

RETOUR SUR LE PARTAGE DE PRATIQUES #2 - LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS NOS ESPACES D'ACCUEIL

Le partage de pratiques «Le sentiment de sécurité dans nos espaces d'accueil» du 18 septembre dernier a permis aux organismes communautaires de se rassembler une fois encore autour d'un enjeu commun. À la suite des retours des participant.e.s au premier atelier, la formule a été modifiée pour consacrer davantage de temps à la mise en commun des solutions.

4 défis sont ressortis du lot sur lesquels nous avons travaillé en sous-groupes :

- Gestion des conflits d'usage
- Tolérance au risque perception du sentiment de sécurité
- Formations et gestion du risque
- Tension entre sécurité et inclusion

Table des matières

Brise-glace - Qu'est-ce que se sentir en sécurité?	2
Défi # 1 - Gestion des conflits d'usage	3
Défi # 2 - Tolérance au risque perception du sentiment de sécurité	5
Défi #3 - Formations et gestion du risque	7
Défi #4 - Tension entre sécurité et inclusion	9

Brise-glace - Qu'est-ce que se sentir en sécurité?

L'atelier a débuté par un premier tour de table visant à définir plus précisément le «sentiment de sécurité». Bien que les définitions puissent varier d'une personne à une autre, quelques éléments se recoupent dans les différents témoignages. Ainsi, se sentir en sécurité, c'est :

- avoir la possibilité d'être soi, d'une façon qui soit authentique et vraie, sans avoir peur de déranger;
- se retrouver dans une communauté qui nous ressemble;
- se sentir respecté.e; avoir la possibilité de prendre des risques et d'avoir le droit de se tromper;
- être dans un environnement où les autres se sentent également en sécurité.

Défi # 1 - *Gestion des conflits d'usage*

De quoi est-il question?

Les immeubles communautaires sont des lieux où se croisent une pluralité d'individus, qui en font des usages variés. Lorsqu'il y a friction, il est de notre responsabilité de trouver une façon d'accommoder l'ensemble de nos usagère.s.

Miser sur la diversité d'organismes existant dans le quartier

- On peut développer des partenariats avec d'autres organismes pour utiliser des lieux différents selon les besoins. Cela permet de répondre aux besoins envers lesquels nous ne sommes pas outillés.
- En multipliant les espaces d'accueil, on diminue les enjeux liés aux conflits d'usage.
- Il faut encourager les espaces qui peuvent accueillir plusieurs organismes qui répondent à des besoins différents, notamment les immeubles communautaires.
- On peut miser sur les forces du quartier. Il y a plusieurs organismes qui peuvent répondre à une panoplie de besoins. Il est souvent possible de rediriger les personnes vers des ressources mieux adaptées que la nôtre.

Transformations organisationnelles

- Il faut être prêt.e à innover et multiplier les projets pilotes.
- Les changements sont graduels et prennent du temps ainsi qu'un travail de sensibilisation.
- Essayer de nouvelles stratégies nous permet de travailler le sentiment de confiance en nos capacités à gérer les conflits.

Inclure les usagère.s dans la réflexion

- Avant d'essayer de nouvelles choses, il est sage de sonder la clientèle existante.
- Les efforts pour créer de la mixité ne viennent pas toujours de nous. On peut aussi favoriser la création de groupes de manière organique et de façon autonome.
- Pour évaluer les besoins, il est favorable de consulter les personnes concernées et proposer des services pour toutes.

- Après analyse, il se peut qu'il y ait une incompatibilité entre les besoins de certain.e.s usagè.e.s, Il faut alors s'assurer que les besoins de toutes puissent être répondus dans des espaces ou moments spécifiques et séparés, si nécessaire.

Diversifier son offre de service

- On peut créer des moments différents pour accueillir les différents types de besoins ou d'usage qui entrent trop en conflit.
- Parfois, il est nécessaire de limiter l'accès pour répondre aux besoins de celles étant le plus vulnérable.
 - ◆ Ex: tensions entre personnes plus aisées financièrement et les personnes précaires. Les besoins différents de ces deux types de population sont souvent en tension.

Défi # 2 - Tolérance au risque perception du sentiment de sécurité**De quoi est-il question?**

Il y a parfois un écart entre le risque réel et le risque perçu, autant chez le personnel que les usagère.e.s. Assurer à toutes de se sentir en pleine sécurité est souvent impossible. Il nous faut plutôt apprendre à faire des compromis et développer une tolérance au risque saine.

Pistes de solutionsPerception du risque

- La création de moments de rencontres permet de diminuer les biais ainsi que les préjugés à l'égard des autres usagère.e.s.
- Pour réduire l'écart entre le risque réel et le risque perçu, avoir accès à des statistiques et données est efficace.
 - ◆ Par exemple, on peut s'intéresser aux données relatives aux incidents de travail par la CNESST.
- Il faut mettre dans la balance les risques encourus et les bénéfices de garder un milieu plus ouvert.
- Avant de limiter l'accès à certaines personnes de crainte qu'elles nuisent au sentiment de sécurité des autres, il faut considérer la dangerosité de ces situations et la probabilité qu'elles se produisent.
- Il est pertinent de trouver des formations et mettre en place des procédures pour déconstruire nos biais.
- On peut également réduire la désinformation en faisant de la sensibilisation dans nos espaces.
- Il est crucial de questionner notre inconfort face aux personnes les plus marginalisées, au risque de mettre en péril leur droit à la sécurité et à l'intégrité,

Miser sur la formation du personnel

- La formation doit entre autres outiller les employé.e.s à évaluer le niveau de risque de façon plus "objective".
- La culture interne de l'organisation joue un rôle important sur le sentiment de sécurité des employé.e.s au travail.

- Afin de se tenir à jour vis-à-vis des changements de climat social et politique, il serait pertinent de planifier une semaine de formation annuelle sur différents sujets.

S'ouvrir à la prise de risque contrôlée

- Il faut explorer nos limites en tant qu'organisation afin de développer notre approche face au risque.
- Il faut apprendre à tolérer l'erreur et expérimenter avec de nouvelles stratégies. Il faut également se faire confiance dans les phases d'essais.
- Il est important de se mettre en contact de façon directe et authentique avec des personnes usagères vulnérables. Celles-ci sont plus souvent vues au-travers de biais, ce qui fausse notre perception du risque.
 - ◆ Par exemple, une personne peut être désorganisée, sans jamais être violente ou une menace pour autrui.
- On gagne à faire preuve de flexibilité et de permettre à d'introduire une multitude de profils dans nos milieux.
- On peut miser sur le travail en équipe et la collaboration pour mieux naviguer avec l'accompagnement de toustes.

Accepter nos limites et nos différences

- La tolérance aux propos déplacés et à la désorganisation est différente d'une personne à l'autre. Il en va de même d'un organisme à un autre.
- Dans un immeuble communautaire, en dehors des espaces communs, qui doivent rester flexibles, il y a la place à des variations. Ainsi, chaque locataire gère son espace, décide qui est bienvenu.e.

Composer avec la perception du risque des usagère.s

- Pour diminuer l'inconfort de certain.e.s, il est possible et souhaitable d'ouvrir des espaces de dialogue qui peuvent permettre le conflit dans un cadre contrôlé.
 - ◆ Ex: Travailler les préjugés en lien avec la perception du sentiment de sécurité.
- Dans un même espace peuvent cohabiter deux types d'usages qui défient ou non nos préjugés. Ainsi un même espace d'accueil peut devenir:
 - ◆ un espace de challenge, où il est souhaitable d'être confronté à l'altérité.

- ◆ un *safe space*, où des usagère.s peuvent se retrouver en non-mixité.

Défi #3 - Formations et gestion du risque

De quoi est-il question?

Face à des personnes désorganisées ou en détresse, les membres de nos équipes peuvent se sentir dépassé.e.s ou mal outillé.e.s. Il y a un besoin pressant de formation continue pour pallier le roulement de personnel.

Pistes de solutions

Ressources externes

- Il existe plusieurs organismes qui offrent de se déplacer pour offrir des formations directement dans nos milieux,
 - ◆ Ex: l'Anonyme, l'Itinéraire, le CÉAF.
- Avant de contacter une ressource externe, il est pertinent de prendre le temps de comprendre les besoins de l'équipe au niveau de la formation. On se dirigera alors vers les bonnes personnes.

Plan d'intervention

- Développer un plan de sécurité prend du temps mais sur le long terme peut accroître le sentiment de sécurité.
- Un bon plan d'intervention inclut:
 - ◆ un plan d'évacuation en cas d'urgence
 - ◆ une liste de procédures à suivre en cas d'urgence
 - ◆ une liste de personnes de référence à contacter en cas de crise
- Il faut idéalement anticiper toutes les situations possibles dans notre plan en y réfléchissant en équipe.
- Pour s'assurer du suivi du plan, on peut créer des comités de travail sur ce sujet ou désigner une personne responsable.

Ressources internes

- À défaut de trouver la formation qui nous convient, on peut développer nos propres ressources en matière de formation.

- Organiser une activité d'équipe annuelle permet la création d'outils ou d'un guide,
- Pour démarrer la création d'un nouvel outil, il y a toujours l'option d'utiliser l'IA.
- Il faut approfondir notre réflexion sur les enjeux sur lesquels nous avons un pouvoir d'agir.
- Nous devons développer une culture apprenante dans les organismes communautaires. Ce implique de :
 - ◆ miser sur l'apprentissage en continu.
 - ◆ garder son équipe informée et sensibilisée.
 - ◆ encourager le partage des connaissances.
- Il ne faut pas sous-estimer le rôle de l'accueil dans la désescalade. Former et valoriser les personnes en charge de l'accueil avec une rémunération et des conditions de travail adéquates.
- Pour prévenir les crises, on doit développer des moyens pour que les personnes puissent faire savoir lorsqu'elles vivent ou perçoivent des situations d'oppression.

Besoins en matière de formation

- Les besoins tournent notamment autour des réalités des PSI et approche en réduction des méfaits.
- La rédaction d'un plaidoyer pour un plus grand accès à la formation est à considérer.
- On peut déjà visibiliser les différentes formations ou espaces d'apprentissage qui existent déjà et sont offerts gratuitement.

Défi #4 - Tension entre sécurité et inclusion

De quoi est-il question?

Il arrive que des usagère.s ne se sentent pas en sécurité due à la présence ou aux comportements d'autres usagère.s, souvent plus marginalisé.e.s. Quand les situations s'enveniment, il faut trancher et décider les comportements tolérés et ceux qui demandent d'intervenir.

Pistes de solutions

Reconnaître les dynamiques de pouvoir

- Avant d'imposer un cadre ou définir de nouvelles règles, cibler qui soulève les enjeux. Le manque de sécurité est-il nommé par des personnes privilégiées ou marginalisées?

Clarté du cadre et des responsabilités de chacun.e

- Définir une mission claire permet de nous orienter dans des réflexions sur qui est permis et qu'est-ce qui ne peut être toléré dans nos espaces.
- Il faut avoir un cadre clair au niveau de la sécurité
 - ◆ Ex : Aucune tolérance au niveau de la violence, aux propos haineux, etc.
- Il est enviable d'inclure des intervenant.e.s et des usagère.s pour établir ce cadre.

Exclusions

- Plutôt que d'exclure une personne, on peut proposer des alternatives. Celles-ci peuvent se trouver dans un bottin de ressources.
- Il est normal de faire preuve de tolérance zéro face à certains comportements. Cela n'implique pas d'exclure de façon permanente une personne lorsque ces limites sont dépassées. Il est préférable d'employer des *time out* et de permettre à la personne de revenir après quelque temps.
- Quand il y a un geste inapproprié, on agit, sans pour autant que cela résulte en une exclusion. Une action est toutefois requise, quelle qu'elle soit.

Code de vie

- La rédaction d'un code de vie nous permet de réfléchir à des questions difficiles, telles que les limites imposées aux usagère.s et membres du personnel.
- Un code de vie conséquent doit:
 - ◆ établir des lignes directrices ainsi que des règles au niveau de la sécurité dans un milieu.
 - ◆ être fait en collaboration avec les usagère.s
 - ◆ fournir des explications concernant les mesures mises en place par l'établissement
- Un code de vie permet d'avoir les mêmes ententes d'une personne à l'autre et créer un fonctionnement équitable.

Rôle de l'accueil dans l'inclusion et la sécurité

- La présence constante d'une personne ressource dans l'espace commun est à prioriser, autant pour se confier que pour créer du lien social.
- Dans l'idéal, la personne à l'accueil est formée en intervention.

Culture organisationnelle

- Une culture de la cohabitation permet de développer une tolérance à l'inconfort.
- Pour les immeubles communautaires, il faut choisir des groupes qui s'alignent avec la mission de l'organisme.
- Il est important de clarifier les attentes par rapport à la sécurité, ce qui est oui et non jugé comme un risque acceptable.
- Il doit y avoir une cohérence entre la mission et la façon d'intervenir.

Services de sécurité VS alternatives

- Installer une caméra de sécurité à l'entrée peut accroître le sentiment de sécurité sans passer par la présence d'un.e agent.e sur place.
- Mettre en place une forme de médiation permet d'adoucir les frictions entre les différents usages d'un même espace.
- La présence d'une ou deux personnes sur place pour aider à la cohabitation réduit le risque d'incidents.

- Si on se tourne vers des ressources externes pour s'occuper de la sécurité, il vaut la peine de se diriger vers des alternatives adaptées à nos milieux
 - ◆ Ex: La Famille.
- Les alternatives aux services de sécurité peuvent renforcer le sentiment de sécurité.
 - ◆ Ex : Il vaut mieux opter pour avoir une personne à l'accueil plutôt qu'un.e agent.e de sécurité.
- Il est important de se poser les bonnes questions pour déterminer si faire appel à un service de sécurité se prête ou non à notre situation :
 - ◆ Est-ce qu'elle s'accorde avec la mission de mon organisme?
 - ◆ Est-ce qu'elle donne confiance en offrant un plan d'urgence et des formations?
 - ◆ Quel est le niveau de tolérance des agent.e.s?