

ACTES du **Grand Forum** RÉSEAU & COMMUNAUTAIRE

27 mars

2024



Concertation régionale des
organismes communautaires
de l'Abitibi-Témiscamingue

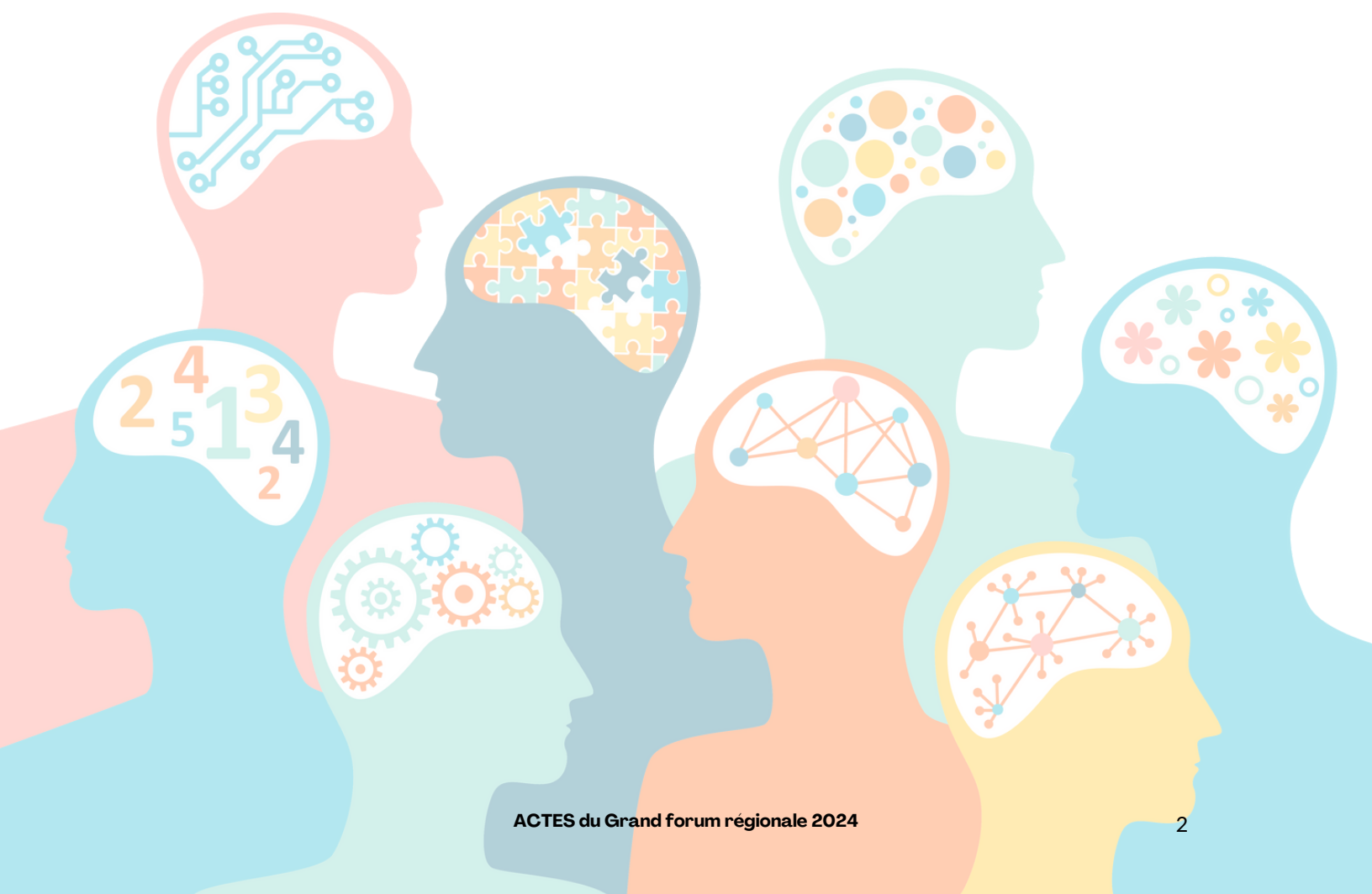
Centre intégré
de santé et de services
sociaux de l'Abitibi-
Témiscamingue

Québec



TABLE DES MATIÈRES

<u>MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIFS DU FORUM</u>	03
<u>PRÉSENTATION DE CHAQUE ORGANISATION</u>	05
<u>MILIEU COMMUNAUTAIRE</u>	05
<u>CISSS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</u>	07
<u>CONFÉRENCE DE GENEVIÈVE ROY</u>	10
<u>CAPSULES VIDÉO</u>	12
<u>ATELIERS</u>	13
<u>RETOUR EN GRAND GROUPE</u>	20
<u>NUAGE DE MOTS</u>	22
<u>CONCLUSION</u>	24
<u>REMERCIEMENTS</u>	25
<u>ANNEXE</u>	26

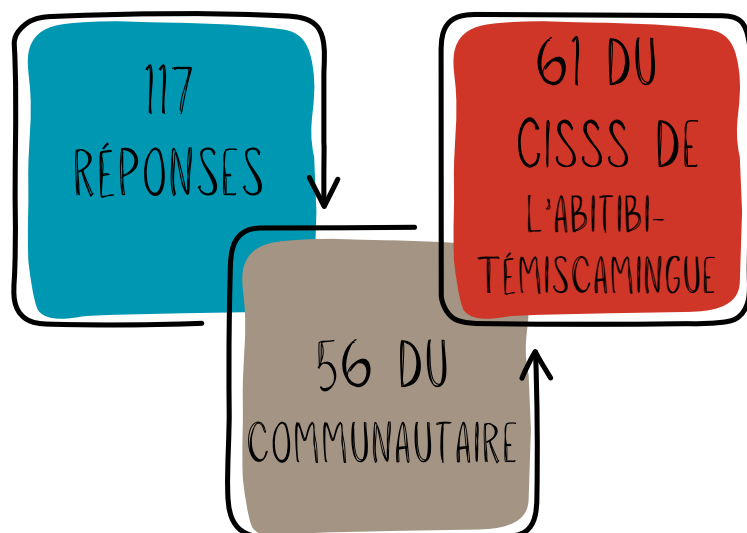
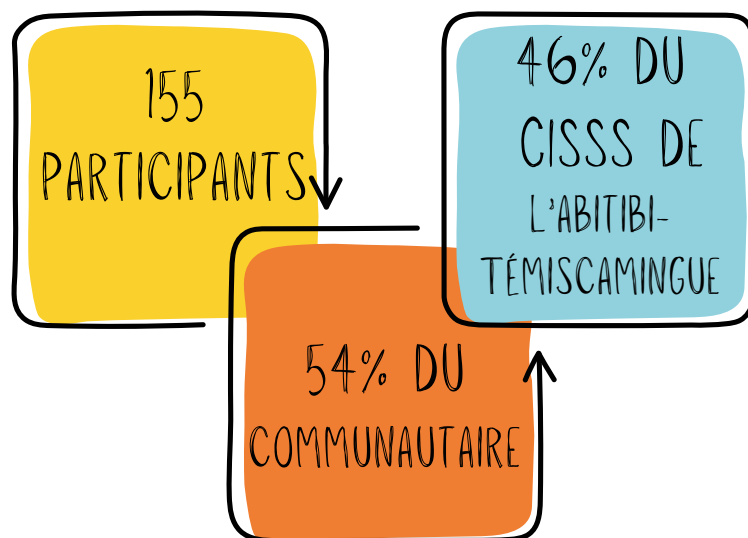


MISE EN CONTEXTE

Le 27 mars dernier a eu lieu, à Rouyn-Noranda, un Grand Forum régional réseau & communautaire de l'Abitibi-Témiscamingue. L'évènement a réuni les partenaires du milieu communautaire et du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSS).

La mise en place de ce Forum découle d'un besoin exprimé par les représentant.es communautaires qui ont constaté que les relations et les collaborations entre les partenaires du milieu communautaire et du réseau public se transformaient. Depuis toujours, ces partenaires travaillent ensemble

de plusieurs façons et, au fil des années, les collaborations ont été impactées par différents éléments externes ou internes, comme la pandémie COVID-19, les différentes réformes du système de la santé, la pénurie de main-d'œuvre et le roulement de personnel qui surviennent dans les différentes organisations. L'idée de créer cet évènement de type Forum avait pour but d'améliorer le travail de collaboration fait au quotidien par les partenaires des deux milieux.



La première étape clé pour réaliser cet évènement a été de collecter de l'information afin de mieux connaître les enjeux vécus. À l'automne 2023, un questionnaire a été envoyé par la Concertation régionale des organismes communautaires de l'Abitibi-Témiscamingue (CROC-AT) à tous les organismes communautaires de la région. Pour le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, ce sont les directions de programmes-services qui se sont assurées de la diffusion à travers leur équipe.

Les questions posées étaient les suivantes :

QUESTION 01

Dans les dernières années, comment percevez-vous vos relations avec vos partenaires?

QUESTION 2

Avez-vous l'impression que vos partenaires comprennent et respectent votre mission ou mandat et vos façons de travailler?

QUESTION 3

Comment considérez-vous vos collaborations?

QUESTION 4

Quels sont les éléments qui facilitent ces collaborations et quels sont les éléments qui les rendent plus difficiles?

QUESTION 5

Comment considérez-vous vos façons de communiquer avec vos partenaires?

QUESTION 6

Quels sont les éléments qui facilitent vos communications et quels sont les éléments qui les rendent plus difficiles?

QUESTION 7

Selon vous, quel est le plus gros enjeu au niveau des relations avec votre partenaire?

QUESTION 8

Quels sont les outils qui faciliteraient le partage d'informations entre votre partenaire et vous?



Lors de la compilation, deux grands thèmes sont ressortis davantage. D'abord, la méconnaissance de l'autre, qui englobe plusieurs aspects tels que la mission ou le mandat du partenaire, une incompréhension des rôles et responsabilités, la culture organisationnelle et le fonctionnement.

L'autre thème au centre des enjeux soulevés a été celui de la communication. Il englobe tout ce qui concerne les canaux et mécanismes de communication, les outils de communication, la mise à jour des informations, les suivis et les délais.

À la suite de cette analyse des résultats entourant les différents enjeux, le comité organisateur a été en mesure de définir les trois grands objectifs pour le Forum, soit :

1

PARVENIR À SE CONNAÎTRE D'AVANTAGE
DANS NOS RÉALITÉS TERRAIN;

2

APPRENDRE À MIEUX TRAVAILLER
ENSEMBLE ET AMÉLIORER LA
COMPRÉHENSION DU TRAVAIL DE L'AUTRE
TOUT EN SE RESPECTANT;

3

S'OUTILLER POUR MIEUX COLLABORER,
COMMUNIQUER ET MAINTENIR DES
RELATIONS HARMONEUSES.

PRÉSENTATION DES ORGANISATIONS

Afin de bien débiter le Forum et comprendre l'histoire de chacune des organisations présentes, il y a eu présentation du milieu communautaire et du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

PRÉSENTATION DU MILIEU COMMUNAUTAIRE

Dans un premier temps, Marie-Ève Duclos, coordonnatrice à la CROC-AT, est venue présenter le milieu communautaire. Elle en a tout d'abord abordé l'histoire.

Le mouvement communautaire débute dans les années 60, au moment où l'Église catholique se retire peu à peu du domaine social (santé, éducation, etc.) C'est à ce moment que les premiers comités de citoyen.nes apparaissent afin de répondre aux besoins qui ne sont plus assurés par l'Église. Dans les années 70 et 80, les comités citoyen.nes se transforment et ressemblent de plus en plus aux organismes communautaires que nous connaissons aujourd'hui. Ils développent des missions sociales et de défense des droits qui sont reconnus par l'État et commencent à recevoir du financement.



L'année 2001 marque un moment important pour le milieu communautaire avec l'adoption de la politique gouvernementale « **L'action communautaire: une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec** » qui met de l'avant la particularité des organismes d'Action Communautaire Autonome (ACA), par la reconnaissance

de 8 critères. Afin d'expliquer clairement ce concept, une courte vidéo produite par la Table régionale des organismes communautaires du Saguenay-Lac-Saint-Jean est présentée. Cette vidéo explique de façon simple et concise les 8 critères de l'ACA, définissant l'essence du milieu communautaire.



VISIONNER LA VIDÉO ICI

En complément à la vidéo, Mme Duclos utilise une image pour décrire l'action des organismes communautaires :



Cette image démontre que les organismes agissent sur plusieurs fronts. Bien sûr, ils offrent de l'aide aux gens qui vivent des difficultés, ici représentées par les gens qui sont dans l'eau et que l'on aide à s'en sortir. Cependant, il est tout aussi important d'agir en prévention, pour éviter que d'autres personnes tombent du pont abîmé. Finalement, le rôle de transformation sociale des organismes est aussi de se questionner sur les causes du problème. Dans cette représentation, on peut se demander pourquoi le pont est-il brisé ? Comment est-il possible d'agir sur les structures de notre société, afin de la transformer et faire en sorte que les ponts ne se brisent plus?

En Abitibi-Témiscamingue, il y a plus de 150 organismes qui œuvrent à cela au quotidien auprès de plusieurs personnes et dans différents secteurs tels que : jeunesse/famille, personnes âgées, santé mentale, personnes handicapées, femmes/hommes, itinérance, dépendances, alphabétisation, défense collective des droits, etc.

Les organismes prennent aussi différentes formes. Certains offrent un milieu de vie où les gens peuvent se rendre spontanément pour recevoir de l'aide, d'autres se qualifient d'organismes d'aide et d'entraide en organisant des services et activités en lien avec leur mission et finalement, d'autre offrent de l'hébergement d'urgence et sont ouverts 24/7 pour répondre aux besoins.

PRÉSENTATION DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Ensuite, Mme Krystina Sawyer, directrice du programme santé mentale/dépendance a présenté le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue.

D'entrée de jeu, elle a abordé l'historique du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), créé en 1973 par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour répondre à la demande croissante d'organismes bénévoles qui désiraient recevoir aide, conseil, information et soutien financier. C'est en 1994 que ce programme a été régionalisé et que sa gestion est devenue la responsabilité de la régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.



Un portrait sommaire du programme en région a été présenté. Mme Sawyer a mentionné qu'en 2023-2024 le PSOC finançait 114 organismes à la mission globale, pour un total de 28 093 273\$. De ce nombre, on pouvait identifier 10 organismes avec un rayonnement régional (couvrant les 5 MRC), et 104 organismes territoriaux présents sur le territoire de différentes façons.

Mme Sawyer a présenté la typologie et les catégories d'organismes suivantes : 1) aide et entraide, 2) milieu de vie et soutien dans la communauté, 3) regroupement régional et 4) hébergement temporaire, faisant part de la grande diversité des organismes communautaires présents sur tout le territoire et qui interviennent auprès de différents groupes de la population, tel que les enfants, les hommes, les femmes, les personnes âgées et les personnes handicapées. De plus, ils interviennent sur divers enjeux comme la santé mentale, la dépendance, l'itinérance, la violence, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme, la déficience physique, la santé physique, les services sociaux généraux, le soutien à l'autonomie des personnes âgées, les jeunes et la santé publique.



Notre région possède un bel outil de collaboration avec le milieu communautaire, notamment par le biais du comité Partenariat. Faisant écho à la Loi sur la santé et les services sociaux, en 1999, l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue reconnaissait l'apport des organismes communautaires.

Réalisant l'importance d'établir avec ces derniers des relations harmonieuses dans le respect des spécificités et des rôles inhérents à chacun, elle mettait en place en décembre 1999 le comité Partenariat. Son mandat est d'assurer un mécanisme permanent de concertation avec le milieu communautaire.

Le comité Partenariat est composé de façon paritaire par des représentant.es du milieu communautaire et du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et a pour mandat d'assurer la mise en application du cadre de référence régional et d'émettre des recommandations aux instances du CISSS. Un gros travail de fond entre les partenaires a été fait au cours des 2 dernières années, ce qui a mené à la redéfinition du mandat du comité en juin 2023 :

Mandat du comité Partenariat :

- ▶ Reconnaître les organismes admissibles au PSOC (incluant le retrait de la reconnaissance à un organisme communautaire),
- ▶ Partager les avis, les besoins et les enjeux soulevés par le milieu communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux,
- ▶ S'assurer que le financement au PSOC respecte les balises ministérielles et le cadre de référence régional,
- ▶ Déterminer et mettre en application les stratégies de collaboration pour répondre aux recommandations, besoins et enjeux soulevés par le milieu communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux,
- ▶ Dans le cas où les balises ne seraient pas identifiées dans le cadre de référence ou par le Ministère, définir des orientations concernant l'attribution des subventions octroyées,
- ▶ Le comité pourra intervenir sur tout autre sujet relié à son mandat avec l'accord des membres qui le compose.

C'est sous la responsabilité du comité Partenariat que le cadre de référence balisant les relations entre les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, l'Agence et les organismes communautaires de septembre 2010 a subi une refonte en profondeur. Le fruit de ce travail a d'ailleurs été présenté et adopté par le Conseil d'administration du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue le 14 mars dernier, témoignant ainsi de l'engagement de celui-ci à respecter l'ensemble de son contenu.

Outre le comité Partenariat et le financement à la mission des organismes par le PSOC, d'autres types de collaboration sont possibles. Il existe plusieurs concertations locales et régionales avec les directions cliniques, par exemple la Table de concertation en violence

conjugale et agression à caractère sexuel de l'Abitibi-Témiscamingue, la Table santé et bien-être des hommes, les Tables locales et régionales en petite enfance, en réussite éducative, en saines habitudes de vie et en développement social, le Comité directeur intersectoriel en itinérance, les Tables sectorielles en santé mentale et dépendance par territoire.

Mme Sawyer a mentionné les services d'organisation communautaire de la direction de la santé publique. Les organisateurs communautaires accompagnent les organismes à travers différents besoins: problèmes de gouvernance, élaboration de planification stratégique et de politique interne, démarrage et dissolution d'organisme, animation d'assemblée générale annuelle et de lac-à-l'épaule, collaboration sur des comités de travail, etc.

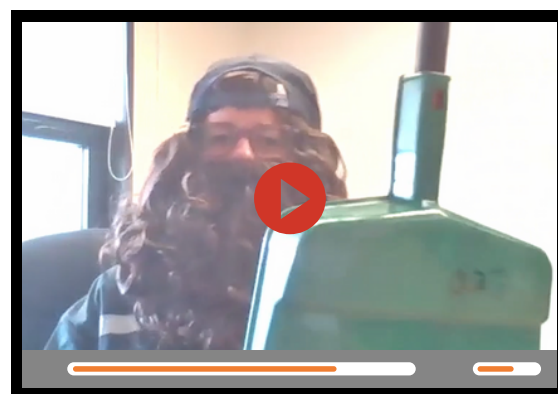
La collaboration s'actualise aussi par des ententes de collaboration n'impliquant aucun financement, comme le protocole d'entente pour la reconnaissance, le soutien et l'implication des membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale entre le CISSS et les quatre organismes pour les proches de la personne souffrant de maladie mentale.

Des financements distincts du financement à la mission du PSOC constituent une autre forme de collaboration convenue avec le milieu communautaire. Par exemple, l'entente de soutien à intensité variable en santé mentale, celle en supervision de droits d'accès ou en oxygénothérapie, la proche aide, la livraison de repas, l'animation des jeunes en milieu rural, le travail de rue et de milieu, la prévention des dépendances, etc.

Cela implique beaucoup de ressources potentielles à contacter. Par souci de faciliter les communications avec les organismes communautaires du territoire, vous trouverez en annexe les différentes modalités de communication.

APPARITION DE RAYMOND

À la fin de ces présentations, un invité inattendu a fait son apparition au Forum. Il s'agit de Raymond, un personnage haut en couleur qui a saisi l'occasion de venir parler de ce qu'il entend entre les murs des organismes communautaires et du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue lorsqu'il y fait son ménage.



[VISIONNER LA VIDÉO ICI](#)

CONFÉRENCE DE GENEVIÈVE ROY



Afin de répondre à l'un des objectifs du Forum, soit de mieux s'outiller pour collaborer, communiquer et maintenir des relations harmonieuses, nous avons fait appel à l'expertise d'une conférencière. Mme Geneviève Roy, formatrice agréée et chevronnée dans un éventail de disciplines liées au capital humain, exerce depuis plusieurs années ses talents à la tenue de formations pour le développement personnel et professionnel.

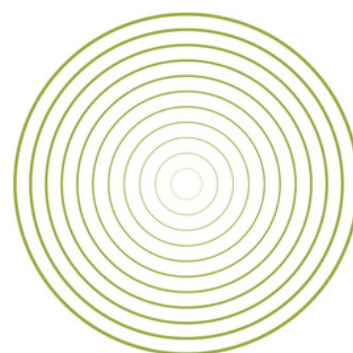
La conférence de la journée portait sur l'intelligence émotionnelle qui forge un lien intrinsèque entre la gestion du stress et la communication. La compréhension de ses propres émotions facilite la gestion des situations stressantes et favorise des réponses réfléchies. Une intelligence émotionnelle affûtée améliore la communication et permet la reconnaissance et l'adaptation aux émotions d'autrui. Développer ces compétences s'avère donc indispensable pour cultiver des relations interpersonnelles et professionnelles équilibrées et une résilience face aux défis quotidiens.

Dans un premier temps, Geneviève Roy abordait la gestion du stress en définissant l'origine du mot, en nommant des agents stressants courants, mais également en distinguant les bons stress (*Eustress*) des mauvais stress (*Distress*). Les sources de stress et la capacité d'adaptation face à une situation diffèrent d'une personne à l'autre, cela dépend de qui nous sommes, donc de notre encodage. L'encodage représente les croyances, la socialisation, l'éducation, la scolarité, le vécu, la personnalité, l'époque, les intérêts de chaque personne. En sortant du jugement, cela devient plus facile de développer de la compréhension et de l'empathie face à l'autre.



**Le stress est un mécanisme de
survie qui permet à votre
organisme de s'adapter aux
changements provenant de son
environnement.**

L'ENCODAGE

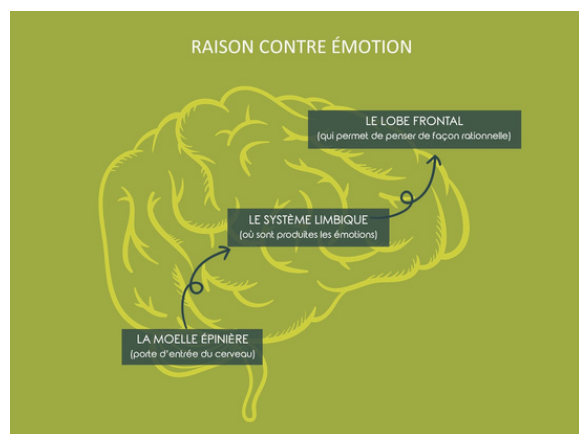


Le deuxième volet de la conférence portait sur la communication. Il faut d'abord prendre en considération les trois composantes de la communication, soit le verbal, le paraverbal et le non verbal. Selon les différents moyens de communication utilisés, les composantes de la communication sont appliquées différemment.

Par la suite, Mme Roy a interpellé l'auditoire afin de connaître le niveau d'écoute active de chacune et a transmis quelques outils pour appliquer cette notion. Finalement, la conférence s'est clôturée avec le concept d'intelligence émotionnelle qui représente le guide dans notre cerveau nous indiquant la bonne route à suivre.

LES 3 COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

	FACE À FACE	TÉLÉPHONE	COURRIEL
NON VERBAL	55%	0%	0%
PARA VERBAL	38%	85%	0%
VERBAL	7%	15%	100%



Lors de la compilation des évaluations du Forum, la conférence de Geneviève Roy a été appréciée à l'unanimité. Elle a été très pertinente dans le contexte du Forum et un moment fort de la journée. Voici quelques commentaires reçus :



J'AI MAINTENANT PLUS
D'OUTILS POUR AMÉLIORER
MON EFFICACITÉ.



JE COMPTE UTILISER PLUSIEURS
POINTS AMENÉS LORS DE LA
CONFÉRENCE.



JE REPARS AVEC DES CONNAISSANCES
SUR LE STRESS. JE ME RENDS
COMPTE QUE LES PROBLÈMES SONT
SEMBLABLES POUR TOUS.



CAPSULES VIDÉO

À la suite de la conférence, cinq capsules vidéo ont été présentées. Celles-ci, tournées dans chaque territoire de MRC, mettent de l'avant des exemples de réussites de collaboration entre partenaires du milieu communautaire et du réseau public. L'objectif premier étant d'inspirer les gens sur les différentes collaborations existantes, mais aussi de démontrer l'importance de celles-ci. En travaillant ensemble, il est possible de réaliser de belles collaborations.



MRC DE L'ABITIBI



MRC DE L'ABITIBI-OUEST



ROUYN-NORANDA



MRC DE LA VALLÉE-DE-L'OR



MRC DU TÉMISCAMINGUE

ATELIERS

OBJECTIFS

- Parvenir à se connaître davantage dans nos réalités terrain
- Améliorer la compréhension du travail de l'autre tout en se respectant
- Apprendre à mieux travailler ensemble

En après-midi, afin de répondre aux objectifs du Forum, nous avons opté pour une formule de travail en atelier. Les participant.es ont eu la chance de travailler ensemble, favorisant ainsi les discussions.

Dans un premier temps, l'occasion d'un événement régional nous a permis de combiner à une même table les gens en provenance des différents territoires de MRC, mais aussi des divers secteurs d'activités, en associant à la même table des gens du milieu communautaires et du réseau public. Sachant que les participant.es n'étaient pas assis directement avec leurs partenaires respectifs, l'idée était de s'inspirer de ce qui se fait sur tous les territoires et dans tous les secteurs.

L'atelier se tenait sur 5 tours d'environ 20 minutes chacun. Les 28 groupes formés étaient supportés par des coanimateurs qui devaient susciter les discussions et offrir du soutien au besoin.



Lors du premier tour, les participant.es recevaient une mise en situation fictive et devaient répondre à la question suivante :

DANS CETTE SITUATION, QUAND, COMMENT ET DANS QUELS CONTEXTES SERIEZ-VOUS APPELÉS À COLLABORER ? (QUE CE SOIT DÉJÀ EXISTANT OU À CRÉER)

Lors de la compilation des résultats de l'atelier, on constate que les mêmes éléments reviennent plusieurs fois. Voici ceux qui sont ressortis de façon importante :

ÉLÉMENT 01

L'importance des lieux de collaboration et de concertation (34 fois). Il y a déjà des lieux d'échange tant au niveau local que régional, il est important de les connaître, de les utiliser et, au besoin, de créer les canaux s'ils sont inexistants.

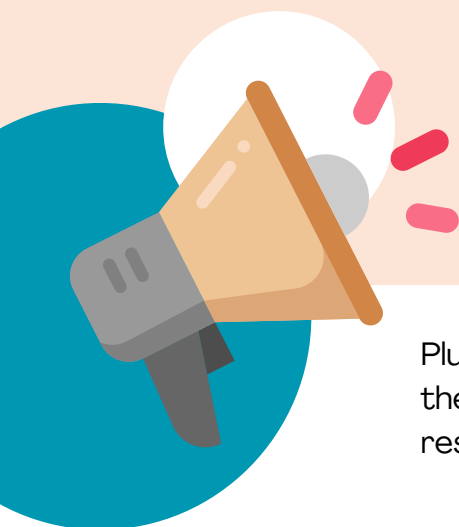


ÉLÉMENT 02

Agir en prévention et en sensibilisation (19 fois) sont le type d'action le plus susceptible d'interpeller les deux partenaires. Plusieurs exemples ont été donnés dans ce sens afin d'agir en amont et de voir la problématique dans son ensemble.

ÉLÉMENT 03

Faire la promotion des services et des organismes existants (16 fois). La connaissance des services, des activités et des trajectoires de part et d'autre est un incontournable pour la collaboration.



Plusieurs ont mentionné des solutions directement en lien avec les thématiques de l'atelier. Bien qu'intéressantes, il était difficile de les faire ressortir comme des pistes globales. Elles sont donc listées en annexe.

Au deuxième tour, les groupes recevaient une mise en situation différente. Ils prenaient d'abord connaissance des réponses de l'équipe précédente et devaient ensuite répondre à la question suivante :

QUELLES CONTRAINTES DANS VOS COLLABORATIONS POURRIEZ-VOUS RENCONTRER DANS CETTE SITUATION?

Le but de cette question était de faire ressortir par les participant.es les contraintes de collaborations auxquels ils font face dans leur quotidien et d'échanger sur le sujet. On constate que plusieurs contraintes similaires sont revenues aux différentes tables. Celles qui sont revenues le plus souvent sont :



ÉLÉMENT 01

Les défis de communication (11 fois). On décèle un manque d'écoute et d'échange entre les partenaires, la présence de tabous et de préjugés, une différence de langage utilisé par les partenaires et des délais de réponse parfois important.

ÉLÉMENT 02

Les impacts du roulement de personnel et le manque de ressource (11 fois). Cela se manifeste par de nombreux changements de chaise, l'épuisement des ressources, la perte ou le manque d'expertises et d'expérience.

ÉLÉMENT 03

Le manque de temps revient comme une contrainte importante (10 fois). Ce manque de temps rend difficile les concertations et le réseautage car les gens ne sont pas disponibles. Il en découle une surcharge de travail qui amène un sentiment d'agir toujours dans l'urgence.



ÉLÉMENT 04

La méconnaissance des autres partenaires (9 fois). Cette méconnaissance touche tant la mission des organisations, les services offerts et les rôles et responsabilités de chacun. Ce qui fait que des partenaires peuvent être oubliés ou non reconnus pour leur expertise.

ÉLÉMENT 05

La taille du territoire de l'Abitibi-Témiscamingue comporte aussi son lot de défis (7 fois). Le manque de transport impacte tant l'accessibilité aux services que les possibilités de se concerter.

ÉLÉMENT 06

La lourdeur bureaucratique (6 fois) est une contrainte organisationnelle découlant de structures complexes et rigides, elle freine certaines initiatives et complique les partenariats.

ÉLÉMENT 07

Les approches différentes entre le réseau public et le milieu communautaire (6 fois), s'exprime par des manières différentes de travailler, par des croyances différentes et des analyses divergentes des diverses problématiques sociales. On parle de directives *top down* versus *bottom up*, de missions et mandats trop éloignés et du manque de cohérence entre les services et les mandats de chacun.

Plusieurs autres contraintes ont également été soulevées, vous pouvez trouver les détails de celles-ci [en annexe](#).

Au troisième tour, les groupes recevaient une nouvelle mise en situation. Ils devaient encore une fois prendre connaissance des écrits des deux premiers tours et ensuite répondre à la question suivante :

SUR L'ENSEMBLE DES CONTRAINTES ÉNUMÉRÉES, SUR LESQUELLES AVEZ-VOUS LE POUVOIR D'APPORTER DES CHANGEMENTS? SUR LESQUELLES N'AVEZ-VOUS PAS DE POUVOIR D'APPORTER DES CHANGEMENTS? ET POURQUOI? VOYEZ-VOUS D'AUTRES CONTRAINTES QUI N'ONT PAS ÉTÉ NOMMÉES?

Les participant.es devaient catégoriser les contraintes dans deux sections, soit celles qu'ils considèrent pouvoir changer et celles qu'ils considèrent ne pas pouvoir changer.

Voici les contraintes sur lesquelles les gens jugent avoir le plus de **pouvoir** pour apporter des changements :

NOUS AVONS DU POUVOIR SUR...

ÉLÉMENT 01

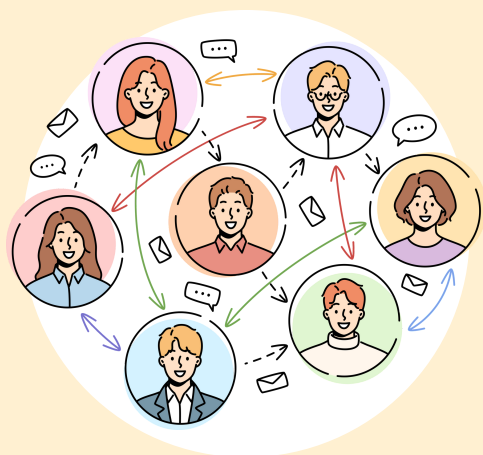
Les impacts du roulement de personnel et le manque de ressource

(15 fois). Plusieurs éléments ont été mentionnés de façon importante. Miser sur de meilleures conditions de travail, la reconnaissance et la valorisation des employé.es et des postes sont des bonnes façons de favoriser la rétention et le recrutement de main d'œuvre. Il ne faut pas hésiter à faire preuve d'innovation dans ce domaine. Il est mentionné que les gestionnaires et les individus ont le pouvoir de promouvoir l'importance de prendre soin de soi et de recharger ses batteries. Des programmes de formation plus courts, le partage de ressources humaines ainsi que le déplacement de ressources seraient aussi des possibilités.



ÉLÉMENT 02

La Concertation (9 fois). Les gens sentent qu'ils ont le pouvoir de se concerter, se réseauter en créant des opportunités qui permettraient de mieux se connaître et de partager de l'expertise. Il faut éviter de travailler en silo.



ÉLÉMENT 03

La méconnaissance des autres partenaires (7 fois) est une contrainte sur laquelle on peut agir.

Entre autres, en définissant mieux les rôles et responsabilités, en faisant mieux connaître les mécanismes en place, en référant vers les bonnes ressources. Pour se connaître, il faut participer à des rencontres, des activités et, comme mentionné ci-haut, participer à des concertations.

ÉLÉMENT 04

Les défis de communication (6 fois). La communication est un élément sur lequel on peut agir. Individuellement en faisant preuve d'ouverture et en évitant les préjugés, mais aussi en communiquant mieux entre les instances et en améliorant la circulation de l'information.

D'autres éléments sur lesquels nous avons du pouvoir ont également été mentionnés, vous trouvez les détails en annexe. Mais, sans grande surprise, une seule contrainte n'est pas ressortie dans ce sur quoi nous avons du pouvoir et c'est la taille du territoire de l'Abitibi-Témiscamingue! 😊

NOUS N'AVONS PAS DE POUVOIR SUR...

Étrangement, la contrainte qui est revenue le plus souvent sur laquelle nous n'avons pas de pouvoir, est aussi celle qui a été le plus mentionnée comme étant une contrainte sur laquelle nous avons du pouvoir, soit :

ÉLÉMENT 01

Les impacts du roulement de personnel et le manque de ressource (7 fois).

Voici, en rafale, les autres contraintes sur lesquelles les gens considèrent ne pas avoir de pouvoir :

ÉLÉMENT 02

Le manque de ressources financières (6 fois)

ÉLÉMENT 03

La lourdeur bureaucratique (3 fois)

ÉLÉMENT 04

Le Politique (3 fois)

Voir les détails en annexe.



Lors du quatrième tour, les groupes recevaient une dernière mise en situation. Ils devaient prendre le temps de lire les énoncés des autres tables et répondre à la question suivante :

QUELLES SOLUTIONS POURRAIENT ÊTRE MISES EN PLACE ? ET QUELLES ACTIONS /CHANGEMENTS POUVEZ-VOUS FAIRE POUR AMÉLIORER LA COLLABORATION COLLECTIVEMENT ET/OU DANS CHACUNE DE VOS ORGANISATIONS RESPECTIVES ?

Les solutions ont été nombreuses et très diversifiées et pourront certainement améliorer les collaborations si elles sont appliquées. Les pistes d'action qui ont été le plus nommées sont :

ÉLÉMENT 01

Favoriser les collaborations et les lieux de concertation (19 fois). Plusieurs ont mentionné le désir de créer un lieu de réseautage entre intervenant.es, l'importance d'évaluer le besoin du milieu et de mettre en place l'instance de concertation pour y répondre.

ÉLÉMENT 02

Ajouter des canaux de communications (16 fois).

Il s'agit ici d'ajouter des canaux de communications entre les différents acteurs, mais aussi des canaux de communication avec la population pour tout ce qui concerne la prévention et la sensibilisation.



ÉLÉMENT 03

Connaître les services et les organismes (13 fois) qu'il s'agisse de cartographie, de visiter physiquement les organismes communautaires ou encore lors d'événements communs, plusieurs mentionnent l'importance de se connaître.

ÉLÉMENT 04

Être flexible dans nos approches (5 fois). Un appel à la souplesse des critères d'admissibilité ou encore à l'élargissement des mandats ont été soulignés comme des pistes de solutions.



Plusieurs pistes de solution concrètes ont aussi été abordées, que ce soit au niveau du transport, de la formation, du financement ou encore des conditions de travail. Celles-ci ont toutes été mises en annexe.

RETOUR EN GRAND GROUPE

Lors du cinquième tour, les coanimateurs ont regroupé deux tables pour former de plus grands groupes. L'objectif de ce dernier tour était de connaître les impressions des participant.es sur leurs échanges avec leurs partenaires lors de l'atelier et de savoir si les objectifs du Forum ont été atteints. Ils ont posé quatre questions, voici une synthèse des réponses obtenues :

PREMIÈRE QUESTION :

Est-ce que cela vous a permis de mieux vous connaître et vous comprendre dans vos rôles et responsabilités, votre culture organisationnelle, votre fonctionnement et votre réalité terrain?

Les participant.es ont exprimé un fort accord sur l'utilité des échanges pour mieux connaître les ressources disponibles et se connaître entre eux. Ils ont apprécié le mélange des participant.es, qui a permis de découvrir une large gamme d'offres de services, et ont manifesté une volonté accrue de concertation et de réseautage. Toutefois, certain.es ont souligné le manque de temps pour se concerter efficacement, l'importance d'organiser ces activités avec des partenaires du même territoire, et le besoin de discussions plus approfondies.

PROPOSITION

Créer un outil pour favoriser le réseautage



La collaboration varie selon les territoires et les problématiques, d'où la proposition de créer des moments pour encourager le réseautage.

DEUXIÈME QUESTION :

Avez-vous réussi à être créatif et aller au-delà des barrières des cultures organisationnelles respectives du CISSS et du milieu communautaire?

PROPOSITIONS

- **Voir avec les autres territoires ce qui fonctionne.**
- **Changer les formules des concertations existantes pour les rendre plus efficaces et agréables.**



La grande majorité des participant.es ont constaté que cet exercice leur a permis d'être créatif et de dépasser les barrières de cultures organisationnelles. Ils ont souligné l'importance de décloisonner les mandats pour éviter le travail en silo et se disent plus ouvert.es à comprendre les enjeux de leur partenaire et à exprimer leurs limites. Ils ont

identifié des opportunités pour des actions complémentaires. Ils ont apprécié la diversité des points de vue et ont reconnu une bonne collaboration et proactivité.

TROISIÈME QUESTION :

Est-ce que cela vous a permis d'apprendre à mieux travailler ensemble?

Les réponses ont été majoritairement positives, soulignant que bien que le travail en commun soit déjà bon, il reste des améliorations à apporter. Les participant.es ont pris conscience qu'il y a une volonté de travailler ensemble, ce qui est essentiel pour améliorer la collaboration et permettre d'éviter le travail en silo. Il a été noté que la communication au sein des MRC est bonne, mais qu'il y a des lacunes au niveau régional. L'atelier a été constructif, mais les discussions sont souvent restées en surface.



PROPOSITIONS

- **Mettre en place une plateforme qui part du besoin de l'utilisateur en région.**
- **Utiliser et maximiser les tribunes en place.**

QUATRIÈME QUESTION :

Est-ce que cet exercice vous permettra de créer des liens avec vos partenaires?

PROPOSITION

Voir comment le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue pourrait prendre plus de responsabilités par rapport aux transferts de dossiers en termes de partenariat et de collaboration puisque cela dépend souvent des personnes en poste.

Les participant.es ont largement affirmé que cet exercice leur a permis de mieux connaître certaines ressources et de voir les avantages du réseautage et de la collaboration. Ils ont insisté sur l'importance de créer des liens localement et régionalement et ont souligné que mettre des visages sur les contacts améliore la communication et les relations. Des exemples de méthodes de travail dans d'autres villes ont été partagés pour inspirer une meilleure collaboration. Toutefois, certain.es ont suggéré que de placer les gens par secteur aurait été plus favorable pour constituer des partenariats.

NUAGE DE MOTS

À la lumière de ces discussions, nous avons demandé aux groupes de nommer cinq mots clés qui définissent les apprentissages qu'ils ont faits durant l'atelier et les réflexions apportées. Avec ces mots clés, nous avons formé un nuage de mots pour représenter ces apprentissages :



Ce résultat démontre bien le désir des gens présents d'améliorer la communication avec leurs partenaires et d'avoir une plus grande ouverture face à ceux-ci. Dans l'ensemble, les échanges lors de l'atelier semblent avoir répondu aux attentes des participant.es et aux objectifs initiaux du Forum. En effet, plusieurs mentionnent avoir eu de nouvelles idées de collaborations possibles, et surtout une motivation accrue à la collaboration entre partenaires.

“

« JE REPARS AVEC LA FIERTÉ DE COLLABORER À L'ÉVOLUTION DES CHANGEMENTS À APPORTER, CONTRIBUER À L'ÉVOLUTION D'UNE SOCIÉTÉ. »

“

« JE COMPRENDS QUE LES PARTENAIRES ONT AUSSI DES LIMITES, ET QUE NOUS POUVONS NOUS ENTRAIDER. QUELQU'UN DOIT FAIRE LE PREMIER PAS SI NOUS VOULONS AVOIR DU CHANGEMENT. »

“

« JE REPARS AVEC UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE L'UTILITÉ DE LA COLLABORATION ET DU RÉSEAUTAGE POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE ET SE CONNAÎTRE. L'IMPORTANCE DE PRENDRE LE TEMPS D'APPRENDRE À SE CONNAÎTRE PERMET DE GAGNER EN EFFICACITÉ, DONC DU TEMPS BIEN INVESTI. »

“

« JE REPARS LA TÊTE PLEINE D'ESPOIR ET UNE ATTITUDE POSITIVE QUANT AU CHANGEMENT. »



CONCLUSION

Le Forum a permis de créer un espace d'échanges enrichissants entre les membres du milieu communautaire et du réseau public de l'Abitibi-Témiscamingue. Ceci a été grandement apprécié des participant.es. Les ateliers ont révélé une volonté forte de mieux se connaître, de comprendre les réalités et les rôles de chacun, et de collaborer plus efficacement. Les participant.es ont identifié des pistes concrètes pour améliorer la collaboration et ont exprimé une motivation renouvelée à renforcer les partenariats. Malgré les défis présents, les échanges ont permis de dégager des solutions témoignant d'un engagement collectif à surmonter les obstacles et à avancer ensemble vers une meilleure collaboration. Voici, en quelques mots, des recommandations qui ont été soulevées lors de cette magnifique journée, ce qui nous amène à vous lancer quelques défis !

Recommandations

- La principale recommandation qui ressort de ce forum est le besoin des gens de se rencontrer et se réseauter localement, par territoire de MRC.
- La deuxième est de tenir ce type d'évènement sur une base régionale à une fréquence plus régulière.

Défis

- Organiser une rencontre de réseautage par territoire de MRC d'ici la fin de 2025.
- Maintenir ce type d'évènement régional à une fréquence adéquate, en tenant compte des ressources humaines et financières nécessaires.



REMERCIEMENTS

Cette journée a été possible grâce au financement de la mesure élaieur. Merci au CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue d'avoir collaboré à l'évènement pour en faire une réussite.

MERCI AUX MEMBRES DU COMITÉ ORGANISATEUR!



De gauche à droite : Geneviève Marchand, *chargée de projet CROC-AT*, Annick Brazeau, *organisatrice communautaire au CISSS, MRC Témiscamingue*, Nathalie Rodrigue, *répondante PSOC au CISSS*, Martine Roch, *coordonnatrice pour le réseau élaieur au CISSS, MRC Abitibi*, Carole Boucher, *CDC-Amos*, Marie-Eve Duclos, *coordonnatrice CROC-AT*, Stéphanie Hein, *CDC-Témiscamingue*

Merci aux personnes qui, à un moment ou un autre, ont contribué à la réalisation de cette journée.

- Kaven Bernier, organisateur communautaire MRC Abitibi
- Sarah Charbonneau, adjointe à la PDG CISSS
- David-Alexandre Desrosiers, CROC-AT
- Tamara Gintrand, CROC-AT
- Sarah-Eve Lambert, organisatrice communautaire à Rouyn-Noranda
- Nathalie Lemire, organisatrice communautaire à Rouyn-Noranda
- Nancy Lessard, CDC-Amos
- Nadège Mabagwap, stagiaire organisation communautaire à Rouyn-Noranda
- Olivier Ouellet, stagiaire en organisation communautaire MRC Vallée de l'Or
- Nadia Rocheleau, Maison d'hébergement l'équinoxe au Témiscamingue
- Olivia Sabourin, Centre d'animation de formation et d'accompagnement
- Kevyn St-Jacques, organisateur communautaire MRC Vallée de l'Or
- Simon Vekeman, organisateur communautaire MRC Témiscamingue

ANNEXES

Les modalités de communication avec le CISSS

Demandes qui concernent le PSOC : Nathalie Rodrigue, répondante PSOC (nathalie_rodrigue@ssss.gouv.qc.ca / 08_cierrat_psoc@ssss.gouv.qc.ca)

Demandes qui concernent les organisateurs communautaires : directement aux chefs de services de santé publique du territoire : Catherine Mayrand-Camirand (Abitibi et Vallée de l'Or), Stéphanie Lalonde (Témiscamingue), Tomy Lapointe (Abitibi-Ouest) et Phélix Bussières (Rouyn-Noranda)

Demandes qui concernant des ententes spécifiques ou de collaboration convenue avec des directions programmes: les communications se font selon les modalités prévues dans l'entente.

Toutes autres demandes en lien avec le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue : via le Messenger de la page Facebook du CISSS ou via le courriel suivant:
08_cierrat_communications@ssss.gouv.qc.ca.

Mises en situation

Mise en situation 1

Les augmentations liées au coût de la vie créent une pression énorme sur les individus, les couples et les familles.

En considérant :

- La pénurie de logements qui a pour effet, notamment, de créer une rareté et qui entraîne des augmentations de loyer importantes;
- L'augmentation des frais de nourriture qui pousse les gens à recourir aux banques alimentaires;
- Les difficultés liées à l'achat de médicaments;
- Les salaires qui n'augmentent pas au même rythme que l'indice des prix à la consommation (IPC).

On observe une augmentation significative de la détresse psychologique chez les individus. De plus en plus de gens n'arrivent plus à répondre à leurs besoins de base, il s'agit d'un enjeu important pour notre territoire. Depuis plusieurs semaines/mois, des personnes viennent dans nos organisations (organisme communautaire ou CISSS-AT) pour obtenir de l'aide.

Mise en situation 2

Selon l'Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ), des études confirment une détérioration de la santé mentale et du bien-être depuis le début de la pandémie et montrent que les impacts psychosociaux peuvent durer dans le temps et varier selon les milieux de vie des individus.

Dans nos milieux, nous constatons une augmentation des problèmes :

- De santé mentale;
- D'itinérance;
- De dépendance;
- D'augmentation du taux de suicide.

Cela se reflète dans nos organisations par une augmentation des demandes d'aide et de soutien, et ce pour toutes les tranches d'âge de la population.

Mise en situation 3

La pandémie n'a pas épargné les jeunes. En effet, les confinements, l'école à la maison, l'arrêt des activités sociales et sportives ont fortement contribué à isoler nos jeunes derrière leurs écrans.

Dans nos milieux, nous constatons une augmentation des problèmes :

- D'anxiété;
- De dépendance;
- D'intimidation;
- De violence sous toutes ses formes;
- De relations sociales.

Nos organisations font face à de plus en plus de demandes des jeunes ou des parents qui sont démunis face à cette situation et qui souhaitent recevoir de l'aide.

Mise en situation 4

L'Abitibi-Témiscamingue est vaste et comporte plusieurs milieux ruraux. Ici, comme ailleurs au Québec, la population est vieillissante. L'isolement des personnes âgées, accentué par la pandémie, a contribué à la perte d'autonomie de celles-ci.

Nous constatons une augmentation des besoins des personnes âgées, par exemple :

- De recevoir les soins appropriés à la maison;
- De transport pour des rendez-vous médicaux et pour les courses;
- D'interactions sociales;
- De réseau de soutien

De plus, nous percevons également un certain épuisement de la part des personnes proches aidantes. Nos organisations reçoivent de plus en plus de demandes de personnes âgées et/ou de personnes proches aidantes afin d'obtenir de l'aide.

Annexe des ateliers Forum

Tour 1 : Dans quelles situations/contextes êtes-vous appelés à collaborer?

- Créer des opportunités de se connaître (ex : un déjeuner) (1)
- Les concertations qui existent déjà sur ces thèmes (1)
- Identifier les trous de service et les concertations manquantes (1)
- Solliciter les instances décisionnelles pour leur levier et leur responsabilité (1)
- Évaluer si un comité est à mettre en place (1)
- Créer des occasions pour que les partenaires puissent se connaître davantage (ex : un Forum) (1)
- Cogner aux portes des partenaires (1)
- Interpeler les partenaires pour créer de nouveaux services et les mobiliser (1)
- Partenariat entre organismes pour répondre aux besoins (ex : banque alimentaire et milieu de vie) (1)
- Comité local de coordination (1)
- Tables de concertation, clarifier les rôles et déterminer le cheminement (1)
- Ne pas travailler en silo, chercher l'expertise de chacun (1)
- Cibler les zones grises, sortir chacun de nos cadres un peu pour répondre aux besoins (1)
- Mécanismes d'échange d'information plus facilitants (1)
- Mettre sur pied une communauté de pratique régionale sur les réalités de l'itinérance (1)
- Prévoir une personne en back up pour les porteurs de table de concertation (1)

- Réseau des éclaireurs : mise en place de projets concertés et divers partenaires et différentes subventions (1)
- Tables régionales (1)
- Travailler en collaboration avec les intervenant.es des autres programmes pour mieux répondre aux besoins (1)
- Faciliter la mise en relation des ressources communautaire et des intervenant.es du réseau (1)
- Rapprochement entre les acteurs de manière informelle pour augmenter la complicité (1)
- Tables avec de multiples partenaires (1)
- Adresser la problématique dans les tables de concertation déjà existantes dans les différents secteurs (1)
- Travail en concertation pour prévenir (1)
- Moduler des services de collaboration (1)
- Aller chercher des partenaires pour venir soutenir les milieux éloignés et défavorisés (1)
- Travailler en partenariat (1)
- Implication des centres de service scolaires, des organisations sportives (1)
- Tables de concertation avec les BONS acteurs (1)
- Améliorer l'efficacité de la table régionale et son lien avec les tables locales pour plus d'homogénéité (1)
- Une seule organisation ne peut pas répondre à tous les besoins de la clientèle (1)
- Créer un comité avec plusieurs acteurs du milieu communautaire et du réseau (1)
- Permettre des visites en présentiel à une certaine fréquence entre les intervenant.es pivots et les associations communautaires. (1)
- S'aider entre directions du CISSS-AT (exemple : santé mentale, service psychosocial général pour proches aidants) (1)
- Organiser des activités pour susciter des liens sociaux et briser l'isolement (2)
- Dénoncer les problématiques (2)
- Défaire les préjugés en sensibilisant la population (2)
- Agir en prévention / promotion / support (2)
- Amener la population à développer des réseaux d'entraide à même la communauté (2)
- Travailler ensemble pour mettre un filet de sécurité, développer des actions (2)
- Promotion et prévention, activités de sensibilisations, défaire les mythes et préjugés (2)
- S'allier pour des activités de prévention et de promotion de la santé mentale positive (2)
- Tournée maison des jeunes, sensibilisation, éducation (2)
- Ateliers scolaires (2)
- Écoute, soutien, postvention, référence de service (2)
- Prévention (2)
- Mettre les jeunes à contribution pour les activités dans les résidences de personnes âgées (2)
- Outiller les adultes pour mieux accompagner les jeunes (2)

- Regrouper les organismes et le réseau pour créer des événements et sortir les jeunes de l'isolement (2)
- Sonder les jeunes sur l'entraide (2)
- Développer des projets avec le programme qualification des jeunes pour les impliquer dans la communauté auprès des aîné.es et des organismes qui les aident (2)
- Démarrer des groupes pour favoriser les saines habitudes de vie (kinésologue, santé mentale) (2)
- Augmentation de l'offre de transport pour activités de loisirs / briser l'isolement / demeurer actif (2)
- Les services qui existent (3)
- Est-ce que les groupes communautaires / CISSS connaissent les services? Qui les offre? (3)
- Contacter les partenaires pour évaluer si des ressources existent (3)
- Faire connaître les ressources et référer aux bons services (3)
- Faire connaître les services aux partenaires privés (3)
- Promotion des services et fondations qui pourraient aider les familles (3)
- Organiser des événements en collaboration entre le réseau et le communautaire pour promouvoir certains services (3)
- Faire une cartographie des services offerts puis promouvoir les services déjà existants ou aller chercher les gens qui combleraient les trous de service (3)
- Beaucoup de promotion des lignes d'écoute 24/7 (3)
- Recenser les initiatives, services, programmes existants (3)
- Trajectoire bien établie entre communautaire et réseau afin de rendre fluide le référencement (3)
- Connaissance des missions, champs d'expertise et offre de service de chacun (3)
- Rendre accessible l'information (3)
- Définir les portes d'entrée pour la population (3)
- Partager les réalisations d'une région à l'autre (3)
- Promotion des activités de café-rencontre, soutien psychosocial et répit qui sont déjà offerts par divers organismes (3)

Autres éléments exprimés :

- Les acteurs qui agissent sur ces sujets
- Intervention directe
- Organiser une levée de fonds
- Offrir des cartes d'épicerie
- Accompagner les gens dans leur quotidien pour offrir du soutien à court terme
- Gratuité des services
- Veiller à mettre en place des filets de sécurité
- Développer des services de proximité dans le contexte d'augmentation du taux de suicide en région

- Volet déguisement et sevrage / réadaptation qui est à développer
- Aller chercher une expertise selon le besoin que ce soit communautaire / réseau / les 2
- Favoriser l'utilisation du lien de confiance pour permettre des références personnalisées (accompagner dans la référence pour rassurer)
- Lignes pour les parents
- Respect des missions, lien de confiance dans le milieu
- Répondre à la demande de la population
- Rechercher des formations
- SAPA : répondre aux besoins des personnes âgées
- CISSS-AT : évaluation complète psychosociale
- TCPAT : Reçoit les demandes de références du SAPA
- Entreprise d'économie sociale : associée avec la RAMQ, ce qui permet de diminuer les frais de service

Tour 2 : Contraintes dans les collaborations

- Budget limité pour les organismes communautaires / Contraintes financières / Manque de ressources financières / Financement des organismes (4)
- Trous de services, services moins nombreux que dans les grands centres / Les trous de service / Trous de service / Pas assez de prévention et sensibilisation (4)
- Limites dans notre travail / Les limites de chacun / Avoir l'impression que seul on n'a pas la capacité de changer / Capacité d'adaptation des intervenant.es (4)
- Critères d'admissibilité / Rigidité des programmes / Rigidité lors des nouveaux dépôts de projet / Contraintes de petites cases (gens qui ne cadrent pas dans les critères) (4)
- Enjeux de transport qui rend difficiles la collaboration, la socialisation et l'accessibilité aux services / Accessibilité des services / Accessibilité / Accessibilité (4)
- Désolidarisation entre les individus et le CISSS-AT / Société de plus en plus individualiste / Manque de mobilisation pour dénoncer les situations préoccupantes (3)
- Barrières politiques / Enjeux politiques / Centralisation des pouvoirs à l'extérieur (3)
- Risque de dédoublement de service / Ne pas dédoubler le service / Dédoublement des services : tomber entre deux services. Le financement sera divisé en 2 et donc moins \$ pour chaque organisme. (3)
- Manque de concertation globale / Manque d'espace de concertation (salle) / Pandémie a isolé et les tables ont été mises de côté (3)
- Confidentialité / Comité clinique où la discussion pourrait être ouverte sur des situations réelles (difficile en raison des lois liées à la confidentialité) / Confidentialité (3)
- Référencement / Manque de fluidité dans l'accès-référencement. (2)
- Listes d'attente / Les listes d'attentes qui augmentent vs les services (2)
- Dépassement des missions des organismes communautaires / Respect de l'autonomie des organismes communautaires (2)

- Importance d'avoir les bonnes personnes des organismes communautaires et du réseau autour de la table, vision commune
- Postes de gestionnaires qui se créent alors qu'il manque de gens sur le terrain
- La crainte de demander de l'aide / Méfiance des usagers face à certaines ressources
- Travail en silo / Travail en silo
- Résistance aux changements
- Gestion des risques et de priorités
- Ne pas être invité au plan de service des usagers
- Cibler la porte d'entrée
- Agir en complémentarité et non pas en compétition
- Choc des générations
- Appartient à tout le monde et personne en même temps
- Trop de tables de concertation devient exigeant et les intervenant.es ne peuvent pas aller à toutes les tables
- Collaboration plus difficile entre le CISSS-AT et les projets ponctuels des organismes communautaires
- Manque de motivation et d'implication
- Manque de bénévoles

Tour 3 : Sur quelles contraintes avez-vous le pouvoir d'apporter des changements?

On a du pouvoir	Pas de pouvoir
Manque de temps (3) • Manque de temps • Temps : priorisation et réorganiser notre travail • Manque de temps (priorisation, revoir les processus) Approche différente entre réseau et communautaire (3) • Divergence d'analyse • Case : partons de la personne et de ses besoins • Formation sur le terrain Politique (3) • S'informer auprès de la MRC (pouvoir politique)	Impact du roulement de personnel Manque de ressources (7) • Manque de ressources • Pénurie de main-d'œuvre • Changements de chaises • Ressources humaines • Postes avec titres réservés (psychologues, psychoéducateur) • Plusieurs services / ressources manquantes • Manque de personnel (suite...)

(suite) On a du pouvoir	(suite) Pas de pouvoir
• Faire de revendications auprès des élu.es • Centralisation des pouvoir = pouvoir d'Influence parfois adaptable Lourdeur bureaucratique (2) • Contrainte organisationnelle • Lourdeur administrative : mettre de l'avant les désavantages Contraintes financières : (2) • Difficultés financières : faire connaître les programmes de subventions disponibles pour aider • Lutte pour le financement Liste d'attente offre de services vs liste d'attente 3x Dédoubllement de service 2x Référence – Accompagnement des client.es vers les services plutôt que de les référer 2x Grandeur du territoire • Disponibilité pour le transport • Tomber entre deux craques • Résistance au changement • Confidentialité • Pouvoir de mobilisation • Manque de lieux de rassemblement • Manque de mobilisation du comité • Agir en complémentarité et non en compétition (travailler ensemble sans porter de jugement) • Ouverture de la population • Mettre en place des stratégies de masse et individuelles • Groupe d'éducation	Contraintes financières (6) • Manque de budget • Le financement • Financement inadéquat • Ressources financières • Financement ciblé • Budget déficient Politique (3) • Perte de programmes gouvernementaux • Centralisation des pouvoirs pas toujours flexible • Politiques sociales Lourdeur bureaucratique (3) • Règlements organisationnels • Bureaucratie qui met des embuches aux initiatives • Exigences ministérielles Approches différentes Manque de temps Méconnaissances des autres partenaires Grandeur du territoire (1) Défis des communications • Imputabilité du CISSS-AT • Court terme, ne peut pas diminuer les listes d'attente • Limites de chacun des organismes • Manque de reconnaissance

Tour 4: Solutions / actions et changements pour améliorer la collaboration?

- Se concerter pour ne pas dédoubler les services (1)
- Cohésion des partenaires pour l'ouverture de la population (1)
- Regrouper les MRC pour se solidariser (1)
- Mettre à contribution la nutritionniste pour faire des ateliers de découverte (1)
- Mettre à contribution les grosses entreprises pour soutenir les familles en difficulté (1)
- Sensibilisation auprès des transports collectifs (1)
- Optimiser les tables de concertation (1)
- Impliquer les personnes concernées par les problématiques en fonction de leurs compétences (1)
- Créer des partenariats avec les traiteurs / restaurants, maisons funéraires, épiceries et organismes (1)
- Collaboration d'aidants naturels (1)
- Travail en collaboration pour complémentarité des services qui ont un effet bénéfique pour la personne (ex : en attendant les services sur une liste d'attente) (1)
- Mettre sur place des tables de concertation (1)
- Revoir la structure des rencontres, mieux les viser et diminuer le temps des rencontres (1)
- Favoriser l'organisation communautaire (lien entre communauté) (1)
- Définir les rôles et responsabilités de chacun.e lors des tables de concertation (1)
- Cesser de travailler en silo (1)
- La formation entre partenaires serait pertinente et l'entraide entre partenaires établit une collaboration pour ouvrir des portes (1)
- S'entraider et travailler ensemble pour développer des solutions et pour dénoncer les situations, les nouvelles problématiques (1)
- Créer des tables de concertation jeunesse (1)
- Avoir une porte d'entrée pour mieux diriger selon le besoin (accueil partenaire) (3)
- Favoriser les communications entre organismes et partenaires (2)
- Développer plus de projets en virtuel et diminuer les déplacements (2)
- Signature de formulaires d'autorisation d'échange d'informations entre les intervenant.es (2)
- Mise en place d'un protocole de référence commun (2)
- Avoir des personnes qui s'assurent de la distribution de l'information aux bonnes places (2)
- Mise en place d'un forum de discussion clinique en ligne (2)
- Avoir des autorisations de communiquer avec les autres intervenant.es, sensibiliser le client à l'importance des échanges entre intervenant.es (2)
- Mettre l'utilisateur au centre des discussions et être invité aux plans d'intervention (2)
- Ouverture à utiliser de nouveaux outils de travail (2)
- Ajouter des canaux de communication (Teams, Facebook, Google, chat) pour augmenter la spontanéité et complicité des échanges (2)

- Uniformiser les formulaires et simplifier la documentation (2)
- Journal régional avec les infos sur tous les groupes communautaires et régionaux (2)
- Je-bénévole : plateforme (2)
- Arrimage de ressources pour répit (guichet unique) (2)
- Faire connaître les plateformes de mise en commun de bénévoles (2)
- Partager les bonnes pratiques dans les réseaux panquébécois (2)
- Apprendre à mieux se connaître (3)
- Avoir des personnes clés qui facilitent les liens entre les services et les partenaires (3)
- Que les partenaires se déplacent dans les organismes pour se faire connaître et faire connaître les services (3)
- Connaître les services des partenaires (3)
- Instaurer des visites d'organismes communautaires dans les rencontres d'équipe au sein du réseau plus régulièrement (3)
- Les organisations communautaires se rendent disponibles pour expliquer les plus-values uniques au sein des équipes du réseau (3)
- Journée d'accueil où aller cogner pour recevoir les services pour les nouveaux arrivants et la population générale (3)
- Salon d'information pour la population (3)
- Salons d'information (3)
- Faire la promotion des services dans les autres organisations (3)
- Libérer du temps dans les équipes de travail pour recevoir les présentations des autres organismes (3)
- Bottin d'activité (3)
- Que les intervenant.es fassent le premier pas avec les client.es vers les autres services plutôt que de faire seulement la référence (4)
- Élargir les mandats (4)
- Être plus souple dans l'accès aux services (4)
- Revoir de manière réaliste les critères d'accès aux divers services (4)
- Travail de proximité de la part de tous (4)

Autres éléments exprimés :

Transport

- Harmonisation du transport sur le territoire
- Offre aux bénévoles des quartiers ruraux ouvert.es à faire du covoiturage
- Développer au niveau du transport (flexibilité des horaires)

Sensibilisation, services aux citoyen.nes

- Accompagner et outiller les maisons de jeunes
- Remettre les bases de la prévention dans les écoles et milieux de vie
- Créer des opportunités d'activités pour rassembler les jeunes / renforcer leur sentiment d'appartenance à un groupe

- Créer des espaces de discussion entre les parents et les enfants
- Diversifier l'offre d'activités pour les jeunes afin de briser l'isolement et favoriser les interactions sociales
- Innover au niveau des approches d'apprentissage des jeunes
- Augmenter la sensibilisation auprès de la population en général
- Éducation sur l'alimentation pour optimiser chacun des aliments plutôt qu'acheter du prêt-à-manger
- Se battre pour le financement et la pérennité de nos services
- Utiliser les épicerie / pharmacies pour sensibiliser et faire de l'éducation populaire
- Campagnes de sensibilisation plus personnalisées (témoignages des gens du territoire)
- Travailler le partage intergénérationnel, Sensibilisation à la réalité des aînés
- Proches aidant.es : information, soutien, formation, référencement
- Valoriser le bénévolat dans les écoles
- Offrir de meilleurs avantages aux proches aidant.es (plus de répit, meilleur crédit d'impôt, accès à des services supplémentaires)

Formation

- Offrir des formations rémunérées
- Renforcer les compétences des intervenant.es pour les différentes problématiques
- CAFA (formations pour organisation / évaluation du processus de travail)
- Lieu sécurisant dans les milieux proches des gens

Connaissance des besoins

- Faire connaître les besoins en implication sociale (solliciter les gens pour des besoins précis)
- Consultation auprès des jeunes pour connaître leurs besoins
- Faire connaître les besoins pour diminuer les préjugés (stigmatisation de la clientèle)

Financement

- Axer sur la prévention et la financer, Budget spécifique
- Faciliter et augmenter l'implication du privé dans les solutions de financement
- Financement du comité bénévole et accompagnement

Condition de travail

- Reconnaissance de nos limites et de notre travail
- Diminution des charges administratives
- Rétention de personnel : meilleures conditions de travail
- Donner le temps nécessaire aux gestionnaires / direction de former les nouveaux employé.es

Autres

- Être un filet de sécurité selon nos mandats respectifs
- Processus de plaintes