

# Aller du bord de l'exclusion

Une approche de proximité favorisant d'abord le contact humain



Cet outil aide-mémoire présente une synthèse des stratégies identifiées comme étant les plus efficaces pour atteindre les personnes difficiles à rejoindre. Elles sont issues d'une recherche-action effectuée au Bas-Saint-Laurent, entre janvier 2013 et juin 2015. L'aide-mémoire se veut un outil d'auto-évaluation, permettant de se positionner quant à l'application des stratégies et ainsi identifier des pistes d'action pour augmenter les possibilités de rejoindre ces personnes. Vous trouverez dans cet outil de brèves descriptions des grands types de stratégies ainsi qu'une grille d'autodiagnostic à remplir.<sup>1</sup>

## Définitions

### Personnes difficiles à rejoindre |

La recherche-action s'est inspirée de la définition suivante : « personnes isolées ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient leur bénéficier ».

### Approche de proximité |

Approche reposant sur le postulat de base que les personnes à rejoindre sont d'abord des individus à part entière avant d'être des utilisateurs de services. Conséquemment, le fil conducteur guidant les moyens à mettre en place s'appuie sur une posture « d'humain à humain » où prédomine la préoccupation de respecter le pouvoir et la dignité des personnes.

### Stratégies directes |

Moyens utilisés pour aborder directement les personnes visées, favorisant ainsi l'établissement d'un lien de confiance. Tout ce qui relève du contact personnel entre dans cette catégorie, par exemple aborder les personnes dans les lieux qu'elles fréquentent.

### Stratégies indirectes |

Moyens utilisés visant à rejoindre les personnes de manière indirecte en s'associant, par exemple, avec des personnes clés de la communauté ou en offrant des activités « prétextes ».

### Stratégies de visibilité |

Moyens utilisés pour favoriser la visibilité afin de mieux se faire connaître auprès des personnes visées, et de devenir un élément familier de leur environnement. Cette stratégie commande entre autres les déplacements sur le territoire des personnes et de privilégier les contacts directs pour la diffusion d'information, en plus des moyens de promotion habituels tels qu'affiches et dépliants.



**COSMOSS**  
COMMUNAUTÉ OUVERTE ET SOLIDAIRE POUR  
UN MONDE OUTILLÉ, SCOLARISÉ ET EN SANTÉ



**Réunir  
Réussir**  
Agir ensemble  
pour la réussite éducative

## STRATÉGIE POUR REJOINDRE LES PERSONNES

### APPLICATION

### COMMENTAIRES / PISTES D'ACTION

Aucune    Partielle    Intégrée

### MOYENS COURANTS POUR FACILITER L'ACCÈS

Utiliser des moyens de promotion classiques auprès de la population (affiches, dépliants, journaux, radio, télé, etc.)

      

Favoriser la participation en diminuant les contraintes (gratuité, transport, covoiturage, repas offert, gardiennage, etc.)

      

### APPROCHE DE PROXIMITÉ

Cibler clairement les personnes à rejoindre

      

Favoriser le contact direct et les communications interpersonnelles

      

Aborder les personnes comme des individus à part entière avant de les voir comme des utilisateurs de services

      

Préserver le pouvoir et la dignité des personnes

      

### STRATÉGIES DIRECTES AUPRÈS DES PERSONNES CIBLÉES

Aborder directement les personnes à rejoindre

      

Se déplacer sur le territoire, sortir des bureaux

      

Se présenter dans les lieux fréquentés par les personnes (organismes communautaires, commerces, place publique, etc.)

      

Effectuer des visites à domicile

      

Offrir des activités dans la communauté

      

Participer aux activités de la communauté (brunch du dimanche, fête des voisins, salon de la famille, etc.)

      

S'impliquer dans des comités portés par la communauté

      

Avoir des périodes de travail atypiques (soirs et fins de semaine)

      

### STRATÉGIES INDIRECTES POUR REJOINDRE LES PERSONNES

S'associer à des personnes dont le leadership est reconnu dans la communauté, pour servir d'intermédiaire auprès des personnes visées

      

Faire appel à des personnes pivots qui ont une connaissance accrue du milieu

      

Recourir à l'entourage des personnes (voisins, amis, famille, etc.)

      

Mettre en place des activités indirectes pour créer un contact de manière informelle

      

### STRATÉGIES DE VISIBILITÉ

Se présenter sur place pour transmettre l'information

      

Devenir un visage connu dans l'environnement des personnes

      

Compter sur le bouche-à-oreille et l'effet « boule de neige »

      

Connaître les préjugés sur l'organisme et mettre en place des stratégies pour changer ces perceptions

      

Développer sa crédibilité comme organisme

      

Entretenir de bonnes relations avec les autres organismes

      

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

- Sortir de sa zone de confort
- Être créatif et oser expérimenter, laisser place à l'innovation
- Être à l'écoute des personnes d'abord, puis des besoins
- Créer et entretenir des liens de confiance avec les personnes
- Développer des liens de partenariat dans la communauté
- Disposer d'une marge de manoeuvre organisationnelle (horaire, aménagement du travail, etc)
- Choisir des stratégies adaptées à nos pratiques et aux personnes à rejoindre