



RAPPORT D'ÉVALUATION

LE RÔLE DES AGENTES DE MILIEU DU PROJET POUR L'ENFANCE, J'Y VAIS, J'AVANCE
À DUBERGER-LES SAULES



Introduction

Le projet d'évaluation vise à documenter et à évaluer les effets à court, moyen et long terme du rôle des agentes de milieu du Projet pour l'enfance, j'y vais, j'avance (ci-après « le rôle des agentes »). Ce rapport d'évaluation se concentrera sur la présentation des principaux effets sur les familles, les citoyens et les partenaires du quartier Duberger-Les Saules. L'évaluation a été menée au cours de l'année 2017-2018, mais touche aussi les périodes depuis 2012, soit l'année de l'implantation des agentes de milieu dans le quartier. Des données ont été récoltées à partir de l'an un et seront présentées dans ce rapport d'évaluation.

- En septembre 2012, une première agente de liaison et de mobilisation a débuté le rôle d'information, d'accompagnement et de référence pour les familles ayant des enfants de 0-5 ans, citoyennes du quartier Duberger-Les Saules.
- En juin 2014, l'évaluation des stratégies d'accompagnement personnalisé et de proximité (évaluation d'implantation) a démontré les premiers effets du rôle d'agente de liaison et de mobilisation.
- En août 2014, le cadre de référence de l'agente de liaison et de mobilisation a précisé les conditions de succès, les stratégies et les assises théoriques de l'accompagnement et du référencement de proximité.
- À l'automne 2017, les membres de la Table de Concertation Duberger-Les Saules ont identifié le rôle d'information, référence et accompagnement comme prioritaire au plan intégré de développement de communauté. Une transition fut entamée, le nom agent de milieu fut choisi et une deuxième ressource fut engagée afin d'élargir la cible aux parents et citoyens.

Les objectifs de l'évaluation du rôle des agentes de milieu sont :

- *Démontrer les effets des agentes de milieu sur les familles*
- *Identifier les personnes accompagnées par les agentes de milieu au cours des dernières années*
- *De comprendre les changements de pratique des partenaires en lien avec la présence des agentes de milieu*

Ce rapport d'évaluation présente d'abord les questions d'évaluation et la méthodologie, pour ensuite passer à la présentation des données quantitatives sur les personnes rejointes dans le quartier par les agentes depuis 2012 et finalement présenter les résultats de l'évaluation 2017-2018 sur le rôle spécifique des agentes de milieu et les effets sur la population cible.

Questions d'évaluation et méthodologie

Tableau 1- Matrice d'évaluation

Questions d'évaluation	Indicateurs	Outils de collecte
Qui sont les gens accompagnés par les agentes de milieu ?	• Nombre de familles rejointes • Profil socioéconomique des familles • Type de besoins évoqués • Type d'accompagnement effectué	• Données quantitatives sur les familles recueillies depuis 2012
Quels sont les effets de l'accompagnement des agentes de milieu sur la qualité de vie des familles du quartier Duberger- Les Saules ?	• Niveau de confiance des parents • Niveau d'autonomisation des parents • Capacité à répondre aux besoins • Connaissance des ressources	• Entrevues individuelles auprès des familles à l'automne 2017 et l'hiver 2018
Comment la présence des agentes de milieu a-t-elle changé les pratiques des partenaires du regroupement en matière de référencement personnalisé et d'accompagnement des familles ?	• Capacité à référer facilement les familles aux services et aux organismes du quartier • Nombre de mécanismes mis en place pour rejoindre les familles dans les organismes • Sentiment d'être outillé pour référer les familles • Fréquence de l'utilisation des agentes	• Sondage en ligne auprès des partenaires



Pour la collecte de données, une liste de participants potentiels a été proposée afin de mener les entrevues auprès des familles accompagnées. Parmi les familles proposées, certaines familles étaient suivies par les agentes de milieu depuis moins d'un an, d'autres depuis plus d'un an et d'autres familles depuis plus de 2 ans. Les entrevues ont eu lieu entre l'automne 2017 et l'hiver 2018. Pour la collecte des données quantitatives sur les familles, un document Excel avec différentes variables sur les familles a été collecté à partir de 2012 sur les familles accompagnées par les agentes. Finalement, le sondage aux partenaires a été effectué dans le logiciel Survey Monkey, puis exporté en format SPSS pour une analyse descriptive.

La démarche d'évaluation- vue d'ensemble

1

Une rencontre avec une agente de milieu a eu lieu à l'automne 2017. Celle-ci est en poste depuis septembre 2012. Cette rencontre visait à mieux comprendre le rôle des agentes dans le quartier Duberger-Les Saules et à documenter les effets attendus.

2

Des entrevues individuelles ont été menées en automne 2017 et en hiver 2018 avec des parents qui avaient été accompagnés par les agentes de milieu au cours des dernières années. Lors des entrevues, certaines familles étaient suivies depuis moins d'un an, d'autres depuis plus d'un an et d'autres familles depuis plus de 2 ans.

➡ 14

14 familles du quartier Duberger-Les Saules ont participé aux entrevues individuelles

3

Un sondage aux partenaires de la communauté a été acheminé au cours de l'hiver 2018. L'objectif était de comprendre comment la présence des agentes de milieu avait influencé les pratiques des partenaires.

➡ 17

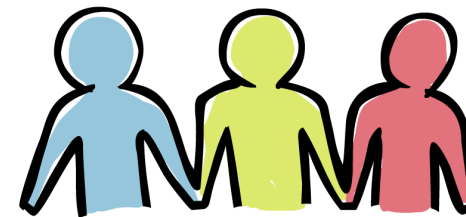
17 partenaires ont répondu au sondage au cours de l'hiver 2018

4

Une analyse quantitative de l'ensemble des données compilées au cours des 6 dernières années a été effectuée. Ces données ont été recueillies par les agentes de milieu pour mieux comprendre l'évolution de la population cible et des besoins évoqués.

5

Une rencontre eu lieu avec les agentes milieux et la travailleuse de rue, au printemps 2018, afin de situer le rôle des agentes de milieu par rapport aux autres types d'intervention.



Typologie des familles rejointes

L'évaluation du rôle des agentes de milieu a permis de dresser différents portraits de familles qui sont normalement rejointes par les agentes dans leur accompagnement. Ces familles ont été accompagnées à différents niveaux par les agentes de milieu au cours des dernières années.



Les familles immigrantes (grande proportion des interventions et des accompagnements des agentes de milieu)

- Elles ont peu de repères dans le quartier et face au mode de vie québécois
- Elles ont habituellement plusieurs besoins évoqués lors des accompagnements
- Elles ont une méconnaissance des ressources offertes dans le quartier
- Elles sont très réceptives à l'accompagnement des agentes de milieu
- Elles sont à la recherche de soutien pour les accompagner dans leurs démarches



Les familles dont un parent est à temps plein à la maison

- Elles cherchent à occuper le temps libre
- Elles ont des besoins en lien avec leur sentiment d'isolement (activités, ateliers, rencontres, etc.)
- Elles sont principalement à la recherche d'un réseau social
- Elles sont généralement très faciles à mobiliser pour entreprendre des projets

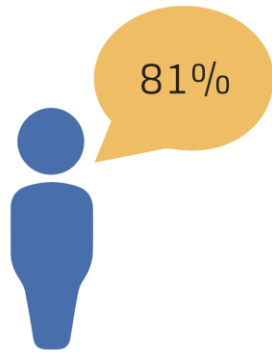


Les familles québécoises difficiles à rejoindre

- Elles ont peur du jugement
- Elles démontrent des réticences face aux services offerts
- Elles ont souvent une expérience passée en intervention
- Elles ont des besoins très primaires (nourritures, vêtements, etc.)
- Elles sont difficiles à mobiliser

Données sur les familles rejointes- Caractéristiques des familles

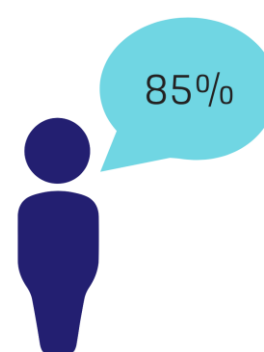
L'évaluation du rôle des agentes de milieu PLJJ a permis de dresser des caractéristiques socio-économiques des familles rejointes lors des années 2017-2018. Les données pour les années de 2012 à 2016 ne sont pas disponibles puisqu'elles n'étaient pas compilées par les agentes de milieu à l'époque.



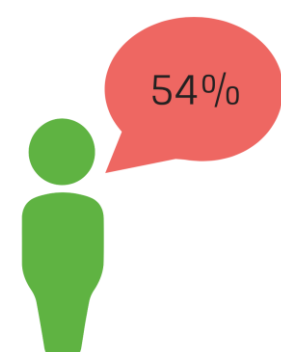
81% des personnes rejointes en 2017-2018 étaient des femmes.



86% des familles rejointes étaient considérées à faible revenu par les agentes de milieu.



85% des familles rejointes en 2017-2018 étaient locataires d'un logement ou d'une maison.

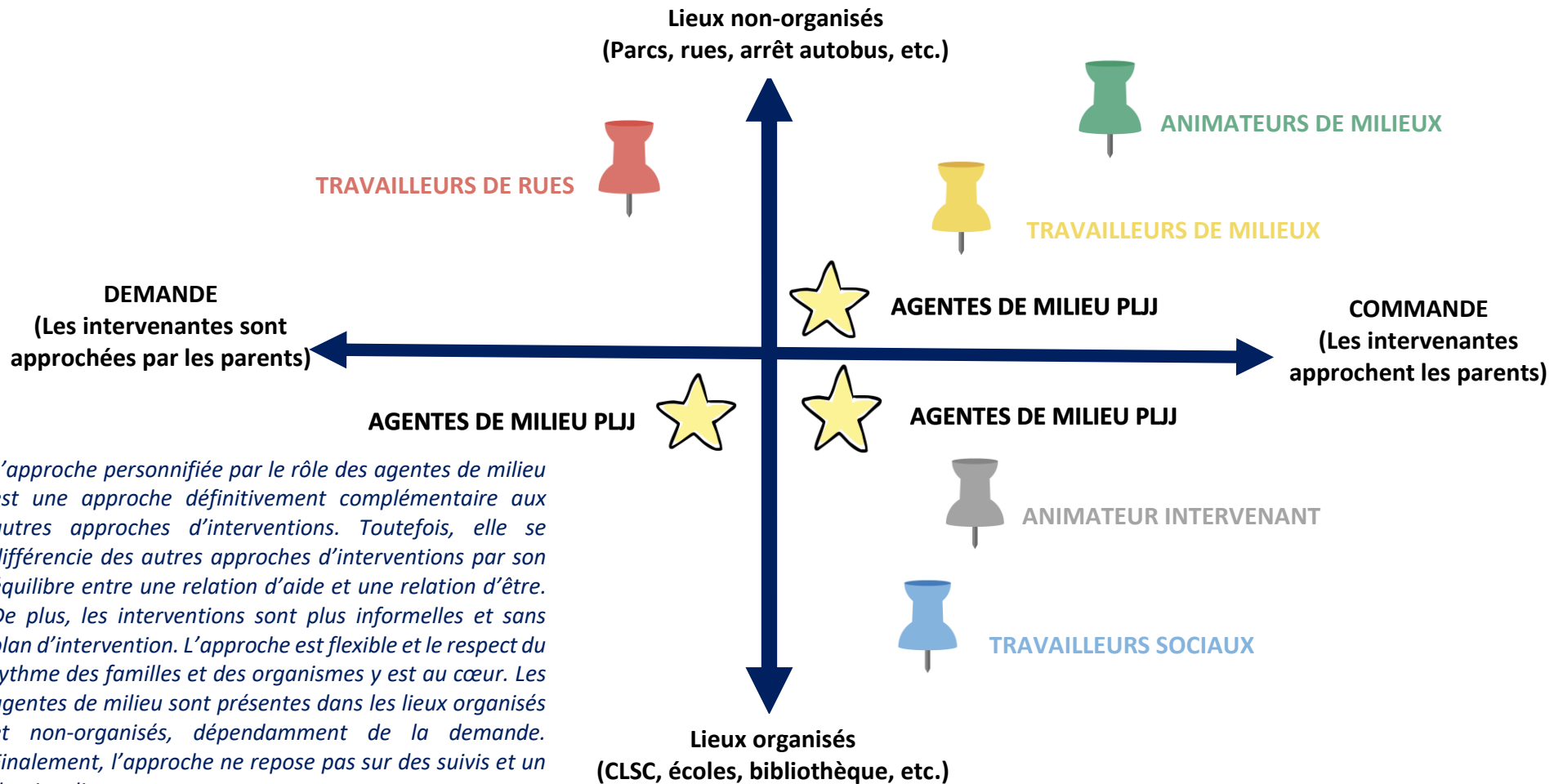


54% des personnes rejointes en 2017-2018 étaient âgées entre 31 et 34 ans.

Parmi les autres caractéristiques des familles rejointes en 2017-2018, 40% ont comme occupation la prise en charge des enfants à la maison, 15% sont aux études et 15% travaillent à temps plein (n=62). De plus, 26% sont des familles québécoises de souches, contrairement à 74% des autres familles rejointes qui sont issus de l'immigration (n=54). Ce pourcentage de familles québécoises est assez représentatif des années précédentes selon les agentes de milieu, bien que ces données n'aient pas été comptabilisées pour les années précédentes. Au total, 31% des familles proviennent du quartier Du Buissons et 30% du quartier Duberger-Sud (n=62). Qui plus est, 46% des personnes rejointes ont un diplôme universitaire et 40% un diplôme de secondaire 5 ou un DEP. Ces taux changent respectivement à 36% pour les diplômes universitaires et 64% pour les diplômes de secondaire 5 ou DEP pour les familles québécoises. Finalement, les familles rejointes ont en moyenne 2,3 enfants par famille. De plus, 32% des familles rejointes ont plus de 3 enfants, dont 75% de ces familles qui sont issus de l'immigration.

Le rôle des agentes de milieu- une approche différente

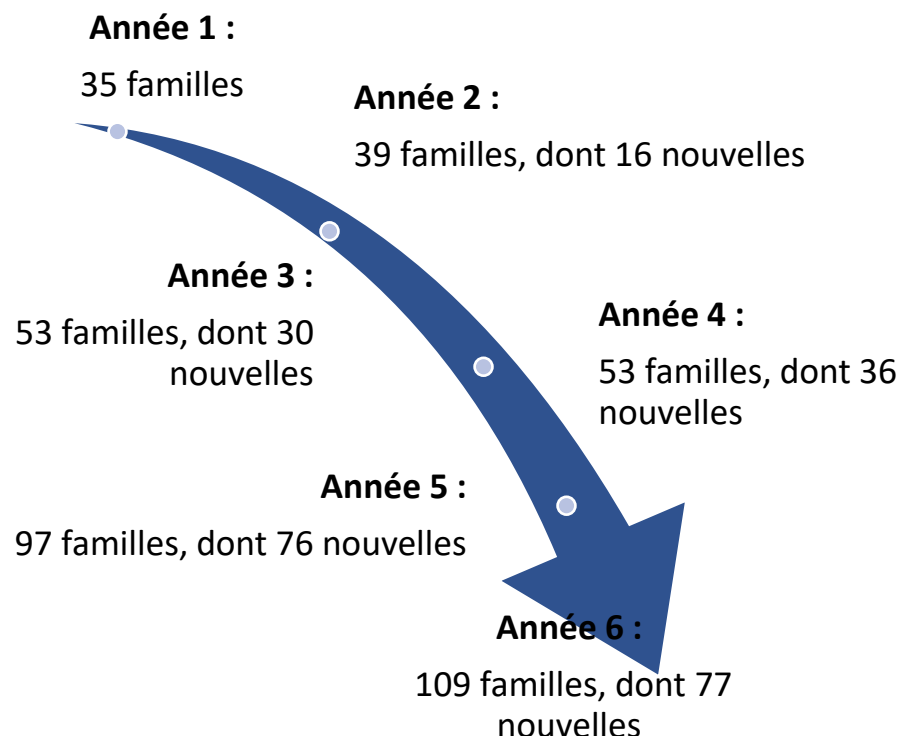
Le tableau suivant place le rôle des agentes de milieu en tant qu'approche d'intervention vis-à-vis des approches connues et documentées en intervention. L'étoile représente l'approche telle que personnifiée par les agentes de milieu PLJJ.



L'approche personnifiée par le rôle des agentes de milieu est une approche définitivement complémentaire aux autres approches d'interventions. Toutefois, elle se différencie des autres approches d'interventions par son équilibre entre une relation d'aide et une relation d'être. De plus, les interventions sont plus informelles et sans plan d'intervention. L'approche est flexible et le respect du rythme des familles et des organismes y est au cœur. Les agentes de milieu sont présentes dans les lieux organisés et non-organisés, dépendamment de la demande. Finalement, l'approche ne repose pas sur des suivis et un dossier client.

L'évolution du nombre de familles rejointes- 2012 à 2017

Le graphique suivant présente le nombre de familles rejointes par les agentes de milieu au cours des 6 dernières années.



On remarque dans ce graphique que le taux de nouvelles familles rejointes est de près de 75% chaque année. Ce qui veut dire que les familles accompagnées ne sont pas toujours les mêmes années après années. Cette donnée suggère l'atteinte des objectifs d'autonomisation des familles après l'accompagnement des agentes de milieu.

On peut observer dans ce tableau, l'évolution du nombre de familles rejointes au cours des dernières années. À l'an 1, soit en 2012, 35 familles avaient été rejointes et accompagnées par les agentes. À l'origine, le rôle des agentes était à créer et à expliquer aux organismes. Un travail important fut mis en place afin de démontrer la réciprocité des agentes et des organismes dans l'objectif de rejoindre des familles et de les accompagner vers les bonnes ressources. De plus, l'implantation du rôle des agentes dans le milieu s'est faite progressivement dans le quartier et a demandé un temps d'adaptation de l'ensemble des acteurs. Qui plus est, il faut ajouter à cela que 3 agentes différentes ont œuvré dans le milieu au cours des dernières années. Néanmoins, les rôles des agentes relativement à aller rejoindre des familles qui n'auraient pas été rejointes et de répondre aux besoins des familles n'a pas changé au cours des années, bien que celui-ci a grandement évolué avec le regroupement. À noter, l'arrimage du regroupement Pour l'enfance, j'y vais, j'avance avec la Table de concertation de Duberger- Les Saules a aussi eu un impact sur la définition du rôle des agentes de milieu au cours de la dernière année.

Données sur les familles rejointes- interventions effectuées depuis 2012

Le graphique suivant présente la ventilation des interventions effectuées par les agentes de milieu depuis 2012. Ces chiffres ne comprennent pas les interventions informelles qui ne sont pas comptabilisées dans les chiffres officiels par les agentes de milieu PLJJ.



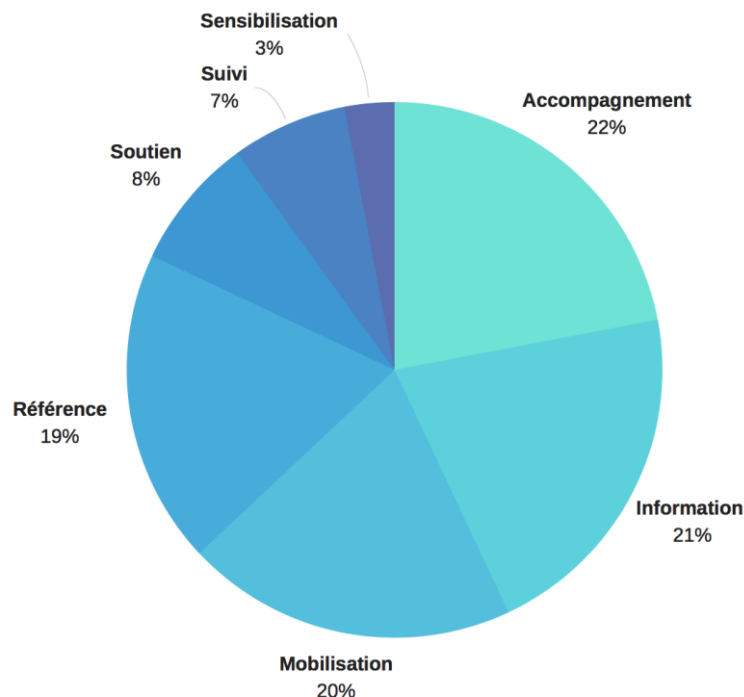
1648

Depuis 2012, 1648 interventions ont été effectuées par les agentes de milieu.



6

En moyenne, 6 interventions seront réalisées par famille accompagnée.



L'accompagnement est l'intervention la plus souvent effectuée par les agentes de milieu à 22%. Cet accompagnement se divise en deux catégories, soit l'accompagnement dans les démarches pour trouver des ressources qui répondent aux besoins des parents et l'accompagnement physique dans les ressources. De plus, les interventions concernant des informations et de la mobilisation arrivent respectivement deuxièmes et troisièmes avec 21% et 20% des interventions totales respectivement. Finalement, le soutien dans les besoins, le suivi des démarches et la sensibilisation arrivent derniers dans les types d'interventions effectuées par les agentes de milieu depuis 2012.

Sur l'ensemble des interventions effectuées compilées, 36% ont lieu au domicile, 30% au téléphone et 20% dans des organismes. (n=1274)

Données sur les familles rejointes- besoins évoqués depuis 2012

Le graphique suivant présente la ventilation des besoins évoqués par les familles rejointes par les agentes de milieu depuis 2012. Ces chiffres ne comprennent pas les besoins évoqués de façon informelle par les familles lors de contacts informels et qui ne mène pas à un accompagnement.



Depuis 2012, 1975 besoins ont été évoqués par les familles aux agentes de milieu.



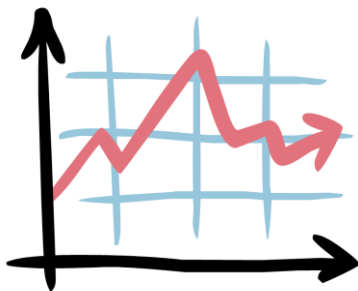
5

En moyenne, une famille évoque cinq (5) besoins aux agentes de milieu. Ces besoins peuvent être différents ou les mêmes à chaque fois

Lors d'une intervention ou d'un accompagnement d'une agente de milieu, 1 famille sur 5 (20%) a énoncé plus de deux (2) besoins lors de cette intervention. De plus 10% des familles (1 sur 10) ont plus de trois (3) besoins évoqués lors d'une intervention ou d'un accompagnement avec une agente de milieu.



En 2012, une famille exprimait en moyenne 4 besoins aux agentes de milieu durant une année. Au cours des deux dernières années, la moyenne de besoins évoqués aux agentes de milieu a été de 5,2 besoins. À noter qu'en 2015, une famille avait évoqué 12 besoins en moyenne au cours de l'année. Le nombre de besoins évoqués par les familles ne cesse de croître au cours des dernières années.



Données sur les familles rejointes- besoins évoqués depuis 2012

Le tableau suivant présente l'évolution de différents indicateurs liés à la performance scolaire, avant et après le projet par les participants.

Tableau 2- Besoins évoqués depuis 2012 (n=1975)	
Autres besoins (Implication citoyenne, défense de droits, conseils sur la maternité, etc.)	25%
Aide alimentaire	20%
Aide matérielle	10%
Loisirs	8%
Réseau social	5%
Identifications des besoins	5%
Habitation	4%
Répit	4%



Parmi d'autres besoins évoqués par les familles, on retrouve aussi les compétences parentales, la dépendance, l'emploi, les services de garde, le transport et l'aide financière. En somme, ces besoins sont individuellement sous la barre des 3% des besoins évoqués totaux.

En analysant les données de ce tableau, on peut constater qu'il existe une quinzaine de besoins évoqués différents par les familles. De plus, nous savons qu'en moyenne une famille a cinq (5) besoins évoqués. Cette donnée explique notamment que les besoins les plus évoqués (autres besoins, aide alimentaire et aide matérielle) ne dépassent pas la barre des 25% du total des besoins évoqués. L'écart-type de 7% illustre bien cette hypothèse de resserrement des données.

Finalement, on remarque que 30% des besoins (alimentaire et matérielle) sont des besoins primaires.

Données sur les effets des agentes de milieu- entrevues individuelles

Des entrevues individuelles ont été menées auprès de 14 familles du quartier Duberger-Les Saules au cours de l'automne 2017 et l'hiver 2018.

Qu'est-ce qui a le plus changé dans votre vie du fait de la présence, de l'accompagnement et des interventions des agentes de milieu PLJJ ? (n=14)

Effets déclarés et perçus de la présence des agentes de milieu	Nombre de mentions sur 14
Diminution du sentiment de vivre de l'isolement	●●●●●●●● ●●●●●●●●
La création d'un réseau d'entraide avec les autres familles	●●●●●●●● ●●●●●●●●
L'augmentation du nombre de services fréquentés	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Augmentation du sentiment de confiance à pouvoir répondre à ses besoins	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Développement de nouvelles compétences parentales	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Augmentation du sentiment d'appartenance au quartier	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Développement du sentiment d'autonomisation	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Développement des compétences en employabilité	●●●●●●●● ●●●●●●●●
Augmentation de l'implication dans des projets du quartier	●●●●●●●● ●●●●●●●●

Données sur les effets des agentes de milieu- entrevues individuelles

L'évaluation du rôle des agentes de milieu a démontré des effets « non attendus » ou « complémentaires ». Dans l'ensemble, les agentes de milieu ont joué un rôle de soutien aux familles par leurs accompagnements et leurs interventions. Rappelons que lors des entrevues, certaines familles étaient suivies depuis moins d'un an, d'autres depuis plus d'un an et finalement d'autres familles depuis plus de 2 ans.



La totalité des répondants a déclaré vivre de meilleurs moments avec leur enfant. Ceux qui l'ont justifié expliquent que l'agente de milieu les a aidés à créer un réseau d'entraide et de partage des pratiques parentales.



La quasi-totalité (13 sur 14) des répondants a déclaré être plus confiante pour entamer des démarches afin de rechercher des ressources pour répondre à leurs besoins. Ceux qui l'ont justifié expliquent que l'agente de milieu a permis de faire découvrir des ressources et a brisé le sentiment de jugement.



La quasi-totalité (13 sur 14) des répondants a déclaré être plus à l'aise de partager avec d'autres parents leurs expériences parentales. Ceux qui l'ont justifié expliquent que l'agente de milieu a permis de faire la rencontre de parents qui sont devenus des amis et a permis de briser l'isolement.



La quasi-totalité (12 sur 14) des répondants a déclaré être plus à l'aise pour référer des ressources et des services du quartier qu'ils fréquentent à d'autres parents. Ceux qui l'ont justifié expliquent que l'agente de milieu a permis de briser le sentiment de jugement face aux organismes et ressources du quartier.

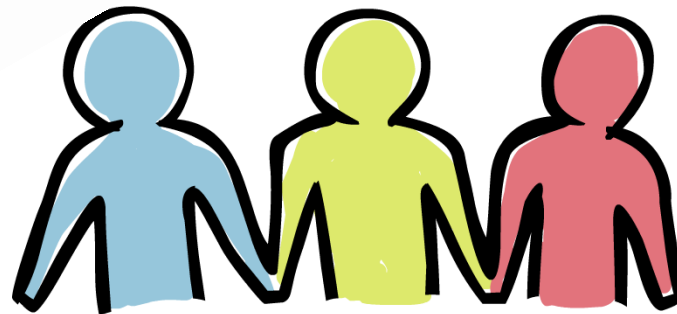
Données sur les effets des agentes de milieu- entrevues individuelles

Voici quelques citations tirées des entrevues individuelles auprès des familles rejointes par les agentes de milieu.

« Moi, j'ai passé à l'autre étape, c'est moi qui accompagne les parents vers les ressources maintenant. »

« J'étais isolé, je ne connaissais rien, les ressources m'étaient inconnues. Elle m'a sorti de chez-moi et elle m'a montré que je n'étais pas seul. »

« J'ai reçu de l'aide des agentes et des ressources qu'elle m'a fait connaître, donc j'essaie de redonner aux autres en m'impliquant maintenant. »



L'influence de la présence des agentes sur les partenaires

Cette section présente les résultats du sondage qui fut acheminé aux partenaires afin de connaître comment la présence des agentes de milieu avait changé leurs pratiques pour rejoindre, accompagner, soutenir et référer les familles du quartier Duberger-Les Saules. Au total, 17 partenaires ont répondu au questionnaire.



La quasi-totalité (15 sur 17) des répondants a mentionné que la présence des agentes de milieu avait aidé à améliorer les réflexes de référence des familles aux organismes et aux ressources du quartier. Les deux répondants qui ont n'ont pas vu d'amélioration dans la référence déclaraient déjà bien le faire avant la présence des agentes.



La quasi-totalité (15 sur 17) des répondants a mentionné que la présence des agentes de milieu avait sensibilisé les organisations à mettre en place des nouvelles pratiques afin de rejoindre les personnes qui ne fréquentent pas les services. À titre, d'exemple, la plupart mentionnaient avoir mis en place des pratiques de réseautage. En effet, une majorité a souligné l'importance des lieux de rencontres entre organismes dans le but de partager leurs pratiques.



La totalité (17 sur 17) des répondants a mentionné que la présence des agentes de milieu était justifiée dans le quartier, notamment puisqu'elle facilitait le premier contact avec les familles et favorisait l'intégration et l'implication des familles dans les organismes.



60% des répondants ont déclaré faire appel aux agentes de milieu souvent ou de façon régulière. De plus, les partenaires ont déclaré être en contact avec les agentes de milieu pour de la référence lorsqu'ils cherchent de l'information sur un service dans 70% des cas.

Conclusions et recommandations

L'évaluation du rôle des agentes de milieu PLJJ montre que le rôle et la présence ont atteint ses résultats proximaux. Bien que les données puissent être marquées par un biais de désirabilité sociale, les résultats sont dans la quasi-totalité très positifs.

Depuis 2012, le nombre de personnes rejointes, le nombre d'interventions et le nombre de besoins évoqués n'ont cessé de croître. En effet, en 2012 quatre (4) besoins étaient évoqués en moyenne par familles rejointes, en hausse de 1,2 besoins en 2017.

De plus, le nombre de personnes rejointes a triplé au cours des 5 dernières années, en plus d'amener 75% de nouvelles familles chaque année.

Finalement, le rôle en tant qu'approche d'intervention démontre sa complémentarité face aux autres approches, en plus de se différencier nettement des autres approches d'intervention.

De plus, au niveau des partenaires, l'influence des agentes de milieu a modifié les pratiques de référence et les réflexes liés à l'accompagnement des familles. Les partenaires se sentent mieux outillés pour soutenir les familles du quartier grâce à la présence des agentes de milieu.

Au niveau des effets sur les familles rejointes, la présence des agentes de milieu a favorisé la confiance en soi, la référence, la connaissance des ressources et l'autonomisation des parents rejoints.



Globalement, il semble que le rôle des agentes ait atteint l'ensemble de ses objectifs. Toutefois, il n'y a pas de moyens concrets pour maintenir l'approche développée par les agentes de milieu par les acteurs du quartier interpellés. Les partenaires auraient avantage à travailler sur des mécanismes plus clairs afin de conserver cette approche dans le continuum de services. Finalement, il y a un très grand nombre d'attentes des organismes et des partenaires vis-à-vis les agentes de milieu, ce qui rend plus difficile de mesurer l'atteinte de l'ensemble des objectifs.