



CADRE DE RÉFÉRENCE

Version longue

Ce document encadre les pratiques, précise les orientations, et assure une cohérence entre la mission, les actions et les valeurs de l'organisme.

Juin 2025



SOMMAIRE

Introduction 03

Notre vision - Notre mission 04

Nos objectifs 05

Nos valeurs 06

Notre fondement 07

Notre histoire 09

Nos principales forces 11

LE VOLET CORPORATIF 12

• Notre philosophie et nos valeurs de gestion 12

• Notre conseil d'administration (CA) 13

• Notre direction et l'administration 14

LE VOLET FINANCIER 17

• Nos priorités de gestion des finances 17

• Notre fonctionnement 18

LE VOLET ÉQUIPE 19

• Nos priorités de gestion de ressources humaines 19

• Notre objectif et nos valeurs de gestion RH 19

• Une attention particulière à nos équipes 19

• Portrait de notre équipe 21

• Notre fonctionnement 22

LE VOLET CLINIQUE 26

• Nos priorités du volet clinique 26

• Nos autres principes du travail de rue 27

• Le volet clinique au TRAC 27

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS AU TRAC 34

• Les travailleurs.ses de rue (TR) 34

• Les travailleurs.ses de milieu (TM) 34

• Les intervenants.tes du site fixe 35

• Philosophie d'intervention 36

L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS 38

TÉMOIGNAGES 39

Le TRAC

TRAVAIL RUE ACTION COMMUNAUTAIRE

*Le TRAC est un organisme
communautaire, implanté dans le
Sud-Ouest et Verdun depuis 1987.*



C'est avec fierté que le TRAC présente son cadre de référence. C'est un outil qui illustre l'ensemble des principes et des valeurs de l'organisme. Il aide à définir l'organisme, le comprendre et à documenter les différents aspects afin de laisser des écrits, une mémoire, des lignes directrices, des archives pour le futur. Il est précieux lors de la venue de nouvelles personnes salariées, en gestion, pour le CA, les bailleurs de fonds, le financement et le développement de l'organisme... Il sert de fondation pour l'analyse et la réflexion, permettant d'encadrer les discussions, d'influencer les décisions et d'orienter les actions.

Nous souhaitons expliquer le travail du TRAC, ses caractéristiques, ses spécificités, tant au niveau de la gestion qu'au niveau de l'intervention. Ce cadre de référence est le résultat de près de 40 ans d'expérience de travail de rue et de développement de la pratique au quotidien ainsi que l'expertise cumulée en gestion. C'est très riche en apprentissages !

Ce cadre inclut les procédures et les standards éthiques qui guident les actions des personnes salariées, de la direction et du conseil d'administration. Nous souhaitons que nos façons de faire soient pérennes, que nos apprentissages profitent à l'avenir de l'organisme, aux personnes qui nous entourent et peut-être à d'autres ressources. L'histoire du TRAC doit faire partie des discussions, des réflexions qui guideront les choix dans le court, moyen et long terme. Nous souhaitons laisser des traces et contribuer à l'évolution de la pratique du travail de rue.

***Nos façons de faire sont en lien avec nos valeurs;
Toutes nos décisions ont comme fondement les
besoins des personnes que nous rejoignons.***

Notre cadre de référence est un guide pour aider à connaître les particularités du TRAC et est essentiel pour donner du sens et de la cohérence à nos expériences, nos choix et nos actions pour la suite...

Bonne lecture,

NOTRE VISION

“ PERMETTRE À TOUTES ET TOUS D'ACCÉDER AUX RESSOURCES DONT ILS-ELLES ONT BESOIN AFIN DE VIVRE LEUR VIE DANS LEURS CONDITIONS IDÉALES. ”

Voici la prémisse de notre travail, le changement que nous voulons voir se réaliser à long terme dans les communautés que nous desservons. Cette vision devient notre idéal, notre rêve collectif. La vision permet de rassembler tous les acteurs concernés autour d'un but commun. Elle nous inspire, nous guide et nous projette vers l'avant. Cette vision trace le chemin de notre travail au quotidien, nous motive et nous stimule lors de nos conseils d'administration, de nos rencontres d'équipe, de nos petites et grandes décisions et surtout de nos choix d'actions et d'interventions. Que ce soit lors de situations cliniques ou de notre travail administratif, cette vision est notre fondement ! Elle incarne un espoir pour l'avenir...

NOTRE MISSION

Apporter une aide soutenue aux personnes âgées de 12 ans et plus, par le biais de la pratique du travail de rue généraliste et par une présence quotidienne dans les milieux de vie : logements, rues, parcs, stations de métro, écoles, etc. Nous avons comme objectif de favoriser le mieux-être des personnes vivant en situation de précarité ou de rupture sociale.

Cette phrase résume le mandat de notre organisme. On y révèle les bases de notre organisation de travail, la population à rejoindre, les différentes réalités sur lesquelles nous souhaitons agir et les objectifs d'amélioration du mieux-être visé pour les personnes rejointes. La mission s'appuie sur la création d'un lien, d'une relation de confiance tout en ciblant la capacité d'agir des personnes.

NOS OBJECTIFS

- **Apporter une aide soutenue par une présence dans le milieu naturel** : rues, parcs, stations de métro, artères commerciales, écoles, etc., pour favoriser le mieux-être des personnes vivant des situations de pauvreté, de violence, consommation d'alcool ou drogue et de difficultés d'adaptation sociale;
- **Favoriser l'autonomie et la prise en charge par l'acquisition et le maintien d'attitudes et de comportements responsables à l'égard de leur situation de vie;**
- **Rendre les ressources institutionnelles et communautaires accessibles aux personnes qui se trouvent en processus de rupture sociale, notamment avec la famille, l'école et le marché du travail;**
- **Contribuer à favoriser l'adaptation des services aux besoins des personnes accompagnées auprès des organismes institutionnels et communautaires;**
- **Promouvoir la recherche sur la situation des jeunes en difficulté;**
- **Participer à l'élaboration des politiques gouvernementales sur la jeunesse.**

Les objectifs de notre organisme permettent de définir plus en profondeur la mission en précisant les actions à poser pour la réaliser. Ils sont en quelque sorte les lignes directrices de notre travail au quotidien auprès des personnes rejointes.



NOS VALEURS

- *La transparence, le respect, l'ouverture, l'engagement, l'humilité, les rapports égaux, l'authenticité, l'équité, la justice sociale, l'humanisme, l'intégrité, la bienveillance, la loyauté, la rigueur, le professionnalisme, l'humour, l'autonomie, le respect de la mission, l'honnêteté, la gestion et pratique participative, le non-jugement, l'objectivité, la solidarité, la polyvalence, le partage, la patience, la persévérance, le plaisir, la responsabilité, la camaraderie...*

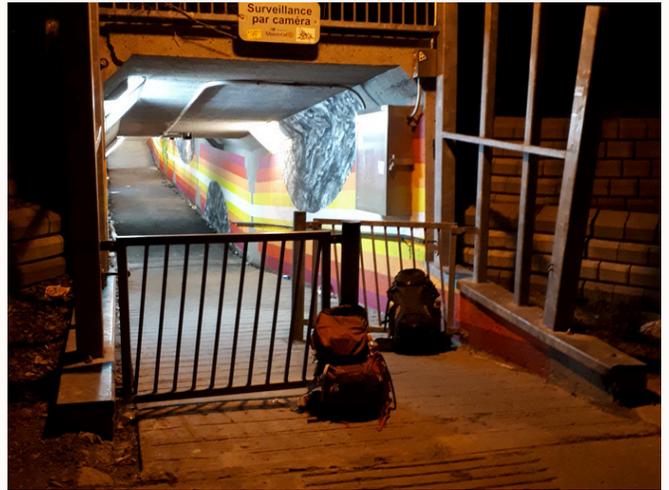
Les acteurs de l'organisme sont aiguillés par ces valeurs qui démontrent la profondeur et la grande volonté d'en faire un milieu de travail et d'intervention inspirant et permettant d'atteindre la mission et les objectifs. Nos valeurs prioritaires :

- **L'engagement** : envers notre mission, envers les personnes rejointes,
- **La transparence** : être ouvert et honnête dans nos liens, agir selon nos dires,
- **Le respect** : considération en raison de la valeur reconnue d'une personne,
- **La bienveillance** : sentiment favorable envers les autres,
- **L'humilité** : qui oriente nos interventions, notre travail.

NOS FONDEMENTS

Chaque individu est son propre expert !

Notre approche vise à rassembler tous les acteurs : l'équipe, le conseil d'administration, les collaborateurs institutionnels et communautaires, les bailleurs de fonds, les bénévoles, les donateurs et les communautés autour de nos principes qui guident nos décisions, nos actions et nos interventions. L'approche se concrétise dans le quotidien de l'organisme et détermine les façons d'approcher et d'accueillir les personnes et définit l'accompagnement effectué auprès de celles-ci.



Les personnes sont au cœur de nos actions !

Un des principes qui définit notre approche est la qualité de notre présence quotidienne dans les milieux de vie. Cette approche priorise les déplacements de l'équipe vers les personnes, vers leurs lieux de vie. Notre travail est d'informer, d'accompagner, de soutenir, de confronter et de référer vers les ressources appropriées, en fonction des réalités vécues, exprimées et surtout selon les volontés des personnes rejointes.



Vision globale

L'équipe, par notre vision globale, voit l'être humain dans son ensemble et ne définit pas la personne par ses symptômes. Les intervenant.es occupent une place stratégique qui permet une meilleure lecture des dynamiques et réalités complexes auxquelles les personnes sont confrontées. Nous sommes des repères sur qui les personnes peuvent compter.



NOS FONDEMENTS (SUITE)

Création de liens de confiance

Un autre principe qui définit notre approche est basé sur la volonté de créer des liens de confiance avec les personnes rejointes et des collaborations avec les ressources institutionnelles et communautaires de chacune des communautés afin de mieux répondre aux besoins des personnes rejointes. Nous sommes l'organisme qui aide à la circulation de l'information et la communication des besoins, des valeurs et de la place laissée aux personnes plus éloignées des ressources existantes. L'équipe crée des liens entre la population en rupture et la société, ses services et ses organisations. Les intervenants.es s'intègrent, se font connaître et développent des relations de confiance. Par la prévention, la médiation, l'information, les références et l'accompagnement, nos interventions rapprochent les personnes et les ressources.

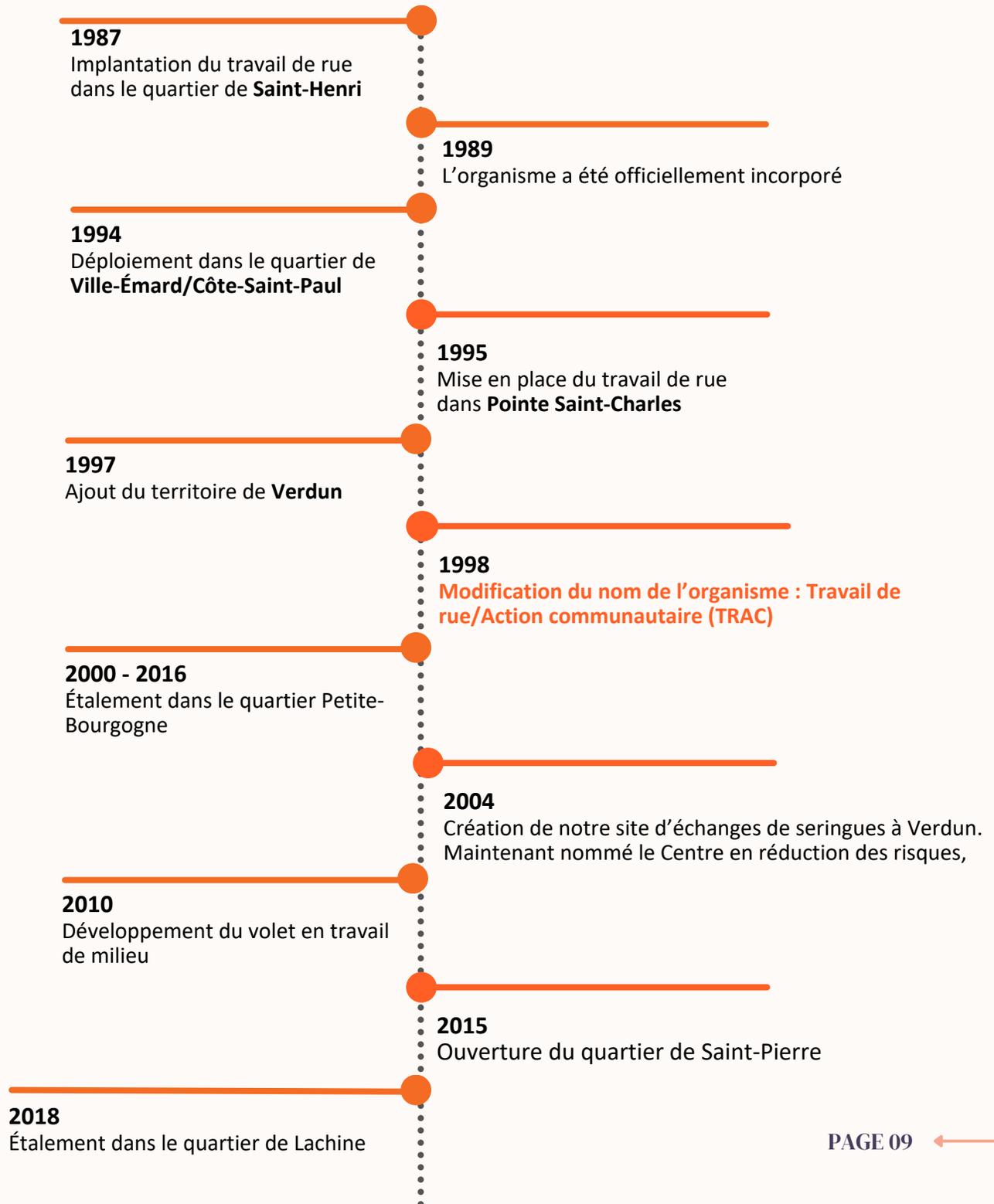
Une pratique communautaire

Il existe des méthodes et des techniques propres au travail de rue qui s'appliquent à une pratique évolutive et est liée aux dynamiques locales et aux multiples réalités. Nous œuvrons à la promotion des communautés, à la création de liens des personnes et des milieux pouvant les aider. Le travail de rue, du fait de son approche globale, s'avère nécessaire pour introduire un intermédiaire entre les services et les personnes en rupture sociale, afin de leur faire connaître les ressources disponibles, de les orienter vers les institutions et organismes pertinents et même dans certains cas, d'assurer le suivi en dehors d'un cadre formel.



NOTRE HISTOIRE

En 1987, Travail de Milieu Jeunesse Sud-Ouest (TMJSO) voit le jour. L'organisme intervient auprès des jeunes de 12 à 18 ans. TMJSO est le fruit d'une concertation de ressources afin de rejoindre les jeunes en situation de rupture sociale et de grande précarité. Ce sont les organisateurs du CLSC de Saint-Henri qui, en constatant les besoins dans le quartier, ont établi une stratégie afin de rejoindre les jeunes qui n'avaient plus vraiment de contact avec les institutions connues.



NOTRE HISTOIRE (SUITE)

L'organisme poursuit son histoire à la suite de la pandémie (2019-2021) qui a demandé beaucoup d'adaptation et de créativité de la part de l'équipe pour poursuivre le travail auprès des personnes souvent non rejointes par les ressources existantes. Nous avons observé une recrudescence de la précarité : l'isolement, les problèmes de santé mentale, l'itinérance, etc. Déjà les idées de développement s'organisent et nous avançons vers l'avenir :

2024, Création de notre projet d'unité mobile d'intervention : La Trac Mobile

Cette unité mobile nous permettra de rejoindre plus efficacement les personnes en grande précarité qui sont réparties sur notre vaste territoire et aussi faciliter le transport et la distribution de matériels de survie et de consommation.



NOS PRINCIPALES FORCES

- ***La reconnaissance de nos collaborateurs***
- ***La crédibilité de l'organisme***
- ***L'éthique de travail reconnu***
- ***L'accompagnement***
- ***L'enracinement dans les milieux de vie***
- ***La curiosité d'apprendre et de comprendre***
- ***L'expertise terrain***
- ***La capacité à travailler en collaboration***
- ***Les conditions de pratique***
- ***La marge de manœuvre et confiance envers l'équipe***
- ***La mosaïque de financements***
- ***La saine gestion des finances***
- ***Les rapports sains et transparents avec les bailleurs de fonds***
- ***L'obtention du financement lié à notre pratique d'intervention généraliste***
- ***Les conditions de travail et salariales***
- ***La communication et saine confrontation en équipe***
- ***Le soutien clinique à l'interne***
- ***Le professionnalisme de l'équipe***
- ***Les profils d'intervenant variés au sein de l'équipe***

Nos forces nous permettent de bien travailler auprès des personnes rejointes des différentes communautés, auprès de nos collaborateurs institutionnels et communautaires, d'avoir de bons liens avec nos bailleurs de fonds et de maintenir une équipe motivée et qui a le désir de s'engager pour réaliser notre mission. L'accompagnement par l'équipe sécurise, permet de vivre une expérience positive auprès des ressources et favorise une meilleure réponse aux besoins exprimés, d'aller de l'avant vers un mieux-être personnel et une prise ou une reprise de pouvoir sur leurs conditions de vie.

L'organisme possède l'expérience nécessaire pour poursuivre ses actions en s'appuyant sur sa vision, sa mission, ses objectifs, ses valeurs, ses approches, son histoire et ses principales forces. De nombreux défis se pointent, que ce soit au niveau de la pénurie de personnel, des financements par projet, le maintien du travail généraliste, la pratique du travail de rue exigeante et la constante préoccupation de la transmission de notre culture auprès de l'équipe. Nous sommes confiants dans notre capacité à faire face à ces défis et à s'adapter aux différentes réalités qui se présenteront dans le futur.

LE VOLET CORPORATIF

La gestion corporative est la base et le fondement de l'organisme. Ce volet comprend : la philosophie de gestion administrative, l'organisation du travail corporatif, les valeurs de gestion, la gouvernance, le conseil d'administration (son rôle, ses responsabilités, ses relations avec la direction et l'équipe), le plan d'action de l'organisme, l'assemblée générale annuelle, le rapport annuel d'activités, les règlements généraux, les orientations et les priorités, les postes et rôles de l'administration et le processus de la prise de décision...

NOTRE PHILOSOPHIE ET NOS VALEURS DE GESTION

Le volet corporatif est en cohérence avec le travail terrain !

La vision et la mission de l'organisme sont au cœur de nos réflexions, de nos choix et de nos décisions. Elles guident les actions et les orientations du volet corporatif. Notre philosophie de gestion tend vers l'horizontalité.

Les besoins du 'terrain' et les personnes rejointes sont au cœur de nos discussions. C'est le terrain qui influence la gestion. Nous nous assurons de respecter la pratique du terrain et les populations rejointes dans toutes nos décisions.

L'engagement, la transparence, le respect et la bienveillance sont les principales valeurs qui nous guident dans notre travail de gestion. Nous prônons la rigueur du travail : la qualité de faire les choses avec précision, de respecter les personnes, les procédures et les échéanciers. La communication entre les différents volets de la structure tient un rôle central dans nos façons de faire.



NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

Le conseil d'administration est centré sur les populations rejointes !

Le CA joue un rôle essentiel dans la réalisation et la réussite de la mission et des objectifs de l'organisme. Le CA est un groupe d'individus qui administre collectivement les affaires de l'organisme. Sa composition, ses pouvoirs et son fonctionnement sont déterminés par les règlements généraux de l'organisme. Les premières responsabilités du CA sont de voir à ce que l'organisation reste fidèle à sa mission, qu'elle fonctionne efficacement et qu'elle agit dans l'intérêt des parties intéressées. Chaque organisme doit évaluer ses besoins et définir le rôle et les tâches du CA en fonction de sa réalité. Il doit veiller à la santé de l'organisme à long terme et garder une vue d'ensemble sur les activités et le travail accomplis.

Notre CA est composé de 7 membres (3 personnes idéalement venant des quartiers où le TRAC est présent, 3 personnes-ressources et 1 représentant de l'équipe). Il est impliqué, engagé et ouvert. Il supporte la direction et l'équipe. Il contribue à identifier des solutions, des pistes d'action lors des discussions. Le CA a une relation de confiance et de respect avec la direction, l'administration et l'équipe terrain.

Les membres de notre CA ont des expertises diversifiées : les ressources humaines, le secteur légal, les finances, le milieu communautaire, la philanthropie et la gestion, dans le but de bien soutenir la direction dans son travail.

Le conseil d'administration accomplit son rôle de gouvernance avec diligence, agit dans l'intérêt de l'organisation, s'assure que les activités et décisions respectent le mandat officiel et les dispositions, tel qu'énoncés dans nos lettres patentes. Le CA agit dans la limite des pouvoirs que leur confèrent nos statuts, nomme des personnes compétentes pour diriger l'organisme, dispose des expertises nécessaires pour s'acquitter de son mandat et/ou demande conseil et/ou engage des contractuels et s'assure de faire respecter les droits des personnes rejointes. Notre CA veille à une supervision adéquate en encourageant une culture de leadership collaboratif, l'apprentissage continu et la transparence qui sont des valeurs bien ancrées et largement mises en pratique. Une organisation démocratique et inspirante est plus viable car les connaissances et compétences requises pour la diriger avec succès sont partagées. Il réfléchit, remet en question, explore et analyse les situations et/ou actions et obtient du soutien lorsque nécessaire.

Le conseil d'administration délègue certains de ses pouvoirs à des comités qui s'occupent des affaires quotidiennes de l'organisme. Il s'implique dans des comités de travail en lien avec le plan d'action de la réflexion stratégique qui a dégagé 5 orientations prioritaires et, selon les besoins et les situations qui se présentent. Le CA, ses comités et la direction travaillent ensemble vers un but commun.

NOTRE DIRECTION ET L'ADMINISTRATION

L'administration assure la stabilité et le support à l'équipe 'terrain' !

La direction est responsable de l'administration et de la gestion du TRAC. Elle est responsable du bon fonctionnement de l'organisation tant sur le plan administratif que de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, la gestion des services, des communications et de son développement en vue de la réalisation de la mission de la corporation. Elle agit comme répondante de l'organisme et assure le leadership de celui-ci. Elle sert l'intérêt des membres, et ce, tout en respectant la mission, les mandats de l'organisme et l'esprit dans lequel il a vu le jour. Elle fait preuve de leadership, de dynamisme, d'intégrité et d'honnêteté.

Au TRAC, la direction générale est supportée par l'équipe de l'administration qui est formée de plusieurs postes : direction adjointe, adjoint.e à la direction, coordination clinique et agent.e au développement philanthropique et au communication.

Le succès de notre travail est basé sur la stabilité des personnes en poste depuis plusieurs années. L'équipe de l'administration a développé beaucoup d'expertises au fil des ans et poursuit son travail en lien avec la mission de l'organisme. La direction a créé un climat de confiance à l'administration permettant des échanges stimulants et des réflexions ancrées sur les pratiques du terrain.

La direction possède un profil de formation en sciences sociales, de l'expérience en travail de rue et une bonne connaissance des réalités du monde communautaire.

La direction et l'équipe font aussi des représentations diverses. En plus d'établir d'étroites relations avec un ensemble d'organismes des différents territoires couverts, nous sommes membres de plusieurs 'tables de concertation', de comités, de regroupements et participons à de nombreuses activités nous permettant aussi de travailler en collaboration et en partenariat avec plusieurs autres organismes, tant des acteurs communautaires qu'institutionnels.

Notre processus de prise de décision

L'équipe de l'administration possède une bonne marge de manœuvre pour bien organiser, planifier et orchestrer le travail au quotidien. La liberté d'action est grande et la relation entre l'administration, la direction et le CA est fondée sur la confiance. La direction tient le CA au courant des avancées et soumet au CA les questions plus spécifiques reliées à son rôle.

Afin de bien demeurer toujours en lien avec les réalités 'terrain', l'équipe de l'administration consulte régulièrement les intervenants.es lors des rencontres d'équipe et s'assure de bien communiquer les enjeux de l'organisme, des quartiers couverts, des personnes rejointes et des particularités communautaires.



NOTRE DIRECTION ET L'ADMINISTRATION (SUITE)

Notre fonctionnement

Le CA se rencontre environ aux 8 semaines (minimum de 6 rencontres/année). La direction prépare l'ordre du jour qui est un agenda de rencontre qui permet d'organiser les réunions, de planifier les sujets de discussion, de prévoir les résolutions à prendre, d'assurer un contrôle dans le temps : gestion RH, enjeux 'terrain', finances, dossiers administratifs et suivis des dossiers en cours. Les membres du CA peuvent ajouter des points au besoin. À la suite de la rencontre du CA, la direction et la présidence assurent les suivis des dossiers et des décisions. Les nouvelles personnes embauchées sont présentées au CA afin de favoriser une meilleure connaissance mutuelle des membres de l'équipe et du CA. À chaque rencontre, un point pour le représentant des employés est inclus pour parler des réalités et enjeux du 'terrain' et partager le vécu des intervenants-es au quotidien.

La présidence organise, accompagnée de quelques membres du CA, l'évaluation des postes de la direction de façon régulière. La direction planifie l'évaluation annuelle des postes de l'administration.

Comme la plupart de nos membres de CA n'ont pas ou peu de connaissance du travail de rue, la direction organise une première rencontre d'accueil avec les nouveaux membres du

CA pour discuter du travail, des réalités du 'terrain' et du milieu communautaire. La direction remet des documents à lire sur l'organisme, la pratique et les différents enjeux en lien avec le TRAC.

La planification de **l'Assemblée générale annuelle (AGA)** est en majeure partie la responsabilité de l'administration. Ce moment très important de l'année, où l'organisme reçoit ses membres, ses collaborateurs et ses bailleurs de fonds, afin de partager les réalisations de l'année, le portrait financier et les priorités de l'année qui suit. La participation active de toute l'équipe, qui partage des réalités des quartiers desservis et des personnes rejointes vient compléter la présentation des activités de l'organisme.

Le rapport annuel d'activités, résumé de ce qui est présenté à l'AGA, est aussi sous la responsabilité de l'administration de concert avec l'équipe d'intervenants-es. Cet écrit reflète le quotidien de l'organisme, les particularités de l'année, les résultats financiers, les statistiques des interventions, les bilans en travail de rue des quartiers, du travail de milieu et du site fixe de l'organisme. Le tout est conclu par la planification de l'année suivante...

Notre fonctionnement (suite)

Le plan d'action du TRAC découle de la réflexion stratégique de l'organisme qui identifie les orientations prioritaires pour les prochaines années (3-5 ans). Le CA et la direction sont responsables de sa réalisation et du suivi de l'avancement des travaux vers la réalisation du plan d'action. Différents comités de travail sont formés avec des membres du CA, de l'administration et de l'équipe, pour réfléchir et réaliser les actions permettant l'atteinte des objectifs.

Les 5 principes guidant le volet corporatif de l'organisme :

- **L'imputabilité** : le CA et la direction s'assurent de conserver en tout temps leur indépendance et assure une gestion saine de l'organisme,
- **La solidarité** : le CA, l'administration et les intervenants-es forment un tout, une équipe; la loyauté envers l'organisation est essentielle,
- **Le principe d'intégrité** : le TRAC se donne un guide d'éthique, des règles et procédures qui orientent ses décisions et son fonctionnement,
- **Le principe de la délégation** : le CA prescrit les résultats organisationnels et les moyens pour les mettre en œuvre; le CA délègue; lorsqu'il confie des mandats, il s'assure de la compétence de ceux à qui il délègue; il utilise les comités qui font rapport au CA,
- **Le principe de la pérennité** : Le CA et la direction se préoccupent de la relève; ils s'assurent que rien de viendra entacher la réputation de l'organisation; il gère les risques de façon responsable.

LE VOLET FINANCIER

La gestion financière désigne l'ensemble des activités et des processus visant à planifier, organiser, diriger et contrôler les ressources financières d'une organisation. Son objectif principal est d'assurer le financement nécessaire à la réalisation de la mission tout en minimisant les risques financiers et en assurant l'avenir de l'organisme. En somme, la gestion financière est essentielle pour assurer la viabilité et la croissance d'une organisation en prenant des décisions éclairées basées sur des analyses financières rigoureuses.

NOS PRIORITÉS DE GESTION DES FINANCES

Le respect de la mission du TRAC !

Nous souhaitons être prudents dans nos décisions, assurer le développement et la pérennité de l'organisme. La priorité est de respecter la mission et les objectifs du TRAC dans toutes nos réflexions et considérations financières. Une particularité de l'organisme est de baser nos décisions financières sur les besoins du terrain et qu'elles soient toujours en lien avec notre mission.

Les besoins du 'terrain' sont le fondement des financements !

La recherche de financement à la mission du travail de rue généraliste est notre priorité. Nous souhaitons financer les activités 'terrain' de l'organisme tout en assurant le support administratif dont l'équipe a besoin. Nous visons les appels de projets seulement s'ils répondent à des besoins du 'terrain' et s'ils permettent de compléter les services déjà en place de l'organisme. Les intervenant.es sont régulièrement consulté.es pour les décisions touchant les financements. Nous tenons à les tenir informés et expliquer le contexte, l'environnement dans lequel on travaille, les enjeux et les opportunités de financement de l'organisme.

Responsabilité en lien avec les risques financiers...

Une des responsabilités de la direction et du CA est d'être particulièrement prévoyants en ce qui concerne les risques financiers de l'organisme. La volonté est d'assurer la continuité du TRAC et chaque décision est mûrement réfléchie. Pour nous aider à prendre les bonnes décisions et à réfléchir sur le développement des financements, on fait l'exercice de se projeter dans le temps, ce qui nous permet de bien évaluer les impacts de nos choix.

NOS PRIORITÉS DE GESTION DES FINANCES (SUITE)

Nos principes et nos valeurs

Notre gestion financière est saine et transparente. Nous priorisons la bienveillance dans nos décisions autant pour la population rejointe que pour notre équipe. Nous gérons les finances de l'organisme de façon professionnelle et rigoureuse. Nous prenons le temps de réfléchir, de discuter et valider avec l'équipe pour prendre le pouls de chacun.e et ainsi assurer les meilleures décisions possibles.

NOTRE FONCTIONNEMENT

De bons liens avec les bailleurs de fonds...

Nous tenons à maintenir de bons liens avec les bailleurs de fonds : des rapports d'égal à égal, partageant les expertises et mandats respectifs. Nous prônons une culture de transparence dans nos relations, tant au niveau des appels de projets, de l'atteinte des objectifs que des redditions de comptes.

Notre volet philanthropique...

Au fil des ans, on a vu le financement à la mission diminuer au profit des financements de projets. Devant notre volonté de prioriser la mission du travail de rue généraliste, nous avons développé notre volet de communication et de philanthropie. Cette personne est responsable de promouvoir et de faire connaître les services de l'organisme; elle est responsable de faire rayonner et d'augmenter la visibilité du TRAC; elle participe à l'élaboration et à la coordination des activités philanthropiques, de sollicitation et de fidélisation de partenaires et de donateurs actuels et potentiels de l'organisme. Ainsi, nous souhaitons développer notre autonomie financière et accroître nos opportunités de croissance dans l'avenir.

Et le C.A...

La direction tient le CA au courant des différents financements et des projets du TRAC. Dans son rôle de supervision et de support, les membres du CA participent aux réflexions et décisions liées aux finances. Ils font aussi le suivi des prévisions budgétaires régulièrement. Ils ont la responsabilité d'assurer une bonne gestion financière et travaillent avec la direction à assurer la pérennité de l'organisme.

LE VOLET ÉQUIPE

La gestion des ressources humaines (GRH) est l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser et développer les ressources humaines impliquées dans les activités de l'organisme. La GRH est essentielle à la réalisation de la mission de l'organisme. Elle comprend la philosophie, les valeurs de gestion, les principes de base, l'organisation du travail, les différents rôles, les principaux outils, la formation, le profil de l'équipe, l'accueil et l'intégration, l'ambiance dans l'équipe, les conditions de travail et la vie associative de l'organisme.

La gestion des ressources humaines intervient à tous les stades de la vie des salarié.es dans l'organisme, de leur arrivée à leur départ. Elle se décline ainsi en de multiples tâches de l'embauche à la rémunération en passant par l'organisation du travail.

NOS PRIORITÉS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

C'est l'équipe 'terrain' qui réalise la mission du TRAC !

Il est essentiel pour nous que toute l'équipe s'engage autour d'une vision, d'une mission et de nos valeurs communes. Ces éléments transcendent la gestion des ressources humaines et orientent le travail de toute l'équipe au quotidien.

Nous privilégions les conditions de pratique/intervention afin de répondre aux différents besoins de la rue et de permettre à nos intervenant.es d'avoir les moyens de bien effectuer leur travail auprès des personnes rejointes dans les différentes communautés que nous desservons.

Nous misons aussi sur la rétention des membres de l'équipe pour aider à transmettre la vision et les valeurs de l'organisme. Il y a plusieurs espaces d'échanges pour les collègues. De l'intégration aux discussions cliniques, les façons de faire et la rigueur de travail s'inscrivent dans les différents discours. Avec le temps, les membres de l'équipe s'enrichissent avec les valeurs de l'organisme et développent le 'lexique' et les fondements du TRAC. Le lien d'appartenance se construit et consolide l'engagement et l'implication envers la mission de l'organisme.



NOTRE OBJECTIF ET NOS VALEURS DE GESTION RH

Cibler l'excellence et l'auto critique pour mieux intervenir auprès de l'équipe

Nous souhaitons que les gens apprécient être au TRAC et porte la responsabilité du travail envers les populations que nous rejoignons. Nos principales valeurs : l'engagement, la transparence, le respect et la bienveillance sont aussi les fondements de la gestion des ressources humaines.

Nous focalisons aussi sur le professionnalisme des membres de l'équipe pour réaliser notre mission. La rigueur du travail est un élément prioritaire du TRAC. La communication transversale entre le service et l'administration a comme but de donner aux membres de l'équipe les informations nécessaires à l'accomplissement de leur tâche, et qu'elles.ils aient une idée précise du cheminement, du développement et des objectifs de l'organisme et de son environnement.

Nous souhaitons que les membres de l'équipe ressentent un grand sentiment de satisfaction à l'égard de leurs responsabilités et de leur rôle. Une des principales sources de motivation à rester en poste. Ils.elles aiment leur emploi et s'épanouissent dans leurs responsabilités et leurs dossiers.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À NOTRE ÉQUIPE

L'essentiel est de bien traiter notre équipe !

Il ne suffit pas que les salarié.es possèdent les compétences requises. Encore faut-il qu'ils veuillent les utiliser. Cette motivation sera en fonction de ce que leur offrira l'organisme : une rémunération en lien avec le marché, des conditions de travail compétitives, et des avantages sociaux généreux, autant d'éléments qu'il appartient à la direction de mettre en forme. Nous mettons de l'avant les meilleures conditions possibles pour attirer des personnes pouvant faire partie de l'équipe et aussi pour agir sur la rétention du personnel existant.

Nous accordons la priorité au bien-être au travail. Ce bien-être permet de réaliser son plein potentiel, de relever les défis du travail avec succès et de contribuer à l'organisme de façon positive et constructive. Les conditions de travail du TRAC offrent plusieurs composantes qui favorisent le bien-être au travail, que ce soient les généreux congés sociaux, la flexibilité dans l'horaire de travail et l'ouverture au vécu des employé.es.

La notion d'équité est importante pour le TRAC. L'équité dans le traitement salarial, dans les conditions de travail et dans les façons de gérer les situations délicates qui peuvent survenir dans l'équipe de travail. Un souci important est porté sur le respect : tous.tes ont le pouvoir de nommer et peuvent être entendu.es, reçu.es et validé.es.

Les employé.es de l'organisation possèdent une grande latitude dans la réalisation de leurs mandats et une liberté d'action, ce qui favorise le sentiment d'appartenance à l'organisme.

Notre priorité est de bien traiter notre équipe pour qu'à leur tour, ils.elles traitent bien les personnes dans la rue, avec dignité et humanisme.

PORTRAIT DE NOTRE ÉQUIPE

L'objectif est de faire une différence !

Notre équipe a un profil diversifié et possède des expériences variées dans le domaine de l'intervention auprès des jeunes, des adultes et des clientèles présentant des caractéristiques de vulnérabilité et de désaffiliation sociale.

Nous prenons un soin particulier au moment des embauches pour cibler chez les personnes une certaine maturité, qui permet d'approfondir les connaissances professionnelles et de bonifier l'expérience de travail au TRAC.

Nous portons une grande attention au profil des candidatures pour s'assurer de focaliser sur les personnes qui se rapprochent le plus de nos besoins, tant au niveau du parcours scolaire et les formations, que du savoir-faire, donc les compétences et les habiletés, et finalement du savoir-être, soit les aptitudes et la personnalité.

Nous recherchons des personnes engagées, loyales et faisant preuve de professionnalisme et de rigueur, qui veulent apprendre et qui souhaitent faire UNE DIFFÉRENCE.

À la suite des récents changements dans le marché du travail, nous avons adapté certaines de nos pratiques pour mieux rejoindre les personnes. Le meilleur exemple est le volet de la communication avec les membres de l'équipe. L'utilisation des technologies nous a permis de demeurer en contact et de s'adapter aux modes de communication présents et utilisés par les nouvelles générations.

Notre attente quant au parcours professionnel n'est plus de viser que les personnes demeurent avec nous 5-10 ans mais qu'ils apportent leur contribution à notre mission et qu'ils prennent part au travail dans les différents quartiers tout en adoptant nos valeurs et notre approche. Les attentes sont demeurées les mêmes pour la qualité du travail avec les personnes que nous rejoignons, les mêmes cibles pour la rue et au site fixe.



NOTRE FONCTIONNEMENT

Se rassembler grâce à une organisation qui suscite la coopération et la collaboration !

Le travail d'équipe est le point central de notre fonctionnement d'organisme. L'organisation de différentes rencontres permettent une bonne communication et des échanges pour tous les membres de l'équipe :

- **Rencontre mensuelle pour l'administration** : partage sur les enjeux, discussions, organisation, planification du travail et suivis des principaux dossiers en cours.
- **Rencontre (2/mois) coordination et direction** : Prendre le pouls des membres de l'équipe, du fonctionnement, leur implication et leur engagement sur le terrain.
- **Rencontre mensuelle de l'équipe** : permet aux intervenants de comprendre les enjeux de l'administration et la transmission d'informations pertinentes à la réalité du TRAC : nouvelles du CA, volet communication, présentation des outils de gestion, statistiques, formations, etc. C'est aussi un moment idéal pour les consultations à l'équipe.
- Rencontres (3/mois) cliniques** : rencontre pour l'équipe 'terrain' qui sera expliqué dans la section des services de l'organisme.
- **Rencontre mensuelle mini-équipe** : Au début d'une des rencontres cliniques, l'administration se joint à l'équipe 'terrain' pour faire différents suivis et communiquer certains éléments touchant l'organisme. Cela permet de maintenir les liens et d'entretenir les échanges entre les deux (2) groupes : administration et 'terrain'.



NOTRE FONCTIONNEMENT (SUITE)

Lorsque c'est possible, la notion de retour en équipe, à la suite de certaines discussions individuelles, est une représentation pertinente de la façon de faire du TRAC. L'idée est bien sûr d'éviter la création de silos au sein même de l'équipe, mais permet aussi à certains collègues d'être témoins des bénéfices d'une discussion franche et ouverte entre deux collègues, bien refléter par la transparence, l'ouverture et le dialogue au TRAC. Ces opportunités permettent des apprentissages, de développer la confiance entre eux, peut faire grandir les gens et ainsi accroître les outils psychosociaux des intervenants pour gérer les situations dans l'équipe et auprès des personnes que nous rejoignons.

Un séminaire annuel de deux (2) jours est organisé à l'extérieur de la ville ayant pour objectifs :

- **Favoriser l'autoformation par et pour les intervenants.es** par le biais d'ateliers réfléchis d'ateliers réfléchis en équipe et préparés en petit groupe.
- **Approfondir les échanges et des présentations sur des thèmes précis**, comme les finances de l'organisme, les réalités de l'administration, le partage d'expériences des plus anciens.
- **Construire et développer la cohésion d'équipe** et ceci avec l'ensemble des personnes composant l'organisme (direction, coordination, administratif, intervention)
- **Créer des liens au travers des temps informels** (préparer et partager un repas, discuter autour du feu, jouer à des jeux de sociétés, profiter des activités du chalet,...).



NOTRE FONCTIONNEMENT (SUITE)

La direction est responsable de superviser et de soutenir l'équipe de l'administration et il y a un partage de responsabilités entre la direction et la coordination clinique quant aux suivis et à la supervision des situations venant des membres de l'équipe 'terrain'. La création d'un 'pont' de communication entre les 2, permet un partage de responsabilités et de profiter des forces de chacun. Il y a une belle fluidité entre ces rôles et la marge de manœuvre respective permet de s'épauler et de s'assurer une meilleure réponse aux besoins de l'équipe. Les défis sont nombreux avec une grande équipe et la mise en commun des efforts donne lieu à la résolution des situations plus problématiques.

Afin de valoriser les compétences, la motivation, l'information et l'organisation, il est primordial de donner toute l'attention nécessaire à certains outils de gestion :

➤ **Le recrutement :**

Nous évaluons attentivement les compétences et la motivation, la rigueur et la maturité professionnelle lors du recrutement. Nous avons créé un guide d'accueil et d'intégration qui permet de bien comprendre et assimiler les nuances du milieu et l'organisation du travail au TRAC.

➤ **La formation et le coaching :**

Il y a une réelle ouverture au développement des compétences et des connaissances qui favorise la motivation et l'engagement. À l'interne, l'équipe peut consulter la coordination clinique et les personnes de l'administration pour toutes questions relatives au travail. Du coaching externe est aussi offert pour approfondir les réflexions reliées au rôle, aux diverses situations plus délicates rencontrées ponctuellement, de prendre du recul et ainsi être en mesure de trouver des pistes de solutions.

NOTRE FONCTIONNEMENT (SUITE)

À cela s'ajoute la politique de conditions de travail qui décrit tous les avantages de travailler au TRAC, les descriptions de tâches, la grille salariale, les évaluations de probation et annuelle, etc.

Dans ses instances, le TRAC favorise la participation des employé.es à l'élaboration et à l'application des conditions de travail. À cette fin, le conseil d'administration du TRAC reconnaît un comité permanent : le comité des conditions de travail (CCT). Les membres du CA, la direction et les employé.es du TRAC visent à faire du CCT un outil de responsabilisation collective dans la gestion des conditions de travail. La réunion du comité a lieu selon les besoins de l'organisme et ceux exprimés par la majorité des travailleur.es sur des questions précises.

Afin de consolider les liens et d'apprendre à connaître nos collègues de façon plus informelle, un comité social a été formé pour organiser des activités ludiques et diversifiées tout au long de l'année. Cela permet de rapprocher les membres de l'équipe de l'administration de l'équipe 'terrain', humanise les rôles et favorise une bonne ambiance d'équipe.

La direction est responsable de la gestion des ressources humaines. Le CA est informé par la direction des situations plus sensibles qui concernent l'équipe. Il est responsable de s'assurer d'une bonne gestion d'équipe, du bon climat de travail et intervient seulement s'il y a un conflit incluant la direction. La présence du représentant de l'équipe au CA favorise les discussions sur l'ambiance au travail et assure une grande transparence entre ce qui se vit au quotidien et le CA.

Des gens de cœur !

L'équipe est le cœur de l'organisme. Ces personnes ont fait le pari de travailler pour un organisme communautaire, pour rejoindre des gens qui ont des parcours de vie difficiles et qui sont souvent très marginalisés. Ce sont des personnes de cœur, qui prennent soin et qui souhaitent participer à l'amélioration de la qualité de vie des gens rencontrés.

L'équipe agit avec engagement et bienveillance afin de répondre aux besoins des personnes rejointes. Elle est impliquée à plusieurs niveaux de l'organisme, du CA au comité des conditions de travail en passant par différentes consultations pour les choix d'avenir du TRAC.

L'équipe 'terrain' qui réalise la mission et assure une présence dans les quartiers et l'équipe 'administrative' qui supporte le quotidien de l'organisme.

Ensemble, nous agissons pour une meilleure vie pour tous.tes !

LE VOLET CLINIQUE

Le volet clinique est la pierre angulaire de l'organisme. Ce sont les actions opérées pour rejoindre les personnes, les soutenir, les accompagner et leur permettre d'améliorer leurs conditions de vie. C'est l'ensemble des interventions qui permettent d'atteindre nos objectifs. Ce sont les différentes pratiques mises en œuvre pour motiver, mobiliser et développer le travail d'intervention de l'équipe.

La gestion du volet clinique est fondamentale à la réalisation de la mission de l'organisme. Elle comprend la philosophie, les valeurs, les concepts de base du travail de rue, l'organisation du travail, les façons de faire du TRAC, les résultats attendus, les liens avec les ressources communautaires et institutionnelles, les références personnalisées, etc.

NOS PRIORITÉS DU VOLET CLINIQUE

Une pratique généraliste !

La pratique des intervenant.es au TRAC se base sur les principes de base du travail de rue. Le travail de rue, contrairement à d'autres pratiques d'intervention sociale, n'est pas orienté par un modèle unique d'intervention. Les intervenant.es naviguent parfois entre diverses approches et stratégies, en fonction des besoins exprimés par les personnes rejointes. Cette marge de manœuvre dans le travail de rue permet de personnaliser les actions auprès de chaque personne accompagnée.

Il est important d'avoir une diversité de pratiques afin de répondre aux nombreux besoins de la population. Le travail de rue est présent dans le milieu de vie des personnes, en plus de faire le pont entre elles et les services existants dans la communauté. La pratique généraliste permet donc aux personnes d'entrer en contact avec les travailleur.es de rue avec peu ou pas de contraintes. Le travail de rue permet de prendre le temps d'évaluer, avec la personne, la nature de ses besoins tout en respectant son rythme et ses volontés.

Les actions majeures en travail de rue sont l'écoute, la référence personnalisée (référer à quelqu'un et non quelque part) et l'accompagnement. De plus en plus de personnes vivent dans l'isolement social ou en rupture sociale, l'aspect généraliste devient une pratique sensible et adaptée aux transformations du lien social des dernières décennies. Le travail de rue se déploie avec l'apport et la collaboration de l'ensemble des services existants.

NOS PRIORITÉS DU VOLET CLINIQUE (SUITE)

Les personnes sont considérées comme étant plus que des symptômes, la pratique du travail de rue propose une approche holistique des personnes rejointes. La pratique généraliste permet un accès plus facile à l'ensemble des services et permet une compréhension globale des réalités rencontrées.

Au TRAC, nous revendiquons l'aspect généraliste de notre pratique en plus de constamment nous adapter aux styles de vie des personnes avec lesquelles nous construisons des liens de confiance. Nous avons une vision à long terme, on prend le temps nécessaire pour créer une relation, pour connaître la personne et ainsi être en mesure de l'accompagner vers un mieux-être.

Aller vers, être avec et vivre avec...

Une pratique généraliste permet de travailler avec une communauté entière, de diminuer ou d'éliminer les mécanismes d'exclusion, de travailler avec des personnes et non des symptômes, de favoriser le développement d'interventions et d'actions en adéquation avec les dynamiques, codes et besoins du milieu, d'offrir une grande polyvalence, souplesse et créativité et, d'offrir un soutien global aux personnes rejointes.

NOS AUTRES PRINCIPES DU TRAVAIL DE RUE

La relation d'être, la confidentialité, le volontariat,

La capacité d'agir et la réduction des risques.

La base du travail d'intervention s'appuie sur la relation d'être. Il s'agit de créer, de développer, de consolider et maintenir un lien significatif, une relation de confiance. La relation d'être permet de baser les interventions à partir des besoins et des demandes des personnes accompagnées. C'est le cœur de la posture en travail de rue. La relation d'être donne l'occasion de prendre le temps nécessaire afin de rejoindre les personnes en situation de rupture sociale. Cela favorise une intégration dans les multiples espaces et milieux de vie investis et d'être en synchronisation avec les différents codes et valeurs des milieux. L'écoute constitue la porte d'entrée et un outil privilégié afin de personnaliser notre accompagnement.



NOS AUTRES PRINCIPES DU TRAVAIL DE RUE (SUITE)

Pour les travailleur.es de rue, protéger le caractère confidentiel des renseignements reçus d'une personne en accompagnement signifie qu'il.elle ne dévoile aucune information obtenue dans l'exercice de sa pratique. Ces renseignements sont vus comme une communication protégée et seule la personne concernée par ces informations peut renoncer à une telle confidentialité, sauf en de rares exceptions.

Une relation volontaire indique que les personnes décident elles-mêmes d'entamer une relation avec un.e travailleur.euse de rue. Les personnes rejointes peuvent mettre fin à la relation quand elles le veulent. Nous développons une relation égalitaire où le pouvoir est partagé. Cette relation est non-directive et les personnes l'orientent en fonction de leurs besoins et de leurs demandes.

La capacité d'agir est un principe qui met au centre de l'action les individus ou les groupes de personnes en démarches d'autonomie, tout en leur permettant de se réapproprier leur pouvoir d'agir sur leur réalité et leur avenir. L'autodétermination : Toute personne est son propre expert!

L'approche de réduction des risques est centrée sur la diminution des conséquences néfastes de l'usage des drogues. Nous respectons les choix des personnes en lien avec la décision de prendre des drogues. Sans banaliser la consommation, nous priorisons plutôt d'assumer certaines problématiques sociales comme des réalités.



LE VOLET CLINIQUE AU TRAC

Prendre le temps d'aller vers...

Le travail de rue et de milieu est une pratique qui nécessite du temps pour s'enraciner dans les milieux de vie. Au TRAC, nous donnons le temps aux membres de l'équipe d'intégrer leur nouveau milieu de travail et aussi leur terrain d'intervention. L'intégration dans un quartier prendra approximativement de 6 à 12 mois, le temps d'avoir exploré le territoire, les espaces, d'avoir créé des liens significatifs avec certains résidents du quartier et certains partenaires.

À la suite de cette intégration se déroulera la consolidation avec les contacts, les poteaux, les partenaires. Et au-delà de cette consolidation, la personne entrera dans une dynamique intégrale au bout de quelques années de travail de rue. Son regard, ses actions, ses liens prendront une tout autre dimension dans le quartier. La notion de temps demeure la clef en travail de rue et de milieu, que cela soit pour intégrer un quartier, mais aussi un espace de consommation, un bar. Cela prend du temps pour créer un lien de confiance avec les habitants d'un quartier.

Pour les intervenant.es du site fixe, l'intégration s'effectue en général plus rapidement, toutefois la création de lien avec certains contacts peut prendre tout autant de temps qu'en travail de rue ou de milieu.

Les intervenant.es doivent adopter une posture « d'aller vers », qu'une personne soit en travail de rue, de milieu ou au site fixe, nous adoptons les mêmes valeurs et les mêmes façons de faire. Le travail de rue se caractérise par une pratique la plupart du temps en solo et nécessite de l'autonomie et de l'organisation dans sa rue. C'est ainsi que les espaces cliniques sont là pour apporter des pistes de réflexions et conseils sur le comment « aller vers » : sa rue, la rencontre des personnes et les partenaires.

En 2004, le TRAC a pris la décision de bonifier sa structure de soutien clinique afin de permettre à l'équipe d'intervenant.es d'accéder de façon régulière à des espaces de supervision à l'interne. Nous avons donc créé le poste de coordination clinique qui depuis, s'est développé en fonction des besoins de l'équipe et des réalités sociales. La grande marge de manœuvre des intervenant.es nécessaire au travail de rue peut parfois aussi représenter une marge d'erreur. Les espaces réguliers de réflexion clinique deviennent un essentiel. Le soutien clinique favorise un regard critique sur les actions qu'ils.elles déploient, assurant ainsi que les pistes d'intervention proposées sont en adéquation avec les besoins exprimés par les populations rejointes.

LE VOLET CLINIQUE AU TRAC (SUITE)

Le volet clinique offre une structure, un cadre pour réfléchir, un guide éthique et un soutien aux intervenant.es pour développer leur autonomie et leur jugement clinique. Ce support clinique sécurise, balise les interventions et permet de se questionner et se faire questionner sur les différentes approches. La confiance partagée permet l'ouverture dans l'équipe et les discussions sont encouragées dans le but d'augmenter la réflexion clinique et une meilleure réponse aux besoins des personnes que nous rejoignons.

Au TRAC, nous avons beaucoup d'espaces cliniques, de soutien et de temps de co-construction. Ces espaces d'échanges permettent d'approfondir les réflexions, de décortiquer les situations et améliorent la qualité de nos interventions. Le temps alloué favorise la réflexion, bonifie le bagage professionnel et la profondeur des interventions. Autant les espaces cliniques formels que les temps informels contribuent à améliorer notre pratique et aussi à protéger les membres de l'équipe en situation émotionnellement plus chargée. Nous prenons le temps de faire des bilans des situations, de nommer nos émotions pour s'assurer que tout le monde a pu communiquer ce qu'il.elle vit. C'est comme une formation continue, c'est riche en expériences et en apprentissages, c'est nourrissant pour les intervenant.es. On développe notre autonomie et notre créativité. Cela bonifie les conditions de pratique.

La bienveillance, l'intégrité et le professionnalisme sont au centre de cet espace clinique. Les questionnements et les réflexions viennent enrichir les choix d'intervention et d'action, et ainsi renforcer l'expérience clinique des intervenant.es. Ces valeurs sont inspirées du guide de réflexion éthique de l'ATTRueQ et plusieurs outils de travail sont engendrés par le ROCQTR, deux regroupements qui soutiennent le travail de rue au Québec.

L'Association des Travailleurs et Travailleuses de Rue du Québec (ATTRueQ) créée en 1993 a pour objectif de regrouper les travailleurs et travailleuses de rue du Québec, et autres partenaires, afin d'assurer le développement et la reconnaissance du travail de rue au sein de la société québécoise. Le Regroupement des Organismes Communautaires Québécois en Travail de (ROCQTR), créé en octobre 2007 travaille en faveur de la reconnaissance et de la consolidation du travail de rue.

La direction et la coordination clinique travaillent ensemble pour répondre aux différents besoins de l'équipe 'terrain'. Le poste de coordination clinique est le pont qui relie l'administration de l'équipe d'intervenant.es. Cette personne, grâce à la proximité des membres de l'équipe, a une bonne lecture du terrain et peut alimenter les décisions de la direction.

En plus de posséder une bonne capacité d'animation, la personne en coordination clinique doit s'adapter aux travailleurs.ses qui s'intègrent au TRAC et aux réalités sociales qui changent. Elle doit s'assurer de favoriser une ambiance positive dans les rencontres et que toutes.tous participent et communiquent à l'ensemble des membres de l'équipe. Elle doit susciter l'engagement, l'implication et l'enthousiasme, le tout avec sensibilité et ouverture.

LE VOLET CLINIQUE AU TRAC (SUITE)

NOS FAÇONS DE FAIRE

L'organisation de la supervision du travail clinique permet de bien soutenir l'équipe...

Au TRAC, les façons de faire en travail de rue ont été intégrées au-delà de la rue. En effet, l'ensemble des membres du TRAC suivent les façons de faire du travail de rue, que cela soit les travailleur.es de rue et de milieu, les intervenant.es du site fixe et les membres de l'administration, nous sommes tous en lien avec les valeurs et les façons de faire véhiculées par les fondements du travail de rue.

Une priorité pour l'organisme est de permettre de prendre le temps. On s'inspire de la co-construction : on apprend ensemble, on s'influence... Prendre le temps d'échanger avec les collègues sur diverses situations qu'ils.elles ont pu vivre. Les enseignements qu'ils.elles en ont tiré, le cheminement que cela a créé en eux. Les échanges sur la pratique entre collègues, que cela soit sur un temps de rue, au téléphone ou en rencontres cliniques, contribuent à la cohésion d'équipe, mais aussi à cheminer dans sa propre pratique du travail de rue, car le seul moyen d'intégrer pleinement la pratique du travail de rue c'est avec le temps, les échanges et en passant du temps dans la rue. Au fil du temps, la pratique apporte bon nombre de questionnements autant nos perceptions, nos préjugés et nos connaissances, etc.

Au TRAC, nous prenons le temps de faire des liens avec nos collègues de travail. Tous les membres du TRAC ont la possibilité de faire de la rue avec d'autres membres de l'équipe (administration, travail de rue, travail de milieu, intervenant.es du site fixe). Les objectifs sont de : comprendre la dynamique du quartier d'un.e collègue, pour mieux entendre, sentir et visualiser le territoire lors des rencontres cliniques et d'équipe, de voir les différentes façons de faire, le style, l'attitude, 'l'aller vers' des collègues et d'apprendre à se connaître. Prendre le temps de créer des liens avec ses collègues est une part importante de l'intégration dans une équipe, cela fait partie des priorités au TRAC. Quand on se connaît, quand le lien de confiance est là, il est plus simple de s'ouvrir et de s'exposer auprès des autres membres de l'équipe pour communiquer les bons coups tout comme les questionnements, les défis et les difficultés.

Chaque intervenant.e au TRAC peut solliciter une rencontre solo avec la coordination clinique. La fréquence des rencontres est à discuter. La coordination offre de la flexibilité vis-à-vis des rencontres. C'est à l'intervenant.e de solliciter les rencontres. La coordination pourra planifier des rencontres si elle identifie des besoins. Les personnes en dyade ou triade peuvent effectuer les mêmes demandes de rencontres avec la coordination.

LE VOILET CLINIQUE AU TRAC (SUITE)

Dans l'histoire du TRAC, l'organisation de la supervision clinique s'est modifiée afin de répondre aux besoins de l'équipe et aux différentes réalités 'terrain'. Voici notre modèle en ce moment : Nous organisons des réunions cliniques 3/mois. Il s'agit d'une rencontre sur le thème des 'situations' cliniques et 2 rencontres sur la 'YEPE'. Les rencontres d'équipe sont des moments privilégiés de partage et aussi de transmission de la pratique, de la mission, des valeurs et de l'éthique de travail du TRAC.

Le « Comment ça va ? » des rencontres est bien plus qu'une simple formule de politesse. Il s'agit de communiquer à l'ensemble de l'équipe, notre énergie du jour, du moment, des dernières semaines. Ainsi, il est plus simple de comprendre qu'un.e collègue sera moins concentré.e durant la rencontre, s'il.elle l'a verbalisé au début, qu'il.elle se sentait fatigué.e ou que cela brasse dans sa vie personnelle. Libre à chacun d'exposer ce qui les entoure dans sa vie privée. Nous prenons seulement en considération que nous sommes toutes et tous des personnes vivant des événements à notre travail, mais aussi à l'extérieur de celui-ci.

RENCONTRES CLINIQUES 'YEPE' : YEUX - ESPACES - POTEAUX - EXPLORATIONS

➤ **Yeux :**

Observations de terrains, changement global, dynamiques du quartier

➤ **Espace :**

Lieux fréquentés, ambiance, changements

Pour le site : achalandage, réalités et modes de consommation

➤ **Poteau :**

Les personnes qui sont un relai, qui nous présente du monde, qui facilite la prise de contact, les poteaux potentiels, liens avec eux,

➤ **Exploration :** Se donner des objectifs, des défis et ajustements pour la suite

Les rencontres cliniques 'YEPE' se déroulent aux 2 semaines. Les membres de l'équipe sont divisés en 2 groupes vu le nombre élevé d'intervenant.es. La YEPE est l'occasion pour les intervenant.es de faire le point sur leurs actions et leurs activités durant le dernier mois. Ainsi, ce temps de recul permet de réévaluer les stratégies pour rejoindre les milieux, les jeunes, les consommateurs, les personnes ou pour entrer dans certains espaces. Cela permet aussi de faire état des réalités vécues. Cet exposé terrain permet à l'ensemble des personnes autour de la table de se nourrir des interventions des autres, de trouver de nouvelles stratégies, idées et initiatives.

RENCONTRES CLINIQUES 'SITUATIONS'

Les rencontres cliniques 'situations' ont pour objectifs d'offrir un espace où les intervenant.es peuvent partager une situation particulière, un questionnement, un événement vécu, qu'on cherche à valider ou à questionner. Cela permet aux membres de l'équipe d'offrir du soutien en partageant ses réflexions.

Après chaque rencontre, la coordination clinique demeure sur place pour tout autre besoin de l'équipe 'terrain' et est aussi disponible en tout temps pour des appels en cas d'urgence : crises suicidaires, homicides ou surdoses et toutes autres demandes des membres de l'équipe durant la semaine.



LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS AU TRAC

LES TRAVAILLEURS.SES DE RUE (TR)

Les TR se promènent dans leur quartier, ils.elles vont aux nouvelles dans l'informel, croisent des personnes qu'elles connaissent, d'autres avec qui ce sera le premier contact et des personnes vivant en situation d'itinérance. Les TR reçoivent des demandes, aident à naviguer le système de service social et de santé, réfèrent à des organismes, accompagnent les personnes, participent à des moments spéciaux, sont présent.es lors des différentes activités dans le quartier, font la tournée des ressources. Ils.elles sont disponibles à ce qui se présentent sur leur chemin. Les TR font aussi des suivis par téléphone ou internet de certains de leurs contacts, vont chez les gens, au parc, à l'école ou tout autres espaces d'intérêt.

Les principales interventions lors des différentes rencontres : de l'écoute active, de l'aide à la réflexion, communiquer de l'information, faire de la prévention, fournir des références, offrir du support, de la valorisation et distribuer du matériel de prévention : trousse Naloxone, condoms, matériel de consommation.

Les TR sont aussi en lien avec les ressources du quartier, que ce soient les organismes communautaires, les CLSC, les hôpitaux, les cliniques de santé. Ils.elles participent aux différents comités 'Jeunesse' et 'Itinérance'. Ces liens permettent de faire des références personnalisées et ainsi mieux reconnecter les gens à la collectivité.

LES TRAVAILLEURS.SES DE MILIEU (TM)

Les TM ont sensiblement le même rôle tout en ayant une cible différente, plus spécifique au volet ITSS (Infections Transmises Sexuellement et par le Sang). Ils.elles visent des espaces plus 'chauds', des espaces de consommation, des campements par exemple. Les TM viennent libérer les TR en visitant les espaces plus prenants en temps. Le travail de milieu n'est pas généraliste mais plutôt spécifique tout en ayant les mêmes fondements que la pratique de travail de rue. Ils.elles font aussi des accompagnements et gèrent des situations de crises régulièrement. Les TM travaillent souvent avec une population plus âgée.

Les principales interventions lors des différentes rencontres : la réduction des méfaits, des questions sur la santé et les conditions de vie, de l'écoute active et distribution de matériel de prévention.

LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS AU TRAC (SUITE)

LES INTERVENANT.ES DU SITE FIXE (ISF)

Le site fixe est un centre de réduction des risques ouvert depuis 2004. Le mandat premier du site fixe du TRAC est d'offrir du matériel stérile afin de prévenir les infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS) et de diminuer les méfaits associés au mauvais usage des drogues et des relations sexuelles non protégées. La mission du site fixe consiste aussi à apporter une aide directe auprès des personnes vivant des situations reliées aux enjeux de la consommation; encourager l'autonomie par l'acquisition et le maintien d'une qualité de vie; favoriser des attitudes et des comportements responsables face à leur situation de vie; rendre accessibles les ressources communautaires et institutionnelles aux personnes qui se trouvent en processus de rupture sociale.

Le centre en réduction des risques offre : un endroit où la personne est accueillie, écoutée, accompagnée, informée et référée selon ses besoins; du matériel stérile d'injection et d'inhalation et de prévention (trousses de naloxone, condoms, matériel de consommation, etc.) et récupération des seringues utilisées; de l'information et de la documentation; du soutien psychosocial; de l'information et des références personnalisées aux ressources adéquates; des accompagnements...

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Nous adoptons l'approche de réductions des risques, approche qui vise à diminuer les conséquences néfastes liées à certains comportements à risque (relation sexuelle, consommation, etc.). C'est une démarche de santé collective qui passe d'abord par celle des usagers. Nous croyons que l'échange d'informations adéquates peut conscientiser les usagers et ainsi les encourager à adopter des comportements moins risqués pour leur santé et celle des autres. Le centre en réduction des risques offre un lieu d'accueil et de répit chaleureux, où l'on respecte l'intégrité des personnes. Les services sont proposés dans un cadre anonyme et discret. Les intervenant.es du site fixe adoptent aussi les valeurs et l'approche du travail de rue dans leurs interventions. Les intervenant.es du site fixe passent une majeure partie de leur temps de travail au site fixe, cependant leurs actions ne demeurent pas cloisonnées entre les murs du local. En effet, les intervenant.es peuvent se déplacer à l'extérieur dans le cadre d'accompagnement, de sensibilisation, pour apporter du matériel ou pour effectuer une sortie avec un contact.

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION

Nous adoptons l'approche de réductions des risques, approche qui vise à diminuer les conséquences néfastes liées à certains comportements à risque (relation sexuelle, consommation, etc.). C'est une démarche de santé collective qui passe d'abord par celle des usagers. Nous croyons que l'échange d'informations adéquates peut conscientiser les usagers et ainsi les encourager à adopter des comportements moins risqués pour leur santé et celle des autres. Le centre en réduction des risques offre un lieu d'accueil et de répit chaleureux, où l'on respecte l'intégrité des personnes. Les services sont proposés dans un cadre anonyme et discret. Les intervenant.es du site fixe adoptent aussi les valeurs et l'approche du travail de rue dans leurs interventions. Les intervenant.es du site fixe passent une majeure partie de leur temps de travail au site fixe, cependant leurs actions ne demeurent pas cloisonnées entre les murs du local. En effet, les intervenant.es peuvent se déplacer à l'extérieur dans le cadre d'accompagnement, de sensibilisation, pour apporter du matériel ou pour effectuer une sortie avec un contact.

LIENS AVEC LES RESSOURCES

Le rôle du TRAC sur les différentes Tables de quartier est de rapporter les observations, les enjeux et les réalités des milieux. Le TRAC partage avec ses partenaires une lecture 'terrain' sur certaines situations comme notamment en itinérance, les jeunes, la réduction des méfaits. Notre rôle est d'être présent sur ses instances afin de créer des liens avec les autres organismes ou institutions, de rapporter les enjeux et les réalités vécues par les habitants, de fournir l'expertise du TRAC et du travail de rue. Et si possible, de collaborer à l'organisation d'événements. Au TRAC, nous partageons les représentations au sein de l'équipe. Les comités jeunesse, comités de partage de pratique comme les rencontres axées sur le travail 'terrain' sont la responsabilité des intervenant.es.

LES MOYENS DE NOS AMBITIONS

Afin de pouvoir répondre à leurs prérogatives d'intégration et d'occupation des milieux, de mise en lien avec les habitants, de répondre aux besoins des personnes, les travailleurs.es de rue et de milieu ont accès à un budget de rue. Les intervenant.es du site fixe ont une petite caisse. Cet argent peut être utilisé par exemple afin d'investir un espace, pour consommer une pointe de pizza dans un restaurant, payer un café ou un sandwich à un contact. Les intervenant.es ont aussi accès à un budget d'activité. Celui-ci peut être utilisé afin d'effectuer une sortie cinéma, aller voir un match de sport, un repas de fête avec un contact, etc. Ils.elles possèdent un budget annuel pour l'achat de leurs équipements (chaussures, sacs à dos, manteau d'hiver, bas...).

PHILOSOPHIE D'INTERVENTION (SUITE)

LES STATISTIQUES AU SERVICE DE L'ORGANISME

Tous les intervenant.es de l'organisme compilent des statistiques afin de faire état de tout le travail effectué par l'équipe sur le terrain. L'outil statistique est orienté afin de mettre en lumière la distribution de matériel et l'intervention psychosociale : l'écoute, l'information, les accompagnements et les références. Cela permet de compiler des chiffres précis lors des bilans annuels ou quand la direction a besoin de rédiger un rapport d'activités, une demande de financement ou une reddition de comptes.



L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS

Notre mission se vit au quotidien !

Les besoins sont très grands et s'intensifient. Il devient difficile de référer, les ressources sont à pleine capacité. La situation sociale se dégrade, ce qui complexifie grandement les interventions et résulte souvent en sentiment d'impuissance pour l'équipe 'terrain'. On doit s'adapter aux nouvelles réalités sociales. On doit redéfinir l'atteinte des résultats.

EST-CE QU'ON ATTEINT NOS RÉSULTATS ATTENDUS ?

**Au-delà de nos attentes !
Tant au niveau du nombre d'interventions et
du nombre de personnes rejointes qu'au
niveau de la qualité des interventions et
surtout de la pertinence de nos interventions !**

EST-CE QUE NOS INTERVENTIONS SONT VALABLES ?

**Nos interventions portent fruit !
Les personnes rejointes cheminent,
Nous témoignons de leurs bons coups,
De chaque petit pas !
Et nous sommes aussi présents lors d'écueils.**

EST-CE QU'ON FAIT UNE DIFFÉRENCE ?

**Oui, on rejoint les gens !
Oui, on a une posture privilégiée !
Oui, on répond à de multiples besoins !
Oui, on est là pour les accompagner !**

**Avec humilité, les victoires appartiennent aux personnes !
Ça m'a permis d'avancer en tant que personne !**

“ J’AI AUTANT DONNÉ QUE J’AI REÇU ”

Il y a une grande fierté de travailler au TRAC. Nous participons à quelque chose d'important. C'est une expérience riche et pleine d'apprentissages autant professionnel que personnel. On réalise de petites et grandes choses. La pratique est exigeante mais combien valorisante. On relève de beaux défis et on apprend beaucoup, on rencontre des gens de toutes les sphères de la société, on se forme, on se développe, on s'entraide et on grandit.

“ ON PARTICIPE À FAIRE UNE DIFFÉRENCE ! ”

On a le privilège d'accompagner des personnes qui nous font confiance, avec qui on développe une relation intime, qui nous laisse entrer dans leur vie. Nous sommes témoins à tous les jours des difficultés vécues, des obstacles et des épreuves mais aussi des petits pas, des défis surmontés et des accomplissements... On se sent choyés de pouvoir travailler auprès de personnes marginalisées, souvent ostracisées. On demeure à leur côté peu importe la situation, à essayer de répondre à leurs besoins, à les suivre dans leur vie, dans leurs choix et dans leurs actions.

“ ON SE PERMET DE RÊVER... ”

On rêve à rassembler les personnes dans notre immeuble. D'offrir un espace sécuritaire, chaud et chaleureux pour les accueillir. On souhaite pouvoir répondre aux besoins avec des ressources suffisantes. On veut se sentir moins impuissant et accompagner selon les volontés des personnes rejointes. On aspire à maintenir nos valeurs, les fondements de la pratique de rue généraliste dans ce lieu de rassemblement. On espère influencer et inspirer les plus jeunes travailleurs dans ce modèle d'intervention. On rêve de toujours mettre en priorité les besoins des personnes que nous croisons...



TRAC

**Nous espérons que ce cadre de référence
demeurera un guide utile pour tous les
gens qui tournent autour du TRAC.
Qu'il aidera à prioriser les besoins des
personnes rejointes.
Dans l'objectif de favoriser le mieux-être
des personnes vivant en
situation de précarité ou de rupture
sociale...**



**TRAC
TRAVAIL DE RUE ACTION COMMUNAUTAIRE
ORGANISME COMMUNAUTAIRE DEPUIS 1987
(514) 798-1200**