1

La démarche de planification stratégique

Le contexte de travail et les processus employés

Conception, coordination et rédaction:
Liliane Salamé-Pichette, responsable du développement communautaire et de la planification stratégique

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 suivantes qui ont contribué au présent document:
Siham Assif
Andrés Palomino
Rémy Robitaille

Solidarité Ahuntsic
2021

TABLE DES MATIÈRES

La démarche de planification stratégique

Remarques 4
Introduction 5
Le mandat de la démarche de planification 6
Mise en contexte 7
- Solidarité Ahuntsic 7
- Le mandat de planification 8
- Approches 10
- Les principes qui donnent notre démarche de planification 11
- Méthodologie 12
- Portées et limites 13

La démarche de planification 15
- Échéancier 15
- Phases importantes de travail 16

Conclusion 37
Références 38

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.

INTRODUCTION

Nous vivons actuellement de nombreux changements de plus en plus accélérés d'ordre social, économique, politique, idéologique, etc. De nombreuses problématiques contemporaines tels les inégalités sociales, les crises économiques, les changements climatiques, les flux de migration, le néocolonialisme, le vieillissement de la population et les fractures sociales diverses, comme le sexisme, le racisme, l'homophobie, la xénophobie, amènent leur lot de problèmes interdépendants, multidimensionnels, ambigus et complexes. Dans ce contexte, le développement d'initiatives dans les champs de l'action communautaire et de l'entreprenariat social qui souhaitent agir sur la transition écologique, l'inclusion, la justice sociale, la sécurité alimentaire, l'accueil aux nouveaux arrivants, l'éducation populaire, la prévention, la lutte à la pauvreté, est davantage observé.

Les Tables de quartier montréalaises ont pour mission la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale en favorisant le développement d'initiatives locales qui améliorent la qualité de vie d'une communauté. Le milieu communautaire constitue souvent le dernier filet social pour les personnes les plus vulnérables et vit son lot de défis particuliers. Dans un contexte d'incertitude sur des programmes de financement, avec des ressources limitées et avec des populations à desservir diversifiées, grandissantes et accumulant plusieurs facteurs de vulnérabilité, les organismes communautaires subissent une pression constante. Plus récemment, avec le contexte de pandémie, nous avons remarqué que les organismes communautaires effectuent un travail essentiel de première ligne pour les populations fragilisées.

Les Tables de quartier montréalaises s'inscrivent dans ce contexte social, politique et économique particulier, avec des enjeux de concertation locale et de développement d'actions intersectorielles entre plusieurs parties prenantes. Du côté citoyen, la construction d'une planification stratégique ancrée dans les enjeux locaux d'une communauté et guidée par les réels besoins des citoyens, est primordiale. Du côté communautaire, le développement d'actions au croisement des champs de compétences de chacun, en prenant en considération les expertises et les capacités des organismes communautaires, est centrale.

Les espaces de concertation intersectorielle et multi-réseaux de Solidarité Ahuntsic hébergent des lieux locaux de mobilisation, de négociation, de revendication, de prises de position, mais surtout de co-construction d'actions ancrés dans les besoins de la communauté. Le mandat de planification stratégique s'inscrit dans cet effort de construction commune de solutions complètes, réalistes et résilientes à des problématiques locales complexes.

LE MANDAT DE LA DÉMARCHE DE PLANIFICATION

Nous présentons les différentes phases globales de la démarche de planification, les objectifs qui s'y rattachent et leur déroulement général.

Il est important de définir et présenter le contexte de planification, soit le cadre de travail, les approches, les principes qui guident la démarche, la méthodologie, la portée et les limites de la démarche. Les prochaines pages détaillent ces sections.

Nous verrons également que nous avons réfléchi, structuré et mené des activités afin de dresser notre propre bilan des dernières années, de construire notre état de la situation actuelle et de concevoir notre nouveau plan stratégique. Nous détaillons ces activités, leurs objectifs spécifiques, la stratégie, la période d'enquête et les participants auprès desquels nous avons collecté plusieurs types de données variées. Nous avons ressorti également quelques éléments intéressants pour chacune des rencontres. L'ensemble des résultats détaillés seront explicités dans les documents suivants: le bilan de la dernière planification, le portrait de quartier et le prochain plan d'action.

MISE EN CONTEXTE

SOLIDARITÉ AHUNTSIC

Il existe deux tables de quartier dans l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville, soit le Conseil Local des intervenants communaires (CLIC) de Bordeaux-Cartierville et Solidarité Ahuntsic.

Né en 1999 par la fusion du *Conseil communautaire d'Ahuntsic* et de *Ahuntsic, un quartier en santé*, Solidarité Ahuntsic est la table de concertation intersectorielle et multi-réseaux qui a pour mission d'améliorer la qualité et les conditions de vie des résidents du quartier Ahuntsic. Pour ce faire, elle regroupe les citoyens, le réseau communautaire, les partenaires institutionnels et les élus du quartier afin de:

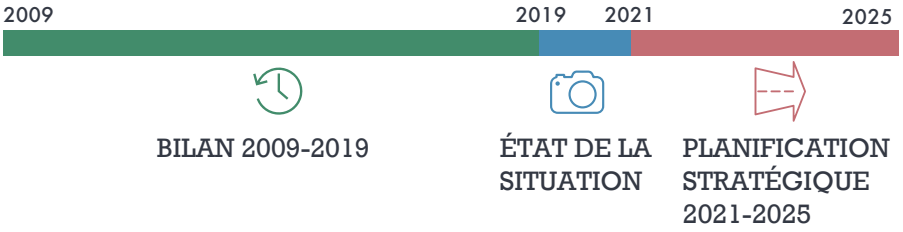
1) contribuer au développement social,
2) s'investir dans la lutte à la pauvreté,
3) favoriser l'action concertée et le développement de la capacité d'agir de la communauté,
4) promouvoir et supporter le développement de logements sociaux.

À travers la mise en place d'actions concertées, la Table de quartier soutient les initiatives existantes et favorise l'émergence de nouveaux projets structurants pour Ahuntsic.

En 2009, Solidarité Ahuntsic a doté le quartier d'un plan stratégique comportant 14 orientations ciblant des enjeux clés de développement local et social. Ce plan a été le résultat d'échanges s'étant déployés sur deux années autour de douze ateliers thématiques, encadrés par deux forums citoyens. En 2014, cinq ans après la mise en œuvre du plan initial, Solidarité Ahuntsic a invité la communauté et ses partenaires à jeter un regard sur leurs réalisations. Entre 2015 et 2019, de nombreux changements se sont opérés au sein des comités de travail en branle dans le quartier.

LE MANDAT DE PLANIFICATION

Aujourd'hui, Solidarité Ahuntsic se fixe comme mandat d'élaborer un bilan des dernières années, de dresser un état de la situation actuelle et de concevoir un nouveau plan stratégique pour le quartier. De manière générale, nous visons que cette planification permette de préserver et de développer le rôle de Solidarité Ahuntsic en tant qu'acteur de premier plan du développement social et communautaire du quartier. La démarche de planification stratégique garantit que les actions de la Table soient guidées par les besoins de la communauté. Nous souhaitons que la planification soit un processus en continu, afin qu'elle assure une évolution constante de l'écosystème de la Table de quartier dans son quartier et une réelle adaptation entre ses services et les besoins.



BILAN

Un bilan de la planification stratégique 2009-2019 permet de jeter un regard sur les dix dernières années.

ÉTAT DE LA SITUATION

Un état de la situation est nécessaire afin de décrire, d'analyser et de mettre en relation les réalités complexes actuelles du quartier et du milieu communautaire, tant à l'échelle individuelle du citoyen qu'à l'échelle locale de concertation.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Une nouvelle démarche de planification stratégique 2021-2025 assure de mettre en place des actions ancrées dans les attentes et les besoins du milieu.

Les objectifs

Cette démarche de planification est élaborée en collaboration avec le milieu institutionnel, le milieu communautaire et les citoyens et se fixent les objectifs généraux suivants :

1. **Rassembler les différents acteurs et faire émerger une lecture commune de la présente conjoncture, des enjeux, des problématiques, des défis et des pistes de solution pour le milieu communautaire dans Ahuntsic;**
2. **Créer, développer et maintenir les instances de concertation et de groupes de travail dans le cadre de la planification stratégique;**
3. **Assurer l'adéquation des travaux de la Table avec les attentes et les besoins du milieu institutionnel, des groupes communautaires et des résident.e.s du quartier Ahuntsic.**

Les objectifs spécifiques de la planification stratégiques de Solidarité Ahuntsic se rattachent à:

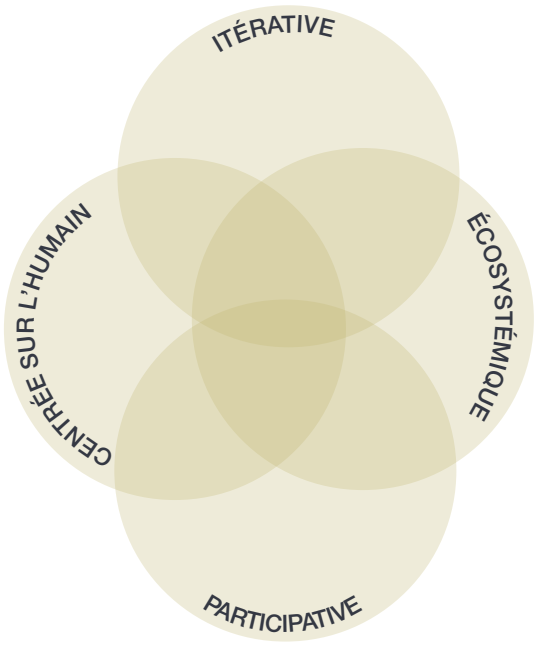
1. **Comprendre les freins et les leviers, c'est-à-dire identifier les ressources pouvant contribuer et les obstacles pouvant entraver la réalisation du plan stratégique;**
2. **Orienter les travaux autour d'actions et de stratégies d'action prédéfinies en concertation et déterminer les objectifs précis dans un temps défini;**
3. **Mettre en place un système de suivi et d'évaluation en continu par des indicateurs définis.**

Le cadre de travail

Le mandat de planification stratégique est un mandat complexe, puisqu'il prend en considération une réalité spécifique locale d'un quartier et différentes parties prenantes aux besoins singuliers. Pour l'ensemble de la démarche de planification, nous utilisons un cadre de travail de design stratégique, en employant une approche centrée sur l'humain, exploratoire, itérative, participative et écosystémique.

Dans le panorama diversifié de modèles stratégiques capables de concevoir une démarche de planification pour une Table de quartier, le design stratégique se distingue par la manière dont il redéfinit la façon dont nous appréhendons les problèmes. Avec la montée de problématiques sociales complexes, d'enjeux sociopolitiques et environnementaux, le design est apparu comme une discipline capable de mener un processus analytique et créatif pour trouver des solutions à des problèmes de société multidimensionnels. En effet, dans un cadre de travail de design stratégique, nous pouvons analyser les besoins d'un individu, d'un groupe, d'une collectivité, nous pouvons identifier les opportunités d'actions et mettre en forme des actions et des services adaptés à ces besoins dans le cadre communautaire.

Ce cadre de travail est nécessaire pour offrir à la démarche de planification une rigueur sur le plan méthodologique, mais cette démarche n'est pas une recherche scientifique.



Centrée sur l'humain

Une approche centrée sur l'humain se distingue par la manière dont l'humain est inséré au cœur de tout processus. Elle considère que l'humain est expert de sa propre expérience et s'ancre dans une compréhension fine de ses besoins, de toutes les facettes de son expérience et de son contexte.

Itérative

Nous inscrivons notre démarche dans un processus itératif, puisqu'il suppose des allers-retours entre les besoins des résidents, le développement d'actions pour la prochaine planification et la validation auprès du milieu. Le contact direct et constant avec le milieu communautaire permet d'élaborer une démarche intimiment liée au contexte Ahunsic.

Participative

Nous privilégions une approche participative. Les démarches de design participatif se démarquent par la manière dont elles parviennent à impliquer les acteurs, les intervenants, les citoyens et les parties prenantes dans un processus collaboratif. Elles permettent de s'approprier les capacités des individus dans un projet collectif - projet qui renvoie à un travail de conception, pas seulement à un effort de description, de négociation, de consultation ou de compréhension d'un objet. En présentant une modélisation complexe d'une situation, le design permet aux citoyens de générer des idées innovantes, de trouver des solutions à des problèmes ou à des insatisfactions et de donner forme à une solution, un projet, une activité, un service, par des maquettes, des esquisses, des dessins, des schémas, des prototypes, des scénarios, etc.

Écosystémique

Par l'adoption d'une approche écosystémique, nous voulons considérer l'écosystème du quartier ciblé, aborder les enjeux et les problématiques dans leur ensemble et cerner la dynamique entre les différents éléments du milieu. Afin d'instaurer des changements durables et significatifs que portera la prochaine planification, il faut d'abord cerner le caractère hétérogène et multidimensionnel d'un quartier et la complexité des problèmes vécus par les populations et le milieu communautaire. Nous visons à développer des méthodes d'évaluation des projets, à aborder les actions de manière systémique et à alimenter la prise de décisions dans la prochaine planification stratégique 2021-2025.

LES PRINCIPES QUI GUIDENT NOTRE DÉMARCHE DE PLANIFICATION

Nous souhaitons que les principes guident les actions de la Table dans les prochaines années. Ces principes servent de référence en tout temps.

PLACER LES BESOINS DES RÉSIDENTS ET RÉSIDENTES AU CŒUR DE LA DÉMARCHE DE PLANIFICATION

En adoptant une approche centrée sur l'humain, Solidarité Ahuntsic s'engage à comprendre les besoins partant de la base - et non du haut. Nous orientons la démarche, ses travaux, ses actions et leurs stratégies, en fonction du mieux-être individuel et collectif des populations, et non selon les intérêts de l'organisation.

FAVORISER LA PARTICIPATION DÉMOCRATIQUE, ACTIVE, INCLUSIVE ET POSITIVE DE TOUS

Nous souhaitons offrir un cadre sécuritaire, bienveillant, chaleureux et agréable afin de favoriser la participation de tous. En ce sens, nous aspirons à créer un espace de concertation qui laisse la place à chacun d'affirmer son leadership. Nous reconnaissons l'importance de respecter les capacités et les limites de chacun et que les opinions soient écoutées en tout temps. Pour cela, nous nous assurons à chaque étape du processus de planification que les populations ciblées aient été approchés et aient eu l'occasion de s'exprimer librement et sans jugement à propos des enjeux qui les touchent.

FOURNIR À TOUS ET À TOUTES LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES SUR LA DÉMARCHE

Nous sommes conscient que tous et toutes n'ont pas le même bagage et la table détient la responsabilité de préparer au mieux ses partenaires à la nouvelle planification stratégique. Nous estimons que la capacité des individus à accueillir ce type de processus conditionne la manière dont ils s'approprient le plan par la suite. Dans ce contexte, respecter le rythme de chacun et effectuer une mise à niveau de l'information sont deux éléments importants à respecter. Cela implique que Solidarité Ahuntsic donne les outils et le matériel appropriés au bon moment, et qu'elle effectue des présentations systématiques afin d'informer, de préparer les individus aux prochaines étapes et de leur permettre de comprendre ce qui est présenté, de poser des questions et d'adapter le contenu.

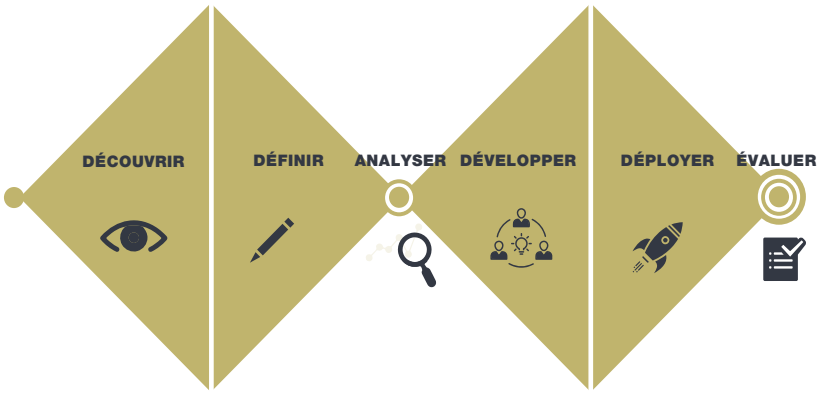
PRENDRE EN COMPTE LA COMPLEXITÉ, LA PLURALITÉ ET LA VARIABILITÉ DES ATTENTES DE LA COMMUNAUTÉ, DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET DES NOMBREUX PARTENAIRES

Nous reconnaissons que tous n'ont pas les mêmes attentes envers la Table. Nous nous engageons à aller à la rencontre d'autrui en faisant preuve d'écoute, d'ouverture et d'équité afin d'accepter et de prendre en compte, à la hauteur de nos moyens, les attentes variables des différentes parties prenantes. Nous croyons que la diversité des points de vue, des souhaits et des besoins représente la vitalité du quartier Ahuntsic.

CONSERVER UNE FLEXIBILITÉ ET UNE PÉRENNISATION DES ACTIONS DANS UN ENVIRONNEMENT EN PROFONDE TRANSFORMATION

Nous pensons que Solidarité Ahuntsic peut constamment améliorer sa capacité d'adaptation dans un contexte sujet à changer. À la limite de ses possibles, la table de quartier peut travailler en prospective, c'est-à-dire qu'elle soit capable de supporter une vision à long terme, d'anticiper les changements et d'établir des scénarios selon différentes situations. Cela implique que la Table connaît bien son environnement actuel et qu'elle prévoit les nouvelles manières de faire possibles dans son milieu. Nous nous appliquons à faire preuve de lâcher-prise afin d'offrir un cadre qui guide les actions, mais qui ne les impose pas. Il offre donc l'opportunité à chacun de s'approprier personnellement la démarche et l'adapter selon sa vision et ses aspirations singulières.

Le schéma suivant montre la méthodologie employée tout au long de la démarche. La forme du double diamant illustre l'aller-retour constant entre la recherche, l'analyse et la planification stratégique:



Fonctionnement inductif

Avec ce type de modèle, nous fonctionnons davantage par raisonnement inductif, qui consiste à ne pas partir d'hypothèses spécifiques à recueillir et à vérifier sur le terrain, mais plutôt à rendre compte des dynamiques de concertation et des expériences vécues dans leur complexité (d'Arripe, Oboeuf et Routier, 2014). Contrairement à une approche déductive qui dégage a priori les grandes problématiques de quartier et les statistiques qui y sont associées afin d'en vérifier la validité sur le terrain, le raisonnement inductif permet de construire les problématiques au fur et à mesure du recueil de données en collaboration avec les différentes parties impliquées, sans se limiter à des constats fixés au préalable. Ce mode s'apparente davantage à une approche du bas vers le haut, ce qui correspond davantage aux valeurs de flexibilité, de collectivité, de démocratie et d'inclusion de la Table de quartier.

En prenant en compte la quantité de données provenant de contextes variés, ce type de raisonnement convient bien à une planification d'une Table de quartier, puisqu'il s'adapte aux différentes réalités des organismes. Nous pouvons partir à la découverte de données inconnues ou de problématiques qui peuvent être habituellement ignorées dans une démarche de planification, dans le sens que nous ne préjugeons pas ce qui émerge du contexte d'intervention (ibid). Bien que le recueil de données se soit étalé sur plusieurs mois, nous avons souhaité jeter un regard nouveau afin de construire et d'affiner des problématiques solides.

Des données de type qualitatives

Les données recueillies sont qualitatives pour plusieurs raisons. Comme la plupart des études évaluatives de type qualitatives, nous privilégions la richesse des témoignages et des réponses descriptives concernant les valeurs, le vécu des acteurs, des partenaires et des résident.e.s impliqués. Pour l'ensemble de la démarche, la procédure d'échantillonnage est non probabiliste raisonnée. Un échantillon probabiliste signifierait que chaque résident du quartier ou chaque employé de chacun des organismes du quartier aurait la chance d'être sélectionné pour participer à la collecte de données. Nous ne cherchons pas à obtenir un échantillon le plus représentatif possible pour l'ensemble de la population ciblée, puisque nous ne disposons pas du temps, des ressources et des moyens dans le cadre du déploiement de la planification stratégique.

D'ailleurs, de nombreuses études sociodémographiques menées par des instances privées, publiques ou parapubliques d'ordre provinciale et municipale permettent de brosser un portrait complet du quartier avec les effectifs et les méthodes nécessaires à la bonne conduite de ce type d'études. Bien que nous ne pouvons pas vérifier la fiabilité de l'échantillonnage, nous voulons positionner le travail de planification stratégique comme complémentaire aux études statistiques déjà effectuées dans le quartier. Les méthodes de recueil de données spécifiques à chaque activité sont détaillées dans les prochaines pages.

Méthodes d'analyse

Nous amassons une grande quantité de données qualitatives, et celles-ci peuvent varier selon plusieurs facteurs, notamment par le fait que les points de vue des individus soient subjectifs. Pour ces raisons, l'analyse de données s'est effectuée par ce qui s'apparente davantage à une approche d'analyse de contenu, d'analyse de discours et d'analyse prescriptive que d'analyse descriptive ou statistique.

En effet, classer les travaux antérieurs de Solidarité Ahuntsic et répertorier les statistiques socio-démographiques des résidents du quartier n'ont pas semblé être des stratégies d'analyse suffisantes pour atteindre nos objectifs. Dans l'optique d'une prise en compte systémique, nous analysons les enjeux de manière globale en nous efforçant de faire des liens entre les différents éléments apportés grâce à la schématisation, le parcours usager, le diagnostic et le récit.

Aussi, nous posons l'hypothèse que la simple collecte et l'intégration telle quelle des idées et des actions souhaitées pour la nouvelle planification sans une évaluation stratégique ne sont pas adéquates. Les phases d'analyse en dehors des activités de collecte sont cruciales, puisque nous désirons mettre en œuvre une planification stratégique qui pourra se déployer concrètement. Pour y arriver, nous utilisons des outils propres au design stratégique.

Le design stratégique

Le design stratégique implique la traduction essentielle des idées en des pistes de solution créatives, réalistes et viables, en ayant en tête les besoins et les attentes de chacun et chacune. Nous avons donc effectué de constants allers-retours entre la collecte de données et l'analyse stratégique, c'est-dire que les données sont d'abord amassées, puis analysées en dehors des séances de collecte de données, avant d'être à nouveau soumises à l'épreuve à la communauté et améliorées selon la rétroaction.

PORTÉES ET LIMITES

La démarche de bilan examine les orientations choisies dans le précédent plan de quartier, les nombreuses actions et stratégies d'actions en lien avec la planification stratégique de Solidarité Ahuntsic. Elle ne présente pas et n'évalue pas toutes les réalisations et activités actuelles et passées du quartier Ahuntsic des dix dernières années.

Nous posons notre regard sur les activités intersectorielles avec les données disponibles, considérant la mouvance des membres des instances de concertation et du personnel au sein de la Table dans la dernière décennie.

L'état de la situation observe les expériences de certains résidents dans le quartier et dans le milieu communautaire. Nous n'évaluons pas les liens qu'entretiennent les résidents avec les services publics spécifiquement. Nous considérons les problématiques, les enjeux, les défis vécus

dans le milieu communautaire par les employés, les directions, les bénévoles, etc. Nous colligeons également certaines données sur les dynamiques de concertation passées et actuelles afin d'améliorer la mobilisation et le travail collectif. Nous ne jetons pas un regard sur les pratiques cliniques des intervenants dans les organismes, ni sur la gestion et les mécaniques internes des organismes communautaires.

La fiabilité de l'échantillonnage ne peut pas assurer la représentativité de la population complète du quartier. De ce fait, les résultats représentent uniquement les réponses des individus présents aux différentes activités organisées dans le quartier et le milieu communautaire. La participation reflète les moyens de mobilisation de Solidarité Ahuntsic. Il est impossible de garantir l'exhaustivité des données. Cependant, il se peut que nous ayons atteint la saturation de données lorsque les enjeux, les idées et les préoccupations étaient systématiquement répétés et qu'aucun nouveau constat ou apprentissage n'émergeaient de la collecte. Dans ce contexte, il est également impossible de garantir l'exactitude ni la cohérence des réponses.

Moyens entrepris pour réduire les limites

Afin de réduire ces limites, nous nous sommes appliquée à déployer des activités de validation et de rétroaction avec les participants afin de :
1) s'assurer qu'ils aient bien compris les questions posées lors du recueil de données;
2) assurer une adéquation entre les réponses et les résultats présentés;
3) d'ajuster et de peaufiner en continu notre analyse selon leurs commentaires

Aussi, les données que nous avons choisi de documenter, la manière dont elles sont recueillies, comptabilisées et synthétisées, offrent une certaine vision de la réalité, à un moment donné dans le quartier Ahuntsic. La nature des informations disponibles à ce moment précis conditionne l'analyse qui a été effectuée par la suite pour le nouveau plan d'action (Communagir, 2020). La construction du nouveau plan stratégique a été effectué selon ce qui a été choisi de mettre en lumière, ce à quoi la table de quartier, en concertation avec les acteurs présents, accorde de l'importance. Devant la quantité d'informations complexes, le choix d'enquêter plus en profondeur sur certains enjeux, ou d'en occulter d'autres, en augmente ou en diminue l'importance relative. Un des moyens utilisés pour contrer cette importance relative a été de collaborer avec une firme externe. Par différentes méthodes d'animation, nous nous sommes constamment assuré que le but des activités collaboratives, soit d'effectuer de choix sur les orientations que nous souhaitons empruntées en tant que collectivité, et non en tant qu'entité individuelle, ait été compris de tous.

La pandémie

Enfin, Ahuntsic-Cartierville a été l'un des arrondissements le plus durement touché par la pandémie et le milieu communautaire a été extrêmement sollicité en 2020 et en 2021. Entre mars et octobre 2020, la priorité de Solidarité Ahuntsic a été d'agir rapidement et de développer des actions sur le terrain à court terme pour protéger et venir en aide aux résident.e.s dans ce contexte exceptionnel. La démarche a été mise sur pause pendant ce temps. À ce jour, nous n'avons pas le recul nécessaire pour enquêter sur les effets de ce bris dans la démarche globale de développement d'actions. Nous avons également dû nous conformer aux mesures émises par la santé publique, en élaborant un programme hybride en présentiel et en ligne. Les mécaniques d'animation et les méthodes participatives ont dû être revues et adaptées. Il est encore trop tôt pour évaluer les impacts de la crise sur les dynamiques de concertation et sur nos activités de manière plus générale. Il est également difficile d'analyser les façons dont la crise a affecté notre manière de construire les actions.

LA DÉMARCHE DE PLANIFICATION

ÉCHÉANCIER

Phases de travail

- Recherche et bilan
- Construction concertée
- Présentation et rétroaction
- Déploiement

Coordination

- Activité prise en charge par Solidarité Ahuntsic
- Activité prise en charge par Meilleur Monde, firme externe
- Activité prise en charge conjointement

Visites et photoreportage dans le quartier	Juin à août	2019
Microtrottoir spontané dans le quartier	Juillet-Août	
Sondage sur la définition de la table de quartier	Juin	
Entretiens semi-dirigés	Juin à septembre	
Groupes de discussion par organisme	Septembre	
Présentation de la démarche de planification au CA et en assemblée générale	Septembre	
Groupes de discussion par table sectorielle	Octobre, novembtre	
Activité de retour sur les chantiers 2009-2019	26 novembre	
Activité sur les enjeux de quartier entre intervenants	5 décembre	
Activité d'idéation avec les enfants	5-6 mars	2020
Présentation publique des résultats préliminaires	10 mars	
Activité d'idéation avec les aînés	12 mars	
Visites commentées avec intervenants	Septembre à novembre	
Entretiens semi-dirigés avec résidents	Mars, septembre à novembre	
Réflexion collective: comment planifier en pandémie?	29 octobre	
Activité collaborative 1/4: identification des enjeux et actions prioritaires	24 novembre	
Activité collaborative 2/4 identification des méthodes de travail et porteurs	3 décembre	
Activité ciblée: développement d'actions dans un chantier spécifique	1er février	2021
Activité ciblée: développement d'actions dans un chantier spécifique	2 février	
Présentations internes au CA et équipe de travail	Février	
Activité collaborative 3/4: Présentation et peaufinement des actions	4 mars	
Développement des actions et construction des outils de mise en oeuvre du plan	Avril, mai, juin, juillet, août	
Présentation publique et lancement du nouveau plan d'action	Septembre	
Activité collaborative 4/4: Identification des moyens d'évaluation	Octobre	
Mise en place des comités et mécanismes de suivi	Octobre	

La phase de recherche

Selon un modèle d'entonnoir, nous avons entrepris une phase de recherche sur le terrain en début de mandat, puisque cela permet de prendre connaissance du quartier et du milieu communautaire de manière globale. Cela a également permis d'établir un premier contact avec les interlocuteurs résidents, institutionnels et communautaires dans un contexte. Dans une vaste démarche exploratoire s'échelonnant d'avril 2019 à septembre 2020, nous avons varié des activités diversifiées sur le terrain afin de comprendre en profondeur les enjeux et les problématiques qui se rattachent au quartier et au milieu communautaire.

La recherche générale dans le quartier

Objectif

Nous avons cherché à développer une compréhension du quartier Ahuntsic, à illustrer la vie quotidienne et à sonder le niveau de connaissances de résidents abordés dans un cadre informel sur les services communautaires. Cette recherche nous permet d'acquérir diverses connaissances globales sur les modalités, les enjeux, les activités, la vie de quartier dans l'ensemble. Cette phase constitue un travail de ratissage large qui nous permet de savoir quels sont les enjeux ou les problématiques à enquêter plus en profondeur. La recherche a permis de cibler le mandat de la firme externe qui fait un travail plus précis auprès des résident.e.s.

Déroulement

Nous avons mené des démarches ethnographiques exploratoires comme des photoreportages, des micros-trottoirs spontanés afin de comprendre le contexte d'intervention.

La recherche ciblée dans le quartier

Objectif

L'objectif est d'effectuer des récits réalistes qui relatent des expériences réellement vécues sur le terrain par des résidents aux prises avec différentes problématiques. Nous voulions donner un visage, un nom, une histoire afin d'apporter un éclairage nouveau sur les données statistiques de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville. La personnalisation de l'expérience devient un outil intéressant au moment de construire de nouvelles actions dans le quartier. Cela permet aux organismes de prendre un pas de recul sur leur travail et d'explorer la concertation autour de problématiques d'usagers.

Déroulement

Une firme externe a effectué un travail d'entretiens auprès de résidents du quartier et de shadowing auprès des intervenants de première ligne. Les entretiens ont débuté en février et mars 2020 avant la pandémie. Elle a ensuite cessé ces activités et les a reprises à l'automne 2020 pendants plusieurs semaines.

La recherche générale dans le milieu communautaire

Objectif

La recherche dans le milieu communautaire sert à effectuer un état de la situation interne, complémentaire à la recherche dans le quartier. Nous avons souhaité examiner les dynamiques de concertation et de collaboration entre les acteurs impliqués dans les activités de la table. Le but est de comprendre les instances et les interactions du milieu, à travers des conversations informelles, des observations participantes, des animations et des co-animations de groupe de discussion dans le cadre de projets déjà implantés. Cette phase a aidé à déterminer, avec les différents acteurs rencontrés, les enjeux qui ont été nécessaires d'enquêter et d'approfondir.

Déroulement

Nous avons d'abord entamé la recherche en ratissant large dans le milieu communautaire pour nous imprégner de la culture de collaboration existante. Nous avons effectué de l'observation participante à plus d'une trentaine d'activités variées dans le milieu entre avril et juin 2019. Nous avons pris connaissance avec le milieu et identifier les nombreux interlocuteurs dans le quartier. Par exemple, nous avons assisté à des présentations d'outils et des journées de réflexion organisés par les tables sectorielles. Nous avons également pris part à des séances de travail, des rencontres d'idéation et des présentations outils du milieu institutionnel. Nous avons été présent à des rencontres citoyennes et des présentations publiques de projets de Solidarité Ahuntsic. Nous avons rapidement atteint la saturation de données, dans le sens que nous avons pu capter assez rapidement les dynamiques dans les grandes lignes. Nous avons débuté à prendre des parts de plus en plus importantes dans la participation entre juin et août 2019, soit en co-animant ou animant des séances de travail ou des discussions concernant l'évaluation de projets.

La recherche ciblée dans le milieu communautaire

Objectif

Il a fallu raffiner notre regard sur le contexte spécifique du mandat de planification stratégique et organiser une phase de recherche plus précise pour la construction et le déploiement des actions. Ce travail nous a permis de structurer les différentes grilles d'entretiens et nos gabarits de questions, de discussions et d'activités et d'évaluation pour le reste de la démarche de planification stratégique. Nous avons nous-mêmes réfléchi, structuré et mené des activités afin de spécifiquement dresser notre propre bilan des dernières années, de construire notre état de la situation actuelle. Cette phase a permis de préciser les activités de construction du nouveau plan et d'organiser une structure globale de déploiement.

Déroulement

À ce stade, tout comme la firme et son mandat spécifique, il a fallu désormais s'impliquer davantage pour amasser de l'information spécfiquement en lien avec notre planification.

Ces activités comptent des entretiens semi-dirigés, des groupes de discussions, des activités ciblant des profils singuliers, comme des directions, des participants aux chantiers de la planification précédente ou des intervenants du quartier, etc.

Les activités de construction concertée du nouveau plan

Objectif

De manière globale, les activités de construction du nouveau plan permettent d'engager les parties prenantes dans un processus de co-construction et d'héberger des espaces de dialogue, de consensus et de prise de décision pour les prochaines actions à entreprendre à l'échelle du quartier. Pour ce faire, nous avons cherché tout au long des activités à favoriser la mixité des expertises dans les équipes de travail et le partage de bonnes pratiques.
Les objectifs de ces activités sont nombreux. Nous voulions: sonder les enjeux prioritaires, écouter les idées du milieu en réponse à ces enjeux, dégager les actions possibles, désigner afin de retenir les actions prioritaires et récurrentes selon les profils de résidents présentés aux participants des activités.

Déroulement

Nous avons mis en oeuvre des activités afin de concevoir notre nouveau plan stratégique en concertation avec le milieu en quatre grands moments: soit l'identification, la construction, le peaufinement et l'évaluation.

La mise à niveau en continu

Objectif

Ces phases de recherche, de construction et de déploiement ont été entrecoupées par de nombreuses rencontres, des ateliers de transfert de connaissances, de réflexion collective et des présentations afin d'assurer une mise à niveau de l'information, de permettre à tous et toutes de commenter et d'ajuster la démarche en cours. À ce stade, nous ne voulions pas nécessairement créer un noyau dur d'acteurs mobilisés ou un comité de suivi, mais plutôt communiquer au plus grand nombre possible le travail en cours. En le soumettant constamment à de nouvelles personnes au fur et à mesure que le plan se construit, il devient possible d'engager de nouvelles personnes dans l'action, d'obtenir un éclairage nouveau sur le travail effectué par d'autres au préalable, d'explorer des possibilités peu envisagées.

Déroulement

Cette phase a pris des formes variées au fil du temps: questionnaire à répondre à la fin d'une activité, sondage dans les infolettres, point d'information à des assemblées générales, rencontre avec l'équipe de travail, rencontre avec le conseil d'administration, appel à participation sur les réseaux sociaux et dans les infolettres, présentation ouverte à tous, etc. Cela a demandé un grand niveau d'énergie de la part de la responsable et nous nous sommes butés à différentes formes de résistance et de critique lors de ces phases. Nous avons porté une attention particulière à la manière dont nous présentions les actions concertées afin d'ajuster nos pratiques.

VISITES ET PHOTOREPORTAGE DANS LE QUARTIER

Objectif

L'objectif est d'explorer, d'observer et d'acquérir des connaissances sur le quartier en dehors du milieu communautaire. Nous avons voulu capter des moments de la vie quotidienne, que ce soit des usages surprenants, souhaités ou non des lieux dans le quartier. Du même coup, i a été possible de constuire une banque d'images du quartier pour le portrait de quartier durant toutes les saisons de l'année. Nous avons observé le groupe de jeunes qui se dirige au McDonalds à la sortie des classes, les enfants de la garderie qui jouent dans le parc à proximité de poubelles qui débordent, l'aîné qui se rafraîchit dans les jeux d'eau durant la canicule, la mère qui tente d'embarquer dans un autobus bondé avec une poussette. Ce sont des moments qui peuvent paraître anodins a priori, mais qui peuvent nous informer sur une panoplie d'irritants ou de pistes d'amélioration.

Stratégie d'enquête

Nous avons varié la méthode de recueil de données, soit à pied, en transport en commun ou en voiture. Nous avons ciblé les artères importantes, les lieux importants par rapport à Solidarité Ahuntsic et les coins moins desservis ou davantage reclus du quartier. Nous avons parcouru les rues à proximité du Centre communautaire, la rue Fleury, le boulevard Gouin et les environs de la Maison du Monde. Nous avons visité les métros Henri-Bourassa et Sauvé, le site Louvain Est, l'île de la Visitation, etc. En été, nous avons assisté à quelques activités organisées par l'Arrondissement dans les parcs.

Période

Les visites de quartier se sont étalées de juin à août 2019 et de février à mai 2020 et ont duré entre 20 minutes à 3h.

Éléments saillants

Mobilité

La mobilité est en enjeu important dans le quartier, celui-ci étant un transit important vers d'autres quartiers. Le métro Henri-Bourassa est achalandé, les files d'attente au terminus sont longues, le territoire est vaste. Pour des intervenants qui effectuent de nombreuses visites à domicile en transport collectif ou actif.

Berges

Le quartier se distingue 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.

Contrastes

Les contrastes dans le quartier surprennent, où la richesse et la pauvreté extrêmes se côtoient tous les jours.

Schématisation inspirée par «Un quartier pour les générations» (Lapierre, Turgeon et Turblom, 2018).

1. **Parc Ahuntsic + Métro Henri-Bourassa**
   27 juin 2019
2. **Maison du Monde + Parc St-Simon**
   28 juin 2019
3. **Parc-nature de l'île-de-la-visitation**
   5 juillet 2019
4. **Fort Lorette + Site Louvain + HLM + CLIC**
   8 juillet 2019
5. **Dépannage alimentaire au SNAC**
   10 juillet 2019
6. **Henri-Bourassa/Oscar : activité future bibliothèque interarrondissement**
   23 juillet 2019
7. **Parc Ahuntsic**
   26 juillet 2019
8. **Parc Nicolas-Viel: festival Je lis, tu lis**
   2 août 2019
9. **Cour du centre communautaire : festival Je lis, tu lis**
   15 août 2019
10. **Magasin Partage de la rentrée**
    22 août 2019
11. **Maison du Monde: BBQ Voisin.e.s de St-Simon**
    28 août 2019
12. **Saint-Sulpice + Youville**
    9 février 2020
13. **Sault-au-Récollet, Saints-Martys-Canadiens, Hôpital Fleury**
    6 mars 2020
14. **SAC + Centre de femmes**
    Juin-juillet 2019
15. **Parcours Gouin + Berthiaume-du Tremblay + CLSC Ahuntsic + Rêvanous + CJE**
    Avril- Septembre 2019
16. **Livraison de dépannage alimentaire + popotte roulante**
    Mars- Décembre 2020
17. **Activités de mobilisation (St-Benoît, St-Simon, SAR)**
    Été 2020

MICROTROTTOIR SPONTANÉ DANS LE QUARTIER

Objectif

Cet outil est utile pour capter les impressions et les opinions des résidents sur le vif. Les discussions ont permis d'avoir une bonne idée sur les attraits et les irritants du quartier, ainsi que les services auxquels les répondants ont recours et les activités et loisirs qu'ils pratiquent. L'objectif est aussi d'évaluer le niveau de connaissance des résident.e.s sur le milieu communautaire de leur quartier.

Stratégie d'enquête

Deux principales questions ont été posées, soit leurs connaissances sur la table de quartier, et leur lien qu'ils entretiennent avec le quartier. Malgré le fait que les gens soient abordés de manière aléatoire, nous avons remarqué que la plupart des individus deviennent volubiles lorsque ce sont des enjeux qui les touchent directement. Dans la rue, les liens entre les interlocuteurs s'établissent rapidement.

Période

Juillet 2019 aux alentours du parc Ahuntsic et à l'entrée d'un supermarché achalandé sur la rue Millen. Les conversations – individuelles ou en petit groupe - ont duré de 3 à 10 minutes.

Participant.e.s

31 répondants. Nous nous sommes assurés que les partipants résident dans le quartier en leur posant la question directement.

Éléments saillants

Méconnaissance du milieu communautaire

Les conversations ont révélé que les répondants ne connaissent pas l'existence d'une table dans le quartier. En leur demandant ce qu'est une table selon eux, ils en déduisent que c'est un lieu de rencontres, de discussions et d'échanges entre citoyens. Nous notons également une méconnaissance des services communautaires de manière générale.

Bien-être

Les gens abordés se sentent bien dans Ahuntsic. En leur demandant ce qu'ils aiment du quartier, les éléments qui ressortent le plus souvent sont la tranquillité, la nature et l'emplacement du quartier sur le territoire. Quelques individus ont parlé de la proximité des écoles, de la Maison de la Culture, des festivals, du bon voisinage et de la facilité à pouvoir s'amuser en famille.

Crédits: Anne Guillemette

Sécurité et entretien

La sécurité routière et l'entretien des infrastructures publics sont les enjeux qui reviennent constamment. La bonification de l'offre de loisir dans le quartier comme les piscines, les modules de jeu et les installations sportives reviennent fréquemment.

ACTIVITÉ D'IDÉATION AVEC LES ENFANTS

Objectif

L'objectif de l'activité ludique « Dessine-moi ton quartier » est de collecter des données auprès des enfants. Elle a pour but de rêver et d'imaginer le quartier idéal et d'en extraire de grandes thématiques ou tendances pour la suite. Nous voulons donner aux enfants une plateforme d'expression dans la planification, sans limiter leur créativité. Du même coup, nous voulions produire du contenu intéressant à diffuser. Par exemple, nous avons affiché les dessins des enfants dans une présentation ultérieure, afin de rendre plus chaleureux et inspirant le contexte de travail dans le milieu.

Stratégie d'enquête

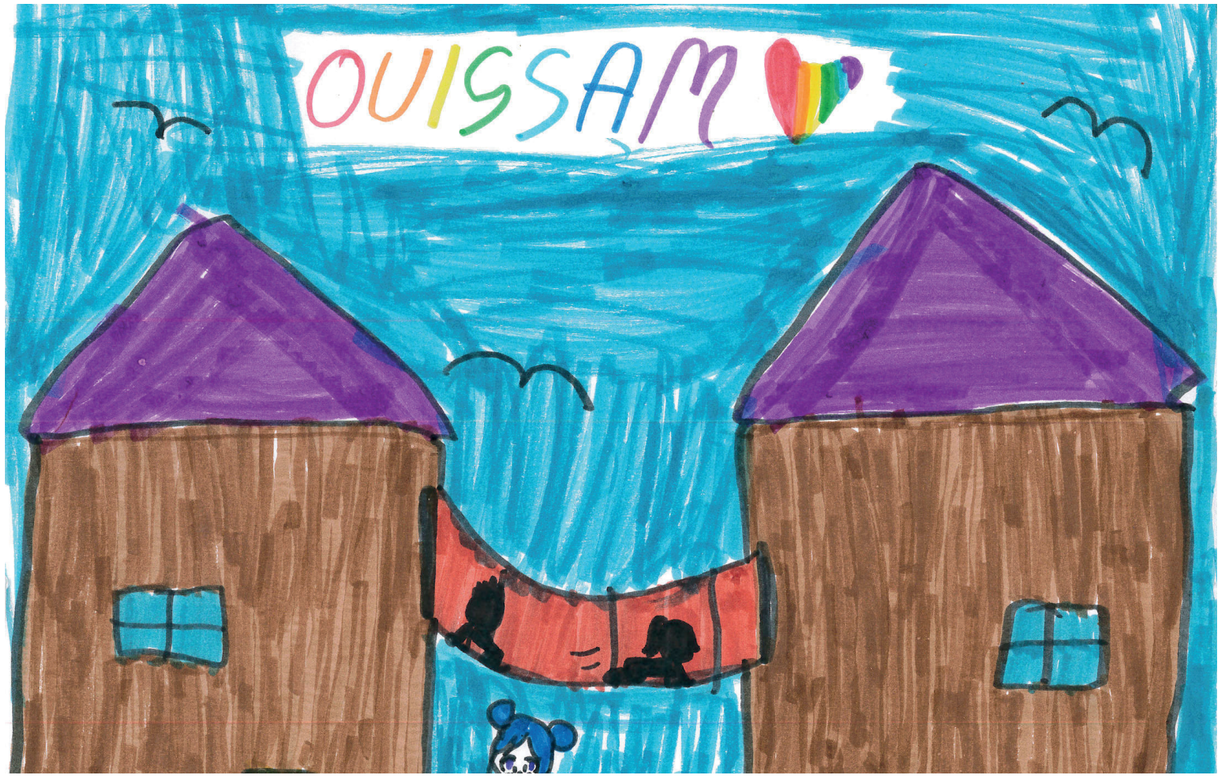
Nous avons ciblé une population jeunesse et approché des partenaires locaux. Nous avons guidé les jeunes en leur montrant des images d'inspiration abstraites ou concrets sur des activités, des lieux, des parcs, des textures, des matériaux, etc. en lien ou non avec le quartier. La valeur des dessins peut fluctuer par les capacités des plus jeunes à illustrer ce qu'ils souhaitent. Par contre, le dessin n'est qu'un prétexte pour ouvrir un dialogue dans un contexte décontracté. C'est cette juxtaposition du discours et du dessin qui devient intéressante et qui permet de dégager de grandes thématiques.

Période

5 et 6 mars 2020, durant les camps de jour aux loisirs Saints-Martyrs-Canadiens et à la Maison du Monde de la semaine de relâche.

Participant.e.s

80 enfants, qui comprennent des sous-groupes d'enfants âgés de 4-5 ans, de 6 à 8 et de 9 à 12 ans.



Éléments saillants

La richesse des échanges

Claudia a dessiné une maison avec des signes de dollars sur son toit. Interrogée sur ce que représente son dessin, elle répond:

> **J'aimerais que les maisons soient grandes, mais pas trop chères. Je sais que c'est cher maintenant.**
> **Claudia, 7 ans**

La découverte de la nature par le jeu

La nature est prédominante, illustrée par de grands parcs, des espaces verts, de l'eau, de la végétation, des animaux. La relation avec ces environnements s'effectuent majoritairement par des dessins d'installations élaborées qui permettent de ramper, découvrir, grimper, courir, jouer, toucher, observer la nature.

L'importance des liens

Les enfants - même les plus jeunes - ne dessinent pas leur maison ou des éléments de manière isolée. Ils se sont appliqués à mettre leur chez-soi dans un contexte plus large: leur cour, leur ruelle, mais surtout au sein d'un voisinage et d'une communauté. Les dessins témoignent d'une volonté à tisser des liens entre eux à travers des moyens amusants de communication avec le voisin, des moyens de déplacement imaginaires entre la maison et l'école, des parcours secrets pour se rencontrer et s'amuser, etc.

ACTIVITÉ D'IDÉATION AVEC LES AÎNÉ.E.S

Objectif

L'activité est utile pour jeter un regard sur les besoins des participants et pour collecter des données auprès des aînés. Elle a pour but de comprendre les dimensions de l'attachement au quartier, d'explorer les irritants, les préoccupations, les joies actuels et les souhaits pour le futur. Nous voulons donner à des personnes aînées du quartier une plateforme d'expression dans la planification. En visitant les souvenirs, nous enquêtons sur les activités, les loisirs, les lieux qui sont visités et fréquentés dans le passé et dans le présent. Nous avons voulu identifier certains facteurs de vulnérabilité et les difficultés auxquels ils ont fait ou font face.

Stratégie d'enquête

Nous avons proposé une banque d'images de plus de 200 photos imprimées aux participants et nous leur avons demandé de créer une fiche personnalisée qui les représente bien ou qui représente le quartier. Cette activité créative nous permet d'établir un premier contact, et les participants se sont confiés sur les raisons de leurs choix d'images. La juxtaposition des fiches aux discussions entre les participants. Nous avons guidé les participants à exprimer leurs besoins et nous avons creusé des thèmes comme la vieillesse, la mobilité, la sécurité, la famille, le voisinage, etc.

Période

12 mars 2020

Participant.e.s

Nous nous sommes insérée dans une des rencontres habituelles de socialisation d'un organisme qui travaille avec les aînés. Il y avait 15 participants durant cette activité. Il s'agit donc de personnes qui connaissent déjà un organisme.

Éléments saillants

Le fort attachement au quartier

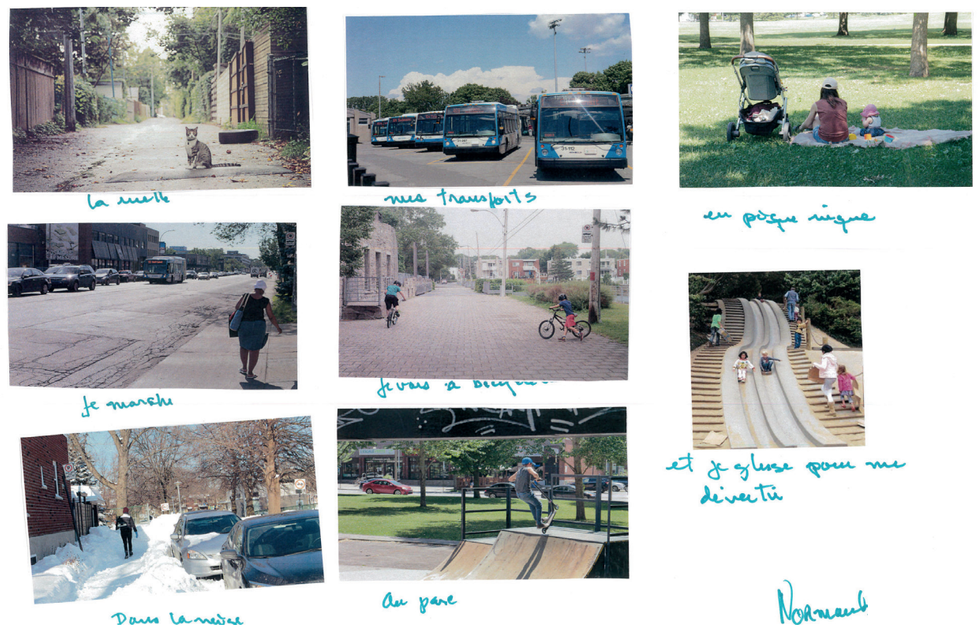
J'ai vu la construction de la 40. Je me souviens que je traversais le quartier pour aller rejoindre mes amies au parc Jarry. Oh que ça me ramène en arrière, on avait du fun.
Huguette

L'importance de prendre soin et de préserver le quartier

L'Île-de-la-Visitation, c'est plus beau que le Mont-Royal. C'est un joyau de Montréal qu'il faut conserver. Il faut en prendre soin.
Claude

Sécurité

La sécurité est au coeur des préoccupations des personnes aînées, tant dans la sphère publique (par exemple, la mobilité ou la violence dans le quartier) que dans la sphère privée (par exemple, la perte d'autonomie à la maison). Nous avons abordé le travail des organismes en ce sens grâce à la conservation des liens et la dignité.



DÉFINITION DE LA TABLE DE QUARTIER

Objectif

Parallèlement au micro-trottoir avec les citoyens, cet exercice est utile pour enquêter sur les perceptions des membres au sujet de la table. L'activité a été menée relativement tôt dans le processus et sert à sonder rapidement et sur le vif les opinions personnelles, les préjugés et l'image véhiculée. Elle permet de dresser des convergences et divergences par rapport à la définition « sur papier». Selon les réponses collectés, l'exercice pourrait permettre de clarifier des mandats méconnus ou mal interprétés dans des activités ultérieures.

Stratégie d'enquête

Nous avons installé un kiosque et effectué des rotations en petits groupes entre les kiosques. La démarche de planification a été présentée. Nous avons posé une question ouverte sur la définition de la Table de quartier. Nous avons privilégié un temps de réflexion et une réponse à développement long. Recueillie par écrit, la réponse est anonyme et individuelle. Nous avons retranscrit les réponses écrites de manière intégrale. Nous voulions croiser les données entre des gens qui ne connaissent pas la table et les membres qui la connaissent afin de faire émerger des similitudes ou différences.

Période

Juin 2019

Participant.e.s

Nous avons collecté 30 réponses de membres de la table lors d'une assemblée générale annuelle de Solidarité Ahuntsic.

Éléments saillants

L'importance de la mise en commun

Passage à l'action

Plus d'une vingtaine de réponses définissent la Table comme un lieu de rencontres où il y a une mise en commun des informations, une mobilisation et un regroupement. C'est un espace d'échange et d'écoute entre les différents acteurs du milieu.

Peu de réponses concernent le passage à l'action. Six réponses recueillies identifient la Table comme un lieu de recherche de solutions communes aux problèmes et aux enjeux de quartier. D'autres la définissent son rôle à l'amélioration de services communautaires. Le travail en commun sur les enjeux de quartier, la planification et l'organisation de projets sont mentionné quelques fois. La question qui demeure et qui pourrait être explorée : comment favoriser le passage à l'action?

ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉS

Objectif

Nous avons conduit des entretiens semi-dirigés. Le but est d'accéder aux détails de l'expérience de l'individu, de recueillir systématiquement une description fine de ses valeurs, de ses préoccupations, de ses fiertés, de sa perception, et de son évaluation personnelle des travaux de Solidarité Ahuntsic. D'un côté, nous voulons saisir la vision des participants des différents chantiers, ceux étant davantage impliqués dans les orientations de la Table. De l'autre, nous avons déployé un effort soutenu afin de nous entretenir avec des organismes ou organisations qui sont peu ou pas impliqués dans les travaux de Solidarité Ahuntsic, afin de comprendre les freins à leur participation, leurs réticences, leur perception et les leviers participatifs qui leur permettrait de se mobiliser davantage.

Stratégie d'enquête

De manière générale, nous avons cherché à assurer une mixité de profils que nous avons rencontré. Nous nous sommes assurés d'obtenir une hétérogénéité des profils.

Nous avons privilégié une prise de contact de manière individuelle, à l'opposé d'appel à tous en masse. Ce type de prise de contact demande un plus grand investissement en temps, mais permet une plus grande rétention au niveau de la participation et a permis de préparer un cadre de conduite d'entretien bienveillant et accueillant. Le guide d'entretien a été élaboré de façon à maximiser les réponses de type qualitative avec des questions ouvertes qui encouragent l'interlocuteur à s'exprimer librement sur les sujets abordés. Afin de favoriser des échanges riches, l'anonymat des répondants a été garanti et nous avons employé une écoute active. Nous avons enregistré les entretiens semi-dirigés de manière audio. Nous avons par la suite la retranscris l'entièreté ou en partie les échanges.

Période

Les échanges ont eu lieu entre juin et novembre 2019, sur une période entre 50 minutes et 3h pour chaque entretien.

Participant.e.s	Période	Durée
MC1	Juin 2019	1h25
MC2	Juin 2019	59 minutes
MC3	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
MI1	Juin 2019	1h26
MI2	Juillet 2019	1h40
MI3	Juillet 2019	1h21

Nous nous sommes entretenu avec 16 individus du milieu, en portant une attention particulière à composer un bassin hétérogène de partenaires institutionnels et des organismes communautaires.

MC

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

MI

Participant.e du milieu institutionnel

Éléments saillants

Le manque de ressources

Tous sont préoccupés par le manque de ressources, que ce soit matérielles, financières et humaines. Ces préoccupations sont généralisées et impactent les équipes de travail de manière globale.

Le maillage dans Ahuntsic

Les attentes envers Solidarité Ahuntsic sont homogènes et concerne les liens qui nous unissent dans le milieu: la capacité à tisser des liens entre les organismes, à centraliser l'information et effectuer du maillage.

L'épuisement des travailleurs

L'amplification et la diversité des problématiques, l'arrivée massive de nouveaux arrivants dans les dernières années et l'exacerbation des problèmes vécus durant la pandémie sont des conditions qui contribuent à l'épuisement des travailleurs. Cela peut entraîner un roulement des employés et un éternel recommencement qui contribuent au sentiment d'impuissance.

DISCUSSION ENTRE INTERVENANTS ET INTERVENANTES

Objectif

Nous souhaitons rencontrer les intervenant.e.s du quartier afin de saisir leur vision qu'ils conçoivent du quartier. Cette activité est utile pour comprendre leurs réalités quotidiennes et faire des liens entre les différentes expériences. Nous voulons créer un espace afin qu'ils puissent s'exprimer librement tant sur les défis et les préoccupations qu'ils vivent comme travailleur que sur les enjeux et problématiques des personnes auprès desquelles ils interviennent. Cette activité a également été l'occasion d'expérimenter différentes formules possibles à long terme de communautés de pratiques. Nous avons cherché à amasser des données complémentaires aux entretiens individuelles, en amorçant une grande discussion collective.

Stratégie d'enquête

Nous avons construit une activité collaborative informelle entre travailleurs. Nous avons posé des questions ouvertes sur les fiertés, les difficultés et chacun était invité à noter les réponses individuelles sur la question. Les réponses pouvaient être anonymes ou non. Nous avons ensuite posé des questions sur les enjeux et problématiques vus sur le terrain, en plus des préoccupations des travailleurs pour les prochaines années dans le quartier. Cette rencontre spécifique a été déterminante dans le processus de planification et a permis d'amasser de nombreuses données, de créer des liens entre les discours individuelles et de créer une trame de fonds pour une vision commune du quartier.
La rencontre s'est conclue par une discussion ouverte sur les solutions à mettre en place collectivement.

Période

Cette rencontre s'est déroulée le 5 décembre 2019, durant un avant-midi complet.

Participant.e.s

27 participants de plus de 20 organismes différents, avec des profils variés: bénévoles, intervenants, stagiaires, anciens et nouveaux travailleurs dans le quartier.

Éléments saillants

La fierté de faire une différence

Les participants sont fiers de poser un impact concret dans la vie des gens. Ils sont fiers de faire partie d'une équipe de travail dévouée au mieux-être des individus. Ils soulignent la qualité des interventions et des liens qui peuvent se créer dans leur cadre de travail.

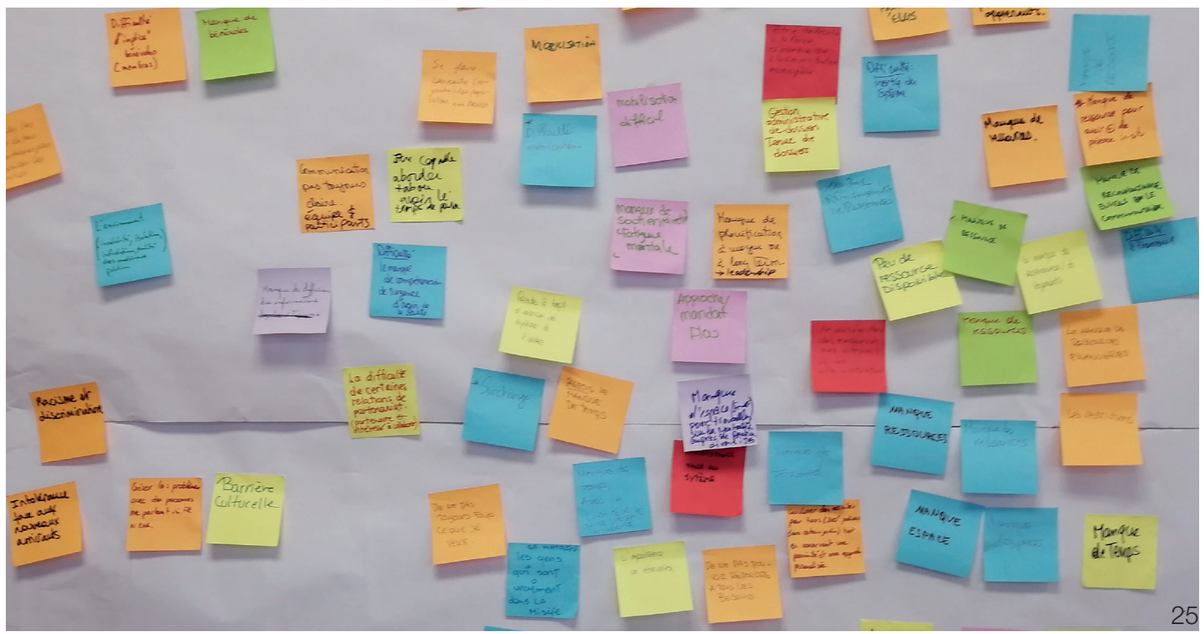
Échanger entre pairs

Le besoin d'espaces d'échanges entre pairs est souvent mentionné:

> **Je ne savais pas qu'il y avait autant de monde. Ce me permettait de voir l'ampleur de la mobilisation des gens dans le quartier. Il y a des enjeux du quartier que je n'avais pas envisagés, ou sous-évalués. C'était le fun d'entendre un discours plus global sur les besoins de la communauté, pas nécessairement ceux dans mon organisme auxquels je suis habitué.**
>
> **Participant**

La « vocation » a des limites

L'impuissance en intervention, la surcharge et le manque de ressources reviennent constamment dans les discours collectés auprès des travailleurs dans le milieu. Cela peut mener à faire des choix déchirants et à naviguer dans des conditions qui les obligent à poser des limites.



GROUPE DE DISCUSSION PAR ORGANISME

Objectif

Le groupe de discussion a l'objectif premier d'engager les travailleurs du milieu communautaire dans une conversation enrichissante afin de mettre de l'avant leur travail et leur voix. Il permet de collecter leurs perceptions, leurs visions et des problématiques qui peuvent bonifier le portrait obtenu auprès des directions et des partenaires institutionnels. En approfondissant des sujets qui peuvent avoir été abordés plus en surface en grand groupe, la discussion a le potentiel de mieux documenter des enjeux spécifiques. Nous misons sur la rencontre entre collègues qui ont déjà des liens de confiance établis entre eux, pour diminuer au mieux la gêne de s'exprimer d'enjeux sensibles devant des personnes inconnues.

Stratégie d'enquête

Il s'agit d'une discussion ouverte informelle, où chacun prend la parole s'il le souhaite. Nous posons des questions ouvertes afin qu'ils mènent une discussion entre eux avec leurs différents points de vue, avec des interventions minimales de l'animateur. Il est communiqué qu'il ne s'agit pas d'une analyse interne de l'organisme, ni d'une évaluation de leur travail clinique. La direction n'est pas présente. Des questions ouvertes sur leur travail respectif, leur rôle, leurs forces et les défis qu'ils voient et qu'ils vivent.

Période

Juillet 2019 et février 2020. Les séances se sont étalé entre 1h et 1h15 minutes.

Participant.e.s

2 groupes de 3 et 7 employé.e.s

Éléments saillants

Le manque de connaissances intersectorielles

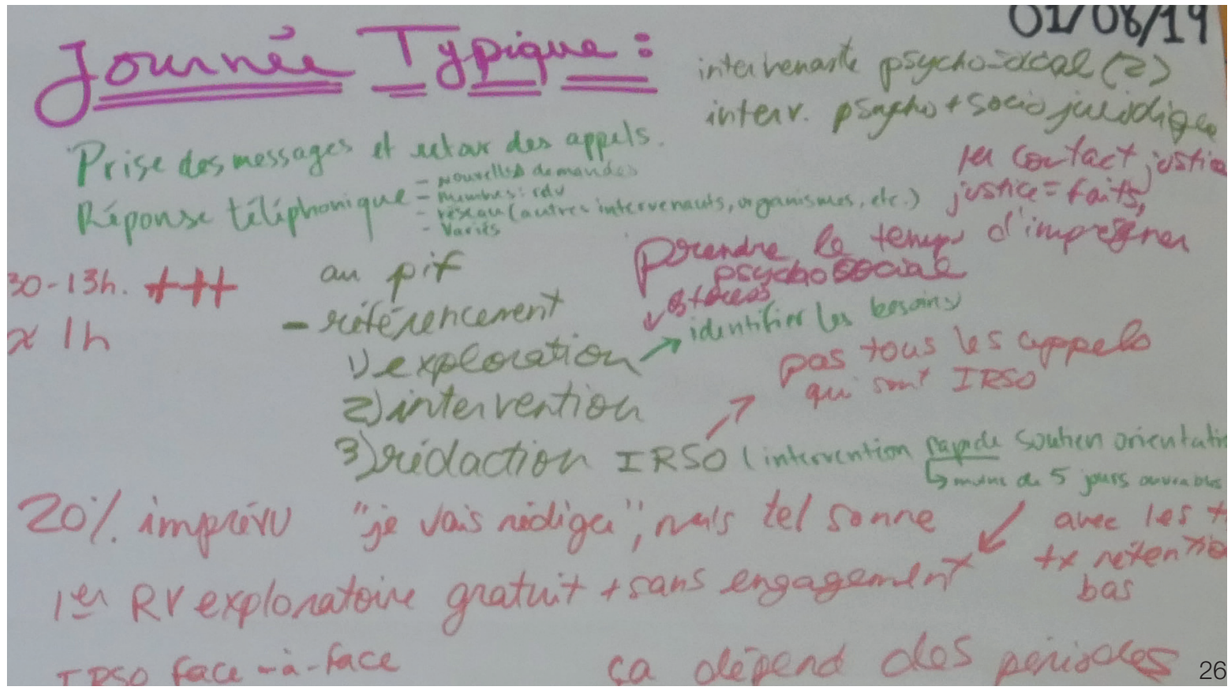
Un élément frappant est le manque de connaissances à propos de Solidarité Ahuntsic. Certains intervenants apprennent même l'existence de la table grâce à cet exercice. Nous remarquons que les intervenants sont curieux, intéressés à apprendre davantage et motivés à s'impliquer, malgré le manque de temps et leur travail exigeant. Nous posons l'hypothèse que ce sont les directions qui prennent la décision d'assister aux rencontres intersectorielles.

La capacité d'adaptation

Les travailleurs doivent s'adapter à la diversité, à la complexité et la variété des besoins des populations. Les équipes ont l'impression d'être un laboratoire expérimental pour le réseau public. Cela est accompagné d'un grand sens de liberté, avec la volonté de prendre le temps de développer des relations privilégiées avec les usagers. Cependant, tous sont conscients du manque de moyens et de ressources.

Les barrières

La barrière culturelle en intervention, l'impuissance et la charge émotionnelle sont des sujets qui reviennent systématiquement dans les conversations. La passion et l'engagement des travailleurs sont évidents, mais plusieurs contraintes hors de leur contrôle peuvent les empêcher de mener à bien certaines démarches de soutien et d'accompagnement auprès des populations dans le besoin.



GROUPE DE DISCUSSION PAR TABLE SECTORIELLE

Objectif

Nous avons voulu cibler les entités importantes : les trois tables sectorielles du quartier. Nous souhaitons enquêter sur leur perception de la table intersectorielle et comprendre leurs besoins et attentes envers la table. Nous établissons un contact en groupe afin que celui-ci puissent s'exprimer collectivement. Cet exercice est utile pour sonder par secteur ce que les personnes souhaitent pour le quartier et d'effectuer un choc des idées en groupe. L'objectif est également de comparer les visions des trois tables et de pouvoir cerner les points communs qui ont le potentiel de rallier les tables autour de stratégies et visions communes. En d'autres mots, l'objectif est d'arrimer les visions sectorielles et intersectorielle.

Stratégie d'enquête

Nous avons mené une courte discussion ouverte et informelle sur les liens actuels et idéaux en grand groupe, soit : 1) Quel est le lien actuel qui vous unit à Solidarité Ahuntsic? et 2) Quel serait le lien idéal? Afin d'assurer une plus grande participation, nous avons demandé la permission de poser ces questions durant les assemblées générales reseptectives des tables. Chacun.e a été invité.e à réagir, à commenter et à donner ses opinions, en assurant des tours de table afin que chacun se sente libre de s'exprimer. Nous avons posé deux questions simples, et nous avons visé à intervenir le moins possible durant la discussion, permettant à tous d'exprimer leurs points de vue similaires ou non.

Période

Les exercices se sont déroulés le 26 septembre et le 13 novembre 2019. Ils se sont étendus sur une période de 20 à 30 minutes.

Participant.e.s

Deux tables sur trois ont participé, les participants sont donc les membres présents aux assemblées respectives, soit une trentaine/quarantaine de participants au total.

Éléments saillants

Distance entre les tables

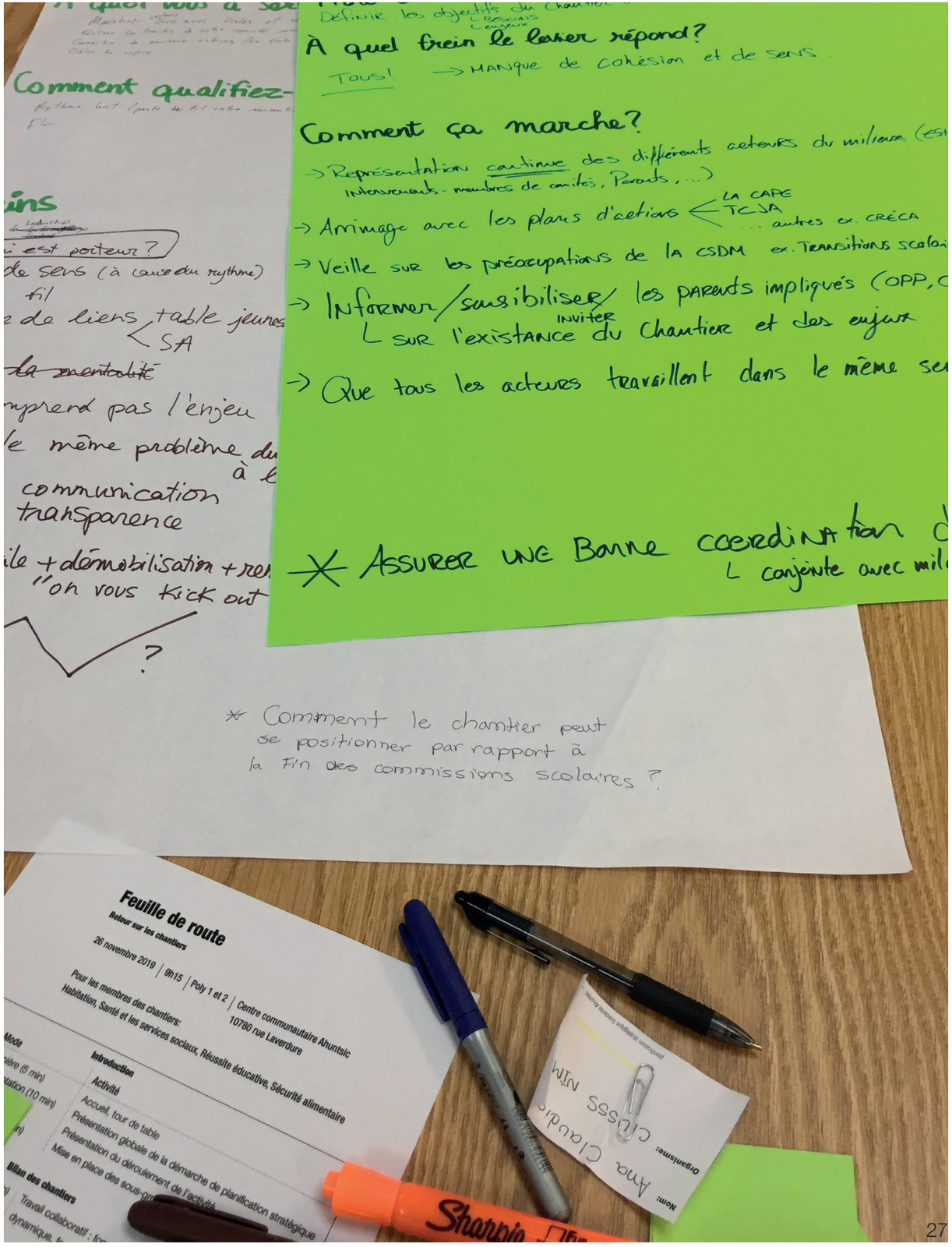
Une distance entre les tables sectorielles et Solidarité Ahuntsic peut être observée. Les membres présents soulignent le vent de changement qui semble se produire et sont enthousiastes à tisser de nouveaux liens. Ils souhaitent une curiosité envers leurs initiatives et une participation de la table intersectorielle.

Attentes homogènes envers la table

Les valeurs qui ressortent sont semblables entre les trois tables: tous parlent d'accessibilité, d'ouverture, d'engagement et de fluidité dans les communications et le partage des bonnes pratiques. Visiblement, les attentes envers Solidarité Ahuntsic sont communes et partagées entre les trois tables et il n'y a pas de dissonance majeure.

Lecture et langage commun

Les besoins sont également homogènes entre les trois tables: effectuer une lecture commune des besoins, développer un langage commun et échanger sur les enjeux de quartier. La notion de prêt, de mutualisation et de partage des ressources amenée par une des tables rencontrées est intéressante.



RETOUR SUR LES CHANTIERS

Objectif

Il s'agit de la première fois que tous les membres des différents chantiers sont réunis ensemble depuis plusieurs années afin d'aborder leurs enjeux. L'objectif global de la rencontre est d'effectuer un retour et un partage de manière intersectorielle. Nous avons voulu saisir les dynamiques, les actions et les solutions développées au cours des dix dernières années, sans entrer dans les détails techniques du déroulement des chantiers. C'est l'occasion d'arrimer les différentes visions des chantiers à une vision plus large. Enfin, le but est de tirer une évaluation individuelle précise des chantiers avec les membres qui les ont portés et construits pendant de nombreuses années. Cela nous permet d'enrichir la démarche grâce à la mémoire, le travail et l'expertise de plusieurs.

Stratégie d'enquête

La rencontre est rythmée en trois temps: un retour en grand groupe pour tracer les accomplissements et les forces de chacun des chantiers. Les participants sont invités à noter individuellement et à partager à voix haute leurs réflexions. Par la suite, un retour en petit groupe est effectué pour énumérer les réalisations, les forces et les freins. Les membres d'un chantier travaille à leur chantier respectif. Enfin, nous leur proposons d'effectuer des tours de table, de prendre connaissance des fiches, de faire le choix de travailler sur un autre chantier qui n'est pas le leur et approfondir et élaboration de la solution.
Cette rencontre a été centrale pour la suite en raison de la quantité d'informations amassées.

Période

26 novembre 2019

Participant.e.s

22 personnes ont participé au total. L'ensemble des chantiers était représenté:

Chantier vie démocratique et communautaire	4
Chantier Habitation	5
Chantier Santé et services sociaux	3
Chantier Réussite éducative	3
Chantier Sécurité alimentaire	6
Non-membre des chantiers	1

Éléments saillants

L'ancrage dans le quartier

Un constat fort de l'ensemble des groupes présents: les organismes et les chantiers sont bien implantés dans le milieu.

Expérience et expertise

La capacité collective à rassembler au bon moment les personnes d'expérience qui ont l'expertise pour faire avancer les projets a été constatée, peu importe le type de chantier.

Le dévelopement d'actions

Les chantiers sont des réels moments de rencontre productifs entre les acteurs qui ont la capacité et les habiletés à développer des actions.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES ET RÉTROACTION

Objectif

L'objectif de la présentation préliminaire est de communiquer les résultats obtenus à ce jour afin de favoriser une appropriation des travaux et une adhésion par une validation en concertation après chacune des phases de collecte et d'analyse, et réajustées selon les commentaires perçus.

Stratégie d'enquête

Nous avons voulu nous assurer que toutes les toutes les idées soient validées et soumises en cours de route.

Période

10 mars 2020

Participant.e.s

26 personnes

ENTRETIENS SEMI-DIRIGÉES AVEC RÉSIDENT.E.S

Objectif

Ces entrevues permettent de dresser des portraits de citoyens réalistes et inclusifs en se basant sur des données qualitatives sur le terrain. Le développement de cet exercice s'est effectué en collaboration étroite avec Solidarité Ahuntsic pour s'assurer d'un ancrage dans le milieu communautaire. Le but n'est pas d'obtenir une représentativité, mais des profils riches et singuliers. L'objectif est de documenter les perceptions et le ressenti des citoyen.ne.s tout au long de leur parcours, ainsi que les opportunités d'amélioration et les leviers correspondants. Les profils et les parcours sont présentés lors des ateliers de construction d'actions pour la démarche de planification. Les données sont colligées sous forme de fiches de profils d'usagers ainsi que de cartographies de leurs parcours correspondants. En illustrant des problématiques concrètes à travers des portraits variés, les résultats des entretiens servent d'outils de travail pour discuter des actions communes à mettre en place afin d'améliorer chacun des parcours. Ils permettent l'appropriation par les parties prenantes et favorisent la recherche de consensus.

Stratégie d'enquête

Le recrutement a été effectué par la responsable de Solidarité Ahuntsic en lançant de nombreux appels publics ou ciblés à différents moments et à travers des canaux de communication variés. À travers des questions ouvertes, la personne s'est entretenue de manière individuelle avec la chargée de projet de Meilleur Monde. Un guide d'entretien a été conçu au préalable avec une mise en contexte, une présentation de l'entretien, des questions de mise en confiance, des questions sur l'expérience des services communautaires, les interactions avec les services et des questions spécifiques à la personne. La chargée de projet s'est assurée que les personnes comprennent que leur récit peuvent être repris en partie et extrapolé, mais que leur anonymat est conservé en tout temps. Dans le lieu de leurs choix, la chargée de projet s'applique à développer un cadre chaleureux et bienveillant sans jugement. Ils sont invités à s'exprimer librement dans le lieu de leur choix.

Période

L'exercice a débuté en mars 2020 et s'est déroulé majoritairement de septembre à novembre 2020. Les entretiens se sont tenus durant une à deux heures chacun.

Participant.e.s

Les entrevues sont effectués auprès de citoyen.nes qui ont recours aux services communautaires et qui résident dans le quartier. 11 personnes qui vivent différentes situations ont accepté de participer.

Éléments saillants

Le caractère multidimensionnel des problématiques vécus

Le cercle des obstacles difficile à briser

La résilience des personnes rencontrées

VISITES COMMENTÉES AVEC INTERVENANT.E.S

Objectif

Nous personnifions des profils fictifs, mais ceux-ci sont révélateurs d'enjeux vécus par d'autres résidents. Pour cette raison, il est nécessaire d'élargir le corpus et de sonder les intervenants, qui sont experts de ce qu'ils voient sur le terrain. Puisque les liens de confiance sont tissés entre la personne et l'intervenant, les visites peuvent enrichir les profils. Les visites avec intervenant.e.s permettent de remettre en perspective les expériences spécifiques des entrevues citoyennes et de construire des profils complexes à ne pas considérer sous un seul angle. Ces visites commentées ont donc comme objectif de documenter les étapes du parcours des usagers, les contraintes opérationnelles des organismes ainsi que les enjeux comme les bris de service, les freins à l'accès ou les dédoublements.

Stratégie d'enquête

Le recrutement a été effectué par la responsable de Solidarité Ahuntsic en lançant de nombreux appels ciblés aux organismes. Une grille de visite a été conçue au préalable par Meilleur Monde. Le fonctionnement est de suivre le participant à travers les tâches habituelles et d'observer ce qui se passe concrètement: les dynamiques, les interventions, les façons de faire avec les usagers. Les travailleurs sont invités à commenter au fur et à mesure ce qu'ils font, s'ils le souhaitent. La chargée de projets peut poser des questions au moment opportun. Avec quelques questions d'introduction, différentes catégories peuvent être remplies durant la visite par la chargé de projet: le profil des usagers, les obstacles à l'accès aux services, les grands besoins observables, le fonctionnement des services.

Période

Les visites ont eu lieu de septembre à novembre 2020, et ont compté entre une et deux heures par rencontre.

Participant.e.s

Quatre visites commentées en contexte ont été effectuées de quatre organismes qui oeuvrent avec des populations différentes.

Éléments saillants

L'importance de la relation de confiance

L'établissement d'un lien de confiance durable et authentique avant toute chose permet d'intervenir sur une multitude de dimensions par la suite. La relation de confiance est l'élément investi le plus par les travailleurs rencontrés.

L'approche globale

L'utilisation d'une approche globale ressort: une problématique vécue permet de révéler d'autres enjeux les travailleurs du milieu sont

La porte d'entrée

Les rencontres révèlent que trouver la bonne portée d'entrée afin de pouvoir intervenir est primordiale.

CARTOGRAPHIE DU QUARTIER

Objectif

Nous construisons différentes cartographies à une échelle locale du territoire pour effectuer un portrait de quartier riche et complet. Le but de ces cartographies est de représenter visuellement le quartier afin de faciliter la prise de décision concertée et d'appuyer les différents diagnostics par des cartes. Ces outils prennent une photographie spécifique du milieu à un moment donné et nous souhaitons que cela devienne des références pour les années à venir. Il est important pour nous d'isoler les variables et de traiter les données d'Ahuntsic seulement. Comme nous travaillons à une échelle locale et communautaire, certains organismes ou informations peuvent être absents des documents municipaux, publics, etc.

Il est important pour nous de faire rayonner l'action communautaire, de rendre compte de son ampleur sur le territoire en illustrant des organismes pour la première fois sur des cartes. Le but est donc que ces cartes deviennent des guides pour orienter les résidents, un outil de travail pour la table, les partenaires et les organismes et un outil de revendication auprès des instances concernées.

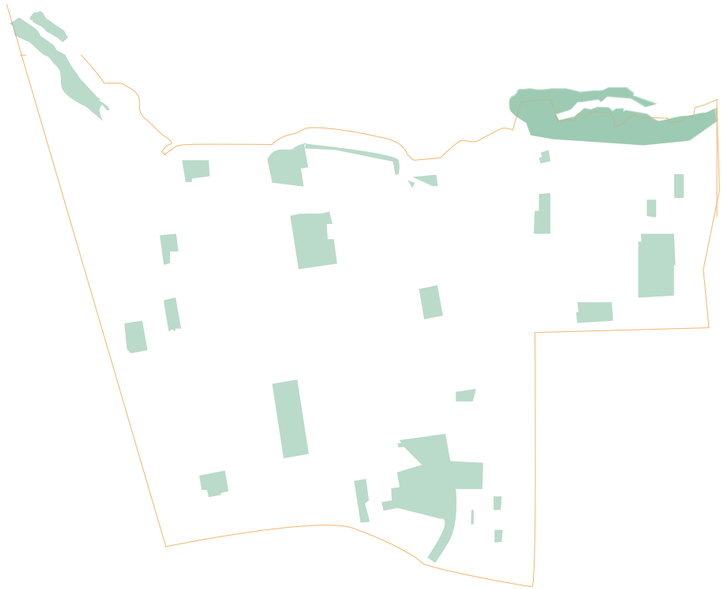
Stratégie d'enquête

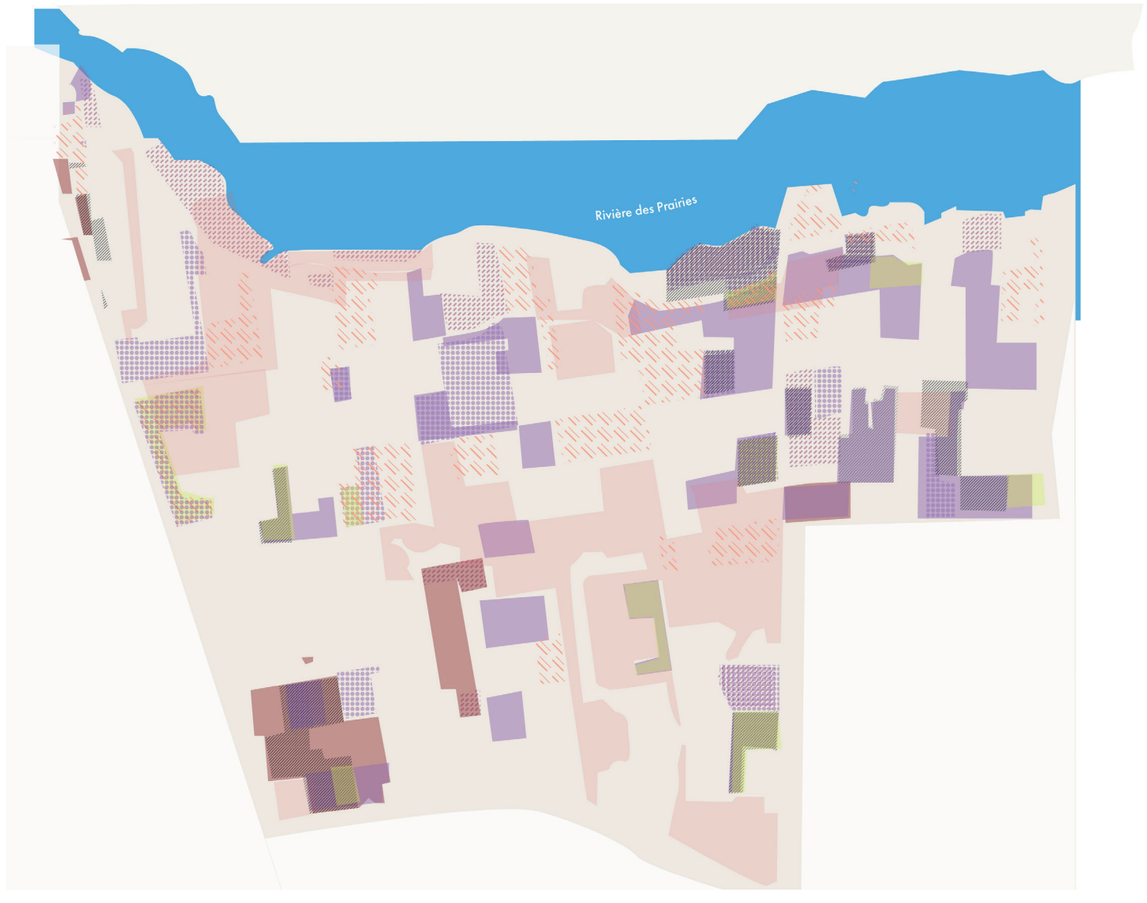
Nous avons rassemblé des données de recensement, de l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville, des organismes et des enjeux perçus par les intervenants du milieu communautaire.

Nous avons superposé différentes cartographies existantes de données socio-démographiques afin d'extraire les données les plus pertinentes au milieu communautaire, notamment tout ce qui touche les facteurs de pauvreté, de vulnérabilité et d'exclusion.

Période

Novembre et décembre 2020





RÉFLEXION COLLECTIVE: COMMENT PLANIFIER EN PANDÉMIE?

Objectif

Cette activité nous est apparue essentielle avant d'entamer les activités de construction du plan dans le contexte de pandémie. Nous avons voulu comprendre les effets de la pandémie sur la vision à court, moyen et long terme des organisations du milieu. L'objectif est de nous permettre d'ajuster la planification selon les attentes et les besoins qui peuvent avoir changé durant le contexte de pandémie actuel. Le but est également de déterminer les changements à mettre en place dans l'organisation du futur plan et d'évaluer le niveau de préparation nécessaire en amont avant d'entamer la construction du plan stratégique.

Stratégie d'enquête

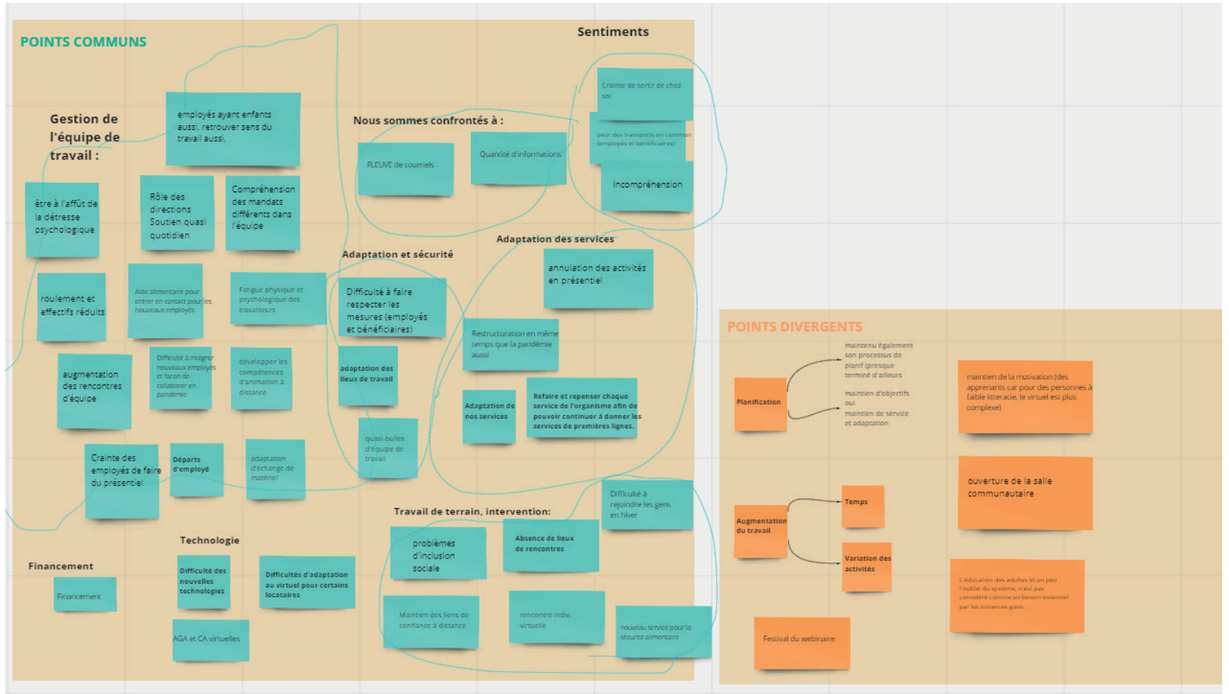
L'activité s'est déroulée en ligne. Nous avons voulu donner la parole aux organismes. Trois organismes ont été invités à se présenter et à parler de leurs services et de leur expérience en pandémie. Nous avons simultanément posé des questions par écrit aux autres organismes pour les inviter à réagir sur les présentations afin de comprendre les points communs et divergents. Nous avons ensuite posé des questions ouvertes sur la planification stratégique en général. Enfin, nous avons enquêté sur les actions à déployer et l'échéancier à suivre dans un contexte de crise. Toutes les réponses ont été colligées dans le logiciel Miro et ont ensuite été partagées aux participant.e.s.

Période

L'exercice s'est déroulé le 29 octobre 2020.

Participant.e.s

Une trentaine de participant.e.s étaient présent.e.s à la rencontre.



Éléments saillants

L'exacerbation des besoins immédiats

La pandémie a grandement affecté les populations les plus vulnérables. L'urgence des besoins, l'isolement et l'augmentation des problématiques sont tous des éléments nommés durant la rencontre. Cela engendre une pression accrue sur les organismes, essentiels durant cette pandémie.

La capacité d'adaptation des organismes

L'apparition de nouveaux paramètres, de nouvelles mesures, de nouveaux usagers et de nouveaux besoins à prendre en compte a forcé les organismes à s'adapter aux conditions de la pandémie. Ces derniers ont fait preuve d'une grande débrouillardise et créativité afin de continuer à livrer leurs services essentiels auprès des populations.

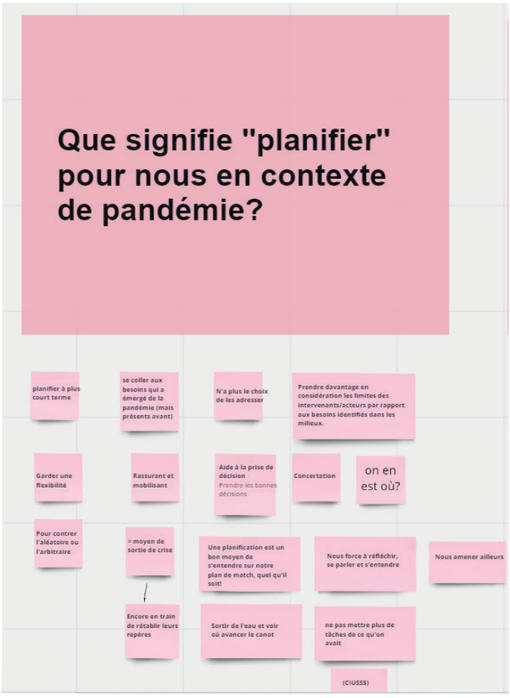
Le besoin de maintenir du long terme

Un élément crucial qui ressort de cette activité est le besoin des organismes de s'appuyer sur une vision à long terme de quartier, en temps aussi incertains. Cela valide la nécessité de maintenir la construction d'une démarche pérenne. L'engagement des organismes est donc essentiel, malgré le fait que le rythme de travail au quotidien se soit accéléré en raison de la pandémie.

Réflexion collective en ligne pour tous les acteurs et actrices du milieu communautaire dans le cadre de la planification stratégique de Solidarité Ahuntsic

Direction, partenaire, intervenant.e, bénévole, résident.e, bienvenues!

Jeudi 29 octobre 2020 de 9h00 à 11h
Lien Zoom: https://us02web.zoom.us/j/82481802790



ACTIVITÉ DE CONCEPTION PARTICIPATIVE: IDENTIFICATION DES ENJEUX ET DES ACTIONS

Objectif

Il s'agit de la première d'une série de quatre activités qui nous permet de construire collectivement le nouveau plan de quartier 2020-2025. L'objectif est de dégager les grandes orientations ou objectifs qui nous permettront de se doter d'un plan d'action. En présentant des modélisations complexes d'une situation spécifique, notre point de départ est une histoire singulière afin de naviguer vers des actions globales à l'échelle du quartier. Nous faisons le pari que nous pourrons systématiser les actions spécifiques qui ressortent de l'atelier. Le rôle des participants à cette activité n'est pas d'identifier ces enjeux déjà dégagés, nous énumérons donc toutes les problématiques, les irritants, les enjeux vécus. Les participants travaillent en concertation afin d'identifier et de s'entendre sur les actions prioritaires à mettre en place au cours des prochaines années dans le quartier. L'objectif global de la rencontre est d'explorer des réponses à la question suivante: Sur quoi pouvons-nous travailler collectivement dans le quartier? L'activité est également utile pour effectuer une mise à niveau de l'information et de rendre compte des étapes précédentes et à venir dans la démarche.

Stratégie d'enquête

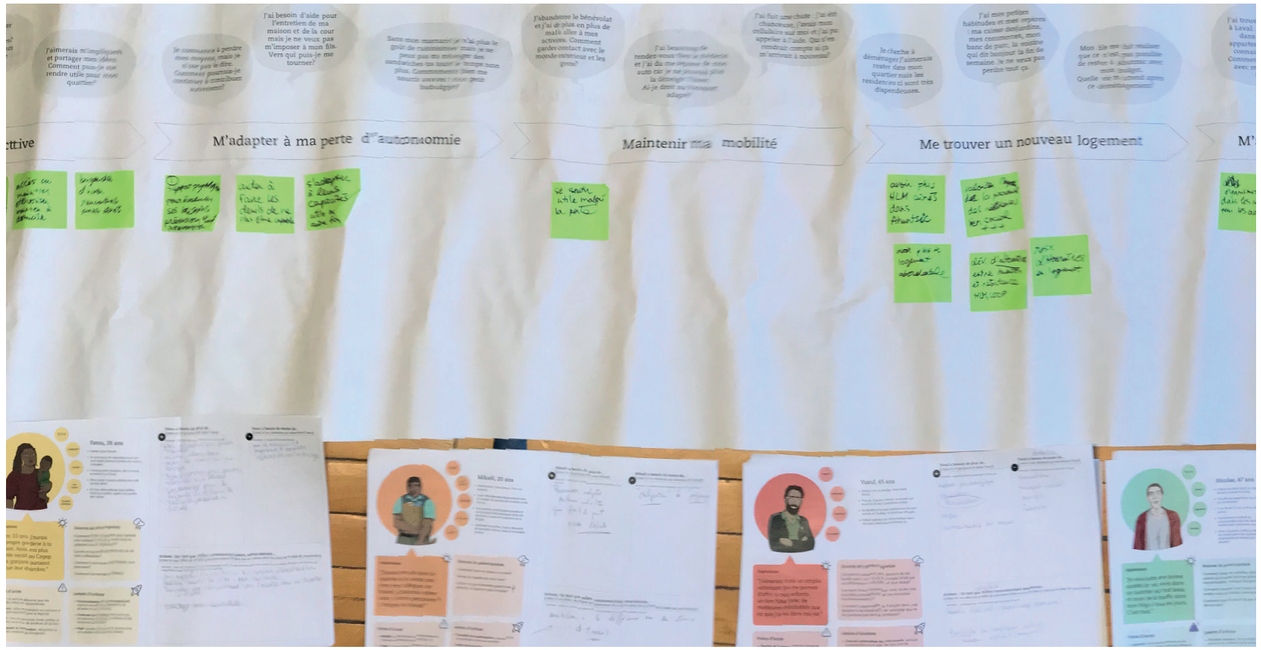
Meilleur Monde a préparé un gabarit d'atelier en trois grands moments : présentation du portrait de quartier et rétroaction en sous-groupe, présentation des profils en grand groupe et travail de développement individuel en sous-groupes. Meilleur Monde a animé cette rencontre, en collaboration avec Solidarité Ahuntsic. Nous avons présenté le portrait de quartier et offert un moment aux participants pour cerner des enjeux qui n'auraient pas été soulevés en amont. Nous abordons ensuite les profils des citoyens un à un en détail. Les participants sont invités à générer des idées innovantes, à trouver des solutions aux problèmes ou aux insatisfactions et à donner forme à une solution, un projet, une activité, un service, etc. accompagné d'un animateur par petit groupe. Chaque équipe travaille simultanément au développement d'actions, un portrait à la fois. Toutes les équipes peuvent donc aborder chaque profil. Nous abordons la question selon la perspective du profil abordé, c'est-à-dire : quelles actions pouvons-nous mettre pour la personne ciblée?

Période

24 novembre 2020

Participant.e.s

17 personnes, majoritairement des groupes communautaires dans le quartier. Nous avons cherché une diversité des postes occupés dans le milieu, c'est-à-dire autant des directions que des bénévoles, en passant par des intervenants. Nous avons choisi la composition de quatre équipes au préalable afin d'assurer une mixité en leur sein selon les organismes inscrits.



ACTIVITÉ DE CONCEPTION PARTICIPATIVE: DÉFINITION DES MÉTHODES DE TRAVAIL

Objectif

La deuxième activité collaborative a pour but de concevoir ensemble les méthodes de travail et de définir les porteurs des actions et leurs rôles. Les objectifs généraux sont de se mettre en action et de trouver collectivement des mécanismes pour opérationnaliser le travail à accomplir. Nous voulons ainsi nous assurer d'une compréhension commune des étapes nécessaires à l'atteinte d'un objectif. Cette activité est utile pour aborder les étapes nécessaires et les conditions optimales qui permettront de réaliser une action. Nous voulons saisir des opportunités de partenariats, encourager les participants à se percevoir comme partie prenante de la démarche et utiliser les expertises de chaque organisme avec efficacité et bienveillance. De manière transversale aux ateliers, l'objectif de la mixité des équipes est d'aborder les enjeux de manière intersectorielle, et non de solutionner une problématique selon un secteur spécifique. Nous visons ainsi le bris de silos et le partage de bonnes pratiques.

Stratégie d'enquête

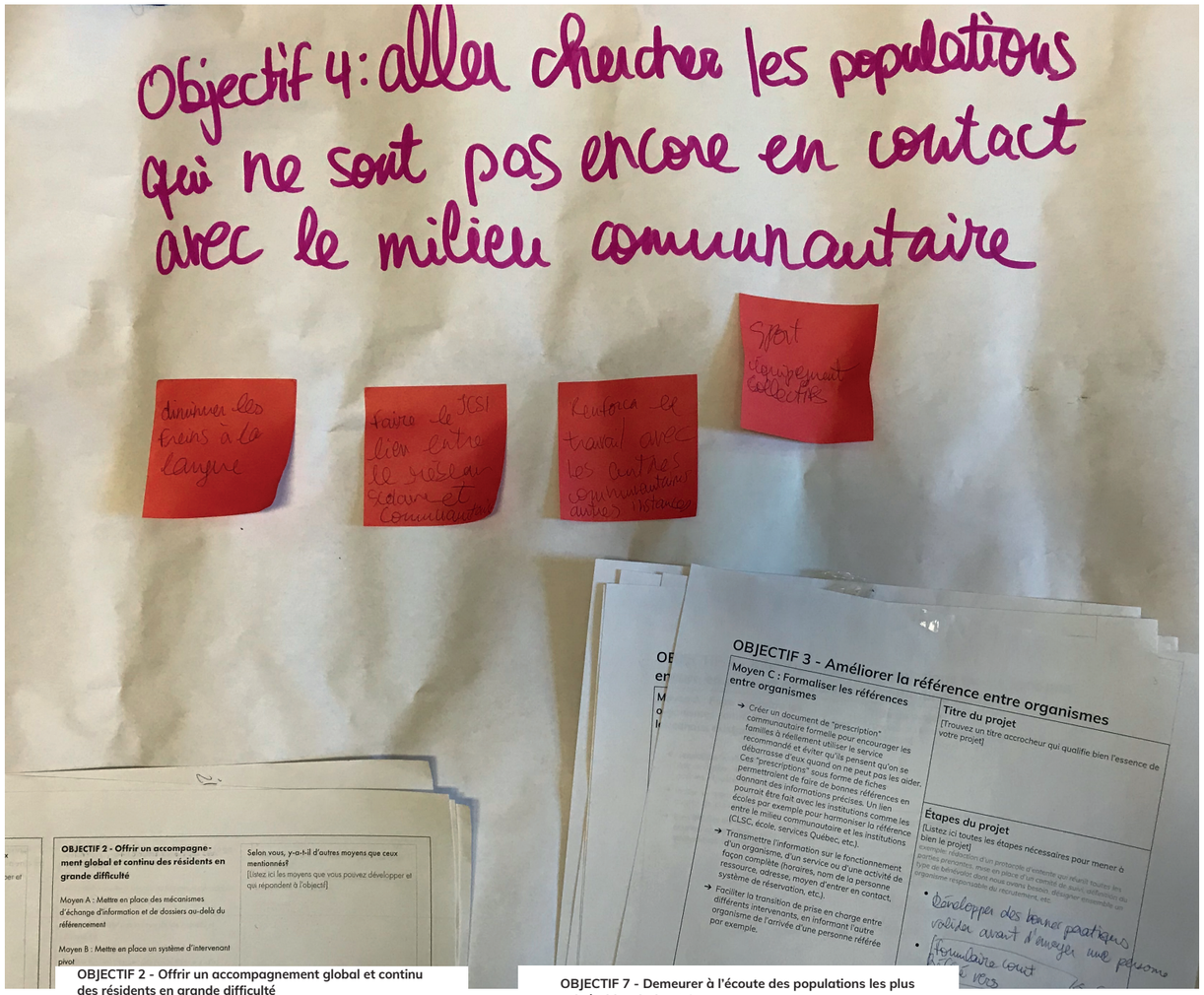
Un gabarit d'atelier a été construit par Solidarité Ahuntsic et nous avons animé la rencontre avec Meilleur Monde. L'activité se divise en trois grandes étapes : présentation des objectifs et moyens choisis lors de la première activité et identification individuelle de moyens coups de cœur ou prioritaires, travail en sous-groupe et discussion ouverte.
Après la collecte et l'analyse des données du premier atelier – en concertation avec Meilleur Monde - nous avons ressorti huit grands objectifs et tous les moyens imaginés par les équipes qui permettent d'atteindre chacun des objectifs. Contrairement à l'atelier 1, chaque équipe s'est vue assigner différents objectifs afin de couvrir l'entièreté des thématiques. La rencontre s'est conclue par une discussion ouverte sur les formes de collaboration possible afin de mettre en place les actions.

Période

3 décembre 2020

Participant.e.s

14 personnes, majoritairement des groupes communautaires dans le quartier. Nous avons porté une attention particulière à composer des groupes hétérogènes, afin d'assurer une mixité dans les expertises. Nous avons fait un effort de recruter des participants qui n'étaient pas nécessairement présent à la première rencontre afin de favoriser les échanges d'idées et les ajustements par d'autres équipes de travail, afin d'éviter que les 10 organismes récurrents influencent les actions décidées collectivement.



OBJECTIF 2 - Offrir un accompagnement global et continu des résidents en grande difficulté

Moyen B : Mettre en place un système d'intervenant pivot → Créer un rôle d'intervenant pivot, qui travaille avec les autres intervenants pour offrir une prise en charge globale communautaire : la personne fait le lien entre les organismes et a un œil sur la démarche dans son ensemble. C'est un chef d'orchestre qui guide et qui brise les silos afin de ne pas avoir 12 personnes contact différentes dans le milieu communautaire → S'inspirer du modèle SIPPE mais pour d'autres cas demandant une approche globale : un coordinateur clinique pivot inter-organisme réunit les coordonnateurs de différents organismes afin de discuter la prise en charge globale d'un cas. → Nommer un organisme porteur ainsi qu'un intervenant principal avec qui la personne aura un lien de confiance établi petit à petit. Une fois ce lien de confiance créé, cet intervenant sert de facilitateur afin de créer des ponts avec d'autres intervenants pour différents enjeux, en s'assurant que le lien de confiance est établi. → Travailler le référencement et le lien avec les services publics (par exemple le CIUSSS pour le suivi des dossiers des aînés par exemple)	**Titre du projet** [Trouvez un titre accrocheur qui qualifie bien l'essence de votre projet] **Étapes du projet** [Listez ici toutes les étapes nécessaires pour mener à bien le projet] exemple: rédaction d'un protocole d'entente qui réunit toutes les parties prenantes, mise en place d'un comité de suivi, définition du type de bénévolat dont nous avons besoin, désigner ensemble un organisme responsable du recrutement, etc. • • • • • • **Porteurs et partenaires** [Nommez les porteurs et partenaires, ainsi que leurs rôles respectifs possibles dans le projet]

OBJECTIF 7 - Demeurer à l'écoute des populations les plus vulnérables d'Ahuntsic

Moyen B : Amplifier les services pour aînés → Mettre sur pied un groupe d'accompagnement dans les parcs avec modules d'exercices pour offrir des activités sportives sans frais aux aînés. → Produire des vidéos d'exercices faisables à domicile pour démocratiser l'information de santé, en particulier les conseils médicaux. → Créer un club de marche dans les parcs. → Pop-Up café extérieur, par exemple dans un parc, soutenu par des jeunes pour favoriser l'échange multigénérationnel. → Développer l'offre de services à domicile «Petits travaux» ; par exemple : changer les ampoules, déménager un meuble, installer un climatiseur. → Offrir des visites ponctuelles d'intervenants psychologiques à domicile pour les aînés : écoute, évaluation de ses besoins, prévention en amont, préparation au changement, intervention et aide à faire ses deuils. → Créer un répertoire des résidences du quartier → Promouvoir les services de popote roulante et de vente de plats congelés individuels. → Augmenter le bassin de bénévoles pouvant offrir des services aux personnes âgées. → Multiplier les Projets de création intergénérationnels et interculturels en partenariat entre des écoles, des résidences et le milieu communautaire (s'inspirer du projet de création du livre "le jasmin fleurit même en hiver" mené par le Centre des femmes) → Investir les résidences institutionnelles pour aînés pour briser l'isolement en servant des repas communautaires dans les salles communes des résidences.	**Titre du projet** [Trouvez un titre accrocheur qui qualifie bien l'essence de votre projet] **Étapes du projet** [Listez ici toutes les étapes nécessaires pour mener à bien le projet] exemple: rédaction d'un protocole d'entente qui réunit toutes les parties prenantes, mise en place d'un comité de suivi, définition du type de bénévolat dont nous avons besoin, désigner ensemble un organisme responsable du recrutement, etc. • • • • • • **Porteurs et partenaires** [Nommez les porteurs et partenaires, ainsi que leurs rôles respectifs possibles dans le projet]

ACTIVITÉ DE CONCEPTION PARTICIPATIVE: PRÉSENTATION ET PEAUFINAGE

Objectif

Ce troisième atelier s'applique à mettre à niveau le développement de chacune des actions et examine les formes de concertation intersectorielles possibles, c'est-à-dire les modes de coordination, de participation et de communication du projet ou de l'action. En présentant une mise en situation d'un organisme fictif avec des caractéristiques singulières qui serait essentiel au développement de projet, nous cherchons à ouvrir une discussion sur la concertation. Nous observons le processus par lequel passe l'équipe pour établir un consensus sur des modes de collaboration possible avec l'organisme fictif. Les participants peuvent naviguer dans une situation qui les font réfléchir à des dilemmes de collaboration auxquels il est essentiel de résoudre dans des projets de quartier et leurs propres mécanismes actuels de collaboration intersectorielle. L'idée n'est pas de statuer immédiatement sur les porteurs des actions, mais plutôt d'explorer et de comprendre mutuellement les formes d'engagement possible de chacun.

Stratégie d'enquête

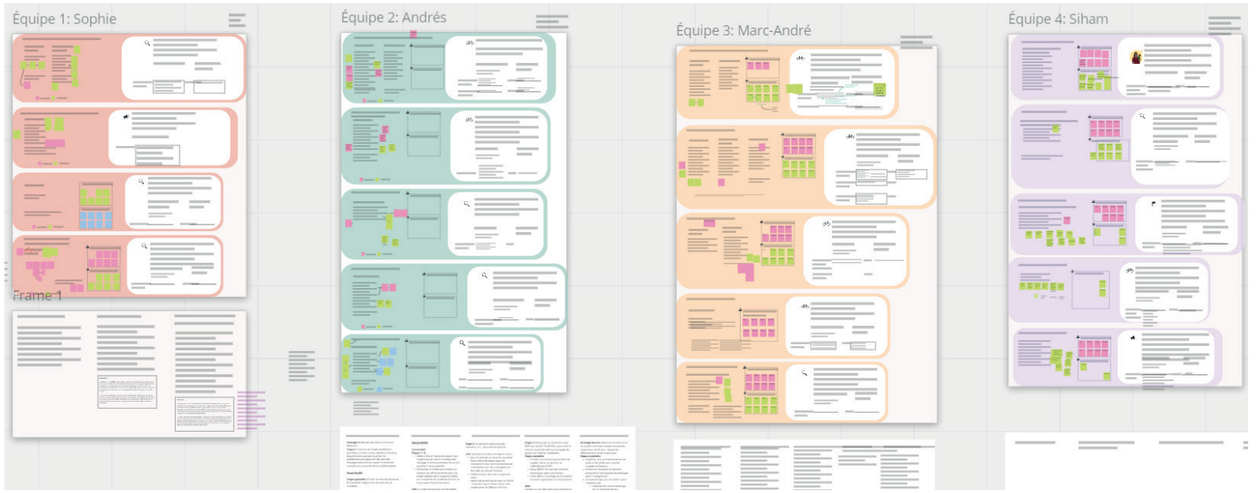
Nous avons présenté l'entièreté des actions dégagées des deux premiers ateliers, et nous avons offert une plateforme pour que les participant.e.s puissent inscrire leurs réflexions et commentaires de manière anonyme ou non. Nous avons donc identifié les manques ou les ajustements relevés par les participants. Nous avons ensuite assigné et divisé les actions en sous-groupes et chaque animateur guide la conversation pour : compléter les étapes de l'action selon les points de vue des participants, établir une fréquence de collaboration et les modes de concertation et de suivi souhaités selon la mise en situation présentée.

Période

4 mars 2021

Participant.e.s

20 participants



CONCLUSION

Le fruit de cette importante démarche dans le quartier Ahuntsic est un bilan de la planification stratégique 2009 à 2019, un portrait de quartier et un plan d'action qui constituent trois documents distincts. Il est apparu nécessaire en cours de route de lancer le plan d'action avant d'aborder la quatrième activité collaborative, soit la définition des modes d'évaluation. Nous visons un niveau d'avancement des actions et un niveau d'appropriation des partenaires plus élevé afin que la prise de décision collective concernant les indicateurs et les outils d'évaluation soit facilitée. L'opérationnalisation du plan d'action est en cours afin de donner des outils de suivi décentralisés tant à l'interne qu'aux porteurs et aux collaborateurs dans le quartier.

RÉFÉRENCES

Communagir. 2021. La mobilisation. https://communagir.org/contenus-et-outils/comprendre-et-agir/la-mobilisation/

d'Arripe, A., Oboeuf, A. & Routier, C. (2014). L'approche inductive : cinq facteurs propices à son émergence. Approches inductives, 1(1), 96–124. https://doi.org/10.7202/1025747ar

Helsinki Design Lab. 2013. What is strategic design? http://www.helsinkidesignlab.org/pages/what-is-strategic-design.html

Meilleur Monde. 2021. Des services de consultation personnalisés pour assurer le succès du projet.https://www.meilleurmonde.org/services

10780
Bienvenue
10780