



Sécurité

Logement

Emploi

Lien social

Soutien juridique

## Fatou, 26 ans

- Habite Saint-Benoît.
- En processus de séparation avec son mari après plusieurs années de violence conjugale.
- Camerounaise d'origine, elle a immigré enceinte il y a 6 ans.
- Élève seule 3 jeunes enfants dont elle est très fière!
- Est très débrouillarde mais préfère éviter les conflits, quitte à en souffrir elle-même.

### Aspirations

“Dans 10 ans, j’aurais ma propre garderie à la maison. Ania, ma plus grande serait au Cegep et les garçons auraient chacun leur chambre.”

### Sources de préoccupation

Comment rester disponible pour amener mes enfants à l'école le matin tout en gagnant ma vie dignement?

Qu'est-ce qui m'attend dans ma vie de mère célibataire?

Comment clore toute cette histoire avec mon mari?

Comment me recréer un réseau?

### Freins d'accès

- **Coût** : ne peut pas déboursier pour des activités, même peu dispendieuses.
- **Distance** : utilise les transports en communs et la marche seulement pour se déplacer.
- **Fierté** : n'ose pas demander d'aide, préfère ne pas être vue en train de bénéficier de services.
- **Complexité de l'information** : démarches ou horaires complexes ou changeants.

### Leviers d'actions

- **Personnalisation de l'accompagnement** : recevoir des références adaptées à sa situation et ses contraintes.
- **Continuité de la relation** : être suivie par une personne en qui elle a confiance et qui comprend sa situation.
- **Répétition** : jumeler les activités et services avec une activité s'adressant aux enfants.

Emploi

Lien  
social

Logement

Autonomie

Loisirs

## Mikaël, 20 ans

- Habite dans Saint-Simon, chez ses parents.
- A été officiellement diagnostiqué avec un trouble du spectre de l'autisme à ses 14 ans.
- Ses parents sont d'origine punjabi et ont du mal à l'accompagner dans les services à cause de la barrière de la langue.
- Optimiste et curieux, il aime découvrir de nouvelles choses, mais à son propre rythme.

### Aspirations

“J’aurais une job dans le quartier et je serais ami avec mes collègues de travail. Je pourrais même aider d’autres personnes à s’intégrer au travail.”

### Sources de préoccupation

Comment faire ma place au travail?

Serais-je capable de vivre seul?

Qu’est-ce qui m’arrivera quand mes parents ne pourront plus m’aider?

### Freins d’accès

- **Mobilité** : n’a pas d’auto et le déplacement en transport en commun est un défi pour lui.
- **Délais** : l’attente avant d’accéder à un service ou une ressource a des conséquences importantes sur sa capacité à être autonome à long terme.
- **Changements fréquents** : s’adapter à une nouvelle personne ou une nouvelle situation lui demande beaucoup d’effort.

### Leviers d’actions

- **Flexibilité de la participation** : pouvoir choisir de participer ou non aux activités.
- **Aide à la navigation** : recevoir de l’information sur les services existants et la manière d’y avoir accès.
- **Anticipation de ses besoins** : être préparé avant qu’il ne rencontre des difficultés.
- **Stimulation** : recevoir des propositions ou suggestions d’activités et services.



Emploi

Intégration

Logement

Lien social

## Yusuf, 45 ans

- Habite avec sa famille dans Saint-Simon.
- Père de 3 jeunes enfants, sa femme est enceinte de leur quatrième enfant.
- Sa famille et lui sont palestiniens et sont arrivés au Québec en tant que réfugiés.
- Youssef était ingénieur en informatique dans son pays natal avant d'arriver ici.

### Aspirations

“J’aimerais avoir un emploi valorisant qui me permet d’offrir à mes enfants un bon futur avec de meilleures possibilités que ce que j’ai eu dans ma vie.”

### Sources de préoccupation

Comment subvenir aux besoins de ma famille avec un accès à l’emploi limité par ma différence culturelle et mon statut?

Comment me familiariser avec toutes ces nouvelles procédures et ces nouveaux fonctionnements?

Comment apprendre le français dans une situation de travail et de voisinage qui ne me permet pas de le pratiquer?

### Freins d’accès

- **Barrière de la langue** : n’est pas autonome dans la vie au quotidien.
- **Différences culturelles** : Le fonctionnement des institutions et procédures est difficile à comprendre, les interactions avec d’autres sont un défi.
- **Manque de temps** : a de la difficulté à concilier toutes ses obligations.

### Leviers d’actions

- **Diversité culturelle des intervenants** : pouvoir se reconnaître et créer des liens avec les intervenants.
- **Traduction** : pouvoir avoir accès facilement à des services de traduction ou d’interprète.
- **Flexibilité** : pouvoir faire un processus de francisation de façon flexible et informelle.
- **Jumelage** : pouvoir avoir un accompagnement plus personnalisé passant par le jumelage.



Valorisation

Lien  
social

Perte d'autono-  
mie

Logement

Mobilité

## Huguette, 70 ans

- Habite dans Saint-Sulpice depuis plus de 30 ans.
- A un fils et deux petits-enfants qui vivent en banlieue. Son fils travaille beaucoup et elle ne les voit pas aussi souvent qu'elle aimerait.
- Elle adore son quartier et sa maison, qui lui offrent beaucoup de commerces de proximité, du calme et de la verdure.
- Très débrouillarde et sociale, elle aime participer à la vie de son quartier et d'aider en faisant du bénévolat.

### Aspirations

“J’aimerais demeurer épanouie dans ma vieillesse et de pouvoir contribuer à ma communauté le plus longtemps possible.”

### Sources de préoccupation

Comment me tenir occupée tout en me rendant utile?

Est-ce que je suis une nuisance pour ma famille?

Comment me rendre à tous mes rendez-vous chez le médecin?

Jusqu’à quand vais-je pouvoir garder ma maison?

### Freins d’accès

- **Mobilité** : les déplacements à la marche et en transport en commun sont un défi pour elle.
- **Complexité des procédures** : les formulaires en ligne et le montage de dossiers pour avoir accès à des services la rebutent.
- **Réseau limité** : très peu d’aidants (pairs ou famille) qui peuvent l’aider au quotidien et la diriger vers les bonnes ressources.

### Leviers d’actions

- **Présence humaine** : favoriser la présence d’humains pour faciliter l’accès à des services.
- **Accompagnement** : rendre un réseau de pairs aidants accessible.
- **Invitation** : recevoir des propositions ou suggestions d’activités et de services sans avoir besoin de les chercher ni d’utiliser des outils informatiques.



Sécurité

Emploi

Logement

Stabilité

## Nicolas, 47 ans

- Habite seul dans Sault-au-Récollet depuis sa sortie de prison.
- Travaille sur appel dans des chantiers de construction.
- A un fils de 21 ans qu'il ne voit presque jamais.
- Toxicomane, il a réduit sa consommation dans les dernières années mais consomme encore.
- Amer, il a perdu confiance dans les autres suite à de nombreuses expériences de trahison par des proches.

### Aspirations

“Je veux juste une bonne qualité de vie, vivre dans un quartier où c’est beau et avoir de la bouffe dans mon frigo à tous les jours. C’est tout.”

### Sources de préoccupation

Comment éviter de retomber dans la spirale qui m’avait mené en prison : consommation, manque d’argent, vol ?

Comment concilier mon emploi avec mes rendez-vous et travaux communautaires ?

Comment tenir le cap et ne pas me décourager ?

### Freins d’accès

- **Jugement** : sentir que les bénévoles ou les autres usagers le jugent s’il est sous influence.
- **Méconnaissance des ressources** : ne pas savoir qui peut l’aider et comment.
- **Difficulté à trouver la disponibilité** : difficulté à concilier ses engagements actuels et les horaires.
- **Confidentialité** : ne pas être certain que ses informations ne seront pas utilisées contre lui ou partagées avec la police.

### Leviers d’actions

- **Personne ressource** : lien privilégié avec une personne de confiance qui le comprend.
- **Accompagnement sans pression** : ne pas se sentir poussé dans une direction plus qu’une autre, pouvoir progresser à son rythme.
- **Regroupement des services** : regroupement des services dans un même lieu pour faciliter l’accès et la découverte.
- **Environnement sain et bienveillant** : être entouré de gens qui ont une bonne influence.