

**DRUM
MOND
VILLE**

**BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE
INTERVENANT DE MILIEU**

CONTEXTE DRUMMONDVILLE

- 80 000 habitants
- Forte croissance démographique (+ 11.4% en 10 ans)
- Fortes hausses du prix des logements + 0.2% d'inoccupation des logis

Constats :

- Détresse psychosociale en forte hausse
- Milieu communautaire très sollicité

CONTEXTE BIBLIOTHÈQUE

- 2017 : édifice neuf, au centre-ville, à la jonction de quartiers populaires et défavorisés
- Bibliothèque **3^e lieu** : inclusive, accessible, favorise la socialisation, est un milieu de vie
- Explosion de tous les indicateurs statistiques à partir de 2017. 1100 visites/jour.
- Début des **conflits d'usages**...
 - Entre usagers (traditionnels VS à besoins particuliers)
 - Avec le personnel
- 2018 à 2019 : approche coercitive (adoption d'un règlement + ajouts d'agents de sécurité)
- 2020 : volonté d'adopter une approche alternative

BUT

N'est pas de :

- se substituer au milieu communautaire
- se substituer à un réseau de la santé déficient
- se positionner en « sauveurs »

But : réduire la fréquence et l'intensité des conflits d'usages observés en bibliothèque

INTERVENANT DE MILIEU DÉFI EN 2 AXES

1. Intervenir en **relation d'aide** directe ou indirecte auprès de la clientèle à besoins particuliers* :
 - a) Contribuer à un meilleur « vivre-ensemble » en réduisant la fréquence et l'intensité des problématiques comportementales à la bibliothèque
 - b) Offrir un soutien particulier à ceux qui le désirent, les aider à améliorer leurs conditions de vie.
2. **Sensibiliser, informer et accompagner le personnel de la bibliothèque** lors de ses interactions avec les clientèles visées

**Santé mentale / Consommation / Dépendances / Itinérance / Exclusion ou rupture sociale / Difficultés économiques / Violence / Déviances / Etc.*

INTERVENANT DE MILIEU

2 CONSIDÉRATIONS PRINCIPALES

Compétence + Réseau

Entrer en relation et établir un lien de confiance demande une présence constante, régulière, assurée par une personne formée, compétente, outillée et bien connectée à des réseaux déjà établis (communautaire et santé).

- Personnel « traditionnel » de bibliothèque : ne possède pas ces compétences, ce profil, ces outils et ces réseaux.
- **Mal intervenir = pire que de ne pas intervenir.** Comment un bibliothécaire pourrait-il adéquatement recruter, superviser, conseiller et encadrer un intervenant social en relation d'aide avec des usagers vulnérables?

INTERVENANT DE MILIEU SOLUTION : **PARTENARIAT**

INTERVENANT DE MILIEU

« LA PIAULE »

- Mission : intervenir auprès des personnes en situation de rue ou en rupture sociale
- Approche de type « travail de rue et de milieu »

Travail de rue :

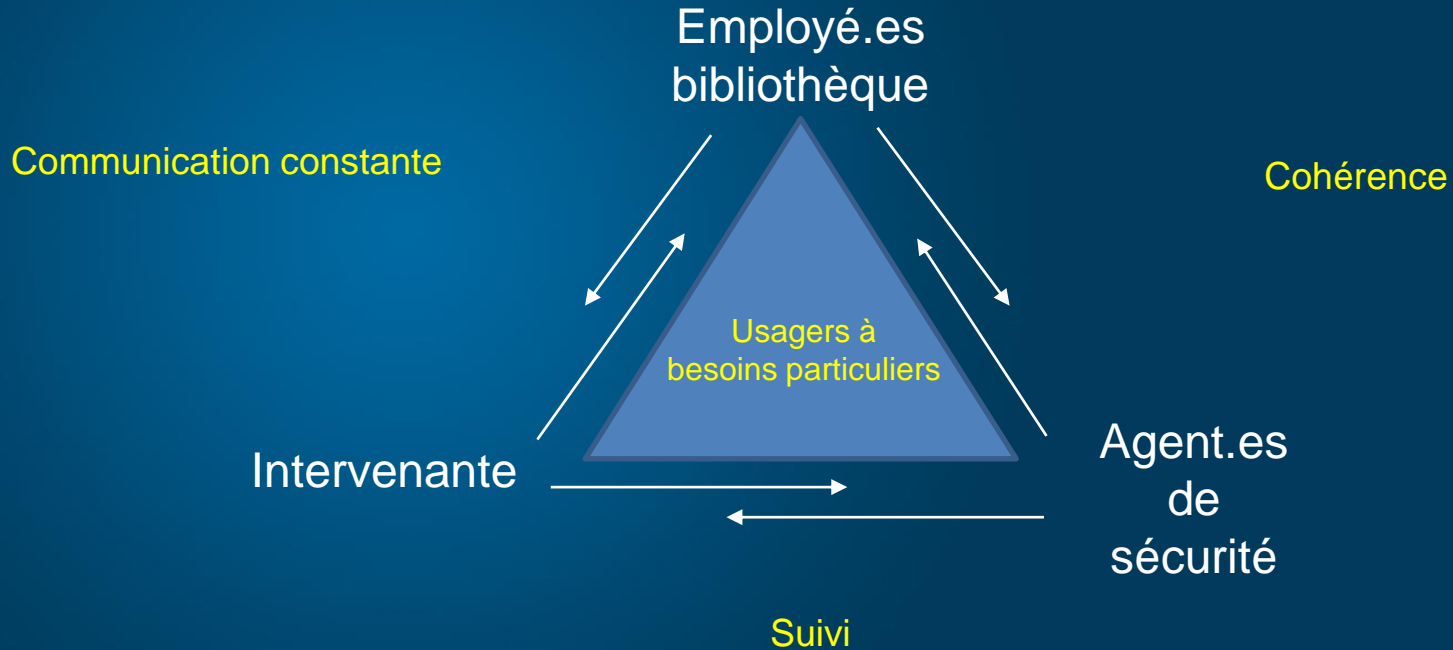
*Approche humaniste basée sur les **stratégies de réduction des méfaits** et d'augmentation des facteurs de protection;*

*Cherche à **rejoindre les gens hors réseau ou en rupture** avec celui-ci;*

*Favorise **l'accès aux ressources du milieu et le développement de l'autonomie.***

(Cadre de pratique pour le travail de rue en Montérégie, janvier 2013)

INTERVENANT DE MILIEU RETOMBÉES PRÉLIMINAIRES (5 MOIS)



INTERVENANT DE MILIEU ENTENTE DE PARTENARIAT

- Projet-pilote 12 mois
- Nous finançons l'organisme partenaire à un montant annuel équivalent au salaire d'un intervenant à temps complet;
- En étroite collaboration avec nous, l'organisme embauche, forme et encadre un intervenant sur un poste à temps complet (35h/sem)
- Horaire régulier : 25h/semaine en présence à la bibliothèque + 10h en travail de rue (centre-ville) et en rencontres d'équipe et de coordination avec l'organisme *La Piaule*
- La bibliothèque s'engage à intégrer l'intervenant au sein de son équipe de travail régulière

INTERVENANT DE MILIEU

AVANTAGES DU PARTENARIAT

- Tout le monde collabore et œuvre à l'intérieur des limites de son « *core-business* »
- Prise en charge facile, assez peu engageante
 - À effectuer auprès des équipes bibliothèque : information, sensibilisation, susciter l'ouverture, faciliter les échanges entre l'intervenante et l'équipe.

INTERVENANT DE MILIEU DÉROULEMENT DU MANDAT

- Février à mai 2021 : rencontres exploratoires avec le milieu communautaire et le CIUSSS
- Juin 2021 : partenariat scellé entre la Ville et La Piaule, en mode projet-pilote 1 an
- Juin à septembre 2021 : recrutement de **la bonne personne**
- Octobre et novembre 2021 : début du mandat et période d'observation
- Décembre 2021 : début des interactions, des interventions
 - Approche « travail de milieu » : patience, souplesse, adaptation.
 - Primordial de s'adapter aux différentes personnes, au vécu de chacun.

INTERVENANT DE MILIEU RETOMBÉES BIBLIO (5 MOIS)

- Forte diminution de la fréquence et de l'intensité des conflits d'usages impliquant les clientèles vulnérables en bibliothèque.
- Équipe de travail bibliothèque :
 - adopte de meilleures pratiques de communication et d'intervention
 - comprend mieux la philosophie d'intervention basée sur les comportements et non sur les apparences;
 - se questionne : « *Quelle est la meilleure façon d'entrer en relation avec l'individu x et de passer mon message?* »
- Meilleur contact avec le milieu communautaire : nous sommes mieux informés en amont.
- Amélioration du **sentiment de sécurité** des employés de la bibliothèque.
- Sentiment d'accomplissement : faire partie de la solution plutôt que d'être passifs devant des gens qui vivent des problématiques.

INTERVENANT DE MILIEU RETOMBÉES USAGERS (5 MOIS)

- 251 interventions avec 82 individus différents (majoritairement des hommes de 12 à 80 ans)
- Les interventions sont concentrées dans le volet **psychosocial**, par la création et le maintien d'un lien relationnel:
 - Écoute
 - Sensibilisation
 - Référencement
- Quelques situations de crises : éviction, avortement, intoxication, deuil.
- Dépannage d'urgence : distribution de barres tendres, vêtements chauds, produits d'hygiène personnelle, couvertures, sacs de couchage, bas, etc.

INTERVENANT DE MILIEU SUITE?

- Dans les 6 prochains mois :
 - Poursuivre la création et le maintien du lien
 - Aller plus loin en matière de **référencement** des personnes intéressées à améliorer leurs situations vers les ressources appropriées
 - Soutenir d'autres clientèles vulnérables : mères monoparentales en situations précaires, nouveaux arrivants, réfugiés.
- Rapport d'évaluation du projet-pilote à l'été 2022 et recommandation à émettre au conseil municipal :
 - **Reconduction?**
 - Modification?
 - Pérennisation du projet?
 - Arrêt?

Merci!

jfortin@drummondville.ca