

L'initiative citoyenne du dépanneur Sylvestre à la croisée des chemins

Le dépanneur Sylvestre se retrouve à la croisée des chemins, confronté à une crise de croissance qui l'oblige à se réorienter et à se restructurer pour permettre la pleine expansion de ses principaux secteurs d'activités.

Pour résumer la situation en quelques lignes, le dépanneur Sylvestre, dont la première vocation a toujours été de répondre aux situations de détresse en favorisant une inclusion occupationnelle et sociale dans un ensemble de vie communautaire, a jusqu'à présent assuré sa survie en développant de façon complémentaire un volet d'économie sociale en transformation agroalimentaire.

Après sept ans de survivance sans subvention au fonctionnement, l'équipe est obligée de se rendre à l'évidence : il est impossible que la partie entrepreneuriale soit rentable sur un marché concurrentiel si elle doit assumer la pleine charge de l'inclusion et du communautaire. Parallèlement, il est difficilement envisageable de développer l'inclusion dans toute sa dimension en l'exposant aux inévitables pressions de la rentabilisation d'une entreprise commerciale en pleine émergence. D'où un essoufflement croissant, tant sur le plan humain que financier.

Dans l'état actuel, aucun salaire n'est versé aux membres de l'équipe du dépanneur.

La proposition de restructuration vise essentiellement à offrir une pleine autonomie aux secteurs tout en préservant des possibilités d'échanges, d'entraide ainsi que de partage en commun de certains espaces et de certaines facilités.

Le principal défi est le suivant : **Comment assurer à très court-terme un support suffisant au volet inclusion et communautaire pour qu'il puisse fonctionner le plus rapidement possible de manière autonome?**



Le bilan

après plus de sept ans d'existence

L'initiative citoyenne du dépanneur Sylvestre s'est fait reconnaître pour son originalité et les nombreuses activités qui y ont été organisées.

Pour le public de la région, 7 ans de dépanneur Sylvestre, c'est plus de 1440 soupers et brunchs à contribution libre servis à des tables communes où se côtoient toutes les couches de la société, pas loin de 280 soirées-spectacles, des centaines de conférences, rencontres thématiques, présentations de films, ateliers divers, célébrations ou autres événements à portée sociale et culturelle, tous à entrée libre, ainsi que plusieurs activités orientées vers l'alimentation saine, une petite friperie, diverses formes d'assistance et de petits dépannages, ...et tout cela sans subvention au fonctionnement.

C'est aussi toutes sortes d'initiatives de solidarité avec les plus démunis autour de la planète, plus de 35 000 biscuits confectionnés pour aider les enfants victimes d'esclavage, de nombreuses activités de sensibilisation, quelques 40 000 heures d'implication bénévole de la part de l'équipe de base et plus de 400 personnes qui ont offert leurs mains, leurs encouragements et leur savoir-faire.

Ce qui est beaucoup moins connu, et qui pour l'équipe constitue le véritable fleuron de l'ensemble des activités, c'est le volet inclusion et accompagnement humain. La dimension inclusion, qui est au cœur de la véritable mission du dépanneur, peut difficilement être médiatisée sans mettre en évidence les personnes accueillies qui sont déjà extrêmement vulnérabilisées.

L'inclusion naturelle ainsi que l'inclusion spontanée et hors programme, c'est un ensemble « d'histoires d'amour » qui se sont prolongées sur plusieurs années avec diverses personnes marginalisées ayant vécu une inactivité prolongée, sans emploi ou souffrant de dépression, d'un handicap mental ou physique, ayant immigré depuis peu ou encore ayant vécu une incarcération. Certaines de ces personnes ont depuis retrouvé une vie familiale, sociale ou professionnelle qu'elles avaient perdue ou n'avaient jamais eue.

Les stages d'inclusion encadrée, en partenariat avec un éventail d'organismes de la région, ont également démontré à quel point la formule d'intégration occupationnelle et sociale dans un milieu protégé tout en étant ouvert, dynamique et branché sur la communauté, est effective.



Le dépanneur a fait l'objet d'une importante couverture médiatique, a reçu plusieurs prix et distinctions, et a attiré la curiosité et la sympathie de divers organismes, institutions et regroupements un peu partout au pays ainsi qu'à l'étranger.

Des artistes reconnus, tels que Richard Desjardins et Dan Bigras, ont endossé la cause du dépanneur Sylvestre en offrant des concerts bénéfiques.

Des délégations viennent fréquemment consulter l'équipe pour tenter de démarrer des initiatives similaires dans leur quartier ou localité.

Un point d'étonnement demeure pour l'ensemble des visiteurs : Comment le dépanneur a-t-il pu générer autant d'activités, d'implication et de soutien à la communauté avec une si petite équipe de base et si peu de moyens?



Le dépanneur Sylvestre
9, rue Fortier, secteur Hull
Gatineau

819 771-3723



depanneursylvestre.net



Les activités d'inclusion au dépanneur Sylvestre

Dès les débuts, l'action d'intégration a été au centre des préoccupations de l'équipe et le nombre de personnes en inclusion naturelle ou référées par divers organismes et programmes n'a cessé de croître. À tel point qu'il y a souvent beaucoup plus de personnes sur le plancher en inclusion qu'il n'y a de personnel régulier.

La majorité des programmes d'intégration sociale et professionnelle nécessitant la présence d'un organisme à but non-lucratif, l'OBNL le « DEP » (dépannage-entraide-partage) a été créé sur mesure pour faciliter le processus d'inclusion.

Principales activités d'inclusion au dépanneur

- Stages d'insertion en partenariat avec plusieurs organismes dont **l'Alternative**, le **Centre hospitalier Pierre-Janet**, **Réseau Outaouais**, et le **Service Action Communautaire Outaouais**.
- Intégration occupationnelle et professionnelle dans l'atelier de transformation agro-alimentaire du DEP (Contrats de sous-traitance)
- Inclusion et pré-employabilité pour des personnes vivant avec une déficience physique ou intellectuelle dans le programme **J'ouvre mes ailes** en collaboration avec le **Pavillon du Parc**. L'équipe de **J'ouvre mes ailes** prépare le repas du travailleur, servi tous les midis en semaine.
- Insertion naturelle hors programme pour des personnes vulnérabilisées par un problème de santé, des conditions de vie limitantes ou un changement de milieu de vie. Il est important de mentionner que l'ensemble des activités communautaires favorisent grandement ce type d'inclusion et d'intégration sociale, par exemple au travers de la préparation des soupers communautaires et des biscuits de l'entraide.
- Stage de pré-employabilité sur les plateaux de travail du service de traiteur et de la préparation de prêt à manger dans la coopérative.

Une inclusion globale, centrée sur la personne et ses propres spécificités

Que la personne participe à un programme encadré, ou qu'elle suive librement sa propre démarche d'inclusion naturelle, elle est toujours accueillie à titre personnel, sans limitations de temps ou d'espace. Par exemple, une personne qui vient « faire ses heures » au travers d'un programme d'intégration pourra toujours revenir librement en dehors de ses horaires ou une fois que son programme sera terminé. Sur le plateau de travail, la personne est également considérée comme un travailleur à part entière peu importe son niveau d'implication.

Des espaces d'inclusion protégés

L'inclusion protégée signifie que chaque personne est accueillie et intégrée tel qu'elle est, avec ses forces et ses vulnérabilités, qu'aucune pression ne sera faite pour qu'elle rentre dans des normes fixes de rendement productif, et ce de façon à ce que chaque personne puisse disposer d'un espace suffisant pour apprivoiser sa mise à l'œuvre à son propre rythme, en fonction de ses propres talents et qualités, et limitations. Une personne très lente, par exemple, développera plus naturellement des qualités de persévérance pour peu qu'on soit à l'écoute de ses prédispositions naturelles.

Une approche d'inclusion ouverte et branchée sur la communauté

La porte ouverte au public du dépanneur, les activités communautaires et culturelles, ainsi que le partage des espaces avec d'autres initiatives en transformation agro-alimentaire garantissent une circulation humaine et une intégration à une communauté vivante plus large, ce qui évite la ghettoïsation de la marginalité que l'on peut retrouver dans certains ateliers d'intégration fermés.

Un continuum d'intégration occupationnel et professionnel

Le côtoiement d'une diversité d'activités communautaires et d'entreprises en économie sociale offre l'option aux stagiaires de cheminer progressivement vers la pré-employabilité en participant aux plateaux de travail de ces entreprises, se familiarisant à leur propre vitesse avec les contraintes et la pression du milieu entrepreneurial.

En tout, c'est plus de 150 personnes qui ont bénéficié de cet espace unique d'insertion, dans des cadres très souples, allant d'un accueil de quelques jours en situation de crise à un accompagnement soutenu sur plusieurs années, permettant dans certains cas à personnes extrêmement mésadaptées de réapprivoiser à leur rythme la relation au travail et à la collectivité. Ce service à la collectivité a été offert sans aucune subvention au fonctionnement ni aucune forme de rétribution ou de compensation.



La Coop

Mandat de la Coopérative de solidarité

Selon sa raison sociale, la Coopérative de solidarité du dépanneur sylvestre est une entreprise d'économie sociale en transformation agroalimentaire.

La Coop est particulièrement reconnue pour son service de traiteur « Un peu, beaucoup, passionnément ». Diverses lignes de prêts à manger saine ont été initiées par la coopérative, lignes qui ont été distribuées et vendues dans les commerces sous différentes étiquettes, le « Panier de Vie », « Baraka », ainsi que « La Belle Verte ».

La Coop a aussi créé un mini marché bio-équitable du samedi en collaboration avec les fruits et légumes bio Émile Péloquin. Les responsables de la coop, progressivement sensibilisée par une importante partie de sa clientèle, favorisent une « alimentation douce », saine pour le corps, tout en encourageant une économie plus équitable, solidaire et respectueuse de l'environnement.

Les principaux revenus du dépanneur proviennent des activités en transformation agro-alimentaire de la Coop.



Le dépanneur Sylvestre, une initiative citoyenne d'entraide et de solidarité

L'initiative citoyenne du dépanneur Sylvestre est une action spontanée, initiée par de simples citoyens, en réponse à des vécus de détresse individuelle et sociale. Le dépanneur Sylvestre a fonctionné jusqu'à ce jour au moyen de deux entités légales, une OBNL (organisme à but non-lucratif) consacré à l'inclusion et aux activités communautaires, ainsi qu'une coopérative de solidarité en transformation alimentaire, laquelle a jusqu'à présent soutenu financièrement l'ensemble des activités sociales et communautaires.

« Une place où trouver sa place »

La première et réelle « mission » du dépanneur demeure l'inclusion de personnes en difficulté d'intégration, et ce dans un processus de mise à l'œuvre active au sein d'une solidarité collective.

L'équipe du dépanneur n'a aucune formule magique à proposer, ni modèle, ni système à défendre. C'est une expérience de solidarité vivante qui s'est définie en fonction des urgences sociales rencontrées, et qui s'est élaborée au travers de l'engagement des individus qui s'y impliquent.

S'il faut décrire le mode d'opération du dépanneur, c'est le terme « laboratoire vivant » qui lui conviendrait le mieux, en ce sens que jusqu'à présent l'équipe a été en recherche permanente de nouvelles issues à des défis qui à priori semblaient impossibles à surmonter.

Même si le dépanneur Sylvestre n'est pas un organisme qui a le mandat d'organiser des activités communautaires ou de dispenser des services spécifiques à une clientèle déterminée, son impact public est largement reconnu. La totalité des services et activités communautaires offertes à la collectivité (assistance, soupers communautaires, activités culturelles, etc) relève d'initiatives volontaires et libres d'individus œuvrant au dépanneur dans une perspective d'entraide collective.

Les plus belles « réussites » ou succès du dépanneur Sylvestre, qui ne sont pas et ne seront jamais quantifiables sur des rapports ou états financiers, se résument à la transformation de personnes vulnérabilisées qui se sont impliquées dans cette action d'entraide collective.

Le dépanneur Sylvestre a été fondé en 2002 à l'initiative de simples citoyens sensibilisés à diverses formes de détresse sociales.

Cette poignée de citoyens, de divers âges et de divers horizons, n'avait en commun qu'une seule certitude : répondre à la détresse des personnes vulnérabilisées en leur offrant de l'aide ponctuelle n'est pas suffisant. De par leurs propres expériences vécues sur le terrain, ils avaient constaté que la relation d'aidant-aidé tend à se perpétuer dans une même dynamique fermée qui ne permettait que très rarement aux personnes aidées de sortir du cercle de l'isolement et de la marginalisation.

Forts de cette conviction, ces quelques citoyens sans moyens ont acheté collectivement de leurs propres deniers le fond de commerce d'un tout petit dépanneur de quartier, dans la seule intention de créer un espace ouvert à l'ensemble de la collectivité. Espace d'écoute, de rencontre et de mise à l'œuvre, en particulier pour des personnes vivant diverses formes de détresse et de marginalisation.

Pourquoi un dépanneur ? Nous y répondrons par une autre question : *Est-ce qu'il existe une porte plus ouverte et universellement accessible à l'ensemble de la population quelque soit l'âge, le statut, la condition, l'origine ethnique et le niveau d'éducation que celle d'un simple petit dépanneur de quartier ?*

Après avoir pendant un certain temps joué le rôle d'un centre informel de petits dépannages déguisé en dépanneur, la véritable « mission » du dépanneur Sylvestre s'est rapidement confirmée : « **une place où prendre sa place** », c'est-à-dire devenir une place où chacun, quelque soit son état et sa condition, a la possibilité de contribuer activement au mieux-être de l'ensemble de la collectivité.

Merci!

À TOUTES ET TOUS

Tous nos remerciements aux nombreux bénévoles, amis, partenaires et organismes qui soutiennent le dépanneur Sylvestre durant la présente phase de transition!



Extraits de lettres de soutien

L'Alternative Outaouais

Notre organisme a des liens avec l'équipe du Dépanneur Sylvestre depuis quatre ans. Nous y référons en effet notre clientèle, qui est des adolescents, afin que nos ceux-ci puissent faire leurs heures de travaux communautaires, dans un endroit où nous savons qu'ils seront bien accueillis et surtout vus comme ils sont, plutôt que pour le délit qu'ils ont commis. L'équipe du Dépanneur Sylvestre a toujours su accompagner et bien encadrer nos jeunes, et ce, avec rigueur et qualité.

Un organisme comme le Dépanneur Sylvestre, est une richesse pour notre communauté et le travail accompli ne peut être ignoré et doit être reconnu pour l'originalité de son approche. Soulignons que nos jeunes ont fait plus de 275 heures dans la dernière année à cet organisme.

Michel Côté
Directeur général



Le Gîte Ami

Le Gîte Ami entretient des liens avec l'équipe du Dépanneur Sylvestre depuis un bon moment. Nous y référons en effet des personnes de notre clientèle, c'est-à-dire des personnes à risque d'itinérance et démunies, souffrant de problématiques multiples de toxicomanie, de santé mentale, de profil criminalisé, pour lesquelles il existe peu de ressources d'accueil et d'insertion sociale comme celle du Dépanneur.

Luc Villemaire
Directeur du Gîte Ami

Réseau Outaouais

La belle « histoire partenariale » entre Réseau Outaouais et Le Dépanneur Sylvestre a débuté il y a déjà 6 ans et depuis, 28 personnes ont eu la chance d'être accueillies dans un milieu de vie empreint de sensibilité, respect, d'ouverture, de chaleur humaine et de non jugement.

L'apport du Dépanneur Sylvestre auprès de la clientèle qui participe aux programmes de Réseau Outaouais ISP est immense. En effet, le personnel de l'organisme assure la supervision des participants aux prises avec diverses problématiques (santé mentale, déficience intellectuelle, etc.) dans l'accomplissement de tâches diverses à raison de 15-20 heures par semaine sur une période pouvant aller de quelques mois à plusieurs années. Leur approche a un impact fort positif pour les personnes démunies : elle invite le client à s'identifier à ce milieu, à briser l'isolement, à s'épanouir à son rythme et à acquérir de nouvelles connaissances et expérience de travail.

Serge Brissette
Directeur général Réseau Outaouais ISP



Le Centre de santé et des services sociaux

Nous reconnaissons que le Dépanneur Sylvestre se démarque quant à la proximité avec le milieu et la variété de ses actions, qui permettent véritablement à l'organisme de travailler tant au soutien des personnes vulnérables qu'au développement des réseaux sociaux et de la prise en charge collective de notre milieu. Le Centre de santé et des services sociaux exprime donc le souhait que le Dépanneur Sylvestre puisse poursuivre son travail unique au sein de notre communauté et qu'il soit sérieusement considéré dans leur demande de soutien.

Alain Godmaire, directeur,
Direction réseau santé mentale et dépendances
CSSS de Gatineau



CAP Santé Outaouais

Cela fait maintenant 7 ans que le Dépanneur, un OBNL sans subvention accueille sous son toit ces activités d'inclusion. Il a largement fait ses preuves et les « cas » documentés de personnes ayant surmonté des obstacles à leur intégration sont nombreux. Voilà pourquoi, nous croyons que cet organisme devrait recevoir un soutien financier à ses activités d'inclusion. Nous sommes confiants qu'il saura poursuivre la même qualité de travail et d'engagement.

Monique Pellerin
Directrice de CAP Santé Outaouais

l'Université d'Ottawa

Dès le départ, j'ai été très surpris par l'approche humaniste du Dépanneur. L'informalité des lieux contribue à faire en sorte que les gens s'y sentent chez eux. De plus, l'attitude des personnes qui y travaillent m'a profondément touché. En entrant, on se sent déjà accepté, comme quoi on ne dérange pas et comme quoi on peut y prendre une place, faire des choses, participer à des activités ou simplement siroter un café équitable!

Après avoir visité les lieux à quelques reprises, j'ai compris que le Dépanneur pouvait constituer un excellent endroit d'apprentissage pour nos étudiant-e-s à l'Université d'Ottawa. Depuis, j'ai organisé des stages d'intervention au Dépanneur et nos étudiant-e-s en service social ont grandement apprécié pouvoir apprendre dans un contexte tellement ouvert, où les valeurs humaines ressortent et où l'intervention sociale prend tout son sens. C'est vraiment un courant d'air frais par rapport aux approches que plusieurs institutions utilisent.

Nérée St-Amand, professeur titulaire, Université d'Ottawa



Je viens donc par cette lettre souligner l'apport inestimable parce que novateur du Dépanneur Sylvestre dans l'exercice de la citoyenneté de toutes et tous. Se voulant le plus inclusif possible, le Dépanneur ouvre ses portes à chacune et chacun et devient un lieu d'expression citoyenne.

Joscelyne Levesque
Coordonatrice des stages et de la formation pratique
École de service social
Université d'Ottawa