

En tout C.A.S. (Concertation, Aide, Soutien)

www.entoutcas.org
entoutcas@hotmail.ca

Évaluation mi-parcours du *Plan d'action 2013-2015* *Une préoccupation accentuée pour la ruralité*



Volet administratif :



Comme par le passé, nous mettrons l'accent sur la consolidation de l'organisme. Nous conservons toujours l'objectif d'assurer la pérennité d'En tout CAS et du travail de proximité dans la MRC. Nous ne savons pas ce que nous réservent les suites à la troisième partie de l'entente régionale avec la CRÉ, mais nous avons bon espoir que les gens en place continueront les efforts déployés par le passé pour enraciner le travail de proximité dans la région.

Volet travail de proximité :

La mission d'En tout C.A.S. est de prévenir les problématiques de délinquance, de toxicomanie et de suicide chez les 12-30 ans de la MRC Rimouski-Neigette, en favorisant leur cheminement personnel et leur intégration sociale. Pour actualiser cette mission, nous utilisons une approche d'« outreach », c'est-à-dire d'aller au-devant des personnes qui, pour toutes sortes de raisons, ne vont pas vers les ressources existantes et souffrent de leur condition en silence ou dans la marginalité. Le travail de proximité constitue une approche non directive reliée au concept d'*empowerment*. Elle est centrée sur la relation d'être et d'aide, et est basée sur l'égalité et le volontariat.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'avoir des problèmes pour entrer en lien avec les Tr ou Tm de notre organisme, nous accorderons une attention particulière aux personnes vivant des difficultés diverses (idéations suicidaires, toxicomanie-alcoolisme, violence, problèmes de santé mentale, pauvreté, solitude-isolement, taxage-intimidation, difficultés relationnelles, difficultés scolaires, etc.)

Il s'agit d'un travail d'accompagnement et de soutien des personnes dans leur évolution à travers les événements de leur vie quotidienne. Les interventions proposées viseront donc principalement les milieux de vie publics (rue, parcs, bars, commerces, événements populaires, etc.) mais également certains milieux privés ou plus formels (appartements, familles, organismes divers, etc.)

Le travail de proximité chez En tout CAS



Où : logements privés, ou rattachés à l'Office municipal d'habitation de Rimouski (OMHR).

Avec qui : personnes adultes.

Quelles problématiques : problèmes de santé mentale, diagnostiqués ou non.

Où : n'importe où.

Avec qui : n'importe qui.

Quelles problématiques : multi-problématiques.

L'organisme En tout CAS intervient depuis près de 7 ans auprès de jeunes et d'adultes aux prises avec différents problèmes sociaux et qui sont généralement rébarbatifs aux approches traditionnelles. Depuis nos débuts, nous constatons des hausses répétitives du nombre d'interventions effectuées par nos intervenants qu'il s'agisse du travail de rue (Tr) ou du travail de milieu (Tm). À titre indicatif, nos deux Tr ont réalisé, pour l'exercice financier 2011-2012, plus de 12 000 interventions-contacts à eux seuls. Il est évident que de tels chiffres démontrent la pertinence et l'efficacité de ce type d'intervention à rejoindre les personnes les plus vulnérables, et ce dans leur milieu de vie naturel. Cependant, ces résultats ont aussi un revers : lorsqu'un nombre aussi élevé d'interventions est réalisé, les Tr et Tm se détournent quelque peu de leur rôle prioritaire à savoir de prendre le temps nécessaire pour intervenir dans une optique de prévention. Nous avons réussi, plus spécifiquement depuis deux ans, à intégrer les municipalités en périphérie de la ville centre de notre MRC. De se faire accepter dans de tels milieux n'est pas une simple tâche et demande du temps. La réalité des milieux ruraux est différente des milieux plus urbains et a une culture particulière dans laquelle il est important de s'insérer délicatement et avec respect. Cependant, la situation actuelle est que nos Tr et Tm sont surchargés et n'ont pas l'opportunité de s'enraciner dans ces milieux parce qu'ils doivent constamment «aller au plus urgent». Intervenir dans des situations d'urgence ou de crise fait évidemment partie des mandats et responsabilités des Tr et Tm. Néanmoins, dans un continuum d'interventions, il est souhaitable de privilégier la prévention et s'attaquer aux fondements des diverses problématiques pour avoir un impact non seulement sur le champ, mais aussi à moyen et long terme.

Pour le volet travail de rue

Le maintien du poste de troisième travailleuse de rue vise, entre autres, à avoir un impact concret sur la consommation de drogues et d'alcool de même qu'à l'insertion sociale et socioprofessionnelle. Les liens de causalités entre les deux phénomènes sont perceptibles et sont documentés comme en font foi différents auteurs qui se sont intéressés de près à la question ces dernières années.

Lorsqu'on intervient dans une optique de prévention secondaire des toxicomanies (prévention destinée à prévenir l'aggravation de problèmes qui sont en progression dans une population cible), il est nécessaire de s'attarder non seulement à l'expérience de consommation et aux facteurs de risque, mais surtout à deux principaux facteurs de protection : l'affirmation de soi et la résistance aux pressions. Ensuite, pour favoriser l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes rencontrées, il faut amener celles-ci à développer leur motivation au changement, favoriser le développement de leur pouvoir d'agir, mais aussi améliorer leurs connaissances quant aux services pouvant leur venir en aide dans leur prise en charge, services qui sont souvent perçus comme incompréhensibles pour des personnes «non-initiées».

[En regard des constats pour le moins saisissants des derniers mois concernant la consommation de drogues dans la polyvalente de notre MRC](#) et des difficultés d'insertion sociale et professionnelle qu'elle engendre, il est nécessaire d'agir promptement. Des interventions de tout acabit, dont nous faisons d'ailleurs partie, sont déployées à l'heure actuelle dans cette polyvalente et dans les alentours de celle-ci. Il faut cependant se rappeler que tous les jeunes ne demeurent pas dans le rayon de la polyvalente, et que de concentrer les efforts dans un quartier circonscrit risque d'avoir un impact concret presque exclusivement dans cette dite zone. Nous sommes

convaincus que les interventions doivent aussi se déployer en périphérie de la polyvalente et de la ville centre. Le Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec en faisait d'ailleurs une priorité dans son plan d'intervention à propos de la méthamphétamine en 2006 :

- *les femmes enceintes et les jeunes mères ;*
- **les jeunes ;**
- *les utilisateurs de drogues injectables (UDI) ;*
- *les personnes itinérantes ;*
- *les travailleurs du sexe ;*
- **les personnes vivant dans les communautés rurales et éloignées ;**
- **les jeunes en difficulté, dont ceux de la rue ;**

Voici les objectifs poursuivis pour réduire les méfaits reliés à la consommation de drogues et d'alcool et favoriser l'inclusion sociale et socioprofessionnelle des personnes rencontrées :

Permettre aux personnes de la MRC Rimouski-Neigette de développer dans leur milieu naturel, particulièrement en milieu rural et périurbain, un lien de confiance avec une travailleuse de rue vers qui ils pourront se tourner lors de périodes difficiles.

Afin de permettre aux personnes vivant en milieu rural et périurbain de créer des liens de confiance avec les travailleurs de rue, il est nécessaire que ceux-ci y aient une présence constante. C'est donc en suivant cette optique que les travailleurs de rue se sont mis au défi d'intégrer plus en profondeur certaines municipalités. Comme ce travail nécessite temps et rigueur, il nous est apparu impossible de «défricher» toutes les municipalités simultanément. De plus, un obstacle plutôt majeur se dresse face à notre désir d'entrer en contact avec les communautés rurales; les municipalités ne possèdent pas toutes des lieux de rassemblement ou de vie communautaire. Nous avons par le fait même constaté que les rassemblements du type «perron d'église» ou «stationnement de l'école primaire» ne semblent plus être autant d'actualité. Il s'agit d'un défi de taille, rejoindre la population dans des espaces publics qu'ils ne s'approprient plus comme ils le faisaient autrefois. Ainsi, lorsqu'il n'y a pas de locaux jeunesse ou des loisirs, de bar ou de restaurant de village, il faut redoubler d'ardeur pour rencontrer la population. Malgré ces difficultés, des retombées sont tout de même observables dans différentes municipalités suite au travail effectué.

Nous nous sommes, par exemple assurés d'avoir une présence terrain à St-Narcisse, en commençant par aller à la cantine du village. Cette présence nous a permis de commencer à nous faire connaître auprès de personnes qui fréquentaient le restaurant plus fréquemment. C'est en raison de présences répétées que le propriétaire des lieux est devenu un précieux allié. Comprenant le travail que l'on effectuait, c'est cette personne qui nous a suggéré d'entrer en lien avec Hélène Fortin, du service des loisirs de la municipalité, jugeant qu'un partenariat pourrait être bénéfique pour les jeunes. C'est effectivement suite à un contact avec Mme Fortin que nous avons eu la porte ouverte pour présenter nos services à la municipalité. De fil en aiguille, nous avons su que le local des sports de la municipalité avait désormais une animatrice tous les soirs pour tenter de faire revivre un lieu de rassemblement pour les jeunes. Nous avons ainsi pu commencer à fréquenter le local et la patinoire pour voir les jeunes. Les liens créés auprès des organismes de la municipalité nous ont permis d'être reconnus par la suite lors de différents événements (disco, fête d'Halloween, carnaval) et de faire reconnaître notre présence dans leur municipalité.

Ensuite, il est bien entendu que les membres de l'équipe d'En Tout C.A.S. sont présents dans pratiquement tous les événements particuliers qui se déroulent en périphérie. Les festivals, les carnivals, les spectacles, les discos et les fêtes ne sont que quelques exemples des occasions où il est possible de croiser les travailleurs de rue. Certaines actions ont aussi été mises de l'avant par notre équipe, comme l'organisation de cafés-rencontres dans les HLM des municipalités de St-Blandine, St-Anaclet, Point-au-père ainsi que St-Narcisse. Ces cafés-rencontres étaient des moments privilégiés afin de faire connaître nos services, tant au niveau du travail de milieu que du travail de rue. Nous avons aussi rencontré le groupe de personnes chargées des loisirs chez les 50 ans et plus à St-Anaclet, ainsi que le groupe des responsables des organismes de St-Narcisse afin de démystifier notre rôle et de créer des ouvertures à notre présence dans certaines activités. De plus, certains acteurs de St-Valérien ont aussi été rencontrés afin aussi de partager sur les réalités de notre travail ainsi que les services que nous offrons. Ces différentes rencontres nous ont ouvert la possibilité de présenter nos services entre autres via les journaux municipaux de la municipalité de St-Anaclet et de St-Narcisse. Finalement, nous avons aussi présenté nos services au point de service du CLSC à St-Fabien.

La travailleuse de rue fera connaître, démystifiera, réfèrera et accompagnera, lorsque ce sera justifié, les personnes vivant des difficultés psychosociales diverses dans des ressources d'aide appropriées dans les secteurs de l'emploi, des services sociaux, de la santé, etc. (Centre hospitalier, Centre de crise, Moisson Rimouski, L'Arrimage, Aux Trois Mâts, L'Auberge du cœur Le Transit, le CJE et le CLE, SAIME, entre autres).

De prime abord, force est de constater que les ressources disponibles semblent peu connues et moins utilisées par les gens de la périphérie de Rimouski, surtout chez les jeunes. Il est aussi difficile de pouvoir les référer et ce pour plusieurs raisons, notamment la distance, les problèmes de transport et les heures d'ouverture qui ne sont pas nécessairement compatibles avec les horaires des travailleurs et des étudiants. Les références et accompagnements faits auprès de cette partie de la population sont plus efficaces lorsque les gens ont déjà un pied à terre à Rimouski que ce soit par le travail ou par les études ou lorsque la situation devient trop douloureuse pour la personne.

La culture des milieux ruraux n'est probablement pas non plus étrangère à ce phénomène. Dans plusieurs de ces milieux, il y a présence d'une culture d'entraide où des citoyens se mobilisent afin de venir en aide aux personnes vivant des difficultés diverses. Il ne faut pas oublier qu'il y a également des ressources disponibles dans les milieux ruraux, dont des points de services du CLSC. Nous avons aussi pu remarquer la présence de quelques groupes qui viennent en aide pour les besoins de bases comme la nourriture et les vêtements notamment auprès des familles.

Il est à mentionner la présence d'une travailleuse de rue sur le Comité rapprochement entre les personnes et les services de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale. Ce comité vise à faire le rapprochement entre les ressources existantes et les personnes de la communauté, notamment dans la ruralité. En allant vers les personnes, notamment par le biais du travail de rue et du travail de milieu, il y a lieu de croire qu'à force de faite des contacts dans ces milieux, le lien de confiance permettra de faciliter les références vers les autres ressources disponibles. De plus, lors de la prochaine année, nous continuerons à identifier les ressources pouvant venir en aide aux personnes éprouvant des problématiques de toutes sortes, et ce dans leur milieu naturel.

La travailleuse de rue répondra, en personne ou par téléphone, à des besoins d'urgence particuliers (détresse psychologique, besoins de base comme le logement ou le dépannage alimentaire, conflits interpersonnels, conjugaux et familiaux, etc.)

Quelques milieux ruraux et périurbains sont intégrés depuis plusieurs années par les travailleurs de rue. Plusieurs connaissent les services et ont une pleine confiance donc ils n'hésitent pas à nous confier leur problématique et à demander de l'aide en cas de besoin. Souvent, ils attendent un contact direct avec nous pour nous en parler et seulement quelques-uns font appel à nous en cas d'urgence. Concernant les milieux plus récemment intégrés, la présence sur le terrain est l'étape préliminaire à la création du lien de confiance.

Depuis quelques années, les travailleurs de rue sont confrontés à des limites concernant l'intégration des milieux ruraux. En effet, plusieurs lieux de rassemblement ont fermé leurs portes surtout des restaurants et des bars et une maison des jeunes. Plusieurs municipalités offrent des locaux jeunesse, mais ils sont seulement ouverts pour la période hivernale. Ce phénomène vient également entraver la récurrence nécessaire à la création d'un lien de confiance efficace en plus de nous amener à perdre quelques-uns de nos "poteaux". Les "poteaux" sont des personnes avec qui nous sommes en lien, qui connaissent bien nos services, nous mettent en lien avec des gens pouvant éprouver diverses problématiques et nous donnent le pouls du milieu. Nous devons donc faire preuve de créativité afin de pouvoir intégrer ou réintégrer ces milieux.

La travailleuse de rue sensibilisera chez les personnes rencontrées à propos de différents thèmes relatifs à l'exclusion sociale (l'ouverture à la différence, le racisme, l'homosexualité, le taxage et l'intimidation, la santé mentale, les différentes formations scolaires, les parcours d'intégration au marché du travail, les droits et responsabilités, etc.)

Plusieurs interventions ont été faites notamment auprès des jeunes filles sur la sexualité. Plusieurs entretiennent des mythes concernant la contraception et les ITSS, ce qui amènent parfois des grossesses non désirées. De nombreuses discussions et interventions ont aussi eu lieu concernant la santé mentale, l'itinérance et la prostitution, que ce soit auprès de jeunes ou de moins jeunes. Plusieurs commentaires ou jugements désobligeants sont souvent portés par les gens avec qui nous intervenons concernant des individus ayant des comportements bizarres, face à l'itinérance ou l'errance. Ce sont de bons moments pour sensibiliser la population aux problèmes de santé mentale qui existent et tenter par de diminuer la stigmatisation portée à l'égard de ces individus. Il y a une belle réception de la part des jeunes concernant ces sujets qu'ils souhaitent souvent comprendre plus en profondeur. Leur préoccupation à ne pas vivre ce genre de difficultés dans leur vie les amène souvent à nous questionner sur les facteurs de risque et de protection qui peuvent rendre quelqu'un vulnérable face aux problèmes de santé mentale.

La travailleuse de rue favorisera le développement des capacités d'affirmation de soi chez les personnes rencontrées.

Au cours de la dernière année, c'est en portant plus attention aux milieux périurbains et ruraux que nous nous sommes penchés sur une particularité observée : l'absence de diversité culturelle. Ainsi, les jeunes et moins jeunes n'ont que très peu de diversité autour d'eux, que ce soit au niveau ethnique, la diversité sexuelle, les champs d'intérêt valorisés, les projets de vie, les habitudes de consommation, l'habillement, l'expression de soi, etc. Nous nous sommes donc mis à porter

particulièrement attention à cet aspect et nous valorisons et soulignons les différences et les initiatives prises par les jeunes. Il est difficile pour eux d'assumer leur individualité ou leurs différences, surtout lorsque celles-ci ne sont valorisées ni par la culture locale, ni par les pairs ou la famille.

La travailleuse de rue favorisera le développement des compétences quant à la résistance aux pressions chez les personnes rencontrées.

En regard des nouveaux objectifs de notre plan d'action, nous avons fait différentes observations concernant la consommation et les comportements à risque, entre autres concernant la question de la résistance aux pressions. Le point qui a attiré plus particulièrement notre intérêt est le rapport à la consommation, qui semble bien différent en milieu rural. Ainsi, les comportements à risque, sans être nécessairement encouragés, sont fortement tolérés dans certains lieux. Ainsi, la consommation d'alcool ou de drogues au volant, le «calage» ou la consommation de drogues en très bas âge (début vers 10-11 ans) sont des réalités plus fréquentes. C'est donc un défi différent auquel nous faisons face, soit de tenter de changer ou de faire évoluer des mentalités bien implantées auprès de certaines personnes, sans tomber dans la généralisation. Notre présence permet pour le moment d'apporter un regard différent face à ces comportements et à valoriser des comportements qui seraient plus sécuritaires.

La travailleuse de rue sensibilisera et informera les personnes rencontrées des risques inhérents à la consommation de certaines drogues en émergence (méthamphétamines et kétamine entre autres) qui sont disponibles dans les rues de la MRC.

Au cours de l'année 2012-2013, nous avons pu constater qu'il y a peu de différences en ce qui à trait aux substances consommées, peu importe l'âge et la provenance géographique des consommateurs. Les interventions faites autour des risques inhérents à la consommation de drogues sont donc les mêmes qu'en milieu urbain. C'est plutôt le rapport à la consommation qui prend une autre tangente dans les milieux périphériques et ruraux. La drogue et l'alcool deviennent souvent un passe-temps parmi tant d'autres, amenant d'autres problématiques. Pour reprendre les termes de plusieurs jeunes : " On a rien à faire, alors on fait comme tout le monde, on consomme pour avoir de quoi à faire". La consommation devient donc un élément de socialisation, une façon de contrer l'isolement en plus de devenir pour certains une source de valorisation personnelle. On peut voir que les jeunes commencent à consommer plus tôt et que l'accessibilité aux drogues de rue est facile. Finalement, les jeunes rencontrés sont très à l'aise de nous parler de leur consommation et l'abordent très facilement, ce qui facilite nos interventions en ce sens.

Histoire vécue lors de la dernière année :

Nous étions avec 3 jeunes filles dans un village âgées respectivement de 14, 15 et 17 ans. Le sujet vient sur leur consommation de drogue et d'alcool. Bien que leur consommation soit occasionnelle, deux d'entre elles nous mentionnent que jamais elles ne pensaient éprouver le besoin de consommer et qu'à la base, elles étaient contre la consommation de drogue. "On a rien à faire, la seule façon de voir du monde, c'est aller boire et fumer du pot chez d'autres personnes. Nous n'avons plus d'endroit pour nous réunir et la plupart du temps on consomme pour passer le temps, pour ne pas rester toute seule, car on aime ça voir du monde. Si on avait quelque chose à faire d'autre que ça, on le ferait sûrement pas." Elles nous parlent également de leur indignation que

plusieurs jeunes du village commencent à consommer et à fumer dès l'âge de 10-11 ans. La plupart sont fournis par des membres de leur entourage.

La travailleuse de rue favorisera la persévérance scolaire, peu importe le profil emprunté, chez les personnes rencontrées.

Les travailleurs de rue sont effectivement présents dans la MRC auprès des jeunes qui fréquentent le milieu scolaire. Ainsi, que ce soit auprès des raccrocheurs, des jeunes en cheminement particulier ou encore auprès de jeunes en programmes réguliers ou enrichis, il apparaît évident que l'école est un des sujets les plus abordés, particulièrement auprès de la tranche d'âge 12-18 ans. Certains constats émergent toutefois lorsque l'on observe les particularités concernant les réalités des jeunes provenant de municipalités périphériques. En effet, pour les jeunes provenant de ces milieux, le décrochage scolaire semble être une option plus rapidement envisagée que pour les jeunes vivant dans la ville centre. Différentes difficultés sont fréquemment soulevées lors de discussions par les jeunes de ces milieux, et peuvent venir expliquer cette tendance.

Tout d'abord, les jeunes expriment leurs frustrations face aux inconvénients de la route qu'ils ont à faire, le fait qu'ils se sentent loin de tout, incluant la possibilité parfois d'avoir un emploi étudiant (souvent dans les commerces ou les services en ville) qui leur permettrait d'avoir une rémunération malgré le fait qu'ils sont étudiants. Ils critiquent souvent la municipalité dont ils sont natifs, soulignant que c'est «plate», qu'il n'y a rien à faire. Ils y entretiennent peu de fierté et d'appartenance. Cet éloignement géographique se ressent aussi au niveau de l'inclusion sociale. Effectivement, les jeunes des milieux périurbains et des milieux ruraux ne sont que très rarement mêlés aux jeunes de la ville ou des autres municipalités. Les «différences culturelles» et les jugements (souvent négatifs) provenant des jeunes de la ville sont palpables et favorisent l'exclusion sociale de ces groupes de jeunes. Ainsi, rendus à la polyvalente, la plupart de ces jeunes ne se sentent pas à leur place, ils expriment que c'est «plate», qu'ils n'y voient pas d'intérêt, que ça ne sert à rien.

Finalement, force est de reconnaître que les jeunes des milieux périphériques sont plus assujettis à avoir des opportunités de travailler malgré leur jeune âge et sans avoir de scolarité précise; ils peuvent souvent être embauchés dans des entreprises agricoles, familiales ou locales. L'appât du gain aura souvent raison de ces jeunes qui ne se sentent pas valorisés ni reconnus par leurs pairs dans le milieu scolaire, et qui ne voient pas la nécessité de poursuivre leur diplomation alors qu'ils peuvent commencer à gagner de l'argent.

Face à ces constats, les travailleurs de rue portent attention à ce phénomène. Ils sont particulièrement présents auprès de ces groupes de jeunes et tentent de susciter, premièrement, un sentiment d'appartenance au milieu scolaire, et ensuite, de valoriser la scolarisation et les possibilités socioprofessionnelles qu'il offre. Par exemple, sur l'heure du midi, nous côtoyons plusieurs jeunes qui décident de ne pas retourner en classe pour l'après-midi. Ce sont des moments charnières où nous tentons plus particulièrement de les motiver à aller en classe, à valoriser le fait d'y aller et les retombées que cela aura pour eux. Afin de pousser plus loin cet objectif, notre équipe aimerait commencer à assurer une présence dans les écoles secondaires de niveau 1 et 2, et ce, au centre-ville, mais aussi à St-Blandine, St-Narcisse, Bic, St-Fabien. Les membres du C.A. de l'école de l'école Boisjoli à St-Narcisse nous ont déjà avancé leur intérêt à nous voir dans leur cour d'école sur l'heure du midi. Ainsi, il serait possible de commencer à créer

des liens avec ces jeunes des milieux ruraux qui sont plus à risque de décrochage, et ce, avant même leur arrivée à la polyvalente.

Pour le volet travail de milieu en santé mentale :

Le travail de milieu en santé mentale Rimouski-Neigette vise une population de locataires vulnérables résidant majoritairement dans des logements privés, ou rattachés à l'Office municipal d'habitation de Rimouski (OMHR), et qui n'ont généralement pas de suivi avec un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux. La travailleuse de milieu a comme mandat de créer un lien de confiance auprès de ces locataires, de faire les liens entre eux et les ressources de la communauté et de favoriser leur intégration dans leur milieu de vie, le tout afin de prévenir une dégradation de leur santé mentale et de leurs conditions de vie. Pour maintenir une connaissance à la fine pointe des milieux, des services et des programmes vers qui orienter et référer des personnes, la travailleuse de milieu visite fréquemment tous les organismes susceptibles de devenir des lieux de références pour les personnes avec qui ils sont en lien. L'action de la travailleuse de milieu déborde du seul secteur de la santé mentale, pour se centrer sur toutes personnes adultes vivant en situation de vulnérabilité psychosociale. L'intervention de la travailleuse de milieu est reconnue et appréciée tant des personnes rencontrées que des organismes partenaires et tous s'entendent pour dire qu'il nous faut conserver ce type d'intervention unique à notre MRC.

1. La travailleuse de milieu aura une attention particulière à développer des liens avec des personnes vivant en milieu rural ou périurbain qui trop souvent vivent leurs difficultés dans l'indifférence et dans l'oubli.
2. La travailleuse de milieu répondra, en personne ou par téléphone, à des besoins d'urgence particuliers (détresse psychologique, besoins de base comme le logement ou le dépannage alimentaire, conflits interpersonnels, conjugaux et familiaux, etc.)
3. La travailleuse de milieu fera connaître, réfèrera et accompagnera, lorsque ce sera justifié, les personnes vivant des difficultés psychosociales diverses dans des ressources d'aide appropriées (Centre hospitalier, Centre de crise, Moisson Rimouski, Comptoirs d'aide divers, Aux Trois Mâts, Arbre de vie, Centre-Femmes, PLAIDD-BF, Comité logement R-N, etc.)¹

La travailleuse de milieu répond régulièrement à des besoins ponctuels exprimés par les personnes rencontrées. Voici deux exemples : la TM a aidé un homme SDF à se trouver une chambre ainsi qu'à identifier des moyens pour se maintenir en logement en attendant son attribution au CLSC. Aide à l'obtention de meubles et vêtements usagés pour une dame nouvellement arrivée dans la région. La période estivale est une grosse période pour la TM car les personnes vivent davantage d'isolement en lien avec la fermeture temporaire de certains organismes et les vacances des intervenants du CSSS. La TM a donc reçu plusieurs appels pour des besoins ponctuels. Voici deux autres exemples : suite à une référence du CPSIC (centre de prévention du suicide et d'intervention de crise), la TM rencontre une dame à

¹ La méconnaissance des services et des organismes est d'ailleurs une préoccupation qui revient sans cesse lors de rencontres du comité « Rapprochement des services communautaires/gouvernementaux et des personnes » (RSCGP), sous-comité de l'Alliance pour la solidarité et l'inclusion sociale Rimouski-Neigette.

domicile. Nouvellement arrivée dans la région, elle ne connaît pas les organismes. Madame souffre d'une dépression suite à une séparation et se sent isolée, la TM lui présente donc les organismes de la région en essayant d'identifier avec elle ses intérêts. Elle peut rappeler la TM au besoin. Suite à une référence du CLSC, la TM aide un jeune homme à remplir la fiche pour obtenir un médecin de famille. La TM lui propose aussi de l'accompagner dans ses démarches pour obtenir à nouveau une carte d'assurance maladie. Le jeune homme en question avait de sérieuses difficultés d'organisation et se disait perdu face à l'ensemble des démarches à entreprendre

4. La travailleuse de milieu s'affaira à susciter ou accroître la motivation des personnes rencontrées à prendre en main leur cheminement et à utiliser des moyens adaptés et prosociaux de répondre à leurs besoins dans une optique d'empowerment social et individuel.
5. La travailleuse de milieu maintiendra des contacts étroits avec des organismes, associations et «leaders» locaux particulièrement en milieu rural ou périurbain.

La TM a effectué 80 accompagnements. Les principaux étant : accompagnement pour la visite de logements privés ou d'un PSL, accompagnement pour remplir le formulaire de candidature pour logement Vole, accompagnement au comptoir du mercredi et au Centre d'Entraide, accompagnement au Ministère du Revenu, au CLSC, au SEMO l'Élan et à l'Arbre de vie, accompagnement pour remplir des formulaires, pour rencontrer un propriétaire, pour visiter un PSL, au Centre de Proximité juridique, au A.A., à une conférence du Dr Turmel organisé par le RIPU, etc.

6. La travailleuse de milieu veillera à l'amélioration des connaissances des différents services d'insertion à l'emploi, des possibilités et des parcours de retour aux études pour les personnes rencontrées. Elle fera aussi de l'information de la prévention et de la sensibilisation quant aux différents problèmes auxquels les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale s'exposent en adoptant des comportements à risque (consommation de drogue, violence, pratiques sexuelles à risque, etc.)

Cet objectif reste à développer. En effet, nous avons constaté que bon nombre de personnes rencontrées sont significativement éloignées du marché de travail ou d'un retour aux études. Face à ce constat, la travailleuse de milieu a davantage travaillé sur les facteurs qui écartent les personnes du travail et des études (par exemple : difficultés liées au logement, aide alimentaire, consommation de drogues, instabilité de la santé mentale, etc.) avant de dispenser de l'information sur des processus d'insertion. Comme l'expression le dit, «il faut attendre que le fruit soit mûr». Autrement dit, la travailleuse de milieu a davantage tenté d'avoir un impact sur les fondements de l'exclusion sociale et socioprofessionnelle avant d'entrer dans une deuxième phase d'information sur les différentes possibilités et d'une troisième de référence personnalisée.

7. La travailleuse de milieu, de par ses contacts avec différents services d'aide et sa participation à divers comités de travail et de concertation, s'assurera de ramener le «pouls» du milieu aux instances compétentes de manière à favoriser un ajustement des services en fonction des besoins réels et des besoins exprimés par les personnes rencontrées.

Nous n'avons pu, jusqu'à maintenant, documenter l'impact de la travailleuse de rue sur l'offre

de services pour les personnes présentant des difficultés psychosociales. Nous avons cependant constaté que l'action de la travailleuse de milieu a réussi à faire connaître plusieurs de ces services.