



Les impacts sociaux de Centraide Estrie



*Préparé par :
Anne-Marie Nadeau, Karl Lussier
Coopérative Niska*

6 juin 2018

www.niska.coop





SOMMAIRE DES IMPACTS SOCIAUX

✓ BRISER LA SOLITUDE

Centraide Estrie contribue à briser la solitude et à donner espoir en finançant des intervenants qualifiés, qui tissent des liens de confiance avec les personnes vivant seules et dans la souffrance. Tous les usagers rencontrés dans le cadre de l'étude ont mentionné que **l'écoute, l'ouverture et le soutien dans le non-jugement ont été fondamentaux pour sortir de la solitude et s'intégrer peu à peu dans la collectivité**. Les organismes financés offrent un milieu de vie où les gens se sentent en famille et bâtissent des relations durables et significatives.

✓ RETROUVER LA CONFIANCE EN SOI

Plusieurs personnes rencontrées ont vu **leurs vies basculer** à la suite de lourdes épreuves ou de maladies, affectant fortement leur confiance en eux. **Les intervenants** financés par Centraide Estrie **ont joué un rôle essentiel dans la reprise**, lente, mais progressive, **d'une confiance solide permettant aux usagers de s'apprécier et se sentir plus capables**. Ils parviennent à offrir leur aide aux autres, se sentent valorisés et motivés à « redonner au suivant ».

✓ CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS ESTRIENNES

Plusieurs usagers ayant connu l'exclusion sociale, la perte de capacités et des contextes de survie sont parvenus à s'intégrer au sein des organismes financés par Centraide Estrie. **Les intervenants** ont contribué à **faire émerger leurs forces et à reprendre possession de leurs moyens**. Centraide Estrie participe aux efforts collectifs plus que nécessaires pour **améliorer le climat social**. Les usagers des organismes deviennent des citoyens actifs.

✓ FAVORISER LA RÉUSSITE DES JEUNES

Partenaire financier majeur de plusieurs maisons des jeunes, Centraide Estrie contribue grandement à ces milieux de vie représentant **une bouée de sauvetage** pour plusieurs jeunes rencontrés. L'écoute des intervenants et l'ambiance amicale attirent les jeunes dans **un environnement favorable, propice à la motivation et à l'émancipation**. Ils participent activement à la vie communautaire en prenant part à des activités de bénévolat et comprennent l'importance d'agir pour des causes sociales.



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
1 Méthodologie	2
1.1 L'échantillonnage et la collecte de données	2
1.2 Les limites de l'étude.....	4
2 Présentation et analyse des résultats	5
2.1 Les impacts sociaux individuels.....	6
2.2 Le parcours de cinq usagers	12
2.3 Le parcours de l'organisme	18
2.4 Les personnes rejointes pour les deux secteurs à l'étude	20
2.5 Le financement.....	20
2.6 Les territoires desservis.....	21
2.7 Les impacts sociaux collectifs.....	21
3 Conclusion	28



INTRODUCTION

De nombreuses personnes et organismes en Estrie posent des gestes philanthropiques visant à réduire les inégalités sociales. Pour plusieurs, Centraide Estrie se présente comme un véhicule efficace d'investissement social agissant sur la pauvreté et l'exclusion sociale en Estrie. Mais qu'en est-il dans les faits? Est-ce que l'appui de Centraide Estrie remis aux organismes ciblés fait une différence dans la vie des usagers? Connaissent-ils une amélioration de leur situation de vie? Afin de démontrer son impact social auprès des personnes démunies et vulnérables, Centraide Estrie a réalisé une étude visant à recueillir des données qualitatives issues de témoignages d'usagers, d'intervenants et de responsables d'organismes. Les données collectées ont permis d'identifier les impacts sociaux chez les usagers et de dégager un parcours commun de leur intégration dans la collectivité. D'autres données provenant des intervenants et des responsables d'organismes ont mené à l'identification d'impacts collectifs au sein des communautés. Un parcours commun des organismes a également émergé à partir des fonds reçus de Centraide Estrie. Le texte qui suit présente la méthodologie retenue ainsi que les résultats liés à ces deux niveaux d'impacts.



1 MÉTHODOLOGIE

Dans un premier temps, la démarche évaluative a démarré avec la formation d'un comité de travail chargé d'accompagner et d'orienter le processus de réalisation de l'étude. Composé de trois membres du conseil d'administration dont le président, ainsi que le directeur général et la directrice de campagne, les membres du comité ont d'abord coconstruit un cadre de référence précisant le but, les principes éthiques, les rôles et responsabilités, le type de données recherché, les secteurs d'action visés et les indicateurs.

1.1 L'ÉCHANTILLONNAGE ET LA COLLECTE DE DONNÉES

Deux champs d'action ont été ciblés en particulier et ont permis de spécifier les thèmes à l'étude, soit : soutenir la réussite des jeunes et assurer l'essentiel des plus démunis. La démarche avait pour objectif de recueillir des données qualitatives issues d'histoires à succès témoignant de la réussite des jeunes et de l'amélioration des conditions de vie des usagers des organismes. D'autres informations complémentaires provenant des intervenants et coordonnateurs des organismes étaient également recherchées pour bien documenter les résultats.

Pour ce faire, nous avons choisi, tout d'abord, d'administrer un questionnaire en ligne auprès des professionnels représentant les organismes ciblés. Par la suite, nous avons choisi d'aller à la rencontre d'usagers, accompagnés d'intervenants ou de coordonnateurs, en réalisant des groupes de discussion. Finalement, des entrevues individuelles auprès d'un jeune provenant d'une MRC absente des groupes de discussion et d'un coordonnateur d'une table de concertation en pauvreté ont permis de compléter les données à l'étude.

En termes d'échantillonnage, nous avons le souci de couvrir le territoire estrien et d'obtenir suffisamment de données pour atteindre une saturation d'information, de dégager des tendances et des faits saillants. L'ensemble des professionnels ciblés, représentant les 16 (seize) organismes dédiés à assurer l'essentiel et les douze (12) organismes soutenant la réussite des jeunes financés par Centraide Estrie en 2017 ont complété le questionnaire en ligne. Cette première collecte de données a eu lieu du 22 juin au 21 juillet 2017.

Par la suite, nous avons tenu trois (3) groupes de discussion et deux (2) entrevues individuelles regroupant un total de trente-et-une (31) personnes, issues de seize (16) organismes et une (1) table de concertation situés sur six (6) municipalités régionales de comté (MRC) réparties comme suit :

Pour les jeunes :

- Sept (7) jeunes usagers des Maisons des jeunes (MDJ)
- Quatre (4) anciens jeunes usagers, devenus intervenants ou ayant un autre emploi
- Un (1) parent administrateur d'une MDJ
- Provenant de six (6) MDJ répartis sur quatre (5) MRC

Pour les personnes démunies ou vulnérables :

- Treize (13) usagers de neuf (9) organismes (quatre cuisines collectives, deux soutiens budgétaires, un santé mentale, un repas communautaire, un hébergement transitoire)
- Deux (2) intervenants
- Trois (3) coordonnateurs d'organismes
- Un (1) coordonnateur d'une table de concertation en pauvreté (programme *Bâtisseur communautaire* de Centraide Estrie)
- Provenant de dix (10) organismes et une (2) tables de concertation répartis sur cinq (5) MRC

Les groupes de discussion se sont déroulés les 21 et 23 août ainsi que le 1^{er} septembre 2017. Les participants aux groupes de discussion ont été invités par les coordonnateurs des organismes, à la demande de la direction générale de Centraide Estrie. Avec les thèmes retenus et la recherche d'histoires à succès, les coordonnateurs ont ciblé des personnes en mesure de partager sur des retombées positives et transformatrices grâce à leur parcours au sein de l'organisme (et parfois plus d'un organisme sur le même territoire). Même s'il existe des variations dans la composition des groupes et la formule retenue (échange en après-midi et souper témoignage), la méthode d'animation est demeurée sensiblement la même.

Un premier bloc d'animation inclusive visait à rendre les gens à l'aise et à instaurer un climat de confiance tout en apprenant sur les personnes. Nous leur demandions de nommer un super héros ou un personnage auquel ils s'identifient et d'expliquer les raisons de ce choix. Par la suite, ils étaient invités à choisir une image parmi une banque diversifiée en fonction de ce que l'organisme représente pour eux. Chez les jeunes, l'exercice a généré

des rires et des interactions favorables au démarrage des échanges. Chez les deux autres groupes, dès cette première question, certaines personnes ont débuté des témoignages, surtout axés sur la gratitude. Un climat de respect et d'écoute a pris forme dès les premiers instants.

Dans la seconde partie, nous demandions aux participants de nous raconter la première fois qu'ils ont fréquenté l'organisme. Pour cette question, nous apprenions sur la situation initiale de la personne et les besoins qu'ils visaient à combler. Finalement, une dernière question adressait l'apport des services de l'organisme dans leur cheminement, avec des sous-questions en appui au besoin. Le bâton de parole était prévu à cette étape pour marquer l'importance de l'écoute du témoignage. Il a été utilisé avec les jeunes seulement. Dans l'ensemble des groupes, les participants ont fait preuve de générosité en livrant des témoignages sur leur parcours de vie, d'une grande écoute les uns envers les autres et se sont encouragés mutuellement. La plupart de ces personnes ont souligné avoir apprécié les échanges.

1.2 LES LIMITES DE L'ÉTUDE

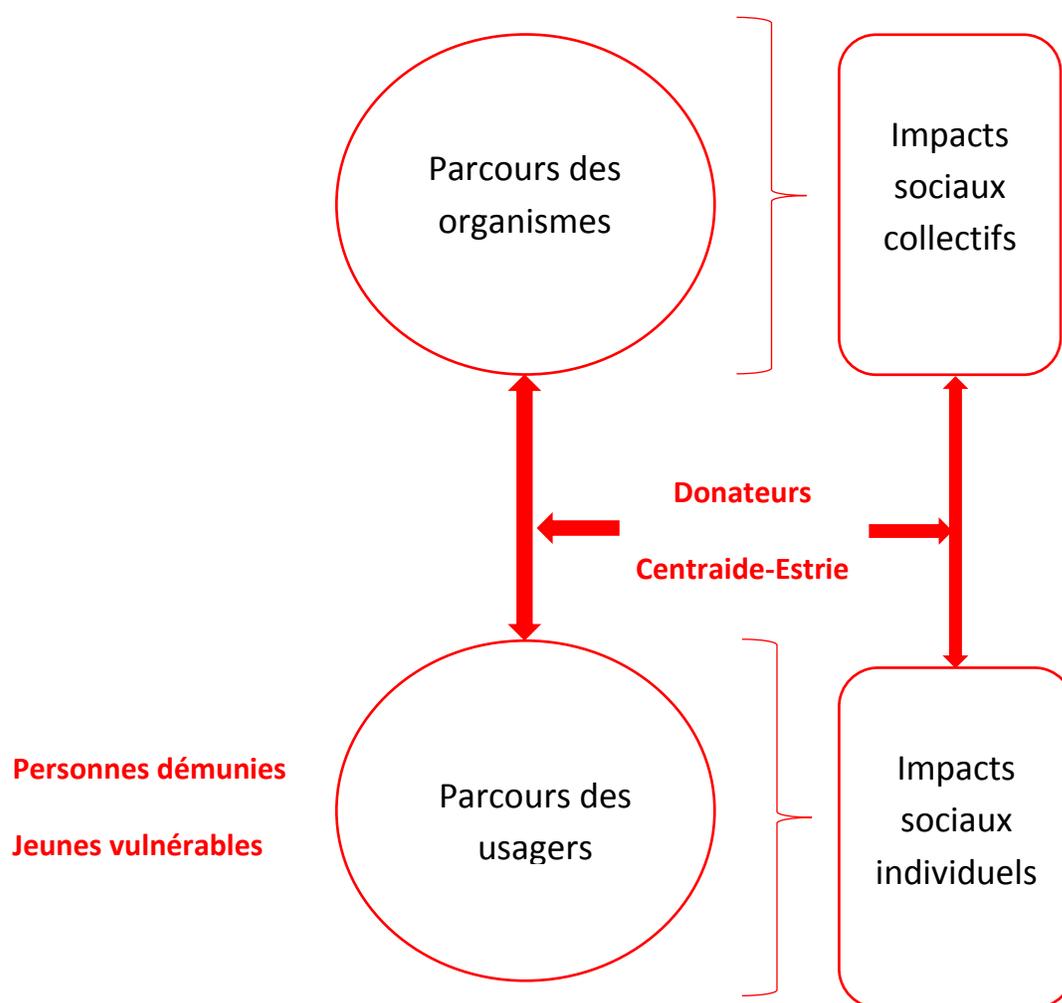
L'étude s'est réalisée avec la volonté de collecter des histoires à succès et ainsi, de mieux comprendre l'apport des organismes dans l'amélioration des conditions de vie des gens. Cette orientation qualitative, conjuguée aux ressources limitées, n'a donc pas mené à des données statistiques. Par contre, certaines données quantitatives ont pu être dégagées par le biais du questionnaire adressé à l'ensemble des intervenants et par une revue documentaire.

Par ailleurs, il n'a pas été possible de dégager un impact direct de l'appui de Centraide Estrie. Les organismes financés reçoivent également du soutien d'autres partenaires faisant en sorte que les actions des organismes ne peuvent être isolées pour établir un lien conséquent et direct de l'appui de Centraide Estrie. L'analyse a plutôt permis de dégager la contribution de Centraide Estrie à un impact social relié aux actions des organismes.

2 PRÉSENTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

L'écoute des témoignages des jeunes et des plus démunis nous ont permis de schématiser un parcours commun pour les usagers, ayant pour point de départ la situation de vie initiale et comme résultante, les impacts sociaux individuels. Un parcours a aussi émergé du côté des organismes, à partir du financement reçu de Centraide Estrie jusqu'aux impacts collectifs générés.

Schéma 1 : Parcours simplifié des usagers et des organismes soutenus financièrement par Centraide Estrie



LA SITUATION DE VIE INITIALE

Les adultes rencontrés tous ont présenté des conditions de vie préalables très difficiles. Certains vivent avec des problèmes de santé mentale tels que la bipolarité (voir cas #1) ou la dépression majeure (voir cas #5). Parmi eux certains occupaient des emplois professionnels, en milieu hospitalier entre autres, et se sont retrouvés hospitalisés en psychiatrie. Les liens sociaux et familiaux se sont effrités et elles ont perdu leurs capacités à entrer ou maintenir des relations personnelles ou à fonctionner dans un emploi. D'autres personnes ont dû apprendre à vivre avec une maladie, soit la sclérose en plaques, le cancer et les méfaits des traitements de chimiothérapie ou des troubles suite à un ou plusieurs accidents cardio-vasculaires. Une personne a également eu un passé criminel, subi de la violence et a connu les méfaits de l'alcoolisme. Elle a fait une tentative de suicide avant d'être intégrée à un organisme. Plusieurs ont mentionné ne pas savoir où ils seraient s'ils n'avaient pas reçu l'aide communautaire. Toutes les situations de vie initiale des personnes rencontrées étaient empreintes de grandes souffrances humaines.

Chez les jeunes, la situation vécue avant de fréquenter l'organisme varie en fonction du milieu de vie familial. La plupart des jeunes rencontrés, tant en milieu urbain que rural, étaient limités en termes de réseau social et d'opportunités d'activités. La Maison des jeunes (MDJ) attirait par ses activités diversifiées et la vie sociale entre jeunes empreinte de dynamisme. Deux jeunes se sont exprimés sur des difficultés personnelles importantes. Le premier vivait une grande tension familiale avec sa mère et envisageait de décrocher de l'école à chaque début d'année (voir cas #2). Le second a connu l'intimidation, n'avait aucun ami et ressentait de la peur à l'idée de créer des liens avec d'autres jeunes (voir cas #3). Les intervenants ont également partagé sur leur parcours personnel. L'un d'entre eux, avant sa fréquentation d'une MDJ, avait l'habitude de consommer à l'extérieur, dans le stationnement de l'organisme (voir cas #4). Les situations de vie différaient beaucoup d'un jeune à l'autre, certains vivant de grandes difficultés alors que d'autres souhaitaient élargir leurs horizons.

2.1 LES IMPACTS SOCIAUX INDIVIDUELS

Au terme de l'analyse, nous avons dégagé quatre (4) impacts présentés ci-après. Pour chacun d'eux, des témoignages viennent en appui à la description de l'impact.

➤ BRISER LA SOLITUDE

Les adultes rencontrés ont tous mentionné avoir brisé leur isolement en fréquentant l'organisme. Le lien de confiance établi avec une personne intervenante, qui a pris le temps et les moyens pour leur permettre de s'ouvrir, se sentir écoutés et soutenus dans le non-

jugement est fondamental pour sortir de la solitude et s'intégrer peu à peu. L'organisme, avec son milieu de vie et son approche de proximité, offre un lieu d'espoir favorable à l'accueil et à l'intégration dans la collectivité. Sortir de chez soi devient possible grâce à la motivation à fréquenter un endroit où on se sent accepté, écouté et soutenu.

*J'ai la sclérose en place et j'essaie de trouver le moyen de vivre avec ça. En médecine j'ai trouvé qu'il manquait beaucoup de temps, tu es un numéro. Avec Solutions budgétaires, tout de suite en entrant dans le bureau **je me suis senti écouté**. Le côté humain est extrêmement important et quand tu te sens accueilli et écouté, tu sors de là le cœur léger. Ils veulent t'aider, le plus qu'ils peuvent faire ils vont le faire. Ça m'a donné de l'encouragement. (Usager, Soutien budgétaire)*

*Quand tu ne parles pas du tout, ça ne va pas bien. J'étais un peu dépressif. Avec eux, ça me fait sortir, **je me sens moins seul**, je parle plus avec du monde autour, je connais plus de gens de la communauté, des gens qui se tiennent. Ça sort mes émotions qui sont cachées. Je suis moins isolé depuis ce temps-là et ça va beaucoup mieux. (Usager, Cuisines collectives)*

*Je suis sur un revenu d'appoint et j'ai des dettes, donc le restant du mois je suis cassé. Si ce n'était pas des cuisines collectives, j'aurais maigri, pas mal. Ça me permet de bien manger, ça me permet d'avoir du social et de **me sentir un être humain**. Ça fait une grosse différence pour du monde qui trouve ça dur. C'est bien plus que de la cuisine. (Usager, Cuisines collectives)*

*Ça fait environ 20 ans et je viens encore, régulièrement. **Mon intervenante est devenue mon amie**, on se parle, elle m'aide. (Usagère, Soutien budgétaire)*

L'espace relationnel au sein des milieux de vie favorise la création d'un **sentiment d'appartenance**. Des liens affectifs se créent et des relations durables se bâtissent. Les organismes deviennent un lieu où il fait bon passer du temps avec des personnes significatives.

*Ma fille m'a amené à la cuisine. J'aime ça, c'est le fun, on apprend à cuisiner tout le monde ensemble. Les gens qui travaillent là sont très importants, ils deviennent des amis. Maintenant je m'implique dans le CA. C'est ma 10^e année. **C'est ma 2^e ou 3^e famille**. (Usagère, Cuisines collectives)*

Plus que mettre de la bouffe dans mon réfrigérateur ce sont **des gens qui mettent de la lumière dans ma vie**. On ne vient pas en reculant, on vient voir nos chums et ça inclut la coordonnatrice. (Usager, Cuisines collectives)

➤ RETROUVER LA CONFIANCE EN SOI

Plusieurs personnes rencontrées ont vu leurs vies basculer à la suite de lourdes épreuves ou de maladies, affectant fortement leur confiance en eux. Les intervenants ont joué un rôle essentiel dans la reprise, lente, mais progressive, d'une confiance solide permettant aux usagers de s'apprécier et se sentir plus capables.

Tout est en train de se placer, dans le sens que je passe à l'action dans ma vie. J'étais « jamée » avant. Les organismes ont eu une grande part **pour m'aider, me reconnaître, à me monter mon estime**. Moi ça a été ma survie. (Usagère, Santé mentale)

Je vais aux cuisines aux deux semaines, ça m'aide beaucoup. **Je rencontre des gens, je parle, je reprends confiance**. Je fais aussi autre chose, et tout ensemble, ça fait que je vais mieux. Je m'occupe, je réalise des choses. (Usagère, Cuisines collectives)

Je suis maintenant dans un conseil d'administration. Je me dis que **je suis encore capable de rendre service**. (Usagère, Santé mentale)

Certains organismes impliquent les usagers de plus longue date afin qu'ils partagent sur le chemin parcouru et, ainsi, encouragent les nouveaux par le biais de leurs témoignages. Pour les anciens, être en mesure d'accompagner les nouveaux devient valorisant, renforce **l'estime de soi** et procure un **sentiment d'utilité** qui motive à poursuivre. Ils ont le goût de « redonner au suivant ».

Les amitiés se développent. À un moment, t'as besoin de recevoir, tu es à terre. À un moment donné tu vois quelqu'un d'autre de plus à terre que toi, donc on s'entraide. **Ça donne un « boost »**. (Usager, Cuisines collectives)

Je veux donner au suivant aussi. Le fait d'aider les autres, d'être présents pour les autres, ça nous aide beaucoup. Ça fait deux ans que je la fréquente et je suis toujours aussi active. Ça m'aide beaucoup. (Usagère, Santé mentale)

*Maintenant je vois toutes sortes de problèmes, des drogués, du monde qui boit. Les autres leur disent de venir me voir. Je les conseille, je les aide, j'aime ça aider et je leur parle des AA (alcooliques anonymes). Y'a du monde en détresse, je les écoute. **Il m'arrive que de bonnes affaires.** (Usager, Hébergement transitoire)*

➤ CONTRIBUTUER AU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS ESTRIENNES

Plusieurs usagers ont connu l'exclusion sociale, la perte de capacité et des contextes de survie. Les organismes ont répondu à des besoins essentiels tels que manger chaque jour ou se loger, en plus d'offrir la relation d'aide. Certaines personnes ne parviennent pas à imaginer leur situation de vie sans la ressource communautaire. Le soutien offert est fondamental pour vivre dans la dignité, être en mesure de s'affirmer et de développer son pouvoir d'agir.

*Sans l'organisme je ne pourrais pas vivre. J'y suis retourné il y a 3 ans. Maintenant je fais de la chimio, j'en ai besoin. Ça répond à un **besoin essentiel pour vivre**. On mange une excellente nourriture et ça me coûte seulement 2\$! Et il pense aux personnes comme moi qui n'ont pas de dents. La nourriture est parfaite pour moi. Ça répond à un besoin médical et physique. On se sent accueilli et supporté. (Usager, Repas communautaire)*

*Ces organismes-là, **c'est du maintien à domicile**, mais efficace. Ce n'est pas le maintien gouvernemental, c'est social et lui il fonctionne. (Usager, Cuisines collectives)*

***Sans les organismes, on serait tous itinérants!** C'est nécessaire et tellement apprécié! C'est de la thérapie sans psychologue. (Usagère, Cuisines collectives)*

*Ça fait 13 mois que j'habite ici et j'ai droit à 18 mois, mais j'ai confiance. J'ai une super intervenante, ma meilleure. **J'apprends à penser à moi, être « je »**. L'organisme m'a beaucoup donné. Je suis plus calme, plus tranquille. (Usager, Hébergement transitoire)*

*J'apprends à me défendre et à **prendre ma place**. (Usagère, Santé mentale)*

➤ FAVORISER LA RÉUSSITE DES JEUNES

Les jeunes recherchent le moyen de se faire de nouveaux amis. La MDJ devient un moyen pour sortir du réseau familial et du climat scolaire difficile pour certains, se rencontrer à travers des activités et **développer des liens entre eux**. L'ambiance amicale et l'écoute des intervenants sont également très appréciées.

À la maison il n’y a pas tant de monde. J’aime l’ambiance, j’aime jouer avec les autres jeunes et les intervenants, **je me sens comme chez moi**. Ils sont assez réservés, il n’y a pas de conflit. C’est comme une famille. Ça fait passer un bel été, je viens pas mal tous les jours. (Usager, Maison des jeunes)

Je rencontre du monde que je croisais à l’école, mais avec qui **je n’aurais probablement jamais parlé**. Là on se retrouve dans un contexte complètement différent, un contexte plus facile. (Usager, Maison des jeunes)

Ça permet de se faire d’autres amis, des amis que tu ne connaissais pas dans le village parce qu’on est tellement éloigné. **On peut se reconnaître, se parler et faire d’autres contacts**. (Usager, Maison des jeunes)

Fréquenter une MDJ contribue également à la **formation de l’identité des jeunes**. Ils découvrent leur personnalité, leurs traits distinctifs, leurs forces, leurs intérêts. Avec le soutien des intervenants, ils apprennent à s’affirmer et à foncer vers la réalisation d’un futur meilleur.

En milieu rural, il n’y a pas grand-chose à faire pour les jeunes. Nos parents ne vont pas nous porter à Sherbrooke ou Asbestos pour des activités. À la maison des Jeunes, il y a avait quelque chose à faire. On a pu jouer à des **jeux pour la première fois**. J’ai même pu aller à Val-Cartier! (Jeune devenue intervenante, Maison des jeunes)

Il n’y a pas d’impossible, **ça peut toujours être possible**, c’est juste qu’au début tu peux avoir de la misère, mais après tu viens ici, tu consultes avec les intervenants et eux te poussent. Ça peut changer et toujours être possible. (Usager, Maison des Jeunes)

Aujourd’hui je suis animateur à la radio. **J’avais la passion, ça m’a permis de l’affirmer, de la faire**, d’aller à la radio étudiante et dire qui tu es, assume-toi et fais ça comme tu l’entends. Je suis devenu « DJ », J’ai animé des galas. Mais sans ce soutien-là, j’étais trop gêné et je restais dans ma chambre. (Jeune devenu travailleur, Maison des jeunes)

Je participe aux activités de financement. **Je fais partie du conseil des jeunes et du conseil d’administration**. J’ai participé au colloque du regroupement des MDJ à Québec. J’étais représentant de ma MDJ. Je fais ça pour le fun. J’ai aimé les activités. On apprend aussi ce qui se passe dans le quartier. On apprend à gérer l’argent. (Usager, Maison des jeunes)

Certains jeunes reçoivent une aide en lien avec les défis scolaires, tels que l’aide aux devoirs. Pour les jeunes faisant partie du programme Accès 5 visant la **persévérance**

scolaire, la MDJ assure une continuité des services par le lien de proximité (voir cas #1). Les intervenants vont soutenir les jeunes et les aider à se motiver.

*En secondaire 4, j'allais décrocher. Mais une intervenante a fait un excellent travail et m'a conseillé et dirigé vers les bonnes ressources. **Je suis resté à l'école** et je suis content de l'avoir fait, car je ne serais pas à la même place. (Jeune devenu travailleur, Maison des Jeunes)*

Les MDJ interviennent dans les quartiers en réalisant des activités diverses pour créer des liens avec les citoyens. Les jeunes sont invités à prendre part à des activités de bénévolat et à s'impliquer dans des événements de nature caritative ou autres. Ils apprennent à donner du temps et à **s'engager dans des causes sociales**, ce qui a pour effet de se sentir utile à la communauté, à la société.

*J'ai fait du bénévolat. **Ça m'a appris à aider le monde**, c'est une bonne chose. Quand on donnait les boîtes aux familles, j'ai vu, ça leur a vraiment fait plaisir. C'était quelque chose, vraiment joyeux, aider autant le monde que ça. Je vais m'en rappeler toute ma vie. (Usager, Maison des jeunes)*

*J'aide le monde en faisant du bénévolat. Dans mon village je vois quelqu'un au coin de la rue et je vais l'aider, lui rendre service et je ne demande rien en retour sauf si j'ai besoin d'aide à un moment donné je vais savoir qu'il y en a qui sont là pour m'aider. J'ai été désigné le bénévole de l'année de la Maison des jeunes. Après **j'ai gagné un prix du bénévole de l'année** parce que je m'implique. (Usager, Maison des jeunes)*

*Il y a beaucoup d'implication au niveau social. On va aider au Festival country, au Carnaval d'hier, aux Chevaliers de Colomb pour le pain partagé. **Ça nous apprend à aider au niveau de la communauté** sans avoir quelque chose en retour, faire du bénévolat. (Usager, Maison des jeunes)*

2.2 LE PARCOURS DE CINQ USAGERS

CAS 1 : PERSONNE EXCLUE DEVENUE USAGÈRE IMPLIQUÉE

Cette personne a frôlé l'itinérance avant de fréquenter l'organisme. Aux prises avec des problèmes de santé mentale, avec une médication déficiente, elle était complètement déstabilisée et craignait toutes relations avec autrui. Quatre ans plus tard, plusieurs ont partagé leur perception sur l'amélioration marquée de ses compétences sociales et de ses conditions de vie. Nous avons aussi observé son implication bénévole dans le déroulement du souper.

Être référé ou non à un organisme : *À un moment donné ça allait très mal. Je vivais dans une maison contaminée, il y a avait des champignons, je faisais des allergies et j'avais plein de réactions. Ça n'allait vraiment pas bien. Je me cherchais un logement, je n'en trouvais pas. J'ai voulu faire du bénévolat dans un organisme en santé mentale, parce que j'avais des travaux compensatoires à faire, mais ils ne voulaient pas, car j'étais trop déstabilisée. Ça n'allait vraiment pas bien. J'étais dans un état lamentable. Une chance que l'intervenant en service d'accompagnement était là parce que moi je ne serais plus là.*

J'étais en pleine crise, je suis bipolaire. J'étais complètement débalancée, médication fichue, tout sautait, je tombais itinérante le lendemain matin. L'intervenant de milieu m'a trouvé plein de ressources, dont l'intervenante des cuisines collectives.

Rencontre une personne de confiance : *Quand j'ai rencontré l'intervenant en service d'accompagnement, ça m'a pris au moins 2 semaines à lui faire confiance. Et je le voyais environ aux 2 jours. Il s'occupait de mon cas en priorité. On a cherché un logement, ça a été long. L'intervenant de milieu m'a aidé et l'intervenante de Solutions budget populaire aussi. Elle a eu de la compassion.*

Recevoir des services : *On m'a aidé au niveau d'un soutien budgétaire et l'intervenant en service d'accompagnement m'a dit d'aller aux cuisines collectives pour pouvoir manger. Je suis arrivée ici et pour 10\$ il y avait le projet « sans faim ». Tous les jeudis, une fois par mois, tu viens ici et pour 10\$ tu fais de la bouffe et tu en as pour un mois et demi, t'as le dessert et tout le « kit ».*

Fréquenter un milieu de vie : *Le social c'est le fun, le monde qui travaille ici est très trippant. Quatre ans plus tard je continue de venir parce que j'aime ça. J'aime faire la popote avec la gang, on s'amuse on a du fun. On en a fait aujourd'hui. Ça coûté 4\$ et on a de la bouffe pour le mois! On a fait plein de menus, plein d'affaires.*

L'intervenante nous donne toutes les pistes pour qu'on trouve des solutions. Une fois j'avais brûlé des bleuets. J'avais réussi à avoir l'argent pour acheter la pâte à tarte et les bleuets. Avec l'intervenante, on est partis à l'épicerie. Elle me disait « tu vas l'avoir ta tarte ». C'était la première fois quelqu'un partait m'acheter des bleuets.

Se connaître, se valoriser : *Faut que je continue, je ne peux pas arrêter. Je ne veux pas retomber dans mon marasme financier et psychologique. Là je rencontre du monde et je suis capable de les endurer. C'est du progrès! Avant je rencontrais du monde et je ne voulais rien savoir. J'étais complètement antisocial.*

CAS 2 : JEUNE PERSÉVÉRANT À L'ÉCOLE

Avant sa fréquentation de la Maison des jeunes, cet adolescent vivait des tensions dans sa relation avec sa mère qu'il ne voyait plus. L'école était aussi difficile et il faisait partie du programme Accès 5 visant la persévérance scolaire.

Être référé ou non à un organisme : *Je m'étais fait approcher par un intervenant de la MDJ. Il m'avait envoyé un courriel me disant que j'étais sélectionné pour faire partie d'un groupe et qu'il y avait une rencontre de jeunes au parc Victoria. C'est là que j'ai commencé à savoir qu'il y avait beaucoup de monde qui connaissait ça et aimait y aller. On est venu me chercher dans un certain sens, car j'étais un des jeunes les plus éloignés.*

Rencontrer un adulte signifiant : *J'ai réussi à avoir un certain lien avec les « inters » (intervenants). J'avais plus de confiance en moi et tout. J'ai réussi à avoir ce que je voulais et à me faire un nom.*

Recevoir des services/animation : *La MDJ organise souvent des activités durant l'été et durant l'année, comme aller à la Ronde, à Québec, ou en randonnée de vélo. Ce sont de beaux moments, ça nous permet de nous rapprocher et de passer du bon temps ensemble et voir à quel point les intervenants sont là pour nous et savoir aussi qu'ils s'impliquent dans certaines activités.*

Je suis dans le programme Accès 5 (pour la persévérance scolaire). Ça m'a aidé une partie de l'année. Vers la fin j'ai arrêté d'y aller, je n'avais plus tant de motivation à l'école. C'est toujours la 1^{ère} et la 2^e étape où je n'ai pas de motivation. Je ne sais pas ce qui se passe, mais c'est toujours à la 3^e étape où là je me dis : non, non, il ne faut pas, il faut que je continue. Et là ça passe.

Question : La MDJ est là pour t'aider à continuer? *Oui, ils sont vraiment présents. Ça ne paraît pas, mais dans la vie de tous les jours ils sont vraiment présents. Tu peux les appeler et ils peuvent te parler n'importe quand.*

Question : Peux-tu nous parler d'une activité marquante en particulier? *Montréal. On a eu gros du fun! Niaisier ce n'est pas ce qui me manque! Je suis un gars qui met de l'action partout où il va.*

Fréquenter un milieu de vie : *Ça fait 5 ans que je fréquente la MDJ. La première bonne raison pourquoi je fréquente encore la MDJ c'est l'écoute. Y'en a qui sont portés à vouloir parler et les intervenants sont toujours là pour conseiller. Y en a qui sont déjà passés par là et c'est leur métier d'écouter. Sinon l'entraide s'en est un autre, ce qu'on vit dans la vie de tous les jours.*

Longtemps dans ma vie j'ai eu des histoires par rapport à ma mère. Y'a un certain temps ça été plus dure pour moi. Ils étaient là pour m'en parler et que j'en parle aussi et pour m'écouter. Je me suis senti mieux à dire ce que j'avais et non à le garder. Ça va faire 6 ans cette année que je ne l'ai pas vu. Ce n'est plus vraiment un problème personnel que j'ai, c'est devenu une habitude. Ça ne m'atteint plus physiquement ni moralement. À la longue avec mon père pis ma belle-mère, maintenant je me sens mieux. Ils sont toujours là pour moi et ils ont toujours été là.

CAS 3 : JEUNE DE LAC-MÉGANTIC

Nous avons tenu un échange avec ce jeune par voie téléphonique. Il nous a partagés avoir été intimidé à l'école. Avant son entrée à la Maison des jeunes, il n'avait aucun ami et ressentait de la peur à l'idée même de se faire des amis.

Être référé ou non par un organisme : *Les animatrices avaient fait un tour à l'école pour parler de la Maison des jeunes. J'ai décidé d'y aller et j'étais seul la première fois avec les deux animatrices. Dans ce temps-là, je n'avais pas vraiment d'amis. J'avais vécu de l'intimidation à l'école auparavant, puis j'avais changé d'école, mais j'avais peur de me faire des amis donc je n'en avais pas.*

Rencontrer une personne de confiance : *Avec les animatrices, je me suis senti accepté et j'aimais ça. C'était une forme de respect que je n'avais pas goûté auparavant et que j'ai apprécié.*

Recevoir des services : *En arrivant à la MDJ j'ai commencé à cliquer et à avoir beaucoup d'amis, et des bons. On avait des points d'intérêts communs : le pin gong, les jeux vidéo, le billard.*

Se connaître, se valoriser : *On a fait beaucoup d'activités de cuisine. Ça m'a permis de savoir ce que je suis capable de faire dans une cuisine et ce que je n'étais pas capable de faire. J'ai participé aux activités de financement, entre autres comme emballeur au supermarché. J'ai su que je ne veux pas travailler dans une épicerie! On fait du sport, je sais dans quel sport je suis bon et quel je suis plus faible.*

C'est à la MDJ aussi que j'ai compris c'est quoi être quelqu'un de responsable. J'ai été témoin de situations inacceptables et je savais que je devais en parler. Des fois ce sont des amis qui font ça et il faut le dire pareil.

J'ai découvert que plusieurs jeunes venaient me voir pour parler des problèmes qu'ils vivaient. Aujourd'hui j'étudie en technique en éducation spécialisée.

Fréquenter un milieu de vie : *Souvent je me suis sentie triste et je me suis rendu à la MDJ pour me changer les idées. Je trouvais une écoute chez les animateurs et chez les jeunes.*

J'y suis allé tous les jours la semaine et le samedi, durant pas mal tout mon secondaire quand j'étais à Lac-Mégantic.

Participer à la vie socioéconomique communautaire : *On a été joué au bingo avec les personnes âgées de l'harmonie. On a fait une journée câlin sur la rue Papineau par rapport à ce qui s'est passé en 2013. Aussi on a souvent vu des matchs de hockey. J'aime beaucoup être avec les personnes âgées et parler de ce qu'ils ont vécu. Je trouve ça enrichissant et important de connaître ce qu'ils ont vécu.*

CAS 4 : JEUNE DEVENU INTERVENANT

Avant de fréquenter la Maison des jeunes, cet adolescent présentait un portrait d'un jeune exclu et délinquant. Les intervenants sont parvenus à changer le cours de sa vie.

Être référé ou non à un organisme : *C'était en 1986. J'étais le bom délinquant qui se tenait dans le stationnement de la MDJ à boire et à consommer. À un moment donné j'étais curieux de voir c'était quoi la MDJ.*

Rencontrer un adulte signifiant : *J'ai commencé à me tenir là et un des animateurs a changé ma vie avec la patience qu'il a eue avec moi. C'est ce qui m'a motivé après ça à changer de MDJ et à prendre des formations pour y travailler. Ainsi de suite depuis 31 ans.*

Recevoir des services : *Mes premiers temps c'était plus « low profil » pour ne pas qu'on me mette dehors. Après j'ai vu que je pouvais avoir un peu de fun sans consommer.*

Fréquenter un milieu de vie : *Ce qui fait que je continue d'y travailler est que ce n'est pas une structure, c'est un milieu de vie. Donc on s'adapte, on s'ajuste et on ne sait jamais quand on rentre le matin ce qui va se passer dans la journée, car ça peut complètement dérafer vers autre chose. On vit avec les jeunes.*

Se connaître, se valoriser : *J'en ai vécu des expériences. Il y a 3 ans dans un marché aux puces un homme me dit « merci ». Je lui demande « Pourquoi? » « Je suis le père à tel jeune. Je ne t'ai jamais vu, mais pendant 4 ans j'ai entendu ton nom et je savais que pendant qu'il était là, c'était correct et il ne serait pas où il est aujourd'hui si tu n'avais pas été là. » Se faire dire des choses comme ça c'est super le fun.*

Il faut que le monde comprenne. Il faut que je joue avec les jeunes. Si je ne faisais rien avec les jeunes... Il y a en a qui partait à 70 km/h en patin à roulettes. Je suis allé aussi haut que je pouvais monter pour les garder. Pour dépasser ça, il faut que tu lâches le professionnalisme tout en restant professionnel, dans une ouverture pour dire comment je vais faire pour raccrocher ce jeune-là.

Une fois je sortais de la MDJ et deux jeunes sont venus vers moi en me disant d'aller rejoindre rapidement un autre jeune, car il allait se suicider. Finalement j'ai réussi à calmer ce jeune-là et à le référer aux bonnes personnes.

Je suis aussi président du regroupement des MDJ du Québec. Quand il y a 400 personnes dans l'auditorium et qu'il faut que je parle, c'est quelque chose! Je relève des défis comme ça. J'ai moi-même fait une dépression majeure. Je savais que j'avais besoin d'aide et je suis allé en chercher. Aujourd'hui je donne des conférences.

Participer à la vie socioéconomique communautaire : *Souvent les jeunes n'ont pas d'expérience, donc si un jeune s'implique sur le CA ou sur le comité de jeunes, qu'il est toujours présent à nos activités, juste de démontrer qu'il a un potentiel ça aide pour les «jobs ». Une fois qu'ils ont leur première chance, le jeune est capable de faire sa place et de travailler. Je siège à des conseils d'administration de plusieurs organismes et je suis impliqué dans les tables de concertation.*

CAS 5 : USAGÈRE S'IMPLIQUANT DANS SA COMMUNAUTÉ

Cette personne, nouvellement établie dans la région, était isolée socialement et sortait d'une dépression majeure. Son insertion dans le milieu communautaire s'est faite progressivement et au fil des années, elle s'est développé un large réseau de contacts. Aujourd'hui, elle participe activement à la vie communautaire.

Être référé ou non par un organisme : *Je suis partie de Montréal après 44 ans. Je suis venue à Asbestos, je ne connaissais personne. J'ai fait une méga dépression après la mort de mon fils. Quand je suis allée à la Croisée des sentiers, c'est parce que j'ai vu « santé mentale » inscrit sur le panneau. Je me suis dit que j'allais m'inscrire pour faire du bénévolat.*

Rencontrer une personne de confiance : *Je suis entrée à la Croisée et l'intervenante m'a offert un programme et j'ai embarqué.*

Recevoir des services : *Je suis déjà partie de chez nous et je suis arrivée en hurlant. Avec la proximité que j'ai développée, je suis capable de le faire. Si je vais au CLSC (Centre local de services communautaires) ils me répondent qu'ils n'ont personne de libre. Et à l'urgence la personne ne te connaît pas. Les organismes sont inter relié et on en a tous besoin. J'ai progressé à travers les services. Au début j'avais besoin de la Croisée, j'y ai été pendant 3 ans.*

Se connaître, se valoriser : *Je ne pensais pas avoir besoin du programme, jusqu'à tant que je me rende compte que je ne me connaissais pas si bien que ça. C'est grâce à ça que j'ai changé. Du moment où l'intervenante m'a connu, 4 ans plus tard j'ai changé énormément. De la Croisée des Sentiers, après tant d'années, j'avais fait le tour de ce qui était offert. J'étais prête à essayer de retourner sur le marché du travail, ce qui n'a pas fonctionné.*

Fréquenter un milieu de vie : *les gens nous font confiance, sans jugement. Tu entres là, combien de fois déconfite, en braille, ayant honte de plein de trucs. Ils m'ont toujours remonté le moral, me dire que je ne suis pas la seule et qu'il va y en avoir d'autres. Et des fois, là il y avait de l'injustice et où je n'étais pas d'accord, ils ont été là pour m'aider ou pour me dire où aller.*

Des fois on va à la Croisée pour se changer les idées et finalement on rencontre quelqu'un qui ne va pas bien, qui pleure et qui est à terre. T'es capable de l'aider et en même temps ça te fait vivre une rétrospective sur toi, ça te remonte, tu te dis qu'il y en a des pires que toi.

Chaque personne, peu importe l'organisme, est importante. On peut tous les nommer. Même la secrétaire, combien de fois je suis allée la voir en braille. Elle est là et elle travaille là parce qu'elle aime ça et veut prendre soin. Des fois l'intervenante n'est pas là, mais ils m'aident.

Participer à la vie socioéconomique communautaire : *Je continue à fréquenter l'organisme, car je me sens utile. De savoir que quelqu'un a besoin de moi, c'est juste ça. J'ai commencé à faire du bénévolat aux cuisines collectives, puis je suis devenue animatrice et je suis embarquée sur le conseil d'administration et ainsi de suite. Je connais tous les organismes, car, de fil en aiguille, je me suis impliquée un peu partout. J'ai une grande gueule, je fais le tour et les gens me connaissent. J'aime que les choses changent pour le mieux pour tout le monde. J'ai une aberration pour l'injustice et quand je peux me battre je le fais.*

2.3 LE PARCOURS DE L'ORGANISME

Les échanges avec les coordonnateurs et intervenants ont permis d'identifier un parcours des organismes recevant du soutien financier de Centraide-Estrie. Voici les étapes de ce parcours avec des citations illustrant les retombées.

Maintenir l'offre de services : Pour plusieurs organismes, le financement octroyé par Centraide Estrie est essentiel à leur survie. En étant adapté aux besoins des organismes et assuré par une entente triennale avec possibilité de renouvellement, Centraide Estrie permet de maintenir les services offerts aux plus démunis.

Grâce au financement de Centraide Estrie, nous pouvons financer notre organisme à la mission. L'agent ne doit pas être attaché à un projet ou à un poste budgétaire en particulier. (Coordonnateur, cuisines collectives)

Le financement de Centraide Estrie est absolument nécessaire à la bonne réalisation de l'aide fournie à nos démunis. Sans cette aide, nous aurions l'obligation de couper sur les besoins essentiels de nos démunis. (Coordonnateur, Centre d'action bénévole)

Structurer et planifier l'offre à plus long terme : La stabilité du financement permet également aux gestionnaires de manier les budgets plus aisément et ainsi mieux structurer l'organisme et planifier l'offre de services dans le temps.

Comme nous pouvons compter sur Centraide, nous sommes certains que l'ensemble des activités peut être reconduit à chaque 3 mois. C'est un plus pour nous. (Coordonnateur, cuisines collectives)

La stabilité du financement permet d'avoir une vision à moyen terme. (Coordonnateur, Table de concertation)

Améliorer l'offre de services et l'accessibilité : Plusieurs coordonnateurs parviennent, grâce au financement de Centraide Estrie, à améliorer leur offre de services et l'accessibilité aux personnes vulnérables de leur milieu. Certains vont améliorer la qualité des services, proposer davantage d'activités à leur clientèle, élargir leurs heures d'ouverture ou renouveler leur matériel et leur équipement. D'autres vont pouvoir rejoindre un plus grand nombre de personnes, offrir une gratuité ou réaliser de nouveaux projets.

Le financement de Centraide Estrie permet de maintenir la présence de deux intervenants en soirée plutôt qu'un seul, ce qui améliore la sécurité pour les résidents, tout en permettant de fournir un meilleur service. (Intervenant, Hébergement transitoire)

Le financement évite de mettre des tonnes d'énergie dans des activités d'autofinancement donc on se consacre pleinement à notre mission. (Coordonnateur, repas communautaires)

Sans l'apport de Centraide Estrie, notre cuisine collective ne pourrait répondre adéquatement à nos membres qui représentent plus de 180 personnes de différentes conditions sociales. L'apport nous aide à offrir des activités en lien direct avec la sécurité alimentaire à nos membres les moins bien nantis de notre territoire. (Coordonnatrice, cuisines collectives)

Gagner en crédibilité : Les organismes gagnent également en crédibilité grâce à l'obtention du financement de Centraide Estrie. Ils peuvent démontrer une marque de confiance de la part d'un organisme de charité reconnu.

Centraide Estrie nous aide beaucoup pour obtenir du financement quand on fait du porte-à-porte. Ça donne de l'importance à notre nom et on peut survivre le reste de l'année. » (Jeune administrateur, Maison des jeunes)

Puisque Centraide soutient notre mission et nous finance, cela a un impact positif pour notre organisme. Il y a une reconnaissance du travail accompli. Nous affichons fièrement vos affiches dans nos locaux. (Coordonnateur, service budgétaire)

Recevoir du financement complémentaire : En dispensant de meilleurs services, les autres bailleurs de fonds deviennent plus enclins à octroyer du financement. Plusieurs ont partagé sur l'effet levier du financement.

L'augmentation de la qualité de nos services nous permet de gagner en reconnaissance de la part de nos partenaires institutionnels et ainsi être susceptibles d'obtenir des enveloppes ponctuelles grâce à la crédibilité de l'organisation. (Intervenant, Hébergement transitoire)

Centraide Estrie est un levier pour l'accès à notre source principale de financement. (Intervenant, Maison des jeunes)

Se concerter entre organismes : L'appui financier permet aussi de faciliter la participation à des activités de concertation avec d'autres organismes du milieu. Les échanges ainsi créés élargissent les connaissances sur les programmes de financement. Ils favorisent également la connaissance des acteurs communautaires entre eux, qui deviennent mieux outillés pour

référer mutuellement leurs services aux personnes dans le besoin. Le programme « Bâtitteur communautaire » a aussi permis à Centraide Estrie de financer la tenue de concertations.

2.4 LES PERSONNES REJOINTES POUR LES DEUX SECTEURS À L'ÉTUDE

Les données transmises par les intervenants et coordonnateurs des organismes ayant répondu au questionnaire en ligne ont permis d'identifier certaines retombées quantitatives. Le tableau suivant présente le nombre d'intervenants, de bénévoles et d'utilisateurs touchés par l'appui financier de Centraide Estrie pour deux secteurs d'action¹.

Tableau 1 : Nombre d'organismes, d'intervenants, de bénévoles et d'utilisateurs touchés par l'appui financier de Centraide Estrie en 2017.

	Assurer l'essentiel	Soutenir la réussite des jeunes	Total
Nombre d'organismes	16	12	28
Nombre d'intervenants touchés	71	69	140
Nombre de bénévoles	740 (+)	410	Plus de 1150
Nombre d'utilisateurs joints directement	34 525 (+)	4 975	Plus de 39 500

2.5 LE FINANCEMENT

En termes financiers, en 2017, les organismes œuvrant dans ces champs d'action ont reçu les sommes suivantes :

- Assurer l'essentiel : 192 182\$
- Soutenir la réussite des jeunes : 149 551\$

¹ Centraide Estrie intervient dans quatre secteurs d'action, rejoignant un total de 68 organismes.

Le programme « Bâtitseur communautaire » soutenant les concertations a permis d’octroyer un financement de l’ordre de 164 136\$.

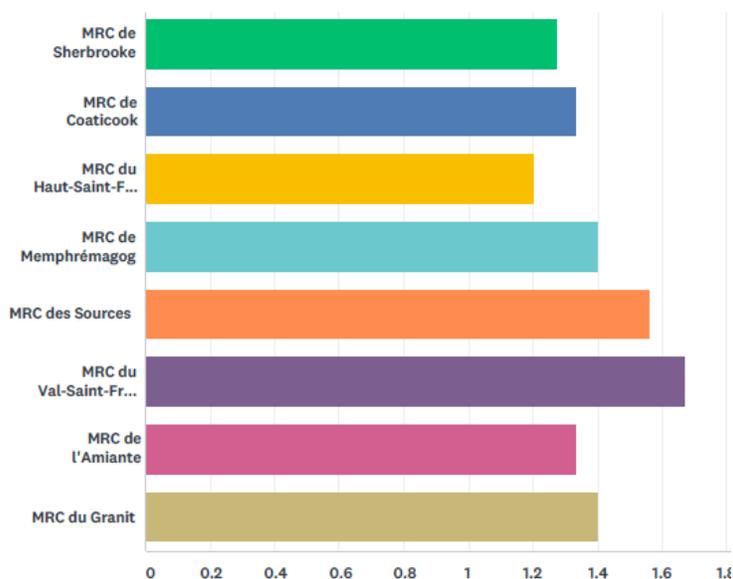
De façon générale, Centraide Estrie se place en deuxième position en importance de montants accordés, soit après les programmes gouvernements venant en aide aux organismes communautaires.

En Estrie, l’apport financier remis aux organismes tous champs d’action confondus s’élèvent à 1 501 506\$. Au Québec, les investissements des Centraides s’élèvent à 69,3M\$².

2.6 LES TERRITOIRES DESSERVIS

L’appui de Centraide Estrie pour les deux secteurs d’activités à l’étude se répartit assez également entre les municipalités régionales de comté (MRC) de la région, tel qu’illustré dans le graphique suivant :

Graphique 1 : Territoires desservis par les organismes financés par Centraide Estrie pour soutenir la réussite des jeunes et assurer l’essentiel des plus démunis.



2.7 LES IMPACTS SOCIAUX COLLECTIFS

De plus, la concertation entre organismes permet de donner naissance à de nouvelles mesures visant à mieux répondre aux besoins constatés dans le milieu. Ces initiatives émergentes, combinées aux rôles des coordonnateurs d’organismes, créent un impact

² <http://www.centraide.ca/province/qc/#select-province>

social collectif dans les milieux. La partie suivante énonce les impacts identifiés par les intervenants et coordonnateurs consultés dans le cadre de la présente étude.

ACCESSIBILITÉ À DES SERVICES ADÉQUATS

La concertation entre organismes permet d'élargir la vision des services dispensés. Les intervenants et coordonnateurs réunis sont en mesure d'identifier les trous de services et d'établir leurs priorités en fonction des besoins non comblés. Ils se connaissent mieux entre eux et sont plus en mesure de créer des passerelles nécessaires entre les organismes et de diriger les usagers vers les bonnes ressources. Plusieurs témoignages d'usagers ont été éloquents quant à la référence à un organisme qui a fait la différence dans leur vie. Un coordonnateur d'une table de concertation en pauvreté précise le contexte :

*La vision territoriale permet d'agir. C'est primordial pour faire avancer un milieu, sinon les organismes avancent seuls. Ça a un impact important quand on réussit à **s'entendre sur le partage des rôles et des tâches**. On réussit à aller plus loin. Seul on peut aller plus vite et ensemble on peut aller plus loin. (Coordonnateur, Table de concertation)*

*Une des grandes mesures issues directement de la concertation est le travailleur de services d'accompagnement. Les gens ont discuté et échangé pour identifier ce qui manquait pour faire une différence. Le rôle du service d'accompagnement est **lié à des gens qui sont mal pris et se retrouvent entre deux chaises**. (Coordonnateur, Table de concertation)*

INSERTION SOCIALE

Les personnes vivant de grandes difficultés, se trouvant isolées socialement, sur un point de bascule vers l'itinérance ou ayant perdu leurs capacités se font référer à un organisme pertinent. À la MRC des Sources, le travailleur de service d'accompagnement vient en soutien à ces personnes dans le but de les raccrocher à travers divers services communautaires et de viser leur réinsertion sociale graduelle. Plusieurs usagers nous ont fait part de leur gratitude envers cet intervenant de confiance qui les a conduits vers des ressources ayant amélioré considérablement leurs conditions de vie. Le coordonnateur de la table de concertation en pauvreté nous a également livré son constat sur l'apport significatif de projets issus de la concertation :

Les gens sont pris dans des difficultés souvent parce qu'ils ne mangent pas suffisamment. Ils ont de la misère à trouver de l'argent et ne sont plus capables de réfléchir par eux-mêmes. L'intervenant du service d'accompagnement prend le temps de s'asseoir avec eux, de jaser et les accompagne main dans la main pour régler les situations difficiles. Il les accompagne

jusqu'au bout et favorise leur intégration dans les groupes. (Coordonnateur, Table de concertation)

*On fait beaucoup d'autres actions très facilitantes pour des gens en difficultés financières et toutes sortes de difficultés qui permet **d'avoir un espace de vie, un réseau social, la capacité de participer à différentes activités, avoir le sentiment de faire partie d'une communauté.** La concertation a mis en place plusieurs autres outils.* (Coordonnateur, Table de concertation)

PARTICIPATION ACTIVE À LA SOCIÉTÉ

Les organismes communautaires, en intégrant des personnes vulnérables et démunies au sein d'un milieu de vie encadré, contribuent à la cohésion sociale de leur milieu. Du côté des jeunes, ils se côtoient dans un contexte social favorable. Un intervenant en précise l'importance :

*Les gens veulent savoir qui ils sont, d'où ils viennent et pourquoi. Le fait d'avoir une MDJ qui est un endroit où la liberté, la sécurité, le partage, d'amour, c'est super bon d'avoir cette attache-là dans la communauté. **Ça évite d'avoir des sentiments d'appartenance dans d'autres groupes moins positifs** pour les jeunes.* (Intervenant, Maison des jeunes)

Chez les adultes, la réponse aux besoins fondamentaux par une approche humaniste évite des problématiques sociales aux visages multiples :

*L'alimentation est un des éléments clés qui a été travaillé. Souvent les gens seraient peut-être obligés de voler pour venir à bout de s'alimenter correctement. Ils ont réussi à s'alimenter et sont fiers d'avoir construit leur assiette. Ça fait toute la différence. **Ça diminue la criminalité**, j'en suis persuadé même si on ne peut pas le prouver statistiquement. Ça fait que ces gens-là participent à la vie de la communauté.* (Coordonnateur, Table de concertation)

*Du groupe de discussion auquel j'ai participé, je connais les gens et trois ou quatre d'entre eux **auraient réellement eu des difficultés majeures** s'ils n'avaient pas eu la chance tranquillement de s'intégrer dans les groupes.* (Coordonnateur, Table de concertation)

AMÉLIORATION DES CONDITIONS ÉCONOMIQUES

Plusieurs intervenants ont partagé sur l'amélioration des conditions économiques des personnes démunies. Des exemples concrets illustrent l'importance des actions posées : maintien des services d'électricité, évitement de saisies de biens, annulation de contrats abusifs sur le plan financier, obtention de dédommagements significatifs. Dans l'ensemble,

les intervenants s'impliquent avec cœur et constatent un impact sur les conditions de vie des personnes aidées :

*Notre paie, c'est quand les gens arrivent à améliorer, aussi minime soit-il, leurs conditions de vie. Par exemple, une personne, son enfant est handicapé, elle n'était pas capable de remplir les papiers. On a rempli la paperasse avec elle et il a fallu contester. Quand tu vas chercher une rétroaction depuis que l'enfant est né, et que l'enfant a 13 ou 14 ans, c'est quelques milliers de dollars, donc **ça améliore vraiment la situation de la personne**. Souvent les personnes ne savent même pas que ça existe ces programmes-là. (Intervenante, Soutien budgétaire)*

*Nos services permettent **d'offrir la lumière, un peu d'espoir**. Souvent les gens arrivent et n'ont qu'un flash en tête : la faillite. Mais il y a toujours de la lumière. On commence par parler de la situation, puis on paie les factures pour prioriser. On donne aussi de l'aide alimentaire directe pour permettre de se rendre au prochain chèque. On offre une aide directe aux personnes. (Coordonnateur, Soutien budgétaire)*

*J'aime prendre le temps d'écouter les membres, de les aider. Je vois des changements chez eux, de grands changements entre la première fois et maintenant. Ils sont beaucoup plus capables et en possession de moyens. Ils **ont amélioré leurs conditions de vie**. (coordonnatrice, cuisines collectives)*

INTÉGRATION DES NOUVEAUX IMMIGRANTS

Dans le cas d'une MDJ située dans un quartier connaissant une concentration de nouveaux arrivants, l'organisme devient un lieu contribuant à leur intégration. Un intervenant partage à ce sujet :

*Les nouveaux arrivants voient la MDJ comme un point de référence. Quand ils ont un problème informatique ou des questions que les parents veulent poser, ils viennent nous voir. Ce point d'attache là est important dans leur vie, **pas seulement pour les jeunes, ceux autour d'eux aussi**. (Intervenant, Maison des jeunes)*

*Notre MDJ est très spéciale et va selon les vagues d'immigration. En ce moment on est à peu près à 95% de Centre africain. À chaque fois qu'on a une nouvelle vague, il faut prendre la couleur, oublier les codes culturels qu'on a et **s'adapter pour les aider à mieux s'intégrer**. (Intervenant, Maison des jeunes)*

*C'est différent ce que je vis [à ma MDJ] parce que c'est seulement des nouveaux arrivants et ils n'ont pas de port d'attache. Il y a même des jeunes qui négocient l'hypothèque, parce que le jeune apprend le français avant ses parents. Ils envoient le jeune négociier à la banque donc c'est **nous qui devons expliquer au jeune c'est quoi, à quoi il doit faire attention.*** (Intervenant, Maison des jeunes)

SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER

Les MDJ tiennent également des activités dans leur quartier et les jeunes sont invités à y contribuer bénévolement. Par ces activités d'entraide, les jeunes développent des liens avec d'autres générations ou groupes du milieu. La MDJ joue un rôle dans le renforcement du sentiment d'appartenance au quartier.

*Nous contribuons à la vie de quartier, au parc Dufresne, à la concertation-école-communauté. On organise un événement de Zumba sur la patinoire pour rejoindre les enfants du primaire, les gens de l'église, les citoyens. Ça crée un **sentiment d'appartenance dans le quartier et de l'entraide.*** (Intervenante, Maison des jeunes)

*L'implication dans la communauté c'est beaucoup plus grand que juste les jeunes. On s'est impliqué dans la Famili-fête et on s'implique dans des comités et **beaucoup de choses pour le développement de tout le quartier**, autre que juste les jeunes.* (Intervenant, Maison des jeunes)

MESURES PROVINCIALES MIEUX ADAPTÉES AUX RÉALITÉS

Des coordonnateurs ont souligné avoir le sentiment d'influencer en partie la mise en forme de politiques ou mesures en siégeant sur des comités régionaux ou provinciaux. Ils prennent la parole pour exprimer ce qu'ils voient sur le terrain et partagent leurs avis sur les meilleures pratiques à mettre de l'avant.

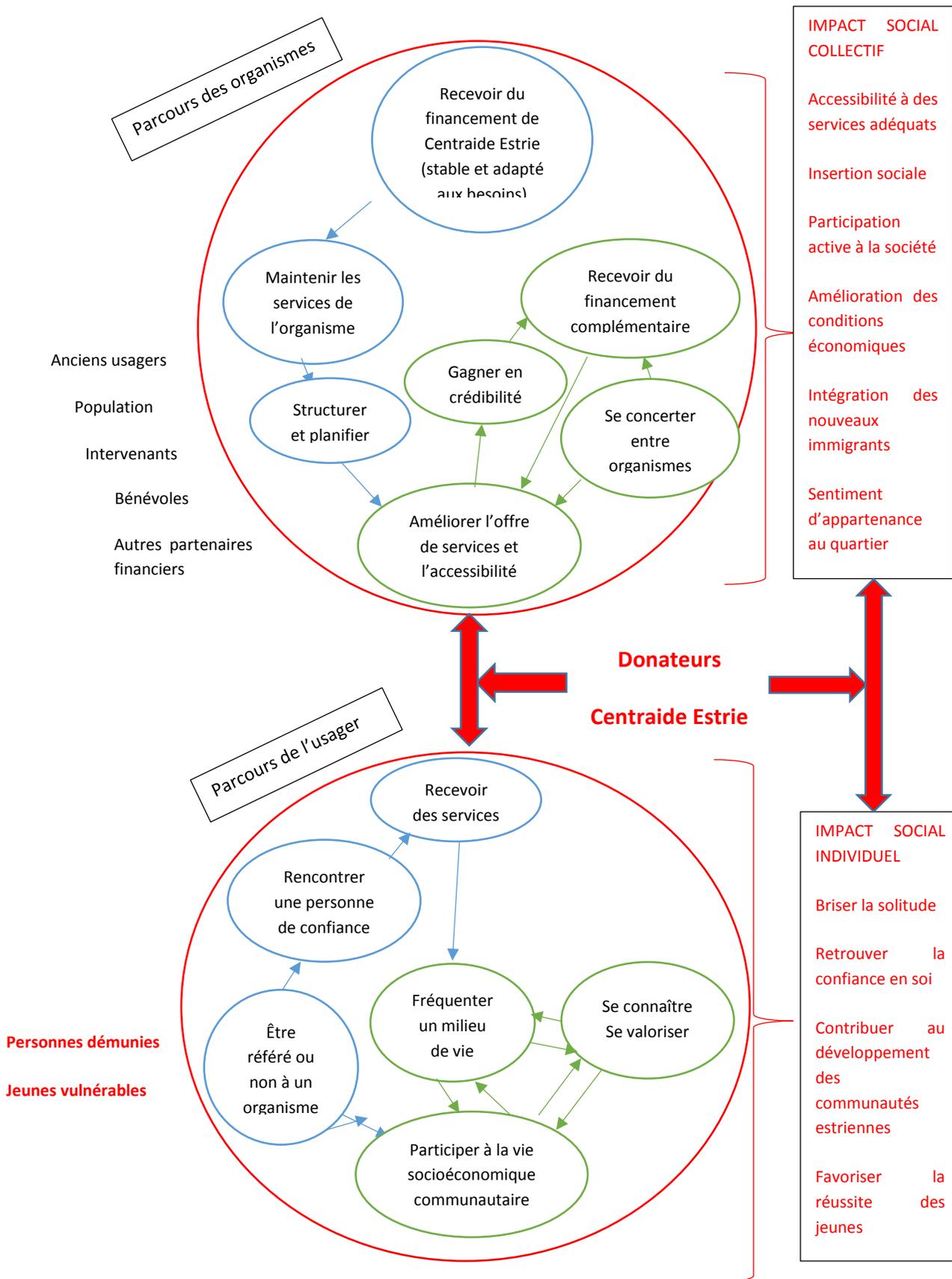
*Maintenant que je suis directrice, je porte la parole de la gang au niveau local, au niveau régional et même sur certains comités nationaux. J'ai un **sentiment de pouvoir changer des choses.*** (Directrice, Santé mentale)

*L'approche territoriale du dernier plan de lutte à la pauvreté était calquée en grande partie sur ce que l'Estrie avait fait auparavant. Centraide Estrie faisait partie à ce moment-là du comité régional. On avait présenté notre démarche, on ne doit pas être les seuls à y avoir pensé. Mais ça **fait partie des influences qu'on peut avoir.*** (Coordonnateur, Table de concertation)

*Des fois les directeurs de regroupement, qui ne sont pas sur le terrain pense des choses et on leur dit : « Vous pensez ça, mais ce n'est pas comme ça que ça se passe. Si vous venez vous assoir chez nous demain matin, c'est ça que vous allez voir. » **Ça permet de faire la connexion.** Donc on peut être aidant dans ce sens-là aussi pour remonter les opinions et changer la pensée du monde. (Directrice, Santé mentale)*

Le schéma suivant présente l'ensemble des résultats de l'étude. On retrouve le parcours de l'utilisateur avec les impacts sociaux individuels et le parcours des organismes avec les impacts sociaux collectifs. Les flèches en bleues démontrent le cheminement de départ alors que celles de couleur verte symbolisent la suite du parcours vers des retombées d'amélioration. Au cœur se trouvent les donateurs de Centraide Estrie et leur contribution aux actions des organismes et aux impacts générés.

Schéma 1 : Les parcours des usagers et des organismes





3 CONCLUSION

À travers cette étude, nous avons souligné la contribution de Centraide Estrie à des impacts individuels et collectifs. Les témoignages partagés avec authenticité, dans un climat de respect et d'écoute profonds, ont exprimé l'apport fondamental des services offerts par les organismes, particulièrement à travers les milieux de vie. L'approche humaine a été reconnue avec l'espoir et la motivation qu'elle suscite pour améliorer la situation de vie des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale. Les multiples histoires de vie récoltées ont en commun un parcours ayant changé la vie des personnes rencontrées, les conduisant à s'intégrer graduellement et à prendre une part active dans la société.

Les organismes recevant une aide financière de Centraide Estrie peuvent davantage se consacrer à leur raison d'être et répondre aux besoins des plus démunis et des jeunes vulnérables. Les investisseurs sociaux recherchant un véhicule concret ayant un impact social significatif dans leurs milieux peuvent utiliser Centraide Estrie à cette fin. Son action représente une part significative chez ces organismes offrant l'aide directe aux personnes dans le besoin et contribuant, plus globalement, à la réduction des inégalités au sein des collectivités estriennes.



Un symbole incarné,

la passion de l'exploration

Le mot NISKA est tiré de la langue amérindienne (atikamekw) et signifie « outarde ». C'est la raison pour laquelle le logo est représenté par cet oiseau délimité par un cercle bleu. Avant tout, pour les peuples autochtones, l'outarde symbolise l'exploration. L'exploration et la découverte caractérisent bien le travail des membres de l'équipe NISKA. En effet, cette dernière est issue d'un regroupement de chercheurs, de professeurs et d'intervenants soucieux et passionnés par de nouvelles avenues, par de nouvelles voies de recherche et de développement. Aussi, l'outarde est un oiseau migrateur qui vole en groupe en adoptant une formation en « V ». Selon certains savants, cette formation permet aux outardes de voler 70 % plus loin qu'un oiseau seul. S'appuyant sur leurs expériences de travail, les membres de NISKA ont rapidement constaté qu'une équipe qui avance ensemble en favorisant les échanges et les discussions parvient à des accomplissements supérieurs au sein d'un environnement de travail démocratique qui facilite le succès. C'est d'ailleurs ce qui a motivé les membres de NISKA à choisir le modèle de l'entreprise coopérative. Enfin, les outardes s'échangent à tour de rôle la première place dans le rang et elles s'encouragent. Pour les membres fondateurs de NISKA, la force d'une équipe réside dans sa synergie et sa cohérence ainsi que dans l'appui et le soutien mutuel que chacun peut offrir aux autres.

Explorer

Planifier

Outils

www.niska.coop