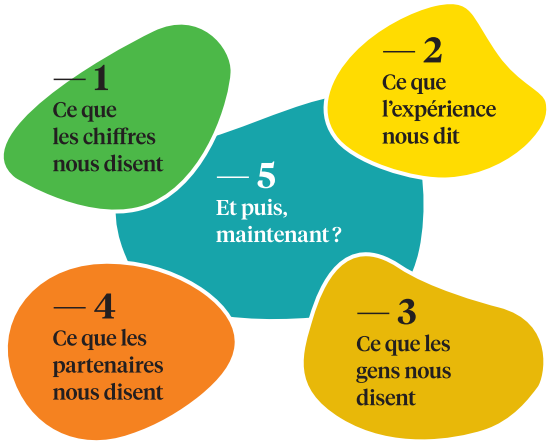
Une maison de quartier en mouvement dans un quartier en changement

Voici les grandes lignes du rapport de la recherche-action menée par la Maison d'Aurore de 2017 à 2020. Ce rapport est disponible sur notre site Internet : http://maisonaurore.org/publications/recherche-action/.

L'idée de cette recherche-action est née de l'orientation principale du plan stratégique 2016-2021, soit *Innover pour toujours mieux faire ensemble*. Pour voir comment faire encore mieux, **une démarche en cinq volets** a été réalisée :



1. Ce que les chiffres nous disent
Dégager les faits saillants des portraits existants du Plateau-Mont-Royal et dresser un portrait des usagers et usagères de la Maison d'Aurore.

2. Ce que l'expérience nous dit
Faire une recherche bibliographique pour documenter des pratiques inspirantes et visiter quelques organismes pour discuter de nos questionnements.

3. Ce que les gens nous disent
Réaliser des groupes de discussion auprès de participants et participantes aux activités de la Maison d'Aurore sur leur expérience et sur le « vivre ensemble » dans le quartier.

4. Ce que les partenaires nous disent
Mener des entrevues individuelles ou en petit groupe auprès d'organismes partenaires, du personnel des élus et d'organismes subventionnaires pour connaître leurs perceptions de la Maison d'Aurore, des besoins prioritaires de la population et de la concertation dans le quartier.

5. Et puis, maintenant ?
Discuter périodiquement des résultats avec les membres, l'équipe d'intervenantes, le conseil d'administration et des partenaires en cours et en fin de projet.

Pour soutenir la discussion des résultats présentés dans les pages suivantes, rappelons que la Maison d'Aurore remplit sa mission à travers plusieurs réseaux d'activités et de services.

- **L'accueil individuel :** écoute, soutien, références et aide pour remplir des formulaires ;
- **La vie communautaire :** repas communautaires, fêtes, lieux d'implication bénévole ;
- **L'action citoyenne :** actions de sensibilisation, de soutien et de mobilisation ;
- **Le réseau des aînés :** réseau d'amitié, activités sociales, éducatives et sportives pour les personnes de 50 ans ou plus, rencontres intergénérationnelles, interventions de milieu dans une habitation à loyer modique (HLM) ;
- **Le Château d'Aurore :** atelier de devoirs et de leçons (ADL) pour des enfants du primaire, activités éducatives et récréatives, camp de vacances familial et soutien aux parents ;
- **Le volet alimentaire :** groupes de cuisine collective, ateliers culinaires et jardin collectif.

Mission de la Maison d'Aurore

Accueillir, rassembler et accompagner les personnes du Plateau Mont-Royal afin d'améliorer leurs conditions de vie et leur milieu.

- Briser l'isolement en offrant un lieu d'appartenance, d'information et de rencontre.
- Promouvoir l'autonomie et la dignité des personnes.
- Favoriser une prise en charge collective pour répondre aux besoins, notamment de demeurer dans le quartier.
- Agir en concertation avec les acteurs du milieu pour favoriser le bien commun.
- Créer une véritable vie communautaire par l'entraide et la solidarité.

Un processus collectif d'analyse

Un processus collectif d'analyse a permis de dégager les résultats ci-dessous.

Plusieurs discussions ont eu lieu au sein du comité recherche-action et avec l'équipe d'intervenantes. Les grandes orientations et pistes d'action ont de plus fait l'objet d'une rencontre avec le conseil d'administration. Au total, 21 personnes ont pris connaissance du rapport et ont contribué à l'analyse de ces résultats.

En bout de piste, trois grands défis à relever ensemble ont été retenus. Ces trois défis ont en commun de :

- reposer directement sur des résultats centraux de la recherche-action ;
- mettre de l'avant des pistes d'action susceptibles d'être opérationnalisées à court ou moyen terme, à l'interne ou en collaboration avec des partenaires, selon des modalités à déterminer avec eux ;
- soulever des questions à plus long terme autour de dossiers plus complexes, questions qui devront être approfondies avant d'être opérationnalisées ;
- ne pas être mutuellement exclusifs, tout comme les pistes d'action qui en découlent.

Voyons en quoi consistent ces trois défis à relever ensemble. Nous vous présentons les faits saillants des résultats qui les ont inspirés, les principales pistes d'action à opérationnaliser et à bonifier, ainsi que des questions à explorer à moyen ou long terme. Une version plus détaillée des faits saillants et des défis est disponible au chapitre 5 du rapport en ligne.

Premier défi — Mieux se définir comme maison de quartier et mieux l'incarner

Une « maison de quartier » est un lieu public bien enraciné dans un territoire donné et ouvert à toute la population. C'est une maison du « vivre ensemble », un lieu convivial d'entraide, d'activités et de rencontres intergénérationnelles, interculturelles et citoyennes.

Quelques faits saillants

- Les partenaires rencontrés nous connaissent comme centre communautaire non spécialisé et ont une vision globale de nos réseaux d'action.
- Plusieurs des participants et des participantes à l'un des réseaux ne connaissent pas l'ensemble des activités offertes.
- La qualité de notre accueil et notre tradition de faire les choses dans le plaisir sont appréciées et doivent être préservées.
- Nous ne sommes pas connus très largement au sein de la population du Plateau Mont-Royal.
- L'accès à des espaces et à des rencontres informelles, à très faible coût, est vu comme un excellent moyen pour réduire l'isolement social.
- Le groupe de discussion et les écrits nous indiquent de miser sur le passage de l'individuel au collectif comme levier de l'action citoyenne.

Pistes d'action à prioriser

1.1 — Revoir nos mécanismes généraux d'accueil sans rendez-vous autour d'un « Café d'Aurore ».
Offrir un espace et des plages horaires pour venir prendre un café avec une intervenante soutenue par des collaborateurs, en portant attention aux personnes plus isolées.

1.2 — Créer davantage de passerelles entre nos activités et nos réseaux.
Développer le réflexe de passer de l'individuel au collectif dans toutes les activités et de renforcer l'action citoyenne.

1.3 — Systématiser nos activités de rayonnement.
Mieux nous faire connaître auprès de la population du quartier, afin de rejoindre et de recruter à la fois des participants, des collaborateurs et des donateurs.

1.4 — Un dossier à approfondir : les locaux.
Maximiser l'utilisation des installations actuelles, intérieures et extérieures au cours de l'été, explorer la possibilité de tenir des activités au sein d'autres organismes. En collaboration avec d'autres organisations du quartier, continuer d'explorer les occasions d'accéder à des locaux en adéquation avec notre offre d'activités et de services.

Deuxième défi — **Mieux rejoindre les populations vulnérables**

Même dans une maison « pour tous », il peut être difficile, pour certaines personnes, de surmonter la peur d'être jugé, de s'engager en l'absence de toute marge de manœuvre (transport, gardiennage, etc.) ou de faire des activités en groupe lorsqu'on n'a pas pu développer ses habiletés sociales. D'où l'importance d'aller vers ces personnes et de bien tenir compte de leurs conditions de vie dans nos activités.

Quelques faits saillants

- L'arrondissement du Plateau-Mont-Royal détient le deuxième pourcentage le plus élevé de gens sous le seuil de faible revenu de Montréal. Combinée à la réduction des services publics, la gentrification aggrave les conditions de vie dans une situation de pauvreté bien cachée. Plus de gens y vivent seuls, surtout chez les personnes de 65 ans ou plus.
- La Maison d'Aurore rassemble à la fois des personnes en situation de vulnérabilité économique ou sociale et des personnes plus favorisées. Cependant, elle rejoint surtout des femmes, des personnes de plus de 55 ans et des personnes nées au Canada.
- La contribution des collaborateurs et collaboratrices est appréciée par les participants. Un groupe d'aînés a suggéré de créer un réseau de bénévoles-accompagnateurs (services médicaux, courses, etc.).

Pistes d'action à prioriser

2.1 — Développer des interventions hors les murs.
S'approprier l'approche d'intervention de milieu et s'inspirer d'expériences en partenariat bien documentées pour bonifier ce que nous faisons déjà (intervention en HLM, projet de brigade de promotion des services de l'accueil) et développer un ou des projets pilotes pour mieux rejoindre les hommes ou les personnes immigrantes.

2.2 — Un dossier à approfondir : comment miser sur la mixité sociale du quartier pour renforcer la solidarité et maximiser la portée de nos actions ?
En partant de la mixité sociale déjà présente, particulièrement au sein du réseau du Château d'Aurore, explorer les différents rôles que jouent ou pourraient jouer les collaborateurs et collaboratrices ainsi que les conditions à mettre en place pour mieux les soutenir. Mieux définir notre offre de « services » directs tout en gardant le cap sur le renforcement du pouvoir d'agir individuel et collectif (*empowerment*).

Troisième défi — **Mieux assumer et exercer notre leadership en partenariat**

Éducation, revenu, logement, alimentation, accès aux services sont des grands facteurs qui déterminent nos parcours de vie. On l'a vu, des écarts importants existent au sein du Plateau Mont-Royal. Le travail en concertation des différents acteurs sociaux est requis pour réduire à la source ces inégalités.

Quelques faits saillants

- Les données sociodémographiques et les entrevues convergent vers l'urgence d'agir dans les domaines de la sécurité alimentaire et du logement.
- Les partenaires reconnaissent la capacité de mobilisation des citoyens et citoyennes par la Maison d'Aurore et son rôle central dans la concertation du quartier. Nous devrions continuer de contribuer aux travaux de la table de quartier (CDC-ASGP).
- Bien que la volonté d'agir est présente, la réorganisation en cours à la table de quartier (CDC-ASGP) complexifie les actions largement concertées.

Pistes d'action à prioriser

3.1 — Améliorer l'accès à des aliments, en quantité et en qualité.
Compte tenu de la fin du projet de Magasin solidaire, continuer de participer activement aux efforts concertés du quartier autour de la sécurité alimentaire.

En collaboration avec certains partenaires, améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs des personnes en situation d'insécurité alimentaire du quartier (groupe d'achats adapté aux valeurs et au budget des personnes appauvries, projet d'autonomie alimentaire locale en préparation, etc.).

3.2 — Améliorer l'accès au logement.
En partenariat, notamment avec le Comité logement du Plateau Mont-Royal, contribuer à mobiliser les organisations et les citoyens autour des principaux enjeux qui touchent à l'accessibilité aux logements sur le Plateau Mont-Royal. Par exemple, en s'inspirant d'expériences similaires, mettre sur pied un projet-pilote de colocation jeunes-aînés ou explorer des moyens de préserver le parc locatif actuellement à prix abordable.

3.3 — Un dossier à approfondir : explorer la faisabilité d'un partenariat école-famille-communauté.
En nous inspirant de projets similaires bien documentés, associer des collaborateurs pour repérer un territoire d'école prêt à s'investir et pour mobiliser des acteurs.

Une recherche-action qui influence déjà notre offre d'activités et de services

En plus des défis précédents, plusieurs autres pistes d'action ont été évoquées en cours ou en fin de projet. Certaines d'entre elles ont déjà influencé des activités en cours et elles ont nourri les discussions autour de nos plans d'action. En voici quelques exemples.

Le soutien individuel

- Créer des ponts avec le Comité logement, qui intervient surtout en défense du droit au logement, afin que nous puissions, entre autres, répondre à d'autres besoins de ces personnes, comme en sécurité alimentaire.
- S'outiller pour être en mesure de répondre aux demandes des personnes non francophones.

Le Château d'Aurore

- S'inspirer de l'organisme Je Passe-Partout pour bonifier nos interventions pédagogiques par l'utilisation de divers outils électroniques dans l'atelier de devoirs et de leçons.
- Développer davantage les formations et les outils pour les parents, dont les parents allophones.

Le réseau des aînés

- Offrir une nouvelle programmation d'été autour de la « Guinguette d'Aurore », un espace extérieur animé.
- Amorcer la préparation d'une stratégie pour accueillir davantage d'hommes.
- Explorer la possibilité de confier de nouveaux rôles à des collaborateurs.

Le volet alimentaire

- Développer des façons innovantes d'intégrer les personnes les plus vulnérables aux groupes de cuisines collectives de jour.
- Poursuivre l'implication dans la concertation et la recherche de solutions de remplacement au projet de Magasin solidaire.

L'agriculture urbaine

- Maximiser les interactions entre les réseaux autour du jardin collectif, rejoindre davantage de familles et déployer la vie communautaire à l'extérieur de nos locaux.

L'action citoyenne

- Travailler étroitement avec les autres réseaux pour intégrer l'action citoyenne dans chacun d'entre eux. Passer de l'individuel au collectif dans tous les réseaux de la Maison d'Aurore.
- Consolider la défense des droits, l'éducation populaire, le soutien aux projets citoyens émergents et la mobilisation des acteurs du quartier.

En guise de conclusion

La Maison d'Aurore travaille donc déjà à relever ces défis. Les résultats de la recherche-action encouragent la consolidation ou le déploiement de plusieurs des activités offertes. Si cette continuité est rassurante, ces résultats rappellent aussi la nécessité de demeurer en mouvement et de s'adapter constamment. En effet, cette recherche-action met en perspective des changements en cours sur le Plateau Mont-Royal. La pauvreté, loin de s'amenuiser, est toujours trop présente. Les besoins de base des personnes les plus vulnérables en matière d'alimentation, de logement ou d'isolement social s'intensifient ou prennent de nouvelles formes. Le profil de la population évolue. Le contexte de nos interventions changeant constamment, à nous de prendre acte de ces repères pour nous ajuster.

Ce rapport n'est qu'un premier pas : la prochaine démarche de planification stratégique sera l'occasion d'approfondir la discussion des résultats avec les membres, avec les collaborateurs et collaboratrices ainsi qu'avec les partenaires.

Nos remerciements les plus chaleureux

... aux participants et aux participantes aux entrevues, aux groupes de discussion et au bilan de mi-parcours qui nous ont exprimé besoins, difficultés, espoirs, pistes de solution dans leur vie personnelle ou à l'échelle du quartier. Merci également à Centraide du Grand Montréal pour son soutien financier.

Ce rapport est le fruit du travail collectif de nombreuses personnes, de l'été 2017 à l'automne 2020.

— Comité recherche-action :
Ginette Boyer, Michel Camus, Lorraine Decelles, Federico Roncarolo, Annie Pelletier, coordonnatrice générale de la Maison d'Aurore, Virginie Bonneau, coordonnatrice par intérim en 2018 et Luc Berlinguette, président du conseil d'administration 2018-2020.

— Chargés de projet :
Frédéric Côté, Claire Guénat et Véronique Deslauriers.

— Tous les membres de l'équipe de travail et du conseil d'administration au cours de ces trois années.

— Graphisme :
Samarkand, creation-samarkand.com

Une production de La Maison d'Aurore, 2020 : info@maisonaurore.org

Ce feuillet est un sommaire d'un rapport du même nom, disponible sur http://maisonaurore.org/publications/recherche-action.