

# Temps pour le changement : rapport du programme d'intervention visant les bandes de rue

## Aperçu

Depuis 2015, le programme Temps pour le changement offre des services spécialisés à des adultes et des jeunes adultes qui sont aux prises avec les bandes de rue, ainsi qu'à leur famille. L'objectif? Appuyer les personnes impliquées dans ce milieu et faire d'Ottawa un endroit plus sécuritaire. Ce programme, qui en est à sa cinquième année et qui vise à accompagner les personnes souhaitant sortir des bandes de rue, offre des services à une clientèle complexe, difficile à atteindre et qui se livre à des activités criminelles graves. Le soutien offert comprend des services d'engagement communautaire, de counseling et de santé, d'éducation et de formation, d'accès à l'emploi, de réunification des familles, de mentorat ainsi que de sécurité et de stabilité.

Le programme Temps pour le changement est offert par la Société John Howard d'Ottawa et l'Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa (OCISO). Il est financé par Prévention du crime Ottawa; le Service de police d'Ottawa, qui aiguille des clients, est par ailleurs un important partenaire.

## Temps pour le changement – Étude de cas

*Cette étude de cas est basée sur l'expérience d'intervenants du programme et sur les témoignages de leurs clients. Pour préserver l'anonymat, nous avons fusionné les commentaires recueillis en une seule histoire.*

Nous avons fait la rencontre d'Armand, 22 ans, à l'Hôpital d'Ottawa, quelques heures après qu'il a été atteint d'un coup de feu. Trafiquant de drogue, il avait été happé dans un conflit impliquant d'autres trafiquants au sujet d'une dette impayée.

Sa vie avait toujours été chaotique. Abandonné par ses parents, qui avaient leurs propres difficultés, il avait été ballotté d'une famille d'accueil à l'autre avant de passer à une vie où alternaient les périodes d'itinérance et de squattage sur le canapé de connaissances.

Armand avait acquis une certaine crédibilité dans la rue, où il gagnait sa croûte, mais où il luttait aussi pour survivre. Il savait qu'il devait changer les choses. C'est le fait de recevoir un coup de feu qu'il l'a convaincu de passer à l'action. Quelques jours après avoir rencontré un travailleur de cas, il s'est joint au programme Temps pour le changement.

Ça n'a pas été facile. Chaque jour, Armand rencontrait des difficultés. Il a par exemple dû couper les ponts avec les seuls amis qu'il avait jamais eus pour se créer une nouvelle vie remplie d'influences positives. Chaque jour, il devait vaincre la tentation de consommer drogues et alcool, mais il savait qu'il devait être sobre pour faire table rase et trouver un véritable emploi. Ce n'est pas tout : il vivait aussi constamment dans la peur et l'anxiété.



Avec l'appui d'un travailleur de cas du programme, Armand a progressé, pas à pas, vers sa nouvelle vie. Il a appris à s'exprimer, à extérioriser sa rage et à se concentrer sur ses priorités. Il a repris contact avec sa famille. Il a trouvé un emploi qui avait un sens pour lui. Armand occupe maintenant un travail à temps plein assorti de belles perspectives d'avancement et dans lequel il exploite ses talents.

« Sans l'appui des travailleurs du programme, je n'aurais probablement pas entrepris quoi que ce soit. Ils m'ont aidé à passer à l'action, et je constate des résultats concrets, raconte Armand. J'ai eu de l'aide pour trouver un emploi et retourner aux études. Si ce n'était pas de la Société John Howard, j'aurais sans doute continué à vendre de la drogue. »

Il souligne l'appui continu de son travailleur de cas, qui l'a motivé à garder le cap. Avec un horaire de travail de 8 h à 16 h, cet intervenant a fixé des rencontres à des moments qui convenaient à Armand, dans des lieux situés près de son travail. Celui-ci mentionne d'ailleurs que le programme lui a donné les outils et les conseils dont il avait besoin pour progresser.

« Les conseils que j'ai reçus dans les huit derniers mois sont tellement variés, c'est fantastique. Ils portaient tant sur des sujets concrets, comme la manière de fixer des objectifs, que sur des sujets complexes comme les crises de panique ou le deuil d'un être cher. Les intervenants m'ont enseigné des stratégies d'adaptation pour m'aider à gérer ma colère et mes côtés plus obscurs. Je peux dire sans hésitation que le programme Temps pour le changement m'a été bénéfique », explique Armand.

Il fait maintenant partie d'une ligue de volley-ball qui se rencontre toutes les semaines et suit une formation pour être agréé dans son domaine. S'il reconnaît que la route sera longue, pour la première fois de sa vie, Armand entrevoit son avenir avec espoir.

### Centrée sur le succès

La Société John Howard attribue le haut taux de succès du programme Temps pour le changement à son approche flexible et à sa méthode de recrutement proactive, qui sont idéales pour aborder cette clientèle très vulnérable avec qui il est difficile de prendre contact. Voici certains des facteurs expliquant le succès du programme :

- Partenariats novateurs
- Méthode de gestion des cas globale et exhaustive
- Démarches de recrutement répétées et ciblées
- Résultats concluants



## Partenariats novateurs

Les partenariats du programme Temps pour le changement reposent sur l'innovation. Pensons en particulier au protocole d'entente (PE) conclu avec le Service de police d'Ottawa : nous n'attendons pas qu'une personne impliquée dans les bandes de rues demande de l'aide. En vertu du PE, les policiers communiquent avec les intervenants du programme pour qu'ils se manifestent aux clients potentiels à un moment stratégique potentiellement propice à un changement de style de vie, comme une arrestation, une grossesse ou une blessure par balle (soit du client ou d'un de ses proches). Ce programme, avec ses objectifs et sa clientèle, est unique en son genre au pays.

L'OCISO est aussi un partenaire important. Avec son aide, il est plus facile de faire rayonner le programme, de recruter la clientèle et d'intervenir auprès de personnes issues de familles immigrantes en adaptant notre réponse à leurs besoins. Ce travail comprend la diffusion d'information sur l'intégration des immigrants à la vie ottavienne, les principaux problèmes qu'ils peuvent rencontrer et le rôle de la famille dans différentes cultures. Ce partenariat permet d'enrichir le travail de l'OCISO et le point de vue des travailleurs de cas.

## Méthode de gestion des cas globale et exhaustive

Avec ce programme, la manière dont on aborde la situation de chaque client est unique. L'approche, flexible et personnalisée, est conçue pour aider les bénéficiaires et répondre à leurs besoins complexes de manière globale.

Les travailleurs de cas offrent de la flexibilité aux clients, tant dans les heures que dans les lieux de rencontre, qu'elles aient lieu au café du coin, à divers endroits dans le quartier ou dans des établissements comme le Centre de détention d'Ottawa-Carleton ou un pénitencier fédéral. L'idée est de réduire les obstacles à la prestation de services et d'établir un lien de confiance pour être là quand les clients ont besoin d'aide.

Nous leur offrons du soutien, que ce soit pour trouver un emploi, pour bâtir un nouveau cercle d'amis à l'écart des mauvaises fréquentations ou pour gérer un problème de colère, entre autres. Au besoin, ils sont aussi aiguillés vers les services appropriés (dépendances, counseling, santé physique ou mentale, logement, emploi, mentorat, formation, spiritualité, etc.).

« Nous aidons les clients de Temps pour le changement à mettre au point un plan d'action qui mise sur leurs forces tout en cernant les facteurs qui touchent leur association à des bandes de rue. Nous les aidons à voir qu'ils peuvent s'en sortir, avec des moyens dont ils peuvent n'avoir jamais entendu parler ou qu'ils croyaient peut-être hors de leur portée. »

*Laavanyan Selvendren, Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa*



## Démarches de recrutement répétées et ciblées

Le succès du programme est attribuable aux efforts de recrutement répétés et ciblés auprès de personnes qui participent à la violence dans les rues. Pour les travailleurs de cas, cette démarche prend la forme d'appels et de messages texte répétés, ainsi que de disponibilité pour les rencontres en personne. Les intervenants de Temps pour le changement n'abandonnent pas facilement les clients, ce qui est généralement nouveau pour ces derniers, qui n'ont souvent rien connu d'autre que l'abandon.

Si les partenaires du programme recommandent des clients, les travailleurs de cas surveillent les bulletins de nouvelles pour rester au fait des accusations de possession d'armes ou de drogues et pouvoir s'adresser directement aux personnes impliquées. Les travailleurs de cas peuvent aller rencontrer ces personnes au centre de détention provincial ou à l'hôpital après des incidents violents.

Le contact peut aussi avoir lieu lorsqu'une personne est incarcérée. Les intervenants se rendent donc parfois dans les pénitenciers provinciaux et fédéraux pour discuter avec des clients potentiels et garder l'œil sur leur parcours. Les travailleurs de cas relancent ensuite ces personnes trois mois avant leur libération. C'est cette approche dynamique qui garde les clients engagés dans leur démarche et qui en optimise les résultats.

## Résultats concluants

Les intervenants travaillent sur ce que les clients souhaitent changer dans leur vie, par exemple trouver un emploi ou retourner aux études. Ainsi, ils tissent des liens de confiance. Comme la plupart des clients doivent surmonter de gros obstacles, notre but est atteint lorsque nous pouvons les aider à se fixer des objectifs et les accompagner dans le processus. Nous discutons avec eux pour les inciter à prendre de meilleures décisions et à mieux choisir leur entourage ainsi que pour découvrir les éléments qui favoriseront leur réintégration sociale. Nous tentons d'adopter une approche constante, proactive, axée sur les besoins des clients et qui vise à les éloigner d'un style de vie malsain pour contribuer globalement à la sécurité communautaire.

« Oui, nos clients adoptent des comportements nocifs. Sans aide, ils continueront de faire de mauvais choix qui touchent nos communautés. Nous les voyons d'un œil différent; ce sont des humains et nous sommes là pour les aider. »

*Kim McCalpin, chef de projet, Temps pour le changement*

Le programme a fait des pas de géant en matière de recrutement et de prestation de services. Depuis son lancement, en 2015, jusqu'au mois d'avril 2019 :

- 394 personnes ont été aiguillées vers le programme;
- 108 personnes ont été accompagnées (ou le sont toujours);
- 33 personnes ont bénéficié d'un appui à court terme et atteint au moins un de leurs objectifs;
- 32 personnes suivent un cheminement de façon active.



De nombreux clients ont été aiguillés vers d'autres ressources. Les personnes qui étaient incarcérées ou qui ne souhaitent pas participer au programme sauront quant à elles où trouver du soutien lorsqu'elles seront prêtes à faire un changement.

Parmi les 108 personnes ayant participé au programme depuis ses débuts :

- 37 occupent maintenant un véritable emploi;
- 8 ont suivi une formation;
- 6 fréquentent (ou ont fréquenté) un établissement d'enseignement postsecondaire;
- 30 reçoivent toujours des services de santé spécialisés ou des services de consultation;
- 35 ont adopté des loisirs positifs et favorisant le contact humain.

Les intervenants du programme Temps pour le changement poursuivent leurs efforts pour recruter ces personnes difficiles à atteindre et les inciter à adopter un style de vie plus sûr, plus stable et plus social. Ces efforts continus font d'Ottawa une ville plus sécuritaire pour tous.

« Le programme Temps pour le changement est une initiative importante de la Stratégie d'Ottawa relative aux bandes de rue et à la violence dans les rues. Celle-ci, qui se concentre sur la cohésion communautaire, la prévention, l'intervention, et sur l'application de la loi et la répression vise, avec son approche globale, à bâtir des communautés plus saines et plus sûres aux quatre coins de la Ville. »

*Diane Deans, conseillère municipale et présidente, Prévention du crime Ottawa*

