge et du travail communautaire l'empêchent d'être disponible à chaque appel. Il ne fait donc pas autant d'argent qu'il le souhaite et risque de ne plus être appelé. Il aimerait une job plus stable mais ne sait pas comment concilier ses obligations avec ce genre d'emploi.

Il squatte chez un ami, mais ressent un besoin d'autonomie. Il se trouve un logement abordable dans Saultau-Récollet où il habite seul. Il ne connaît pas vraiment le quartier. Il a des voisins qui consomment, et il y a de la prostitution en bas de l'immeuble. Il résiste aux invitations des voisins, mais ça n'est pas évident. Il cherche donc un logement dans un quartier différent de celui auquel il était habitué pour ne pas retomber dans la spirale qui l'avait mené en prison : consommation, manque d'argent, activités illicites, etc..

Il se rend compte que sa consommation est responsable de beaucoup d'erreurs qu'il a commises dans le passé alors il se fait accompagner pour réduire, mais il ne souhaite pas arrêter totalement et ne veut pas être jugé pour ça.

Il a du mal à gérer son budget déjà restreint et vit dans l'inquiétude de perdre son logement. Il n'a jamais vraiment fait ses impôts et ne sait pas comment effectuer plusieurs démarches administratives comme demander sa carte RAMQ par exemple. Il aimerait se stabiliser et ne plus avoir l'esprit encombré par toutes ces choses qu'avant il remettait à plus tard, mais il ne sait pas par où commencer ni qui pourrait l'aider.

Le temps file et puis Nicolas, en retrouvant une certaine stabilité, se rend compte que sa santé le rattrape : maux de dos dûs aux nombreux travaux manuels, problèmes dentaires, besoin de lunettes... Mais ne sait pas comment avoir accès à ces services ni s'il pourra les payer.



Je viens de sortir de prison, je dois me trouver une source de revenus légale pour ne pas retourner en d'dans...

Besoins

J'ai beaucoup de rendez-vous avec le juge et du travail communautaire. Comment trouver un mploi en plus de tout

Je ne fais plus confiance à personne. j'ai eu trop de fois un gun dans face. À qui demander de l'aide?

Je ne peux pas continuer à squater comme un bum chez des chums, j'ai besoin de vivre seul et de me stabiliser.

Je ne veux pas arrêter de consommer mais je veux limiter l'influence que la Qui peut m'aider?

Trouver un équilibre

l'aimerais trouver un logement pas cher dans un quartier où il n'y a pas trop de drogue ou de prostitution. Ça existe?

Trouver une job stable ave mon historique c'est pas évident. Est-ce que je devrais aller chercher un diplôme?

J'aimerais ne plus avoi i m'inquiéter de pouvoir payer mon loyer et de garder mon logement.

Je dépense tout mon argent d'un coup et après je me

### Me réintégrer dans la société

#### • Retrouver une certaine stabilité

- dans sa vie (train de vie, finances).
- Accompagnement pour trouver un emploi stable en continuant de remplir ses obligations.
- Se rebâtir un réseau de confiance qui l'influence moins à retourner vers ses vieilles habitudes (vol. consommation, etc.)
- Perte de confiance sociale dû à des traumatismes

Obstacles

- Préjugés et exclusion face à son parcours
- Cercles sociaux limités à son ancienne vie
- Avoir son autonomie, son propre logement et apprendre à se construire un environnement sain.
- Avoir accès à un logement abordable dans un quartier différent de celui auquel il est

Besoins

• Être accompagné pour stabiliser sa consommation de façon progressive.

#### Obstacles

- Monter un dossier pour avoir accès aux logements de qualité à moindre coût . (enquête de crédit, références,
- L'influence de la consommation sur la vie quotidienne.

#### Besoins

- Avoir accès à un travail sans préjugés, lui permettant de conjuguer ses rendez-vous avec le juge et les travaux communautaires.
- Être accompagné pour gérer efficacement son argent et se faire un budget.

#### Obstacles

Sortir de la précarité

- Précarité financière
- Gestion financière
- Protocols d'embauche contraignants

T'sais les cossins que tu remets à plus tard quand t'es pas clair. J'aimerais ça que ça arrête de me rattraper. Par où

Je dois de l'argent au gouvernement pour mes impôts de 2016. J'ai le cash mais je sais pas comment payer ça!

Faut que je fasse quelque chose pour mes dents mais je peux pas payer pour ça... Pis j'ai pas le temps non-plus.

Mon dos a pas d'allure, ça empire de jour en jour. Y'a-tu de quoi que je peux faire à part me shooter au Tylenol?

### Investir dans ma santé

#### Besoins

• Être accompagné pour accomplir les tâches administratives et apprendre à devenir autonome dans un système inconnu.

Devenir plus autonome

#### Obstacles

• Complexité du système et des échéanciers à

#### **Besoins**

- Avoir accès à des services de santé généralement privés (ex: dentisterie, optométrie).
- Avoir facilement accès aux organismes et programmes d'aide médicale.

### Obstacles

- Privatisation de la santé
- Méconnaissance des soins de santé qui lui sont disponibles et du fonctionnement de ce système

e suis plus tout jeune,

le lunettes. Ça coûte-tu un bras ça?

je crois que j'ai besoin

### **PORTRAIT DU MILIEU COMMUNAUTAIRE**

#### LES SERVICES

# Santé physique, santé mentale, mieux-être

La Parentrie
Relax-Action
L'Arc-en-ciel
La Clé des champs
Maison L'Éclaircie
Prise II

immigrants (SCRI)

Entre-Maisons Ahuntsic

Association de la fibromyalgie

### Jeunesse

Maison des jeunes le Squatt d'Ahuntsic RAP Jeunesse Carrefour jeunesse-emploi (CJE ABC)

#### DI - TSA

L'Archipel de l'avenir (TSA) Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI) Rêvanous (DI)

#### LA CONCERTATION

#### Table intersectorielle



#### Tables sectorielle



Concertation d'Ahuntsic pour la Petite Enfance (CAPE)



Table de Concertation concertation et jeunesse Ahuntsic d'action pour les aînés d'Ahuntsic (TCAAA)



Table en employabilité d'Ahuntsic-Cartierville (TEAC)

### Immigration

Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants (CANA) Services communautaires pour réfugiés et

Milieux de vie

Sécurité alimentaire

Fondation Maria Luisa de Moreno Marché Ahuntsic Cartierville (MAC) L'Œuvre des Samaritains Service de Nutrition et d'Action Communautaire (Le SNAC) La popote roulante d'Ahuntsic

Éducation populaire

Défense de droits, logement

Comité logement Ahuntsic-Cartierville

FEEDback

CRÉCA

(CLAC)

#### **Emploi**

Bénévolat

Les Associés bénévoles qualifiés au ser-

vice des jeunes (L'ABQSJ) Société de Saint-Vincent de Paul

Pastorale sociale d'Ahuntsic

Bois urbain Objectif emploi

### LES RÉSIDENTIES







#### Les partenaires

#### Institutionnel

CIUSSS-NIM Arrondissement Ahuntsic-Cartierville Ville de Montréal Élu.e.s

Privé

#### Sécurité

Tandem Ahuntsic-Cartierville

#### Itinérance

RAP Jeunesse

#### **Environnement**

Ville en vert
Mobilisation environnement Ahuntsic-Cartierville (MEAC)
CACE Comité d'action et de concertation

en environnement Club d'ornithologie d'Ahuntsic

#### ŧ

### Hébergement -Centre de crise pour femmes

L'Arrêt-Source Transit 24

#### **Femmes**

Centre de femmes solidaires et engagées (CFSE)

#### Pères / Partenaires

Repère

Service d'Aide aux Conjoints

#### Petite enfance - Famille

Autour du Bébé
Pause Famille
Institut Pacifique
L'Union des familles d'Ahuntsic
Bureau coordonnateur de la garde en
milieu familial Ahuntsic
Projet Sault-au-Récollet
Maison Buissonière

#### Patrimoine, histoire

Les Amis du village historique du Sault-au-Récollet (AVHSR) Société d'histoire d'Ahuntsic-Cartierville

#### Aînés

Entraide Ahuntsic-Nord Centre de bénévoles Ahuntsic-Sud Présâges Tellement mieux à la maison

# Centre communautaire / Maison de quartier

Centre communautaire Ahuntsic Maison du Monde





Intergénérations Québec (Rosemont-La Petite-Patrie)

Bâtir son quartier (Pointe Saint-Charles)

Regroupement des Organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL) (Côte-des-neiges)

Enseignement, éducation populaire

Défense de droits, logement Migration, nouveaux arrivants Sécurité Employabilité

Petite enfance
Femme, mère Jeunesse

Homme, père, conjoint

DI Déficience intellectuelle TSA Trouble spectre de l'autisme

### LES FORCES DU MILIEU COMMUNAUTAIRE AHUNTSICOIS

Il convient de souligner les nombreux bons coups du milieu communautaire ahuntsicois. De manière transversale, nous pouvons tirer des forces qui distinguent notre milieu, qui sont revenues systématiquement dans notre recueil de données, soit les qualités du milieu, les bonnes pratiques actuelles à conserver et les effets positifs de ces qualités et bonnes pratiques. De nombreux projets ou initiatives exemplaires rayonnent dans le quartier et emploient ces bonnes pratiques. Nous avons préféré procédé ainsi, sans nommer les initiatives précises, afin de ne pas mettre en compétition les différents projets intéressants du quartier.

## Les qualités du milieu

Cela a marché parce que je savais qu'ils étaient capables d'aller là parce que je les connais depuis longtemps. [...] [L'idée] est implantable. Le terreau est fait pour que cette graine pousse.

MI2

Les gens se parlent entre eux et sont vraiment au courant. Ils proposent des choses, puis portent leurs actions jusqu'au bout. MC2

#### **Fertile**

Plusieurs mentionnent que le milieu communautaire dans Ahuntsic est un bassin fertile, c'est-à-dire un espace dans lequel les projets et les actions peuvent prendre vie. Des partenaires qui se connaissent bien et qui connaissent les forces et les limites de chacun peuvent aider à mettre en place les conditions idéales pour des développements florissants.

#### Perméable

Le milieu communautaire demeure relativement perméable. Dans ce contexte, nous pouvons transmettre
les bons coups et les bonnes pratiques de chacun, nous
pouvons diffuser une culture communautaire agréable,
solidaire et engagée et développer un sentiment d'appartenance. Par contre, cela peut créer certaines situations
dans lesquelles les moins bons coups se transmettent
également. Si une démobilisation se fait sentir chez certains partenaires pour certaines raisons, cela peut affecter
le fonctionnement ou la dynamique d'instances intersectorielles. L'important demeure de rester conscient que ce
type de pratiques se diffuse rapidement dans l'environnement.

#### Mature

Malgré les changements internes de personnel et les défis auxquels les organismes peuvent faire face, il demeure que le milieu fait preuve d'un niveau de développement et de maturité intéressant pour porter des projets concertés. Cela peut être causé par le fait que les organismes ne sont pas jeunes, qu'ils ont été capables de dépasser cette zone de balbutiement et de recherche propre à la création d'une organisation.

#### Engagé

Les organismes ahuntsicois respectent leurs engagements, ils font preuve de persévérance et de créativité pour les solutions qu'ils proposent. Ils croient en leurs projets.

## Les bonnes pratiques

Je ne suis pas politique, dans le sens que je m'en fous [du] chapeau. L'important est qu'on débloque le milieu. On sent qu'il y a une solidarité plus grande dans les groupes communautaires. [...] Il y a des organismes qui ont demandé à l'arrondissement de baisser leur financement pour pouvoir leur donner du financement. Je ne pense pas que j'aurais vu cela dans un autre quartier.

MI2

Nous sommes un organisme régional. On donne des ateliers dans [quartier X], [quartier Y] mais cela ne ferait pas de sens qu'on s'éparpille non plus. On devrait aussi être perçu comme l'organisme de référence dans le quartier [Ahuntsic].

MC1

Je pense que les gens se sentent concernés. Dès que je rencontre un enjeu, j'essaie d[e les] impliquer. Je vais essayer d'en parler [...]: Que feriez-vous? Quels sont vos conseils? Quelles sont vos propositions? Je pense que les gens se sentent concernés et ils aiment ça parce qu'ils se disent "j'ai pris part". MC2

Dans un milieu, dans un quartier, c'est essentiel de s'entraider, de respecter les connaissances des autres, les autres ressources et de ne pas faire le travail des autres à leur place. C'est de respecter ce qui est mis en place et l'historique des organismes aussi.

MC2

Il y a des passerelles partout. Chose qu'il n'y a pas ailleurs, des fois. [...] Il y a toutes sortes de maillage faits entre les projets des gens des différents organismes. À toutes sortes de niveau. Il y a beaucoup de maillage. Il y a encore des choses à parfaire, mais c'est tout ficelé pour que le tissu social soit assez solide. Je trouve que c'est bien fait et les gens travaillent bien cela [...] Il y a une autorégulation qui se fait.

MI2

Je parle à [Direction X] sans problème. L'[intervenant A] devrait plus peut-être parler à l'[intervenant B]. Le maillage devient plus précieux à ce moment.

MC1

Cela prend de la maturité pour dire ''cela est mon idée, je le soumets à l'approbation du monde et donnez-moi votre feedback''. Je trouve qu'll y a quelque chose de porteur là-dedans.

MC1

Pour eux, ce ne sont plus des intervenants, ce sont des gens de leur milieu de vie. Ils sont là pour les soutenir et c'est leur communauté. C'est fort. Ahuntsic, c'est un peu cela. On est capables d'aller là.

MI2

#### Développer un sentiment d'appartenance

Plusieurs organismes ressentent un sentiment d'appartenance au quartier Ahuntsic et font preuve de loyauté coûte que coûte. Ils peuvent développer un sentiment de fierté à desservir la communauté locale.

#### Développer une solidarité

Nous remarquons des organismes qui sont solidaires entre eux. Plusieurs sont apartisans, dans le sens qu'ils travaillent pour le bien commun du quartier, sans nécessairement accorder d'importance à la provenance de chacun et les missions divergentes.

#### Créer une culture de transparence

Lorsque certains rencontrent des difficultés ou des obstacles, ils font preuve de **transparence et d'humilité**. Dans ce contexte, l'aide est toujours bien accueillie. Cela crée une occasion pour se mobiliser autour d'un enjeu précis et de bâtir des relations privilégiées entre certains partenaires qui n'auraient pas pris forme autrement. Dans ce contexte, une opportunité serait de miser sur les partenaires afin de favoriser la résolution de problèmes en concertation, lorsqu'elle est pertinente et possible. Cela peut créer des liens, augmenter le sentiment d'implication positive et valoriser les partenaires.

#### Créer une culture d'entraide

Les organismes du quartier s'entraident et reconnaissent l'importance de travailler en collaboration. Les organismes se soucient de respecter les missions respectives de chacun. Cela permet d'éviter les conflits et éviter l'opportunisme pour obtenir du financement. Le défi demeure cependant d'éviter les dédoublements, ce qui sous-entend qu'il est nécessaire de bien connaître les services des autres organismes.

### Continuer à effectuer du maillage

Il semble que le milieu communautaire ait travaillé de manière acharnée sur sa culture d'entraide et de partage. Des réseaux d'échange d'informations semblent bien établis, ce qui réduit le développement d'initiatives en silos.

#### Cultiver une approche "bottom up"

Nous remarquons que les directions d'organisme s'efforcent de cultiver une approche ascendante et de développer des relations de qualité avec les employés. Ils reconnaissent l'importance de la communication entre les intervenants de différents organismes, afin que les informations et les enjeux remontent vers eux.

#### Se donner et donner à autrui le droit à l'erreur

Dans certains développements, il existe un niveau de maturité qui permet d'expérimenter de nouvelles méthodes de travail. Le milieu communautaire développe des manières de travailler différentes, se permet de tester les projets et se donne droit à l'erreur.

#### Miser sur la durabilité des liens avec la population

La proximité des intervenants avec la communauté est constamment mentionnée. Devant des situations dans lesquelles les facteurs de vulnérabilité s'accumulent, les organismes font preuve de persévérance, de patience et de résilience. Elles doivent constamment fournir des efforts de mobilisation en continu afin de créer des liens durables. Les personnes rencontrées soulignent souvent que leurs organismes font du référencement. Il y a cette notion que tous pensent qu'ils sont les seuls à offrir une prise en charge de l'individu, de prendre le temps de s'assoir avec eux, d'identifier les besoins et de les rediriger aux bons endroits. Le défi dans ce réseau complexe de référencement informel est de maintenir une cohésion et une prise en charge globale.

### Fiertés des travailleurs

#### Compétences dans l'équipe de travail

Découvrir et partage des idées des collègues

Communication dans l'équipe

Réunions positives, inclusives, créatives

Dévouement, engagement, débrouillardise et ingéniosité de l'équipe Le suivi possible entre les collègues

#### Capacité à collaborer entre partenaires

Efficacité de la collaboration avec un partenaire

Complémentarité et travail d'équipe entre les partenaires du milieu Diversité et capacité à travailler avec autant de partenaires différents ensemble

#### Habiletés à résoudre des problèmes

Amener des solutions à des problèmes

Trouver des ressources pour l'intégration des élèves

Faire avancer un dossier problématique et obtention des résultats par la suite

## Ce qui est valorisant

# Aide, soutien et support : Pouvoir faire la différence dans la vie de quelqu'un

#### Échelle individuelle

Aider les gens

Venir en aide aux élèves

Aider les hommes en violence conjuguale

Apporter une activité aux personnes isolées

Aider à l'inclusion sociale des personnes ne parlant ni français ni anglais

Donner le goût d'apprendre

Être capable d'engager un citoyen de plus, un citoyen à la fois

#### > Contribution à la société

Aider la société

Avoir un impact direct sur les conditions de vie des membres Apporter son soutien à la communauté

#### Reconnaissance des participants

Quand l'équipe apprécie ton travail, ainsi que les participants

D'être témoin du cheminement des gens

Le sourire ou le regard d'une personne vaut souvent plus que des mots

Satisfaction du travail bien accompli

### LES DÉFIS DU MILIEU

La prochaine section relève certaines difficultés, préoccupations et défis partagées par les acteurs du milieu communautaire rencontrés dans le quartier.

À toutes nos rencontres - peu importe les participants-, les individus étaient invités à s'exprimer sur les difficultés qu'ils vivent au quotidien dans le milieu communautaire ahuntsicois et les inquiétudes pour les prochaines années afin que nous puissions identifier des grands enjeux récurrents. Rapidement, les conversations se sont inscrites dans des réflexions plus larges sur l'écosystème qui dépassent le simple cadre du quartier Ahuntsic.

C'est la raison pour laquelle les enjeux des prochaines pages peuvent référer au domaine de l'intervention et du travail social en général, à des préoccupations davantage étendues au milieu communautaire à Montréal et au système public et politique au Québec.

"Si on n'a pas de toit au-dessus de la tête, c'est fini. Nos services tombent."

MC4

Les organismes sont vraiment à bout de souffle. Ils ne sont plus capables de répondre à la demande et de soutenir l'afflux massif de nouveaux arrivants dans les organismes. Ce sont des besoins toujours urgents tout le temps. Ils ne sont pas nécessairement formés pour y répondre non plus. Alors, je pense que cela est un des plus gros enjeux : comment faire pour répondre à tous ces besoins là avec le peu de ressources que nous avons?

MC2

Il y a [...] une maman monoparentale qui débarque avec ses 4 enfants et qui dit "J'ai faim maintenant. Mon bébé a besoin de ci, mon autre a besoin de ça." L'intervenante est en train d'animer une activité et on arrête tout. Comment fait-on pour répondre à ça? On va se débrouiller. Je pense que c'est difficile et que cela fatigue beaucoup les intervenants. [...] Il y a beaucoup d'intervenants qui sont épuisés. [...] Même la fatigue de compassion est très lourde. Il y a une charge mentale qui est très lourde.

les a épuisés. Ils n'étaient plus capables de faire ce qu'ils faisaient habituellement. [...] Ils étaient là pour subvenir aux besoins de base de la famille. Il y avait une dénaturation de leur mandat. En plus, ils ne voyaient pas

Avec les réfugiés qui arrivaient, il y a eu des

départs parce qu'ils étaient épuisés. Cela

MI2

Le manque d'espace est une préoccupation matérielle importante qui est systématiquement mentionnée par tous les différents acteurs rencontrés. Alors que les directions se préoccupent grandement de la perte potientelle de locaux et sont inquiètes de l'avenir du Centre communautaire, les intervenants dénoncent le manque actuel criant d'espaces de travail. Des problématiques de locaux contigus, des partages de bureau entre personnels et bénéficiaires, l'arrivée imprévu de plusieurs citoyens en même temps engendre des facteurs de stress.

L'urgence des besoins est une préoccupation constamment mentionnée dans le milieu. Dans un temps très réduit, les organismes sentent qu'ils doivent établir rapidement un lien de confiance et une compréhension mutuelle des besoins de l'usager et de l'offre de services de l'organisme. L'arrivée de réfugiés peut mener à une diversification des profils citoyens auquel le milieu communautaire n'a pas été nécessairement préparé. Ce manque de préparation, jumelé à une montée de la complexité des demandes, peut entraîner du stress et de la pression sur les intervenants des organismes.

La précarité et les facteurs de vulnérabilité qui s'accumulent des communautés sont des inquiétudes partagées par plusieurs dans le milieu communautaire. Aussi, la difficulté à rejoindre les personnes qui ont le plus besoin des services est préoccupant pour tous les partenaires rencontrés. Jumelé à une déshumanisation de l'approche clinique, à une rapidité de traitement des demandes, et

Jumelés à des demandes de plus en plus complexes, certains dangers inquiètent les gens du milieu en lien avec la fatigue chez les intervenants, le roulement constant de personnel, la coupure de postes et l'instabilité que ce type de conditions occasionnent. Le manque de formation ou de support des intervenants peut représenter un défi important. Plus spécifiquement, le roulement de personnel peut épuiser les directions, tandis que la surcharge de travail et l'impuissance sont systématiquement dénoncées par les intervenants.

### Manque d'un ensemble de ressources

Ressources financières

Personnel

Bénévoles

Espace

Espaces fermés adaptés aux rencontres individuelles

Ressources in situ

### Surcharge

Devoir gérer l'urgence

Incapacité à développer des réflexions communes

Incapacité à avancer l'équipe au même niveau

Gestion d'usagers qui se présentent à l'improviste

mpression de ne pas en faire assez parfois

Difficulté à ne pas sacrifier l'excellente qualité du service en si peu de temps par semaine

Doser le nombre d'activités / projets / suivi à faire

Ne pas pouvoir prendre le temps d'avancer au rythme de l'autre

Coordonner des activités pour tous tout en conservant une proximité et une approche personnalisée

Ne pas avoir le temps de parler en équipe

Faire face à des personnes qui ont de multiples problèmes

### Barrières du travail d'intervention

Barrière culturelle

Barrière de langue

Gestion des problèmes avec des personnes ne par-

lant ni français ni anglais

#### Autres difficultés nommées par les travailleurs



Être témoin de racisme et discrimination Être témoin de l'intolérance face aux nouveaux arrivants

Le manque de compréhension de l'urgence d'agir de la société

Soumission de nouveaux projets

Tenue de dossiers

Le travail d'équipe

Communication organisationnelle interpersonnelle

Communication pas toujours claire dans l'équipe et avec les partici-

Le background, les approches et les expériences professionnelles différents ( = conflits)

De rendre les idées abstraites en idées concrètes

Mandat personnel à clarifier

Manque d'ouverture à d'autres façons de faire

Ne pas connaître les limites de nos interventions

Ne pas avoir conscience de nos propres préjugés

Manque de diffusion des informations

Manque d'informations sur les ressources

Amplification des problèmes vécus par les usagers

Augmentation de suicide en milieu familial/conjugal

Agrandissement des inégalités sociales

Isolement social

La montée de l'intolérance

Augmentation de la violence

49

### LES CONSÉQUENCES NÉGATIVES

### Sur les intervenants

La surcharge, le manque de temps et le manque de ressources sont les principales contraintes du travail d'intervention. En mettant en commun ces difficultés, cela apporte des conséquences sur le travail en intervention. L'impuissance et la fatigue mentale sont deux éléments saillants de nos rencontres avec les intervenants.

### 1 Impuissance

Difficulté à aborder des tabous en équipe

Impuissance en intervention face à une situation

Impuissance face au système

Incapacité de donner l'aide dans la majorité de situations en raison de contraintes

hors du contrôle des intervenants

Avoir l'impression de tourner en rond, que cela n'avance pas vraiment

Ne pas toujours faire ce que je veux dans l'aide à donner

Les limites de nos interventions

Ne pas être capable d'articuler les efforts de tous les partenaires pour maximiser les services

De ne pas pouvoir répondre à tous les besoins

### 2 Fatigue mentale

Impact sérieux de l'intervention peut être lourd

Agir en tant qu'intervenant dans son réseau personnel

Manque de patience

Difficulté à faire la coupure

Faire des choses qui débordent du mandat

Épuisement

### 3 Accroissement de la charge de travail

Ne pas pouvoir desservir tout le monde

Manquer de ressources

Augmentation de la charge de travail

Manque de ressources collectives

Perte des locaux de l'organisme

### Sur le milieu

Nous sommes constamment préoccupés par le manque de financement, que ce soit dans l'immédiat ou pour les années à venir.

> On en revient toujours à la même chose. La mission de base des organismes n'est pas suffisamment financée. Parce qu'il y a carrément des services qui ne se donneront plus - des services qui étaient considérés essentielles. MI2

Il n'y a rien. Il n'y a pas de plan B pour l'instant. Il n'y a rien. Le gouvernement n'a pas mis en place. [...] Cela va donner un gros coup si on ne trouve pas de plan B. MC2

2 Jumeler la gouvernance et la neutralité représente un défi pour les organismes dans des projets intersectoriels.

> Je trouve que ce n'est pas à un organisme d'être porteur parce que ta première job est ton organisme. Même si tu essaies d'être le plus transparent possible, c'est sûr que les décisions que tu vas prendre sont un peu teintées par la force des choses.

*МС3* 

3 Nous nous inscrivons dans un système plus grand que nous.

> D'après moi, la réponse n'est pas ici dans le milieu. [...] C'est au gouvernement d'arrêter de croire que les organismes peuvent absolument tout faire, que le communautaire a réponse à tout. Ce n'est pas vrai. MC2

Une préoccupation importante pour tous, que ce soit les partenaires, les directions et les intervenants, demeure le manque de financement à la mission de base des organismes. Alors que la dépendance au financement est préoccupante pour les intervenants puisque cela signifie une grande précarité d'emploi, les directions rencontrées sont constamment amenées à faire de plus en plus avec moins de ressources dans leurs organismes. Ce type de situations peut amener une grande précarité, un sentiment d'impuissance et d'incertitude.

#### Ce que les intervenant trouvent difficile



Dépendre toujours du financement Recherche constante de financement Le financement par projets plutôt qu'à la mission Précarité de l'emploi Faible salaire inadapté à la qualité du travail

gouvernance et être porteur de projet, en même temps de maintenir une neutralité dans la gouvernance. Ils préfèrent que Solidarité Ahuntsic - de par sa posture neutre - prenne la responsabilité de cette gouvernance.

Il demeure difficile pour les organismes d'effectuer la

Le manque de pouvoir des organismes communautaires sur certains enjeux représente un défi. Le milieu communautaire ressent les effets du milieu institutionnel. Certains soulèvent que le milieu institutionnel semble développer depuis quelques années de plus en plus d'initiatives et de façons de faire inspirées du communautaire. Plusieurs saluent ce type d'initiatives, mais certains déplorent: 1) le manque de reconnaissance associé au travail accompli dans le milieu communautaire; 2) que ce type de développement institutionnel se développe au détriment du milieu communautaire. Plusieurs semblent penser que le réseau public abandonne le communautaire devant ce dépassement généralisé, c'est-à-dire que, devant des problématiques auxquels il ne semble pas y avoir de solutions, le milieu communautaire devient une porte de secours.

Certains travailleurs interrogés ont l'impression que le milieu communautaire est un laboratoire expérimental pour le réseau public en termes de pratiques. Même son de cloche chez les directions, mais dont les effets se ressentent davantage au niveau de la reddition de comptes. Certaines directions d'organismes rencontrées peuvent ressentir une pression à se conformer à des approches, des cadres, des outils institutionnels afin de recevoir du financement ou s'inscrire

dans une entente de services avec le réseau. Ultimement, la liberté associée au milieu communautaire est souhaitée, mais les individus rencontrés craignent devoir se restreindre à des carcans plus rigides.

#### Ce que les intervenants trouvent difficile



Système capitaliste basé sur la rentabilité Déséquilibre des ressources des citoyens versus les administrations Peu de financement gouvernemental Manque de courage politique des élus Être confronté à la force d'inertie de l'administration municipale Difficulté à faire bouger les institutions publiques Rigidité du Ministère avec les problématiques des apprenants Manque de reconnaissance du milieu communautaire De ne pas être reçu comme un service pertinent

### Ce qui préoccupe les intervenants pour les prochaines années



Manque de budget et baisse du financement Un plus grand contrôle de la part de nos financiers Le financement avec redditions de comptes axées sur le quantitatif Manque de pérennité des services dû aux financements Précarité de l'emploi



4 Articuler les efforts de chacun et mobiliser chaque partenaire afin de bien collaborer ensemble: le développement en concertation est un défi constant

> Je n'ai jamais vu des sous-quartiers aussi forts dans un aucun autre quartier. [...] Cet aspect paroissial au niveau géographique m'a frappé. Forcément, j'ai l'impression que cela mène les organismes à travailler en silo un peu.

> > MC1

Malgré le fait qu'Ahuntsic ait des partenaires solidaires, engagés et mobilisés au mieux-être de ses populations, certains caractérise Ahuntsic comme un quartier dans lequel demeure une culture communautaire paroissiale et fragmentée. Nous notons une tendance à intérioriser une vision sectorielle axée sur le champ d'intervention de chaque groupe au détriment d'une vision de quartier et de l'action concertée et solidaire. Certains demeurent avec l'impression que les organismes fonctionnent comme des parties indépendantes au lieu d'un tout.

#### Ce que les intervenants trouvent difficile



Articuler les efforts de tous les partenaires pour mobiliser les services

Manque d'intérêt à la collaboration: difficulté de certaines relations de partenariat

Mobilisation difficile

Manque de mobilisation

Se faire connaître par les populations en besoin

Manque de possibilités de se rallier à divers organismes

Manque de partenariats croisés

Développement en parallèle

Travail en vase clos

Nous trouvons difficile la pérennisation des processus, des services et des projets dans un contexte aussi instable.

Toute l'équipe s'est renouvelée et contribue à l'épuisement des directions qui ne sont pas si vieilles que cela dans leur organisation. Cela m'inquiète. MI2

En connaissant l'écosytème politique dans lequel nous nous inscrivons et le financement, une des difficultés demeurent de rendre durables nos actions communautaires dans un contexte difficilement prévisible et sur lequel nous avons peu de contrôle parfois.

Certaines directions mentionnent que des ressources peuvent se retrouver facilement centralisées dans les mains de certains individus, et non d'entités ou d'organisations. Dans le contexte où le roulement des employés s'accélèrent constamment, plusieurs personnes rencontrées sont soucieuses de mettre en place des cadres de travail qui permettent de garantir la sauvegarde et la reprise des pratiques, malgré le départ des individus ou des organisations qui les portent initialement. Nous pouvons privilégier un engagement collectif sur des projets plutôt que portés individuellement, afin d'en assurer leur survie. Une piste de solution pourrait être la conception de cadres de travail commun, adaptés au type de pratiques ciblées, qui peuvent davantage garantir la conservation de ces bonnes pratiques à long terme.

Bien que la pérennisation de leurs pratiques sont des préoccupations des intervenants, ces derniers ne soulèvent pas cet enjeu de centralisation des ressources. Selon les intervenants, certains freins au niveau des directions peuvent les empêcher de développer des actions à long terme:

# Ce que les intervenants trouvent difficile



Approche / mandat flou
Manque de soutien des directions
Manque de leadership
Manque de planification à moyen et long terme

# Ce qui préoccupe les intervenants pour les prochaines années



Baisse constante de l'implication bénévole
Désengagement des bénévoles
Baisse de la mobilisation des membres
Manque de relève

### Les pistes de solution

À travers des discussions en groupe, les acteurs du milieu proposent certaines pistes de solution préliminaires. Nous avons pu tirer leurs solutions de manière exhaustive et nous les avons classé en cinq grandes pistes de solution:

### Encourager l'implication citoyenne

Inclure les citoyens dans le discours et le fonctionnement de base des organismes

Amener de plus en plus les jeunes vers l'implication citoyenne Créer une habitude

Développer des liens face-à-face

### 2 Améliorer la concertation

Être capable de ne pas dénaturer Ahuntsic

Pouvoir dédier du temps pour communiquer davantage entre organismes

Développer des outils et des structures sans avoir peur des partenaires

Rédiger des prises de position communes

Offrir des espaces qui servent à la mobilisation, pas à la diffusion d'informations comme en AG

### 3 Favoriser la mobilisation entre organismes

Possibilité de se rallier à divers organismes pour changer les choses

Ouverture d'esprit pour travailler ensemble

Utiliser les espaces collectifs

Toujours plus de partenariats croisés

Création d'espaces pour se tenir informés

Création d'esspaces où on peut être connectés

### 4 Renforcer l'action intersectorielle

Solidarité Ahuntsic: engager un agent de liaison

Développement d'actions intersectorielles communes

Structures favorisant la participation

Trouver ce qui rejoint collectivement et poser les gestes

Fournir des espaces de dialogues collectifs

Assurer une neutralité

### Dénoncer le système

Nommer le système

Mener des actions politiques communes et concrètes

Présence d'élus en continu dans les instances du communautaire

Favoriser le pouvoir décentralisé / bottom up

Développer des outils et des structures sans avoir peur des partenaires

Politiser davantage la Table de quartier

Rédiger des prises de position communes

Apporter un soutien financier accru

Développer un soutien et un support réels sur le terrain

### LES PERSONAS COMMUNAUTAIRES D'AHUNTSIC

L'analyse de données nous a permis de développer huit personas communautaires. Un persona est un organisme communautaire fictif, mais il est directement construit à partir des véritables caractéristiques, valeurs, aspirations, opinions et attentes collectés dans le milieu. Les personas sont des archétypes de groupes communautaires et présentent les rôles qu'ils jouent dans certains contextes collectifs, sans être des individus ciblés. Le but des personas n'est pas de caricaturer ou de les hiérarchiser les groupes communautaires. Ils permettent de :

- 1) développer un sentiment d'appartenance et de valorisation dans le milieu communautaire à travers des personas réalistes et cohérents;
- 2) assurer une mixité des profils autour d'une table afin que chacun contribue à sa façon;
- 3) identifier les acteurs qui sont importants pour des actions spécifiques et les mobiliser en conséquence.

Le bâtisseur super-ahuntsicois

Le militant indépendant

Le détective discret

Le pratico-pratique

L'autopromoteur collaborateur

Le tissé serré

Le communautaire atypique

Le fébrile collectif

Les personas se basent principalement sur les entrevues menées avec des acteurs du milieu communautaire, en particulier les directions. Rappelons les profils des participants:

Participant.e.s	Période	Durée
MC1	Juin 2019	1h25
MC2	Juin 2019	59 minutes
мсз	Juillet 2019	1h19
MC4	Juillet 2019	52 minutes
MC5	Juillet 2019	1h6
MC6	Juillet 2019	1h48
MC7	Juillet 2019	1h7
MC8	Août 2019	1h44
MC9	Août 2019	1h29
MC10	Août 2019	2h8
MC11	Juillet 2019	50 minutes
MC12	Juillet 2019	3 heures
MC13	Novembre 2019	1h30
MII	Juin 2019	1h26
MI2	Juillet 2019	1h40
MI3	Juillet 2019	1h21

#### MC

Participant.e du milieu communautaire: intervenants, employés, membres de CA, coordonnateur, directions, membres de chantiers, etc.

#### MI

Participant.e du milieu institutionnel

#### Le bâtisseur super-ahuntsicois

Débrouillard, l'organisme bâtisseur travaille avec peu de moyens et construit avec acharnement jusqu'à ce qu'il obtienne les résultats qu'il souhaite. Il rassemble naturellement les partenaires autour de lui afin de construire des actions concrètes dans le milieu.

Pour lui, le quartier est fort. Le bâtisseur est fortement attaché et loyal à Ahuntsic, en ayant occupé un rôle de premier plan dans la création d'organismes, par exemple. Sans fausse modestie, il considère qu'il est le sol fertile qui a permis de faire éclore des actions fédératrices dans le quartier. En ce moment, il serait inconcevable pour l'organisme de s'établir dans un autre quartier, de par les liens qu'il a tissés dans le réseau et la communauté d'ici. Il est préoccupé par le roulement des employés qui les empêchent de s'enraciner dans la réalité spécifique de Ahuntsic. Il considère que c'est important de bien guider les nouvelles directions et les nouveaux employés afin qu'ils aient tous les outils nécessaires pour bien intervenir dans le quartier.

De par ses accomplissements dans le passé ou de par son expérience, l'organisme bâtisseur a un statut reconnu dans le milieu. Celui-ci n'hésite pas à partager son expérience et ses connaissances du milieu aux autres. Il est considéré comme une référence solide dans Ahuntsic.

Les choses n'ont pas évolué ici comme dans les autres quartiers où il y avait beaucoup de sous au départ. [...] Beaucoup de choses sont nées avant d'avoir du financement en essayant de s'entraider et de faire l'impossible avec rien.

MI2



#### Attentes envers la table

Informée et informative

Compétente

Structurée

Indépendente

Apartisane

#### Le militant indépendant

Le militant se base sur le principe "d'union fait la force" et possède une fibre activiste. Il n'a pas froid aux yeux et n'a pas peur de revendiquer pour ce qui lui tient à cœur. Le militant indépendant observe les dynamiques de concertation, il cerne bien les enjeux politiques dans le quartier. Il militera toujours pour faire entendre la voix des résidents du quartier.

Il peut développer un sentiment de contradiction avec son mandat en siégeant sur certaines instances intersectorielles. Il éprouve un malaise à partager sa place dans tous les comités en tout temps avec certains partenaires, que ce soit en raison de liens politiques, financiers ou autres. Malgré sa ténacité et sa ferveur, il demeure difficile pour l'organisme militant de se détacher de l'impression qu'il ne peut pas changer le système.

Il s'oppose farouchement à toutes ressemblance qu'une structure communautaire pourrait posséder avec le milieu institutionnel. Il peut même arriver à remettre en question l'existence même de certaines structures dans le quartier. Il ne veut pas se faire imposer quoi que ce soit, il souhaite avoir l'entière liberté de développer sur ses propres manières de faire. Cela se répercute dans les attentes qu'il a envers la table.

L'organisme militant pense que la table pourrait avoir une ligne dure auprès des instances politiques du quartier. Il considère que la table devrait offrir des espaces de développement de projets et de concertation entre les organismes communautaires, sans les partenaires institutionnels, afin de pouvoir discuter et s'organiser ensemble de manière indépendante. Il considère que la table devrait prendre des positions davantage tranchées et faire front commun à

propos d'enjeux précis. Il croit que les structures administratives communautaires pourraient être davantage démocratiques, en assurant, par exemple, une meilleure intégration d'individus citoyens au sein de conseils d'administration. Il souhaite que la Table emploie des outils de démocratie participative, de structure horizontale et de gouvernance partagée.

On veut garder une certaine indépendance [...]. Si on fait partie des comités, on peut être en conflit d'intérêt des fois. [...] Le temps, le personnel, il faut faire des choix et on a décidé de soutenir un groupe de citoyens.

MC5



#### Attentes envers la table

Indépendante Ambitieuse
Apartisane Curieuse
Politique Dynamique

### Le détective discret

L'organisme détective travaille fort sur sa mission et n'en déroge pas. Il se tient informé sur les activités dans le milieu communautaire, mais occupe un rôle plus observateur au niveau des instances intersectorielles. Celui-ci envoie régulièrement un ou des employés en éclaireur dans certains groupes de travail, dans des événements importants et durant des assemblées générales, etc. Il cherche à maximiser son temps et à ne pas dédoubler ses efforts de représentativité dans les comités.

Le détective cherche des informations précises, comme les dates importantes et la documentation nécessaire, afin d'être à jour dans ses dossiers. Il apprécie la rigueur, la concision et la précision. Il ne veut pas rater le train, c'est-à-dire qu'il n'apprécie pas avoir le sentiment d'avoir manqué quelque chose d'important, mais il ne veut pas être nécessairement sollicité pour participer ou s'investir dans des activités qui ne concernent pas directement ses services.

Bien qu'il occupe un rôle plus en retrait, il ne faut pas sous-estimer la force tranquille de cet organisme. Il ne prend pas souvent la parole, mais lorsqu'il s'exprime, il a le respect de ses pairs et chacun écoute. Bien qu'il peut adresser certaines critiques parfois, il demeure extrêmement loyal face au quartier.

Le détective n'a pas besoin de réseauter pour être autonome. Il cible de manière précise ses besoins en termes de partenariat et approche les groupes pertinents.

Il va toujours avoir quelqu'un de notre équipe qui ira aux AGA de Solidarité Ahuntsic. Si nous avons le temps de nous engager dans les projets discutés, c'est une autre chose.

MC6



#### Attentes envers la table

Informée et informative Compétente Indépendante Apartisane Centralisatrice

### Le pratico-pratique

Le pratico-pratique est un organisme qui se base sur les résultats concrets afin de progresser. Il aime l'action et est emballée à l'idée de développer de nouveaux projets. Cet organisme rend le quartier dynamique. Il devient impatient lorsqu'il a l'impression de ne pas s'atteler à la tâche immédiatement lorsqu'il y a un enjeu à travailler ou un problème à régler. Comme il se tient bien informé par lui-même sur les activités et les acteurs du milieu communautaire, il n'a pas de temps à perdre avec le réseautage et le partage d'informations dans les groupes de travail.

Il est autonome dans sa quête d'information, dans son développement et/ou dans sa planification. Il évalue constamment ce que la Table a à lui donner. Il est généreux de ses ressources, mais il attend que la Table lui apporte quelque chose. C'est la raison pour laquelle il assiste systématiquement à quelques comités intersectoriels, peu importe lesquels.

Il n'a pas besoin que les comités aient un fil conducteur précis, puisqu'il captera rapidement ce qui se passe autour de la table et comprendra sans avoir nécessairement assisté à tout. Par contre, il apprécie les courts textes, les mises à jour d'informations, les guides synthèses et les échéanciers clairs qui lui permettent de comprendre le projet dans lequel il souhaite s'engager. Il sera capable d'obtenir ce qu'il cherche par les questions qu'il pose et retournera à ses activités quotidiennes.

S'il observe que cela avance trop lentement pour lui ou que les discussions demeurent dans le partage d'informations, sans pouvoir travailler ensemble sur des cibles claires, il ne souhaitera pas retourner dans les comités. À ce moment, il n'hésitera pas à démarrer des actions en parallèle, même si

cela signifie de ne pas travailler avec la Table. Il considère que ce n'est pas à lui de faire des plans d'action, il n'accorde pas d'importance à la structure, ni aux raisons du processus choisi. Par contre, il s'anime, devient passionné et proactif lorsqu'une démarche de projets est en cours. Dans ces conditions, il peut être très convaincant pour mobiliser des acteurs autour d'un objectif précis.

Parler pendant 3 heures de temps sur ce qu'est la définition exacte [...] Je n'ai pas de temps à perdre là-dessus.

MC3



#### Attentes envers la table

Informée et informative Centralisatrice Ambitieuse

### L'autopromoteur collaborateur

L'autopromoteur cherche à se faire connaître dans le quartier pour différentes raisons. Il peut être un nouvel organisme dans le quartier, il peut vivre actuellement des enjeux de restructuration ou avoir traversé des périodes plus creuses ou difficiles dans les dernières années. Cependant, grâce à des changements récents de direction ou de conseil d'administration, une mission renouvelée, une nouvelle équipe et/ou une culture de travail différente, il fait preuve de résilience et a le vent dans les voiles pour poursuivre ses travaux.

Il est très enthousiaste et s'investit complètement dans les projets. Cet organisme n'hésite pas à mobiliser certaines de ses ressources dans des délais serrés afin de faire preuve de collaboration.

L'autopromoteur n'apprécie pas le manque de nuances dans les prises de position. Il considère que travailler dans la collaboration est beaucoup plus utile et fructueux que la confrontation. Il apprend vite, il s'adapte bien à son environnement et comprend qu'il doit faire preuve d'ouverture et de flexibilité dans certaines situations. Il tolère bien certaines situations délicates et sait parvenir à ses fins.

Il croit que la Table possède la crédibilité et les moyens nécessaires pour développer des canaux efficaces de communication, de partenariat et de concertation. Il souhaite que la Table devienne son allié pour effectuer ensemble du réseautage dans le milieu. Comme l'organisme détective, il souhaite rester proche de la Table en tout temps, peu importe son niveau d'implication dans les comités de travail, et se tient informé afin d'être constamment à l'affût de nouvelles opportunités. Contrairement au militant indépendant, il peut éprouver une réticence à présenter des prises de position ou des mémoires aux partenaires institutionnels sur certains enjeux.

Je ne comprenais pas pourquoi nous en étions arrivés à cette discussion. On veut juste collectivement travailler sur un enjeu. Il y a peut-être des conflits du passé que je ne saisissais pas. Je suis quelqu'un qui regarde en avant.

MC8



#### Attentes envers la table

Centralisatrice

Maillante

Accueillante

**Ambitieuse** 

#### Le tissé serré

Souvent associé à une table sectorielle bien développée, l'organisme tissé serré travaille en équipe avec les autres organismes qui ont, par exemple, des missions similaires ou complémentaires.

Le tissé serré sait où il va et sait construire un fil conducteur. Celui-ci se soucie de créer un milieu de vie tant pour ses employés que les citoyens qu'il accueille. Il existe une synergie entre et à tous les niveaux. Le tissé serré diffuse une culture cohérente de la direction jusqu'aux intervenants sur le terrain. Il fait confiance à ses intervenants, afin que les prises de décision soient en phase avec les actions directes effectuées auprès de la communauté avec laquelle il interagit. Aussi, il peut avoir un niveau de maturité important et/ou des partenaires collaboratifs, ce qui lui permet d'effectuer de la co-intervention. Cet organisme n'attend pas que la table vienne vers lui, il est un bon communicateur et s'outille pour créer son réseau et faire des liens lui-même.

Le réseautage informel est primordial pour le tissé serré.

Contrairement au détective qui fonctionne indépendamment,
c'est par le réseautage qu'il tisse des liens, qu'il développe
des idées et qu'il effectue du référencement.

Sur les instances intersectorielles du quartier, sa participation est chaleureuse et appréciée ses pairs. Il prend le temps d'écouter et de comprendre les différents points de vue autour de la table. Il apprécie les longues pauses qui lui permettent de discuter avec de nouveaux visages dans le quartier. C'est le tissé serré qu'on retrouvera assurément à la fin des rencontres à discuter avec chacun.

Ils sont vraiment près de leurs citoyens. Même si on a travaillé fort pour bonifier ce partenariat, ils sont près les uns des autres. La communication est super facile. Les gens se connaissent bien. Les gens sont super actifs. Les gens siègent sur les comités, ils sont présents.

MC2



#### Attentes envers la table

Structurée Dynamique Convergente Curieuse

Maillante Politique

Accueillante

#### Le communautaire atypique

Le communautaire atypique détonne dans le milieu ahuntsicois pour différentes raisons. Il peut avoir des structures administratives qui diffèrent des modèles conventionnels, employer des approches qui ne sont pas courantes ou utiliser des méthodes de travail différentes. Son équipe de travail peut être très réduite ou élargie en comparaison à d'autres organismes. Il peut couvrir un territoire beaucoup plus important que le quartier, et ainsi, vivre des enjeux régionaux qui ne sont pas nécessairement liés à Ahuntsic.

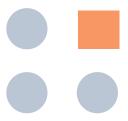
Il partage des opinions et adopte des points de vue complètement différents de certains partenaires. Il peut parfois même choquer par sa vision qui est inhabituelle dans le milieu communautaire. À lui seul, il peut changer la dynamique de groupe rapidement. Il n'hésite pas à prendre la parole, est conscient et assume pleinement son profil qui ressort du lot. Certains partenaires plus conservateurs le verront comme un provocateur, mais ses intentions sont tout à fait honnêtes. Il fait preuve de courage et travaille dans le but de repousser certaines limites.

Il évalue constamment la pertinence des instances de quartier. Il apporte un éclairage nouveau sur des méthodes de travail qui sont mises en place depuis longtemps dans le milieu et peut remettre en question certaines procédures. Il mélange les cartes, ce qui peut parfois apporter de la confusion et frustration chez les autres. Il a le respect de ses pairs et certains ressentent une bouffée d'air frais lorsqu'il est présent sur des instances intersectorielles, même s'ils n'oseraient pas assumer eux-mêmes ce rôle. Il sent qu'il est supporté par des partenaires plus discrets qui se confient à lui, qui approuvent et qui valorisent son travail. C'est ce support et cet encouragement qui lui font comprend l'importance de son rôle et qui lui permettent de continuer. Cet organisme peut sentir que c'est un

rôle parfois difficile et complexe à assumer seul. Il s'attend que la Table fasse tout autant preuve d'audace et qu'elle porte elle-même un regard critique et lucide sur son milieu communautaire et ses pratiques.

La phrase qui me tue est " on a toujours fait les choses comme ça". Je dis les choses telles quelles le sont et je suis reconnu pour ma transparence. Je pense que c'est apprécié.

MC9



#### Attentes envers la table

Structurée

Politique

Apartisane

**Ambitieuse** 

Curieuse

#### Le fébrile collectif

L'organisme fébrile est au cœur de la vitalité communautaire de Ahuntsic. Il considère que les besoins collectifs sont plus importants que les besoins individuels. Il réagit rapidement à des imprévus, s'organise en conséquence et aide les organismes qui en ont besoin. Il a les reins solides et n'hésite pas à travailler en dehors de sa propre mission. Sa présence est continuelle sur plusieurs instances de concertation simultanément. Ses partenaires le considèrent carrément comme omniprésent dans le milieu et prennent pour acquis qu'il sera présent à différents comités. En raison de ses aptitudes à travailler en concertation et que cela est très prisé par certaines partenaires, il compte de nombreux bailleurs de fonds importants et a des liens forts avec le milieu institutionnel. Il accepte d'être fiduciaire de plusieurs projets.

Par contre, l'organisme fébrile peut être victime de son propre succès. Il se questionne sur son avenir, puisqu'il peut prendre de l'expansion rapidement. Sa générosité peut également jouer en sa défaveur. Il peut être ultrasollicité dans le quartier et cela peut le mener à devoir faire des choix déchirants. Le fait qu'il n'hésite pas à prendre en charge des activités ou prendre des engagements qui débordent de ses services complexifie le travail de l'organisme, peut déstabiliser l'équipe de travail ou peut traverser une crise identitaire pendant un moment. Dans ces conditions, le défi du fébrile est de ne pas s'épuiser dans des moments intenses et de développer sa capacité à se recentrer sur ses propres besoins et attentes.

Il porte facilement plusieurs actions en même temps, mais il ne veut pas être seul puisqu'il ne possède pas les mêmes capacités qu'une table de quartier. Il pourrait se passer de la table, mais n'a pas les ressources financières pour le faire. Malgré lui, il dépend de la table à ce niveau.

Il y en a qui s'implique et il y en a qui ne s'implique pas. [...] On est toujours 4-5 organismes. [...] On est là et tu ne vois pas les autres.

MC3



#### Attentes envers la table

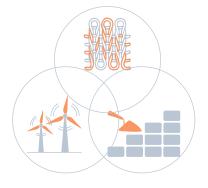
Compétente Mobilisatrice
Politique Dynamique
Accueillante Ambitieuse

### Les forces communes

Ces profils sont variés et différents, et représentent la richesse du milieu communautaire d'Ahuntsic. La typologie développée permet de mieux comprendre les conditions de réussite de différentes initiatives concertées. L'utilisation que nous pouvons faire des personas est flexible, dans le sens qu'un organisme peut s'identifier à un persona dans un contexte donné, mais cela ne l'empêche pas de se reconnaître dans un autre profil dans une dynamique de groupe différente. Nous considérons que la diversité de ces profils représente une force dans le quartier, dans le sens qu'ils amènent constamment des besoins différents, des méthodes de travail variées et des visions qui peuvent parfois sembler contradictoires, et donc difficilement conciliables. Dans ces cas, la recherche de consensus est souhaitable, mais difficilement accessible. Cependant, la construction de ces profils nous ont permis de comprendre que la Table cherche à offrir des espaces de concertation intersectorielle qui peuvent à tout le moins supporter et encourager la prise de paroles de manière honnête, efficace et respectueuse.

#### Personas

#### Forces communes



Attachement au quartier Engagement Travail d'équipe



Enthousiasme
Capacité à collaboration
Concrétisation des projets



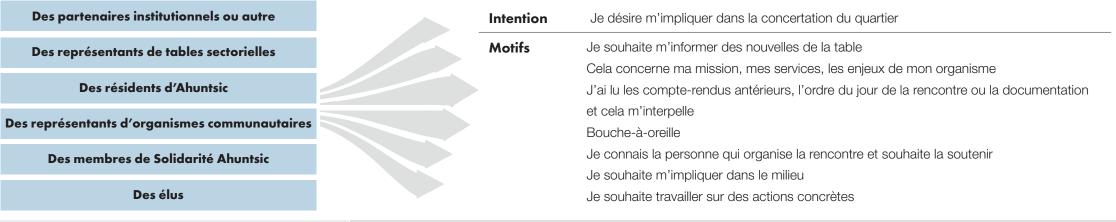
Capacité à communiquer Fluidité

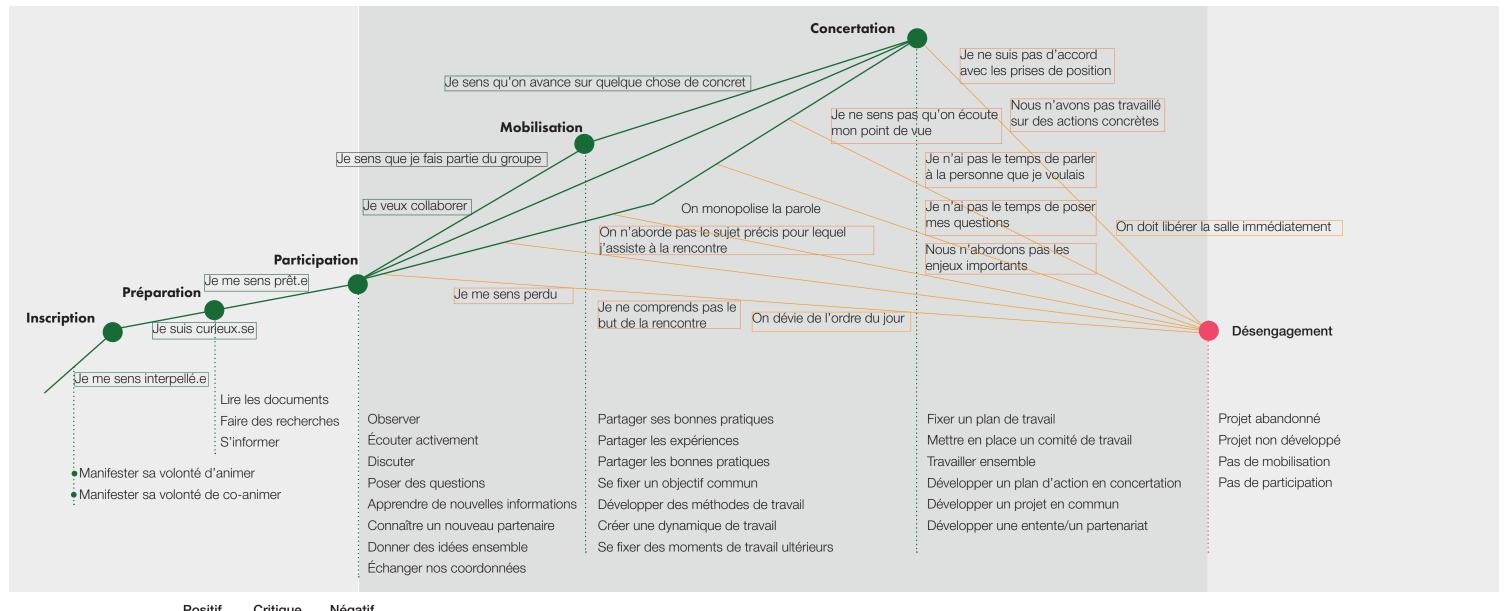


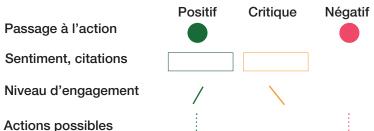
Observation et analyse Pensée critique Amélioration en continu

## Les étapes qui mènent à la concertation

#### Les participant.e.s







## Les liens qui unissent Solidarité Ahuntsic et les partenaires

Nous avons mentionné plus haut que le milieu communautaire est perméable aux dynamiques en son sein. Dans le même sens, les partenaires sentent que la Table est le **reflet du quartier.** À l'inverse, le quartier reflète en retour ce que la table projette dans le milieu.

La table est un microsome du quartier. [Si] tu rassembles des organismes du quartier, le fonctionnement à la table sera à l'image de ce qui se passe [...] entre les organismes du quartier.

MC6

La table est perçue comme une source d'information fiable. La majorité des organismes comprennent la force du réseautage et l'importance de se tenir informé de ce qui se passe ailleurs et auprès de la Table. Il y a évidemment plusieurs degrés d'implication et de participation sur les instances sectorielles et intersectorielles, mais tous les organismes rencontrés mentionnent l'importance de se tenir informé sur les enjeux du quartier. Cette quête se passe principalement par la Table, que ce soit par les assemblées générales ou les chantiers, et les trois tables sectorielles du quartier.

Les assemblées générales régulières et annuelles permettent une mise à niveau de l'information. Elles permettent de rassembler un grand nombre de membres à des dates précises. Plusieurs personnes interrogées ont mentionné que les assemblées permettent d'acquérir une meilleure connaissance du milieu, une meilleure connaissance des différents partenaires, acteurs et citoyens impliqués. Certes, les assemblées permettent de prendre la parole et de poser des questions devant tous, mais ne

garantissent pas un meilleur réseautage, des moments de rencontre ou des discussions informelles.

Dans mes assemblées générales, j'ai réalisé que je laissais toujours un bon moment pour que les gens puissent discuter entre eux, juste pour parler entre eux, pour parler des enjeux qu'ils rencontrent et de ce qu'ils vivent. On réalisait à chaque fois que les gens avaient tellement de choses à dire et qu'il y a tellement envie d'en parler et qu'ils n'avaient pas ces moments clés.

MC2

Bien que tous apprécient le cadre de travail précis d'une assemblée générale, plusieurs personnes expriment leurs besoins d'avoir des moments de discussion informelle entre partenaires afin d'en apprendre plus entre eux. La Table peut agir sur le déroulement de ses assemblées afin d'offrir ces moments.

Certains mentionnent qu'ils peuvent éprouver un inconfort à s'exprimer devant tous les partenaires en même temps. Selon les personnes rencontrées, il y aurait un manque d'instance intersectorielles qui rassembleraient des profils plus hétérogènes. Ainsi, cela permettrait à des intervenants de s'exprimer librement sur des enjeux, sans la présence de leurs directions, ou à des directions de parler des problématiques sans partenaires institutionnels. Le but serait d'offrir un cadre sécuritaire dans lequel les partenaires se sentent confortables de partager certaines informations entre pairs. Nous pouvons favoriser différents moments de réseautage et différents types de concertation intersectorielle.

Les partenaires ont confiance dans le fait que Solidarité Ahuntsic n'entre pas en compétition avec ses organismes sur les enveloppes financières, comme certains ont pu être témoins dans d'autres quartiers. Elle a un désir de développer des liens avec ses partenaires, en faisant preuve d'impartialité et de transparence. Le milieu voit à quel point Solidarité Ahuntsic s'est notamment appliqué à développer des liens forts avec les partenaires institutionnels. Certains bénéfices de cette proximité sont se font ressentir dans les organismes et sont appréciés. Il demeure difficile pour la Table de naviguer entre des enjeux politiques et un travail de concertation. Malgré tout, ces conditions représentent l'opportunité de travailler dans la transparence. C'est un moment opportun pour clarifier les ententes et renforcer les liens.

Nous nous sommes butée à la perception de plusieurs que ce soit des directions ou des employés - selon laquelle les rôles de la Table de quartier se limitent à la gestion, la maintenance et de l'entretien du centre communautaire Ahuntsic. Il est possible d'identifier plusieurs causes relatives à ce manque de connaissances, soit le manque de temps, le manque d'intérêt ou de curiosité, le roulement des employés ou des canaux de communication déficients entre Solidarité Ahuntsic et les directions et/ou les employés d'organismes. Ce constat a d'ailleurs émergé rapidement dans la démarche de planification et nous nous sommes appliquée tout au long du présent processus de rappeler les rôles et responsabilités de la table, de s'étendre au-delà des canaux établis et de faire rayonner le travail encore peu connu de la table. Combinés à différents facteurs des dernières années, Solidarité Ahuntsic peut constater que le travail sur cette perception limitée a porté fruit aujourd'hui.

Il est déjà arrivé qu'un organisme fasse à sa tête et parte avec une cagnotte de Centraide. Cela peut arriver, mais je pense qu'il y a des moyens de mettre des mécanismes en place pour éviter ce genre de choses.

MI2

[Solidarité Ahuntsic] est un centre communautaire. Les contacts que j'ai eus sont vraiment de cet ordre-là : le chauffage, les salles.

MC<sub>1</sub>

## RÉFÉRENCES

Centraide du Grand Montréal. Analyse territoriale 2017-2018. https://www.centraide-mtl.org/documents/79367/upload/documents/Ahuntsic\_CAMicfF.pdf

CIUSSS Du Nord-de-l'Île-de-Montréal. 2015. Portrait des quartiers du CIUSSS, présentation au Comité de direction du 9 juin 2015. https://cdn.ciusssnordmtl.ca/documents/Menu/Votre\_CIUSSS/portrait-territoire/Informations\_populationnelles/Portrait-quartiers\_\_CLSC\_-CIUSSSNIM-06-2015.pdf?1570042513

CIUSSS Du Nord-de-l'Île-de-Montréal. 2018. Cadre de référence et de pratique en organisation communautaire. https://cdn.ciusssnordmtl.ca/documents/Menu/Votre\_CIUSSS/Documentation/Cadres\_de\_reference\_et\_de\_pratique/180604\_Cadre\_de\_reference\_FINAL\_5\_juin\_2018.pdf?1570042507

CIUSSS de la Capitale-Nationale. 2021. Qu'est-ce que la sécurité alimentaire. https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/fr/sante-publique/inegalites-sociales-sante/vivre-sans-faim/informer/securite-alimentaire

Comité logement Ahuntsic-Cartierville. 2017. Zoom sur l'insalubrité, Rapport d'évaluation de projet. https://rclalq.qc.ca/wp-content/uploads/2019/07/zoom-sur-linsalubrite-ahuntsic-cartierville.pdf

Communagir. 2019. Fiche 5. Avoir des espaces de concertation et de décision collective. https://communagir.org/media/1525/fiche-5\_avoir-des-espaces-de-concertation.pdf

Comité logement Ahuntsic-Cartierville. 2021. Mémoire: Développer le site Louvain Est pour répondre aux besoins des locataires. https://ocpm.qc.ca/sites/ocpm.qc.ca/files/pdf/P112/8-10\_comite\_logement\_ahuntsic-cartierville.pdf

Direction régionale de santé publique, CIUSSS du Centre-Sudde-l'Île-de-Montréal, Plan d'action régionale intégrée, Fiche "Salubrité et abordabilité des logements". (document de travail, juin 2016).

Institut national de santé publique du Québec Indice de défavorisation matérielle et sociale compilé par le Bureau d'information et d'études en santé des populations (BIESP) à partir des données des recensements canadiens de 1991, 1996, 2001, 2006, 2011 et 2016. [En ligne] https://www.inspq.qc.ca/defavorisation/indice-de-defavorisation-materielle-et-sociale

Makanga, F. F. 2019. Le dépannage alimentaire comme alternative au couple pauvreté-exclusion : cas du service de Nutrition et d'Action communautaire (SNAC) à Ahuntsic

Office municipal d'habitation de Montréal. 2019. Répertoire des habitations par arrondissements et villes, Arrondissement Ahuntsic-Cartierville. https://www.omhm.qc.ca/sites/default/files/2019-03/Ahuntsic-Cartierville.pdf

Racine, S. (2010), La mobilisation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à travers des organismes communautaires québécois, thèse de doctorat, Université de Montréal, École de service social, Montréal

Rayside Labossière. 2014. Portrait et évolution du quartier Ahuntsic, 2009-2014.

Statistique Canada. 2016. Recensement de la population de 2016.

Table de concertation et d'action pour les aînéEs d'Ahuntsic. 2014. Assemblée de création.

Table de concertation Jeunesse Ahuntsic. 2019. Planification jeunesse d'Ahuntsic 2019-2025.

Ville de Montréal, Service de la diversité et de l'inclusion sociale. 2020. ADS+ 101. https://res.cloudinary.com/villemontreal/image/upload/v1605121034/portail/nsv5c8cxfhkw1jmxfjuy.pdf

Ville de Montréal, Division de la planification urbaine, Direction de l'urbanisme, service de la mise en valeur du territoire. 2014. Profil des ménages et des logements, Arrondissement Ahuntsic-Cartierville. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\_STATS\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL%20DES%20 M%C9NAGES%20ET%20DES%20LOGEMENTS%20-%20 AHUNTSIC-CARTIERVILLE.PDF

Ville de Montréal, Service du développement économique. 2017. Profils des districts électoraux de l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\_STATS\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/AHUNTSIC-CARTIER-VILLE\_2017.PDF

Ville de Montréal, Service du développement économique. 2018. L'Atlas sociodémographique 2016. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\_STATS\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/AHUNTSIC-CARTIERVILLE\_2016.PDF

Ville de Montréal, Service du développement économique. 2018. Profil sociodémographique, arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL\_STATS\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL\_SOCIOD%C-9MO\_AHUNTSIC-CARTIERVILLE%202016.PDF

