

RAPPORT DE RECHERCHE PORTRAIT DE LA PRATIQUE ET EFFETS DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ SUR LA CAPACITÉ DES PARENTS À FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS

PAR LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE –
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

LE 29 JUILLET 2019

PRODUCTION

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

RÉDACTION

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

- **Roy, Mathieu, Ph. D.** Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (UETMISSS), Département de médecine de famille et de médecine d'urgence, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke (Québec, Canada).
- **Lavoie-Trudeau, Étienne.** Département des sciences sociales et humaines. Université du Québec à Chicoutimi. Institut universitaire de 1^{re} ligne en santé et en services sociaux.

COLLABORATION

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

- **Benkhalti, Maria, Ph.D.** Unité d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et en services sociaux (UETMISSS).
- **Clapperton, Irma, M.D., M.Sc., CSPQ, FRCPC.** Direction de santé publique, Département des sciences de la santé communautaire, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke.
- **Durocher, Nathalie.** Organisatrice communautaire, Direction de santé publique, Collaboratrice de milieu de pratique (institutionnel).
- **Généreux, Mélissa, M.D., M.Sc., FRCPC.** Direction de santé publique, Département des sciences de la santé communautaire, Faculté de médecine et des sciences de la santé, Université de Sherbrooke.
- **Legendre, Claire-Marie.** Institut universitaire de 1^{re} ligne en santé et en services sociaux, Collaboratrice de milieu de recherche.
- **Roy, Marie-Andrée, M.Sc.** Direction de santé publique, Collectif Estrien 0-5 ans.

Université de Sherbrooke

- **Camden, Chantal, ph.t, Ph. D.** École de réhabilitation, Faculté de médecine et des sciences de la santé.
- **Couturier, Yves, Ph.D.** Directeur scientifique du Réseau de connaissances en services et soins de santé intégrés de première ligne (Réseau-1 Québec), École de travail social.
- **Lane, Julie, Ph.D.** Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale. Faculté d'éducation.

Milieu communautaire

- **Ouellette, Myrthô.** Coordonnatrice, Réseau local de partenaire : Haut Saint-François fou de ses enfants. Collaboratrice de milieu de pratique.
- **Roby, Karine.** Accompagnatrice de milieu pour Mobilisation 0-5. Collaboratrice de milieu de pratique.
- **Deux mères** ayant bénéficié de l'accompagnement d'une agente de milieu (noms confidentiels)

RÉVISION

Direction de santé publique

Droit d'auteur © Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

ISBN 978-2-550-85939-0

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
OBJECTIF 1 : PORTRAIT DU TPF EFFECTUÉ PAR LES AGENTS DE MILIEU EN ESTRIE	3
TÂCHES ACCOMPLIES PAR L'AGENT DE MILIEU	3
1) Créer et maintenir un lien de qualité avec les familles	3
2) Faire connaître les services aux familles	4
3) Réseauter avec les familles et faire réseauter ces dernières entre elles	4
4) Réaliser des activités pour mobiliser les familles.....	4
5) Favoriser les cinq sphères du développement global des enfants	4
6) Favoriser le sentiment d'appartenance à sa communauté	5
7) Accompagner et soutenir	5
8) Créer des liens avec les personnes pivots des communautés	5
9) Créer des stratégies de démarchage	5
10) Référer vers les services et les partenaires	6
11) Trouver des ressources matérielles en cas de besoin	6
12) Promouvoir le travail de milieu vis-à-vis des partenaires	6
13) Créer et maintenir des liens étroits entre l'agent de milieu et ses partenaires	6
14) Collaborer au développement des actions du plan d'action du Collectif estrien 0-5 ans	6
APPROCHES D'INTERVENTIONS UTILISÉES AVEC LES FAMILLES.....	7
1) L'approche de proximité.....	7
2) L'approche participative basée sur l'empowerment	7
3) L'approche motivationnelle.....	7
4) L'approche globale	8
5) L'approche écosystémique	8
6) L'approche informelle.....	8
7) L'apprentissage par imitation	8
8) La théorie du changement de l'action	8
9) La médiation interculturelle	9
10) La gestion et l'intervention de crise	9
OBJECTIF 2 : EFFETS DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ EFFECTUÉ PAR LES AGENTS DE MILIEU SUR LE DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS ET LES BESOINS DES FAMILLES	11
PORTRAIT DES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ.....	11
1) Les familles susceptibles de recevoir le soutien d'un agent de milieu	11
2) Les besoins des parents dans les familles rejointes.....	11
3) Les besoins des enfants dans les familles rejointes	12
RETOMBÉES POSITIVES DU TPF SUR LES BESOINS DES ENFANTS ET DES FAMILLES	12
1) L'accès aux services et le rehaussement du lien de confiance envers le réseau.....	13
2) Un meilleur sentiment d'auto-efficacité et d'estime de soi	13
3) Le bris de l'isolement et la création d'un capital social	13

DES STATISTIQUES POUR APPUYER LA PERTINENCE DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ	13
1) RLP des Sources	13
2) RLP Memphré en mouvement	14
3) RLP Waterloo et régions	14
4) RLP Jardins Fleuris	15
5) RLP Brome-Missisquoi	16
6) RLP Mobilisation 0-5 ans, Coaticook	16
7) RLP d'Ascot	16
OBJECTIF 3 : NATURE DES COLLABORATIONS ENTRE LES AGENTS DE MILIEU ET LES PARTENAIRES DE LA COMMUNAUTÉ; BARRIÈRES ET FACILITATEURS À L'IMPLANTATION DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ	17
RETOMBÉES POSITIVES DU TPF DE L'AGENT DE MILIEU SUR LES ORGANISATIONS PARTENAIRES	17
1) Adapter l'offre de services selon les besoins des gens	17
2) Réduire les rumeurs négatives sur les partenaires	17
3) Augmenter le pouvoir d'agir dans les zones grises	17
4) Mieux préparer les familles à leur arrivée dans les services	18
5) Aller sur le terrain à la rencontre des gens	18
6) Repenser la collaboration interprofessionnelle	18
BARRIÈRES AU TPF DE L'AGENT DE MILIEU EN RLP ESTRIEN	18
1) Les barrières organisationnelles	19
a) La méconnaissance du travail de l'agent de milieu	19
b) Le temps requis pour créer et maintenir un lien de confiance	19
c) Le financement du travail de proximité	19
d) Les contraintes institutionnelles	19
e) La communication parfois difficile avec les partenaires	20
f) Les attentes élevées des organismes envers les familles	20
g) La reddition de compte des bailleurs de fonds majoritairement quantitative	20
h) La reconnaissance institutionnelle de l'agent de milieu	20
2) Les barrières familiales	20
a) Les expériences antérieures des familles dans le besoin	20
3) Les barrières liées à l'agent de milieu	20
a) La ghettoïsation des groupes	21
b) Une définition de tâches plutôt floue	21
4) Les barrières externes	21
a) Les facteurs météorologiques	21
b) Le contexte politique et économique	21
FACILITATEURS AU TPF DE L'AGENT DE MILIEU EN RLP ESTRIEN	21
1) Les qualités intrinsèques de l'agent de milieu	22
a) La nécessité d'imposer ses limites	22
b) Le caractère non menaçant de l'agent de milieu	22
c) La stabilité de l'agent de milieu	22
d) Le respect du rythme des familles	22
e) La disponibilité et la flexibilité de l'agent de milieu	23
f) Sa capacité à cibler les familles dans le besoin	23
g) Son savoir-être	23
2) La nature et le rôle de son travail	23
a) La présence et visibilité dans le quartier	23
b) Reconnaissance de la part des familles et des partenaires	24
c) Compréhension fine des dynamiques de quartier	24
3) Les facilitateurs organisationnels	24
d) La collaboration des organismes partenaires	24

e)	La présence d'une structure non bureaucratique et non hiérarchique.....	24
f)	La présence d'un logiciel de données statistiques qui laisse des traces.....	24
BIBLIOGRAPHIE		25

INTRODUCTION

Si le travail de proximité est reconnu efficace pour rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité (Paquin et Perreault, 2001), son implantation auprès de familles avec des enfants âgés de 0 à 5 ans est récente (Denis, 2017). Au Québec, depuis 2010, 70 regroupements locaux de partenaires (RLP) en petite enfance ont implanté des interventions de travail de proximité auprès de familles (TPF) au moyen d'agents de milieu. Il s'agit maintenant de la forme d'intervention sociale la plus répandue au niveau local pour rejoindre les familles en situation de vulnérabilité dans leur milieu de vie et favoriser le développement global des enfants (Denis, 2017).

Le travail d'un agent de milieu vise à créer un lien de confiance, à transmettre de l'information selon les besoins des enfants et des familles, à les accompagner vers les services appropriés, à soutenir le renforcement de leur capacité d'agir, à prévenir des situations indésirables et à promouvoir leur santé et leur bien-être. Ce travail exige des ajustements constants de l'agent de milieu, une fine connaissance de la réalité des familles sur son territoire et une flexibilité dans sa pratique et celle des partenaires intersectoriels.

Si les grands principes du TPF sont connus, moins d'informations sur les pratiques concrètes d'un agent de milieu et sur les conditions de succès des interventions à privilégier pour intervenir dans divers milieux existent. Il faut mieux documenter la pratique des agents de milieu et mesurer son effet sur le développement des enfants dans les familles vulnérables. Bien que des travaux aient déjà été menés dans certains RLP estriens, les résultats ont été collectés différemment d'un milieu à l'autre. Il importe d'étendre ces initiatives locales et produire des données probantes à l'échelle régionale pour permettre aux décideurs du réseau de la santé et des services sociaux de prendre des décisions justes et éclairées en regard du soutien à ce genre d'approche dans la communauté.

L'objectif principal de la recherche est d'évaluer les effets du TPF effectué par les agents de milieu des RLP estriens sur le développement global des enfants dans des familles en situation de vulnérabilité. À cet égard, trois objectifs de recherche spécifiques ont été coconstruits avec un comité consultatif.

- 1) Dresser un portrait du TPF effectué par les agents de milieu dans les RLP de l'Estrie.**
- 2) Documenter les effets du TPF effectué par les agents de milieu dans les RLP de l'Estrie sur le développement global des enfants et les besoins des familles vulnérables.**
- 3) Documenter la nature des collaborations entre les agents de milieu et les partenaires de la communauté, ainsi que les barrières et les facilitateurs à l'implantation du TPF.**

Pour répondre à ces objectifs, une méthodologie qualitative comprenant trois types de collecte de données (c.-à-d. analyse documentaire, entrevue individuelle, groupe de discussion) a été utilisée (Roy et autres, 2019). À l'analyse documentaire, différents documents ont été analysés. Ces documents étaient issus des RLP estriens, des partenaires intersectoriels et des écrits scientifiques et de littérature grise. Ensuite, 25 entrevues individuelles ont été réalisées dans 5 RLP estriens. Finalement, trois groupes de discussion ont permis d'enrichir les données qualitatives recueillies. Une analyse de contenu a été effectuée sur l'ensemble du matériel qualitatif. Ce rapport présente les résultats issus de cette recherche.

OBJECTIF 1 : PORTRAIT DU TPF EFFECTUÉ PAR LES AGENTS DE MILIEU EN ESTRIE

TÂCHES ACCOMPLIES PAR L'AGENT DE MILIEU

Plusieurs tâches sont effectuées par les agents de milieu dans les RLP estriens. Dans les documents consultés, les tâches suivantes sont notées :

- 1) Créer et maintenir un lien de qualité avec les familles;
- 2) Faire connaître les services aux familles;
- 3) Réseauter avec les familles et faire réseauter ces dernières entre elles;
- 4) Réaliser des activités pour mobiliser les familles;
- 5) Favoriser les cinq sphères du développement global des enfants;
- 6) Favoriser le sentiment d'appartenance à sa communauté;
- 7) Accompagner et soutenir;
- 8) Créer des liens avec les personnes pivots des communautés;
- 9) Créer des stratégies de démarchage;
- 10) Référer vers les services et les partenaires;
- 11) Trouver des ressources matérielles en cas de besoin;
- 12) Promouvoir le travail de milieu vis-à-vis des partenaires;
- 13) Créer et maintenir des liens étroits entre l'agent de milieu et ses partenaires;
- 14) Collaborer au développement des actions du plan d'action du Comité 0-5 ans.

1) CRÉER ET MAINTENIR UN LIEN DE QUALITÉ AVEC LES FAMILLES

Une majeure dans le travail de l'agent de milieu est de nouer des liens de qualité avec les familles en situation de vulnérabilité et de pouvoir maintenir ces liens (Denis, 2017; PPE, 2015a; MEM, 2017; Gilbert, 2016a; Gilbert, 2017a; Gilbert, 2018; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017; HSF, 2017). La création d'un lien de qualité peut se construire de diverses manières, notamment par une présence physique dans la vie des familles ou par une disponibilité par le biais de divers canaux de communication (p. ex. téléphone, réseaux sociaux, courriel, journaux, cartes d'affaires). L'agent de milieu peut faire des visites régulières ou sporadiques pour soutenir les familles dans la réponse à leurs besoins de base (p. ex. dons de nourriture, vêtements, couches) et pour les accompagner vers des ressources dans le milieu, être porte-parole d'une famille dans un ou plusieurs dossiers, aller boire un café pour développer et entretenir des liens, faire connaître des ressources pour les enfants et les familles, offrir du transport et prévenir l'épuisement parental ou la négligence (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Voir une famille dans plusieurs contextes permet de mieux comprendre sa réalité.

Nous observons l'environnement pour soutenir la réalisation de l'individu. Nous cherchons à rencontrer la personne à plusieurs moments (dans les bons et moins bons moments). Nous encourageons toutes initiatives en lien avec l'accomplissement de soi et son rôle parental. Nous visons le mieux-être des familles. Force est de constater que c'est après plusieurs rencontres dans des contextes et lieux différents que nous avons un portrait global d'un individu et de sa famille (Perras, Laframboise et Côté, 2017).

2) FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES AUX FAMILLES

Les agents de milieu font connaître les services disponibles dans le milieu aux familles qu'ils accompagnent (Denis, 2017; Gilbert, 2017a). Ils ont un rôle d'éducateur et de passeur pour mener les familles dans le besoin vers des services appropriés sur leur territoire d'appartenance (Dombrowski et autres 2012). Les activités proposées par les agents de milieu sont un prétexte pour faire connaître des services aux familles (c.-à-d. Marche-poussette, Gilbert, 2017a). À travers sa pratique, l'agent de milieu fournit aux parents des informations pour les aider à trouver des alternatives et des solutions aux enjeux qu'ils vivent. Pour cela, l'agent de milieu fait alliance avec les ressources de son territoire. Il s'implique dans les activités dispensées aux familles puisqu'il souhaite développer un lien de confiance avec celles-ci. En cas de besoin, il peut accompagner les familles vers les ressources auxquelles il réfère.

3) RÉSEAUTER AVEC LES FAMILLES ET FAIRE RÉSEAUTER CES DERNIÈRES ENTRE ELLES

Les activités mises en place par l'agent de milieu servent à réseauter avec les familles, mais aussi à les faire réseauter entre elles (Gilbert, 2017a). L'objectif est de mettre en lien des familles d'un même territoire pour qu'elles se développent dans des environnements propices au développement des enfants (Gilbert, 2016b; Gilbert, 2017a). Ainsi, les familles prennent part à des activités, s'impliquent et prennent en charge divers projets. L'agent de milieu favorise l'émergence de ces rencontres sans faire le travail des familles qui est de réaliser ces rencontres (Daro et Dodge, 2009). Dans le RLP des Sources, un projet a été mis de l'avant pour permettre le partage intergénérationnel (Gilbert, 2017b). D'un côté, les aînés sont valorisés en se sentant utiles (p. ex. aider les enfants à s'habiller, faire des travaux manuels). D'un autre côté, les enfants et les familles se créent de nouveaux contacts. Il est reconnu que de miser sur l'aspect intergénérationnel est bénéfique pour le développement des enfants (Clapperton et autres, 2016).

4) RÉALISER DES ACTIVITÉS POUR MOBILISER LES FAMILLES

L'agent de milieu utilise les activités pour favoriser la mobilisation des familles. Par diverses initiatives, les individus sont invités à prendre en charge des activités et à favoriser une vie communautaire. L'agent de milieu donne une importance aux gens par des gestes, des responsabilités et de la reconnaissance (Houle, 2017). Des exemples sont les activités de marche-poussette, le projet « Les générations se côtoient », la revitalisation de parcs et d'espaces verts, des montages photos ou vidéo ou l'organisation d'une journée plein air (Gilbert, 2016b; Gilbert, 2015; Gilbert, 2017a; Gilbert, 2017b, Houle, 2017). Ces projets permettent non seulement de mobiliser les familles, mais de créer et d'entretenir des relations interpersonnelles satisfaisantes. En effet, un milieu desservi par un intervenant qui travaille selon une approche de TPF mobilise davantage sa population (surtout celle plus vulnérable; Cortis, Katz et Patulny, 2009).

5) FAVORISER LES CINQ SPHÈRES DU DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS

Dans divers RLP, il est noté que le travail d'un agent de milieu permet la promotion des saines habitudes de vie chez les enfants et les familles. Des activités comme la marche-poussette servent à développer les habiletés motrices des enfants et à promouvoir de saines habitudes de vie (Gilbert, 2016b; Gilbert, 2017a). L'agent de milieu apporte de l'aide aux parents pour que ceux-ci puissent transmettre amour et structure à leurs enfants (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Les agents de milieu estriens affirment voir une différence dans le développement des enfants et des familles qu'ils desservent (Ouellette, 2018).

6) FAVORISER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À SA COMMUNAUTÉ

L'agent de milieu souhaite faire connaître certains lieux aux familles dans le besoin tels que des parcs, des sentiers de marche, des ressources de transport (PPE, 2016a; PPE, 2015a; Gilbert, 2017a; Gilbert, 2017b). À travers les initiatives qu'ils créent, les agents de milieu servent de catalyseurs pour une mobilisation citoyenne. Les initiatives de quartier ainsi créées renforcent le sentiment d'appartenance à sa communauté (PPE, 2016b). Ces actions de mobilisation font partie du travail d'agent de milieu et permettent de rehausser la participation des familles à la vie sociale d'un quartier (Auclair et autres, 2017; Denis, 2017).

7) ACCOMPAGNER ET SOUTENIR

Le soutien et l'accompagnement sont des aspects importants du travail d'un agent de milieu (Auclair et autres, 2017; Avenir d'enfants, 2018; Clapperton et autres, 2016; Denis, 2017; Gilbert, 2016a, Rahmanian, 2016; HSF, 2017). Cet accompagnement avec des familles en situation de vulnérabilité permet aux individus dans le besoin de regagner une qualité de vie et de retrouver une dignité perdue.

Un jeune père n'a pas vu ses enfants depuis quatre mois. Il n'a pas de domicile fixe et se promène d'un ami à l'autre. Il a 75 000 \$ de dettes et des idées suicidaires. Il arrive dans mon bureau et veut retrouver une vie normale. Auparavant, il avait un salaire de 65 000 \$ par année et il l'a perdu en raison d'une dépression. Ensemble, nous lui trouvons un appartement, des meubles, de la nourriture et des lits pour ses enfants. Il a fait une demande d'aide sociale et il peut accueillir ses enfants chez lui (Rahmanian, 2016).

L'accompagnement permet de faciliter l'accès aux ressources pour des familles dans le besoin (Clapperton et autres, 2016). L'agent de milieu parle d'une progression par l'accompagnement « faire pour au début, prendre par la main ensuite, être à côté et terminer en laissant la personne faire » (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Pour arriver à un accompagnement efficace, l'agent de milieu utilise l'écoute active, le renforcement positif, le *modeling* et une approche basée sur l'*empowerment* (Hupin, 2018a).

8) CRÉER DES LIENS AVEC LES PERSONNES PIVOTS DES COMMUNAUTÉS

Le travailleur de proximité crée des liens avec des personnes pivots dans les communautés. Même si ces gens ne sont pas nécessairement des parents en soi, la création de liens avec ces personnes peut amener les familles à se développer de manière optimale. En effet, l'aide et le soutien aux familles peuvent se transmettre par ces pivots (Clapperton et autres, 2016; Houle, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Les contacts informels avec les familles, mais aussi avec d'autres personnes de la communauté, peuvent s'avérer importants pour rejoindre les familles vulnérables.

9) CRÉER DES STRATÉGIES DE DÉMARCHAGE

Le démarchage (c.-à-d. ensemble de moyens pour rejoindre les parents, établir un contact personnel avec eux et déclencher un cheminement) est une tâche majeure de l'agent de milieu (Demers et St-Pierre, 2017; Houle, 2017). Cette tâche permet aux familles dans le besoin de connaître l'agent de milieu (Gilbert, 2018; Gilbert, 2017b). La présence dans les lieux de proximité (p. ex. lieux publics, parcs, événements de la communauté), la connaissance des propriétaires de restaurants et de magasins (pour mieux cibler les heures d'affluence des familles), la répétition des mêmes circuits pour être vu plusieurs fois par les familles sont des éléments clés d'un démarchage réussi (Auclair et autres, 2017; Clapperton et autres, 2016; Gilbert, 2018; Houle, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). Cette proximité avec les gens permet de les rejoindre et d'entrer en contact avec les familles. Le démarchage peut aussi être fait pour obtenir un service ou une ressource (p. ex. agent de milieu fait du

démarchage auprès d'organismes pour trouver des ressources à sa communauté). Lorsqu'il est pratiqué, l'agent de proximité peut amener avec lui une pochette contenant les dépliants de diverses ressources locales (Houle, 2017).

10) RÉFÉRER VERS LES SERVICES ET LES PARTENAIRES

Référer les familles vers les services et partenaires est une tâche majeure de l'agent de milieu (Denis, 2017; Drouin, 2018; Houle, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017; PPE, 2015b). Celui-ci peut référer au CIUSSS de l'Estrie – CHUS, surtout en contexte de crise ou lorsqu'une intervention individuelle est requise (Houle, 2017; PPE, 2015c), tout comme vers les ressources du milieu communautaire (Houle, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Ces dernières peuvent être utiles pour trouver de l'emploi, de la nourriture et faire face à d'autres problématiques.

11) TROUVER DES RESSOURCES MATÉRIELLES EN CAS DE BESOIN

L'agent de milieu peut directement venir en aide aux familles en leur trouvant des ressources matérielles (Rahmanian, 2016). Cette aide peut se présenter sous forme de meubles, d'électroménagers, de lits pour les enfants, de nourriture ou d'un loyer.

12) PROMOUVOIR LE TRAVAIL DE MILIEU VIS-À-VIS DES PARTENAIRES

Le rôle d'agent de milieu est encore flou pour plusieurs intervenants, partenaires et parents (Denis, 2017; ERR, 2017; PPE, 2015b). Faire la promotion et la représentation du travail d'un agent de milieu est aussi la tâche de l'agent de milieu (ERR, 2017). Celui-ci peut se présenter à des ressources et des institutions (ERR, 2017; ERR, 2016). La présence physique de l'agent de milieu dans les comités locaux et régionaux, ainsi que dans les tables de concertation (PPE, 2015b) est fortement encouragée.

13) CRÉER ET MAINTENIR DES LIENS ÉTROITS ENTRE L'AGENT DE MILIEU ET SES PARTENAIRES

Des liens étroits entre l'agent de milieu et les organismes et les partenaires du milieu sont nécessaires pour développer et maintenir une confiance et un respect réciproque (HSF, 2017; Gilbert, 2018; Rahmanian, 2016). L'agent de milieu doit être informé de l'offre de service et des ressources sur son territoire pour bien desservir les familles dans le besoin. Des rencontres d'équipe entre les agents de milieu et les partenaires (ou des mécanismes de concertation) sont importantes.

14) COLLABORER AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIONS DU PLAN D'ACTION DU COLLECTIF ESTRIEN 0-5 ANS

L'agent de milieu contribue à développer (planifier, organiser, réaliser et évaluer) les actions des RLP, dont le réseautage des familles et l'accessibilité des services (Houle, 2017). Aussi, l'agent de milieu contribue à ce qu'il y ait une cohérence entre les stratégies d'intervention RLP ans et les autres agents de milieu du territoire.

APPROCHES D'INTERVENTIONS UTILISÉES AVEC LES FAMILLES

Différentes approches d'interventions sont utilisées par l'agent de milieu dont :

- 1) L'approche de proximité;
- 2) L'approche participative basée sur l'*empowerment*;
- 3) L'approche motivationnelle;
- 4) L'approche globale;
- 5) L'approche écosystémique;
- 6) L'approche informelle;
- 7) L'apprentissage par imitation;
- 8) La théorie du changement de l'action;
- 9) La médiation interculturelle;
- 10) La gestion et l'intervention de crise.

1) L'APPROCHE DE PROXIMITÉ

L'approche de proximité est un terme générique qui englobe les actions visant à se rapprocher des milieux de vie des personnes visées (Houde et Langlois, 1998). Pour Perras et autres (2017), l'utilisation de cette approche fait ressortir une réciprocité et une adaptabilité d'intervention en fonction des besoins et de la personnalité des parents et des enfants. Ce rapprochement des milieux de vie implique une aide et une relation avec les familles vulnérables, mais cela implique aussi l'implication des parents (la travailleuse de proximité peut accepter une éventuelle aide en retour, soit donner un petit montant d'argent pour l'essence d'un transport ou référer d'autres familles à l'agent de milieu).

2) L'APPROCHE PARTICIPATIVE BASÉE SUR L'EMPOWERMENT

L'approche participative prend racine dans l'idée que les personnes vivant avec un problème social possèdent la capacité d'y amener une contribution (Bourque et autres, 2007). Dans sa pratique, l'intervenant veut avoir des contacts directs avec ces gens pour engager une démarche permettant de donner du contrôle et du pouvoir aux individus qu'il aide (par-delà les sondages et les techniques servant à analyser leurs besoins). Cette approche est utilisée pour créer des liens et accompagner les familles vers les ressources, les partenaires et les activités sur le territoire (Drouin, 2018; Gilbert, 2017a). L'objectif est d'impliquer les familles dans les activités pour qu'elles se sentent utiles et reprennent du contrôle sur leur propre vie (Gilbert, 2016b). L'*empowerment* est utilisé avec les familles de manière à les impliquer dans les activités, les habiliter, leur donner un pouvoir de décision et déplacer l'accent qui est généralement porté sur leurs problèmes vers des solutions et des capacités (Auclair et autres, 2017; Clapperton et autres, 2016; Gilbert, 2016b; Houle, 2017; Hupin, 2018a; Rahmanian, 2016; HSF, 2017). Une approche participative se traduit généralement par une meilleure inclusion sociale, une perception positive des gens, un sentiment retrouvé de dignité, moins de racisme, d'isolement social ou de stigmatisation (Auclair et autres, 2017; Gilbert, 2016b, HSF, 2017).

3) L'APPROCHE MOTIVATIONNELLE

La motivation est un concept qui explique la signification des actions et des comportements des individus (Quoniam et Bungener, 2004). Tremblay et Simoneau (2010) font une revue de trois modèles motivationnels, soit l'entretien motivationnel (c.-à-d. pratiques cliniques pour faire sortir la personne de l'ambivalence, la théorie de l'autodétermination, la théorie des préoccupations actuelles qui stipule que

la quête de buts est importante pour comprendre ce qui motive les gens). La motivation des individus est essentielle au travail de l'agent de milieu puisque chacun a ses forces et ses capacités et doit les utiliser pour reprendre le contrôle sur sa vie et ses conditions d'existence (Gilbert, 2016a).

4) L'APPROCHE GLOBALE

Travailler selon une approche globale, c'est comprendre la personne dans les multiples dimensions de sa vie, dans ses identités, son histoire, ses conditions de vie, ses besoins, ses relations interpersonnelles, ses liens sociaux, ses capacités, ses forces et ses ressources. Au sein des groupes communautaires, dans toutes les interventions menées selon l'approche globale, on porte attention à l'ensemble de ces dimensions, de manière à répondre adéquatement à la demande, selon la situation, en utilisant les services du groupe ou en dirigeant la personne vers une ressource plus appropriée (René, 2005). Cette technique est utilisée dans le travail de proximité auprès des familles (Houle, 2017).

5) L'APPROCHE ÉCOSYSTÉMIQUE

L'approche écosystémique est fondée sur le postulat que l'individu est situé dans un environnement composé d'un ensemble de systèmes interdépendants. L'agent de milieu est au cœur de ces systèmes interdépendants et il doit intervenir en tenant compte de ces univers (Houle, 2017; Wakefield, 1996).

6) L'APPROCHE INFORMELLE

L'approche informelle survient sans être planifiée et amène le personnel et les gens fréquentant un organisme à tisser des liens volontaires. Comme ils donnent lieu à des échanges significatifs, ces moments créent des occasions d'établir une relation de soutien et d'aide privilégiée et personnalisée (René, 2005). Elle est utilisée par les travailleurs de proximité lors du démarchage ou de l'intervention auprès des familles (Houle, 2017).

7) L'APPRENTISSAGE PAR IMITATION

Comme mentionné par Bandura et Walters (1971), l'être humain observe à répétition le comportement des autres et les occasions dans lesquelles ces derniers sont récompensés, ignorés ou punis. Cela influence le comportement des individus eux-mêmes. Ainsi, l'agent de milieu devient un « modèle positif » dans la vie des enfants et des familles qu'il dessert (Perras, Laframboise et Côté, 2017).

8) LA THÉORIE DU CHANGEMENT DE L'ACTION

La théorie du changement postule qu'il faut agir sur les parents pour qu'ils puissent avoir un impact sur leurs enfants (Rahmanian, 2016). Selon cette approche, le travail de proximité est transversal et a aussi un impact sur la communauté. Par exemple, les partenaires intersectoriels peuvent améliorer leurs aptitudes dans l'intervention auprès de ces familles vulnérables grâce à l'apport du TPF. La théorie du changement de l'action se définit par deux troncs principaux, celui d'impliquer les organismes partenaires pour la contribution au développement des jeunes enfants et celui de consolider les liens entre les familles vulnérables et les organismes partenaires.

9) LA MÉDIATION INTERCULTURELLE

Dans un contexte où les familles vulnérables ont souvent de la difficulté à se représenter, à identifier et à exprimer clairement leurs émotions, l'agent de milieu peut jouer le rôle de médiateur interculturel (Auclair et autres, 2017; Clapperton et autres, 2016; Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; Ouellette, 2018; Rahmanian, 2016; HSF, 2017). La médiation interculturelle est une démarche d'intervention dans le but d'établir ou de rétablir une communication et d'arriver à une entente par des stratégies et des actions en lien avec les valeurs culturelles, institutionnelles et organisationnelles des gens (El-Hage, 2002).

L'accompagnatrice a permis d'améliorer les liens entre l'école et une maman. L'école avait une perception très négative de cette maman qu'elle jugeait non collaboratrice. De son côté, la maman était d'avis que l'école ne reconnaissait pas ses efforts. L'accompagnatrice est intervenue tant auprès de la maman que de l'école. L'école a ainsi été sensibilisée à l'importance de ne pas confondre les capacités de cette mère et sa volonté à collaborer. La mère de son côté est maintenant mieux outillée pour demander des précisions lorsqu'elle ne comprend pas ce qu'on lui dit.

En contexte multiculturel et de petite enfance, la médiation interculturelle permet aux gens de mieux comprendre les différences de cultures, de mœurs, de religions et d'habitudes des gens provenant de différents pays (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018).

10) LA GESTION ET L'INTERVENTION DE CRISE

L'intervention en contexte de crise est une intervention immédiate, brève et directive qui se module selon le type de crise, les caractéristiques de la personne et de son entourage. Elle vise à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement. Ce type d'intervention implique d'estimer les conséquences possibles pour la personne (p. ex. potentiel de dangerosité, risque suicidaire ou de décompensation), de trouver comment soutenir la personne, de lui enseigner une stratégie d'adaptation et de l'orienter vers les services ou les soins appropriés (MSSS, 2013). De plus, selon Cornille et ses collègues (2008), la gestion de la crise fait partie intégrante du modèle de la sensibilisation des familles et est employée par l'agent de milieu. Dans le cadre de sa pratique, l'agent de milieu consacre du temps à gérer des crises (PPE, 2015b; Rahmanian 2016). Pour bien intervenir en contexte de crise, il faut un lien de confiance bien établi entre l'agent de milieu et la famille accompagnée. L'agent de milieu doit avoir des limites claires et les faire connaître pour être efficace et ne pas outrepasser son mandat ni dédoubler des services existants.

Exemples d'activités émanant du travail de proximité

Plusieurs activités sont organisées par l'agent de milieu pour rejoindre les enfants des familles plus vulnérables. Voici des exemples dans divers RLP estriens.

RLP Des Sources : Une activité de marche-poussette sert à faire des promenades et a pour but de créer un lien de confiance entre les familles et l'agent de milieu. L'activité favorise les échanges entre les familles, promeut de saines habitudes de vie, favorise le développement moteur des enfants et fait connaître sa communauté (Gilbert, 2017a). L'activité « Les générations se côtoient » permet aux enfants de côtoyer des aînés et de faire l'apprentissage de leur regard bienveillant (Gilbert, 2017b). Le but est de briser l'isolement des familles et des aînés ainsi que de favoriser le sentiment d'appartenance à sa communauté (Gilbert, 2017a). Des activités de soutien sont aussi organisées (p. ex. soutien d'une association de locataires, construire un parc, accompagner un parent pour tenir une épiluchette; Gilbert, 2015). L'atelier « La Gigoteuse » qui consiste à des activités formatrices et de réseautage entre jeunes mères est un autre exemple (PPE, 2016d).

RLP Jardins Fleuris : Les activités préférées des familles sont les cuisines pour groupes de mamans, l'activité « Prendre son envol pour femmes », la « fête des neiges » pour les enfants, les cours de

francisation, les assemblées de quartier, et les « jasettes à l'extérieur » (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris; 2018). Les activités de groupe sont particulièrement appréciées par les familles immigrantes.

RLP Waterloo et région : Un projet apprécié est « Premier Pas Waterloo ». Il s'agit d'un service de répit pour prévenir l'épuisement parental (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Trois heures par semaine, des bénévoles se rendent chez une famille avec au moins un enfant de 0 à 5 ans pour permettre aux parents de se reposer. Ce temps est précieux pour les parents qui ont peu de soutien.

RLP Ascot en santé : L'activité « Bébé + » est née du besoin de mamans de diminuer leur isolement. Les femmes enceintes et les mères d'enfants se réunissent et déterminent le contenu des ateliers selon leurs besoins (p. ex. tricot, cuisine). L'agent de milieu s'affaire à créer une équipe de soccer pour pères (Ouellette, 2018).

RLP Mobilisation 0-5 ans, Coaticook : L'agent de milieu organise aussi des sorties informelles avec des groupes de parents, distribue des cartes-cadeaux, anime des ateliers de cuisine pour anglophones, des groupes de discussions de papas, remet des trousseaux pour parents de nouveau-nés, organise une friperie-causerie mobile et se déplace dans plusieurs municipalités. La participation au programme « Je Prends Racine » permet finalement de rejoindre les familles des zones rurales (Drouin, 2018).

OBJECTIF 2 : EFFETS DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ EFFECTUÉ PAR LES AGENTS DE MILIEU SUR LE DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS ET LES BESOINS DES FAMILLES

PORTRAIT DES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

1) LES FAMILLES SUSCEPTIBLES DE RECEVOIR LE SOUTIEN D'UN AGENT DE MILIEU

Les documents consultés permettent de dresser un portrait des familles susceptibles de recevoir un soutien de la part d'un agent de milieu en Estrie. Trois groupes de gens sont plus souvent rejoints : anglophones, immigrants et gens de zones rurales. Dans chacun de ces groupes, il y a trois types de familles. Il y a des familles qui vivent dans la pauvreté de génération en génération et où il y a dépendance à l'aide sociale, sous-scolarisation, analphabétisme, faible réseau social, violence conjugale et comportements antisociaux et délictueux. Ce type de famille va davantage vers les services de proximité puisqu'ils y ont été habitués jeunes. Par contre, la relation avec l'agent de milieu est souvent plus ardue (Perras, Laframboise et Côté, 2017).

Un deuxième type de famille est surnommée les « faux pauvres ». Il peut s'agir de petits salariés ou d'étudiants. Ce type de famille vit des préjugés et a de la difficulté à obtenir de l'aide, car les services sont ouverts le jour quand ils sont au travail ou à l'école. Finalement, les familles du troisième type vivent une inquiétude temporaire en lien avec une perte d'emploi, une maladie ou un accident (Perras, Laframboise et Côté, 2017). L'intervention auprès de ces familles peut être un dépannage alimentaire ou la création d'un espace pour « ventiler » leurs émotions. Ces familles vivent une insécurité temporaire et c'est cela qui les caractérise.

Cette pauvreté, peu importe le type de famille et le groupe de population, a des répercussions sur le développement des enfants. L'anxiété et le stress des parents se répercutent dans la vie de l'enfant (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Une insécurité alimentaire et des conditions de logement parfois douteuses ajoutent à ce fardeau. Lorsque cette pauvreté se vit de génération en génération, les enfants ont un plus faible niveau de scolarisation puisque les enfants devenus adolescents veulent travailler (et l'éducation est moins valorisée). Sur le plan social, les familles desservies par l'agent de milieu vivent de l'isolement. Ils ont un réseau de soutien plus faible et ont peu de contacts à l'exception de la famille directe. Les familles monoparentales sont surreprésentées, ont des difficultés dans les habiletés parentales, et la transmission intergénérationnelle du contexte de vulnérabilité fait souvent partie de leurs réalités. Finalement, d'autres problématiques telles que des problèmes de santé mentale, de consommation d'alcool ou de drogues et une faible estime d'eux-mêmes sont notées.

2) LES BESOINS DES PARENTS DANS LES FAMILLES REJOINTES

Les familles souhaitent vivre du plaisir (PPE, 2014; Gilbert, 2016b). Les familles en situation de vulnérabilité qui sont desservies par un agent de milieu ont aussi des besoins de transport (particulièrement en zone rurale). Ce besoin illustre que plusieurs familles n'ont pas d'automobile, de permis de conduire, d'argent pour mettre de l'essence dans la voiture ou les moyens financiers de la faire réparer. De plus, la plupart des familles en situation de vulnérabilité ne connaissent pas (ou trop peu) les

services de transport en commun (ou ils vivent dans un RLP mal desservi par ce type de transport; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016).

Les parents ont des besoins financiers, matériels et de logement (Denis, 2017; ERR, 2017; Gilbert, 2017a; Hupin, 2018b; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Une faible capacité financière, du surendettement, l'incapacité d'acheter des couches, du lait, des lingettes humides, des vêtements (p. ex. linge d'hiver) et de la nourriture sont notés (ERR, 2017; Gilbert, 2017a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Les parents ont de la difficulté à trouver un loyer qui convient à leurs besoins, car ils sont soit chers, inadaptés, bruyants, désuets ou insalubres. Un aspect souvent mentionné est l'isolement social des parents (Denis, 2017; ERR, 2018; Gilbert, 2016a; Gilbert, 2017a; Houle, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Les parents ont besoin d'être connectés et d'avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes. Les parents ont parfois de mauvaises habitudes de consommation d'alcool et de drogues et doivent être pris en charge à cet égard (ERR, 2017). Des parents ont aussi des besoins pour bien éduquer leurs enfants et créer un lien d'attachement sain avec ceux-ci (Denis, 2017; Gilbert, 2017a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Un besoin systématiquement observé est lié à l'information quant au fonctionnement du réseau de la santé et des services sociaux. Ce besoin est aussi rapporté en lien avec le système scolaire (Denis, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Des agents de milieu notent aussi que plusieurs parents ont besoin d'une intervention psychosociale (Denis, 2017; ERR, 2017; PPE, 2015a; PPE, 2014; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016) ou d'un meilleur emploi (Perras, Laframboise et Côté, 2017).

J'offre un suivi et une présence régulière à 35 familles. Sur ces 35 familles, 16 ont quitté Waterloo. Ces familles prennent la décision de partir, car il n'y a pas d'emploi. Elles veulent changer d'environnement pour travailler. Je reste en contact avec ces familles même si elles sont parties parce que mon petit doigt me dit qu'elles vont revenir au bercail. D'ailleurs, sur les seize qui ont migré ailleurs, cinq sont revenues. Le fait d'avoir été témoin de leur processus me permet d'être d'autant plus présente et significative dans leur vie, d'où l'importance de garder les liens ! (Perras, Laframboise et Côté, 2017)

3) LES BESOINS DES ENFANTS DANS LES FAMILLES REJOINTES

Plusieurs besoins ont été remarqués par les agents de milieu quant au développement des enfants. Le développement psychomoteur des jeunes semble problématique dans certains RLP estriens (Gilbert, 2017a), tout comme les enjeux liés au développement des habiletés sociales et affectives (Roy et autres, 2019). Plusieurs enfants issus de familles en situation de vulnérabilité ont aussi un diagnostic de trouble d'attention avec ou sans hyperactivité qui nécessite de la médication ou des services appropriés (ERR, 2017). Puisque les familles sont plus éclatées qu'elles ne l'étaient dans le passé, les enfants ont moins de contacts avec leurs grands-parents et d'autres adultes significatifs qui pourtant favorisent leur développement social, affectif et émotionnel (Gilbert, 2017b).

RETOMBÉES POSITIVES DU TPF SUR LES BESOINS DES ENFANTS ET DES FAMILLES

Parmi les effets du travail de proximité d'un agent de milieu sur les besoins des enfants et des familles, des retombées ont été notées pour ce qui est de :

- 1) L'accès aux services et le rehaussement du lien de confiance envers le réseau;
- 2) Un meilleur sentiment d'auto-efficacité et d'estime de soi;
- 3) Le bris de l'isolement et la création d'un capital social.

1) L'ACCÈS AUX SERVICES ET LE REHAUSSEMENT DU LIEN DE CONFIANCE ENVERS LE RÉSEAU

Le TPF de l'agent de milieu facilite l'accès aux services sociaux et de santé pour les familles plus vulnérables (DSPE, 2017; Rahmanian, 2016). Une augmentation de la satisfaction des citoyens par rapport aux services offerts par les organismes partenaires est aussi notée (DSPE, 2017). L'effet positif d'un agent de milieu sur le territoire permet de rehausser le lien de confiance entre les familles vulnérables, les intervenants et les ressources des organismes partenaires (Auclair et autres, 2017; DSPE, 2017; Rahmanian, 2016; HSF, 2017). Cela diminue les rumeurs négatives sur les organisations partenaires (Hupin, 2018a) et augmente la littératie des parents sur les services, les ressources et les activités de quartier (Denis, 2017). L'agent de milieu a aussi un effet de « soupape » pour les familles en attente d'un service sur une liste d'attente (Auclair et autres, 2017; HSF, 2017).

2) UN MEILLEUR SENTIMENT D'AUTO-EFFICACITÉ ET D'ESTIME DE SOI

Être accompagnés par un agent de milieu met les parents en action, les amène à s'impliquer dans des activités communautaires ou bénévoles (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; DSPE, 2017; Gilbert, 2015; PPE, 2015). L'agent de milieu permet d'expérimenter des réussites concrètes et de développer son auto-efficacité et son estime de soi (Gilbert, 2016a). Le TPF de l'agent de milieu permet aux familles de cheminer par un retour aux études, un meilleur travail (ou juste un travail) ou une décision juste et éclairée (Gilbert, 2016a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Elle permet aux parents dans des familles en situation de vulnérabilité de reprendre un plus grand contrôle sur leur vie (Gilbert, 2016a; Perras, Laframboise et Côté, 2017).

3) LE BRIS DE L'ISOLEMENT ET LA CRÉATION D'UN CAPITAL SOCIAL

Le TPF brise l'isolement des parents et renforce leur réseau d'entraide (DSPE, 2017; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016; HSF, 2017). Le TPF de l'agent de milieu permet aux familles de mieux verbaliser leur vécu grâce à une relation plus amicale et moins formelle (Rahmanian, 2016). Le travail d'agent de milieu permet d'augmenter le sentiment d'appartenance des familles à leur milieu d'appartenance (Gilbert, 2016a). Les familles qui ont reçu des services d'un agent de milieu ont de meilleures habiletés sociales (Perras, Laframboise et Côté, 2017) et par conséquent, de meilleures capacités parentales (DSPE, 2017; Hupin 2018a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Cette hausse des capacités parentales impacte positivement le développement des enfants dans ces familles (HSF, 2017).

DES STATISTIQUES POUR APPUYER LA PERTINENCE DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ

Cette section inclut des statistiques sur le TPF des agents de milieu en RLP estriens. Ces statistiques portent sur la quantité, la nature et l'endroit des interventions dispensées, ainsi que sur les sujets abordés.

1) RLP DES SOURCES

Le RLS d'Asbestos, qui fait partie du RLP des Sources, a longtemps détenu le plus haut taux de signalements à la Direction de la protection de la jeunesse de l'Estrie (c.-à-d. un taux supérieur à la moyenne provinciale; Durocher, 2018). Or, les statistiques sont meilleures et cela coïncide avec le TPF

d'un agent de milieu auprès de familles vulnérables, d'un agent de corridor à l'Office municipal d'habitation d'Asbestos et d'un travailleur communautaire intervenant auprès de la clientèle adulte (Durocher, 2018).

2) RLP MEMPHRÉ EN MOUVEMENT

En 2017, l'équipe Ressources Relais, qui emploie des agents de milieu, a maintenu ses liens existants et en a développé des nouveaux. Cette équipe s'est fait connaître localement et la confiance portée à l'organisme a augmenté. Une augmentation des appels pour de l'information, du temps à domicile, des échanges avec les gens desservis et des références a été notée (ERR, 2017). Le tableau 1 illustre le nombre de parents rejoints de 2014 à 2017 (ERR, 2017). À Potton et à Stanstead, il y a une augmentation du nombre de parents accompagnés. De meilleures stratégies de réseautage, la capacité de l'agent de milieu à créer des liens de confiance et sa participation aux événements locaux expliqueraient cela (ERR, 2017). À Magog, un changement d'agent de milieu serait en partie responsable de la diminution observée entre 2015-2016 et 2016-2017 (le temps de construire un nouveau lien de confiance). En moyenne, 65 familles différentes sont accompagnées par un agent de milieu à temps complet dans une année (ERR, 2018). La durée moyenne des accompagnements est de 1½ à 2 ans. Certaines familles sont encore en contact après 8 ans de suivi.

Tableau 1 : Parents rejoints dans trois municipalités du RLP Memphré en mouvement

Municipalité	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Potton-Stanstead	64	111	282
Magog	30	125	93

3) RLP WATERLOO ET RÉGIONS

Au tableau 2 (Perras, Laframboise et Côté, 2017), on dénote le nombre de familles rejointes par l'agent de milieu et la nature des contacts établis. La diminution du nombre de contacts ne signifie pas une diminution du TPF, mais un démarchage plus important en début de suivi (c.-à-d. des contacts qui ne mènent pas à des interventions).

Tableau 2 : Nombre de contacts et de familles rencontrées, ainsi que la nature des rencontres

Années	2011-06 à 2012-06	2016-06 à 2017-06
Nombre de contacts dans l'année (nombre de familles différentes)	552 (71 : 68 mères et 3 pères)	104 (45 : 39 mères et 6 pères)
Sujets abordés	○ Routine des enfants; ○ Difficultés financières; ○ Relation conjugale; ○ Relation familiale; ○ Isolement; ○ Activités du milieu; ○ Insécurité alimentaire	○ Routine des enfants; ○ Difficultés financières; ○ Relation conjugale; ○ Relation familiale; ○ Enjeux de santé mentale ou physique; ○ Logement; ○ Isolement; ○ Toxicomanie;

Années	2011-06 à 2012-06	2016-06 à 2017-06
Sujets abordés (suite)		○ Activités du milieu; ○ Insécurité alimentaire; ○ Séparation; ○ Aide juridique

4) RLP JARDINS FLEURIS

À Jardins Fleuris, on dénombre les actions pour connaître le nombre de personnes rejointes (Comité 0-5 ans Jardins-Fleuris, 2018). Au total, 1 580 personnes ont été soutenues pour la période de juillet 2017 à mars 2018. Le tableau 3 rend compte des statistiques relatives aux contacts, aux références et aux accompagnements pour cette même période.

Tableau 3 : Quantité de personnes ayant été touchées par le TPF

Indicateurs	Nombre
Nombre d'enfants âgés de 0 à 5 ans	1515
Nombre de personnes rencontrées faisant partie de l'entourage significatif d'un enfant âgé entre 0 et 5 ans	2117
Nombre de nouveaux contacts	± 1000
Nombre de personnes issues de l'immigration	± 1775
Nombre de personnes rencontrées et référencées à des services sans accompagnement	± 1370
Nombre de personnes rencontrées et référencées sans accompagnement	384

Les moyens utilisés pour rejoindre les familles sont aussi recensés pour la même période (tableau 4; Comité 0-5 ans Jardins-Fleuris, 2018). Les trois méthodes les plus populaires sont : la manière informelle à l'extérieur du bureau (19%), par téléphone (15%) et en personne, de manière informelle au bureau (14%).

Tableau 4 : Moyens utilisés pour rejoindre les familles

Moyens	Nombre d'intervention	Proportion (%)
De manière informelle à l'extérieur du bureau	77	19
Par téléphone	60	15
De manière informelle au bureau	57	14
Pendant une activité organisée	49	12
Planifié par les agents de milieu	44	11
Par Facebook	44	11
À la suite d'une référence d'un partenaire	38	10
Par courriel	29	7

Le lieu des références effectuées par les agents de milieu a aussi été noté. Les organismes qui ont été référés le plus par les agents de milieu sont la Table de quartier 4-saisons, le Local des jeunes, le Réseau d'appui aux familles monoparentales et recomposées de l'Estrie et l'intervention de quartier. Il est intéressant de constater la quantité et la diversité des références effectuées par les agents de milieu. Ceux-ci réfèrent au milieu communautaire (p. ex. aide alimentaire, aide aux familles monoparentales, défense de droits, aide juridique), au milieu scolaire (p. ex. écoles) et aux établissements (p. ex. hôpital, CLSC).

5) RLP BROME-MISSISQUOI

Au RLP Brome-Missisquoi, 5 291 interventions ont été effectuées entre 2011 et 2016 (Rahmanian, 2016). Les gens rencontrés sont majoritairement des mères (73,7 %), mais aussi des pères (18,0%), des enfants de 0 à 5 ans (13,2 %) et des adultes sans enfant (9,8 %). Plus rarement, des grands-parents (2,9 %), des familles avec des enfants âgés de 5 à 12 ans (2,1 %) et des intervenants d'autres ressources étaient également rencontrés. Les besoins exprimés sont de parler, de recevoir une aide alimentaire et d'être accompagné vers des services et du transport. La nature des sujets abordés porte surtout sur les finances, la santé, l'éducation des enfants et les besoins alimentaires.

6) RLP MOBILISATION 0-5 ANS, COATICOOK

Au RLP de Coaticook, près de 400 parents ont été rencontrés en 2017-2018 (Drouin, 2018). Il est noté que le TPF de l'agent de milieu augmente le filet de sécurité sociale des familles. De plus, la confiance réciproque entre les familles et l'agent de milieu est rapportée.

7) RLP D'ASCOT

À Ascot, le TPF de l'agent de milieu permet de rejoindre de nouvelles familles que les services conventionnels n'arrivent pas à rejoindre (Ouellette, 2018). Il s'agit surtout des familles immigrantes avec un statut précaire (80 %). Dans leur RLP, la grande majorité des organismes partenaires se tournent vers l'agent de proximité lorsque des besoins sont présents et que les limites organisationnelles ne permettent pas d'y répondre.

OBJECTIF 3 : NATURE DES COLLABORATIONS ENTRE LES AGENTS DE MILIEU ET LES PARTENAIRES DE LA COMMUNAUTÉ; BARRIÈRES ET FACILITATEURS À L'IMPLANTATION DU TRAVAIL DE PROXIMITÉ

RETOMBÉES POSITIVES DU TPF DE L'AGENT DE MILIEU SUR LES ORGANISATIONS PARTENAIRES

Des effets bénéfiques du TPF des agents de milieu sur les partenaires intersectoriels sont notés dans les documents consultés.

- 1) Adapter l'offre de service selon les besoins des gens;
- 2) Réduire les rumeurs négatives sur les partenaires;
- 3) Augmenter le pouvoir d'agir dans les zones grises,
- 4) Mieux préparer les familles à leur arrivée dans les services;
- 5) Aller sur le terrain à la rencontre des gens;
- 6) Repenser la collaboration interprofessionnelle.

1) ADAPTER L'OFFRE DE SERVICES SELON LES BESOINS DES GENS

En faisant état de la situation aux divers partenaires quant aux besoins et aux préoccupations des familles desservies par le TPF, l'agent de milieu fait prendre conscience aux organisations des trous et des lacunes dans leur offre de service (Ouellette, 2018). L'agent de milieu reflète ce qui se passe sur le terrain. Les partenaires intersectoriels peuvent adapter leurs services selon les besoins constatés par l'agent de milieu (p. ex. avoir la possibilité de recourir à un bénévole pour s'occuper des enfants lorsqu'un parent passe un examen médical; HSF, 2017).

2) RÉDUIRE LES RUMEURS NÉGATIVES SUR LES PARTENAIRES

La présence d'un agent de milieu auprès de familles en situation de vulnérabilité vient déconstruire les rumeurs négatives (ou les préjugés défavorables) qui persistent encore souvent chez les partenaires intersectoriels et dans la population en général (Hupin, 2018b; Rahmanian, 2016). D'une part, cette déconstruction des préjugés sociaux réduit les barrières entre les familles plus vulnérables et d'autre part, elle permet un meilleur accès aux soins et aux services (Hupin, 2018b).

3) AUGMENTER LE POUVOIR D'AGIR DANS LES ZONES GRISES

L'agent de milieu peut agir dans les zones grises. Il peut intervenir avec des familles vivant en marge de la société et qui sont souvent inconnues des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (Auclair et autres, 2017). À ce titre, il est une ressource unique pour un établissement de santé et de services sociaux avec un mandat légal de responsabilité populationnelle.

4) MIEUX PRÉPARER LES FAMILLES À LEUR ARRIVÉE DANS LES SERVICES

Les usagers qui sont dirigés vers un service par un agent de milieu arrivent mieux préparés (Hupin, 2018b). Cela va de pair avec les propos de Chin et autres (2009) qui notent que les familles ayant des enfants asthmatiques comprennent mieux le phénomène après s'être fait expliquer les procédures et les traitements à suivre par l'agent de milieu. Par le fait même, le cheminement des familles dans les services a été amélioré grâce à cette initiative. Cela peut contribuer à rendre plus fluide le parcours thérapeutique d'un usager et d'une trajectoire de soins et services existante.

5) ALLER SUR LE TERRAIN À LA RENCONTRE DES GENS

La pratique du TPF des agents de milieu en RLP estrien permet aux partenaires intersectoriels de tirer une leçon fondamentale. Les intervenants doivent « sortir de leurs bureaux » pour aller rencontrer les gens dans le besoin, là où ils se trouvent (PPE, 2015a).

6) REPENSER LA COLLABORATION INTERPROFESSIONNELLE

Il est clair qu'une meilleure concertation, communication et liaison entre les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et le reste des partenaires intersectoriels sont nécessaires. Surtout en regard du référencement aux soins et services et à la connaissance des services dispensés par les organismes communautaires sur un territoire (PPE, 2016; PPE, 2015b).

BARRIÈRES AU TPF DE L'AGENT DE MILIEU EN RLP ESTRIEN

Plusieurs barrières au TPF des agents de milieu ont été notées dans les RLP estriens. Ces barrières ont été regroupées au sein d'un inventaire proposant divers types de barrières.

Type de barrière	Barrière
1) Barrière organisationnelle	a) La méconnaissance du travail de l'agent de milieu; b) Le temps requis pour créer et maintenir un lien de confiance; c) Le financement du travail de proximité; d) Les contraintes institutionnelles; e) La communication parfois difficile avec les partenaires; f) Les attentes élevées des organismes envers les familles; g) La reddition de compte des bailleurs de fonds; h) La reconnaissance institutionnelle de l'agent de milieu.
2) Barrière familiale	a) Les expériences antérieures des familles dans le besoin.
3) Barrière liée à l'agent de milieu	a) La ghettoïsation des groupes; b) Une définition de tâche plutôt floue.
4) Barrière externe	a) Les facteurs météorologiques; b) Le contexte politique et économique.

1) LES BARRIÈRES ORGANISATIONNELLES

Le premier type de barrière au TPF d'un agent de milieu en RLP estrien fait état de barrières organisationnelles.

a) La méconnaissance du travail de l'agent de milieu

Les acteurs intersectoriels ne connaissent pas tous les rôles (ou l'existence) de l'agent de milieu (Clapperton et autres, 2016; Desautels et autres, 2017; Houle, 2017; Hupin, 2018a; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). Cette méconnaissance a surtout lieu quant aux objectifs de sa pratique (si bien qu'il est difficile pour les partenaires de bien s'arrimer; Rahmanian, 2016). Il est dit que les références de l'agent de milieu vers les services ne sont pas toujours honorées, certaines organisations ayant parfois une offre de service trop rigide (Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). Il est proposé d'inviter certains acteurs intersectoriels aux événements auxquels prend part l'agent de milieu (ERR, 2018). L'implication de l'agent de milieu à divers comités permettrait aux partenaires intersectoriels de mieux connaître son rôle et ses activités (ERR, 2016; PPE, 2015a; PPE, 2017b).

b) Le temps requis pour créer et maintenir un lien de confiance

Une barrière au TPF de l'agent de milieu est le temps requis pour créer un lien de confiance avec une famille en situation de vulnérabilité (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Il faut du temps pour créer des liens satisfaisants avec une famille dans le besoin et ce n'est pas accepté ou valorisé chez certains partenaires (Clapperton et autres, 2016; Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). Souvent, les changements induits par un agent de milieu dans la vie d'une famille sont observables à long terme (c.-à-d. plus de deux ans après initiation du lien; Clapperton et autres, 2016). La relation entre l'agent de milieu et la famille qu'il dessert dépasse le contexte professionnel (Rahmanian, 2016). Un investissement important en temps est requis (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Cela prend de la patience et le moment propice (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Même si le lien de confiance existe, il faut le maintenir et cela demande aussi du temps (Clapperton et autres, 2016).

c) Le financement du travail de proximité

Un financement adéquat est nécessaire pour que le TPF soit efficace (Desautels et autres, 2017; PPE, 2016b; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Le TPF et ses effets sur les familles plus vulnérables ne se perpétuent pas sans un budget pérenne. Il est important d'engager des ressources humaines et financières pour que l'approche de proximité se maintienne dans le temps et dans l'espace (Clapperton et autres, 2016).

d) Les contraintes institutionnelles

Des contraintes institutionnelles sont des barrières au TPF (Clapperton et autres, 2016; Rahmanian, 2016). Parmi celles-ci, des temps d'attente trop longs pour accéder aux services, un important roulement de personnel et des services unilingues francophones en font partie. Il est proposé d'intégrer l'informalité, la réceptivité et la convivialité dans l'accompagnement des organisations partenaires (surtout au niveau institutionnel; Clapperton et autres, 2016; Rahmanian, 2016). Cette informalité est importante quand vient le temps de chercher à référer les familles vers les services. Par exemple, l'institution demande souvent de remplir des formulaires alors que les personnes peuvent avoir de la difficulté à lire et à écrire.

e) La communication parfois difficile avec les partenaires

Il est difficile pour les agents de milieu de communiquer avec les intervenants des organismes partenaires (HSF, 2017).

f) Les attentes élevées des organismes envers les familles

Les organismes ont souvent des attentes par rapport aux familles. Ces attentes peuvent être déraisonnables compte tenu de la vulnérabilité de la famille. Un défi est d'adapter leurs attentes pour qu'elles soient contingentes au rythme avec lequel les familles vulnérables sont prêtes à cheminer (Auclair et autres, 2017). Cela nécessite un changement d'approche et de pratique.

g) La reddition de compte des bailleurs de fonds majoritairement quantitative

La reddition de compte actuelle s'appuie sur des données quantitatives. Les bailleurs de fonds doivent valoriser une reddition incluant des données qualitatives. Cela nuit grandement à la nécessité de créer et de maintenir un lien de confiance (Auclair et autres, 2017).

h) La reconnaissance institutionnelle de l'agent de milieu

Il y a un enjeu quant à la reconnaissance de l'expertise des travailleurs de milieu par les partenaires et les pairs. Cela nuit à l'embauche et à la rétention des travailleurs de proximité ainsi qu'à la collaboration interprofessionnelle (Auclair et autres, 2017).

2) LES BARRIÈRES FAMILIALES

Le deuxième type de barrière au TPF d'un agent de milieu en RLP estrien fait état de barrières qui sont propres aux familles desservies.

a) Les expériences antérieures des familles dans le besoin

D'une famille à l'autre, le sentiment de confiance envers les services varie selon les expériences antérieures vécues (Rahmanian, 2016). Dans le cas du TPF, la première référence est critique dans l'établissement du lien de confiance. Si la référence produit les effets escomptés, le lien de confiance est établi pour de bon (Rahmanian, 2016). Il est pertinent d'inviter les partenaires intersectoriels aux événements dans lesquels l'agent de milieu s'implique ou réfère les familles. Il est aussi intéressant de faire connaître la ressource à des « parents-piliers » pour que ceux-ci fassent connaître la ressource à leur communauté (ERR, 2018).

3) LES BARRIÈRES LIÉES À L'AGENT DE MILIEU

Le troisième type de barrière au TPF d'un agent de milieu en RLP Estrien fait état de barrières liées à l'agent de milieu lui-même.

a) La ghettoïisation des groupes

Il est important que l'agent de milieu ne ghettoïse pas les groupes, mais les décroïsonne pour que ses membres développent un sentiment d'appartenance à leur communauté sans être stigmatisés (Gilbert, 2016a).

b) Une définition de tâches plutôt floue

Le rôle de l'agent de milieu est diffus. Il se définit par « toutes activités que l'agent de milieu juge nécessaire d'effectuer » (Denis, 2017). Cette définition de tâche gagnerait à être raffinée pour éviter un dédoublement de rôles et de services et nuire à la collaboration interprofessionnelle (Denis, 2017).

4) LES BARRIÈRES EXTERNES

Le quatrième type de barrière au TPF d'un agent de milieu en RLP estrien fait état de barrières externes.

a) Les facteurs météorologiques

Il est difficile de créer des liens avec des familles lorsque les conditions météorologiques sont difficiles (p. ex. hivers québécois; ERR, 2018; ERR, 2017; Gilbert, 2017a; Houle, 2017; PPE, 2016c). Les activités extérieures, qui sont habituellement l'endroit de prédilection pour établir un lien de confiance, sont plus complexes (surtout pour les nouveaux immigrants qui pourtant doivent être rejoints).

b) Le contexte politique et économique

Le contexte politique et économique affecte évidemment le travail de l'agent de milieu si la conjoncture n'est pas favorable (Hupin, 2018a). Les partenaires vivent aussi avec des restrictions budgétaires et cela influence le temps alloué à la collaboration et la complémentarité (Houle, 2017).

FACILITATEURS AU PTF DE L'AGENT DE MILIEU EN RLP ESTRIEN

Plusieurs facilitateurs au TPF des agents de milieu ont été notés dans les RLP estriens. Ces facilitateurs ont été regroupés au sein d'un inventaire proposant divers types de facilitateurs.

Type de facilitateur	Facilitateur
1) Les qualités intrinsèques de l'agent de milieu	a) La nécessité d'imposer ses limites; b) Le caractère non menaçant de l'agent de milieu; c) La stabilité de l'agent de milieu; d) Le respect du rythme des familles; e) La disponibilité et la flexibilité de l'agent de milieu; f) Sa capacité à cibler les familles dans le besoin; g) Son savoir-être.
2) La nature et le rôle de son travail	a) La présence et la visibilité dans le quartier; b) La compréhension fine de la dynamique de quartier; c) La reconnaissance de la part des familles et des partenaires.

Type de facilitateur	Facilitateur
3) Les facilitateurs organisationnels	a) La collaboration interprofessionnelle; b) La présence d'une structure non bureaucratique et non hiérarchique; c) La présence d'un logiciel de données statistiques qui laisse des traces.

1) LES QUALITÉS INTRINSÈQUES DE L'AGENT DE MILIEU

Le premier type de facilitateur renvoie aux qualités de l'agent de milieu.

a) La nécessité d'imposer ses limites

Certains écrits stipulent qu'il est important de bien cadrer sa pratique d'agent de milieu pour ne pas dépasser les limites de sa profession (ERR, 2017; PPE, 2016; PPE, 2015a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Ces limites sont personnelles à l'agent de milieu et doivent être communiquées aux familles. Il peut s'agir des heures auxquelles l'agent de milieu intervient, de la quantité d'heures travaillées, de sa volonté de ne pas devenir un taxi étant donné la forte demande de transport ou de ne pas dédoubler des services existants (p. ex. CLSC, Maison des familles). Cela peut aussi signifier de ne pas aller au domicile des familles pour sa propre sécurité (Houle, 2017; PPE, 2015a).

b) Le caractère non menaçant de l'agent de milieu

L'agent de milieu est une ressource non menaçante. Cela lui permet d'avoir un accès privilégié aux familles (PPE, 2015c). Le fait que l'agent de milieu ne soit pas lié au réseau de santé et des services sociaux l'humanise aux yeux des familles en situation de vulnérabilité (Rahmanian, 2016), qui sont plus promptes à lui faire confiance (Auclair et autres, 2017; Breviglieri, 2008; Rahmanian, 2016). Cette opportunité doit cependant être entretenue dans sa manière de parler, de s'habiller et de côtoyer les gens. Il ne doit pas se créer de distanciation (Rahmanian, 2016).

c) La stabilité de l'agent de milieu

La stabilité de l'agent de milieu est une force pour établir et maintenir un lien de confiance avec les familles (Perras, Laframboise et Côté, 2017). Cette relation de confiance met du temps à se développer et peut se maintenir malgré le roulement de personnel. Lorsqu'il y a changement d'agent de milieu, un pont entre l'ancienne et la nouvelle ressource doit être effectué pour un passage réussi dans la vie des enfants et des familles concernées.

d) Le respect du rythme des familles

Le respect du rythme des familles bénéficiaires de services est une force de l'agent de milieu (Clapperton et autres, 2016; PPE, 2015c; Gilbert, 2016a; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Auclair et autres, 2017). Il faut respecter le rythme des familles pour bâtir un lien de confiance qui soit solide (Clapperton et autres, 2016). L'agent de milieu travaille avec un rythme différent de celui des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, car il bénéficie de flexibilité dans ses activités et ses horaires (PPE, 2015a). Avec les familles vulnérables, il faut respecter ce rythme et se centrer sur les besoins immédiats (Perras, Laframboise et Côté, 2017).

e) La disponibilité et la flexibilité de l'agent de milieu

La disponibilité et la flexibilité de l'agent de milieu sont des forces importantes (PPE, 2016c; Rahmanian, 2016; Auclair et autres, 2017). Bien qu'il faille mobiliser les familles, la disponibilité de l'agent de milieu est essentielle pour répondre à leurs besoins et leurs inquiétudes (PPE, 2016c). Il faut que l'intervenant de milieu soit disponible pour intervenir au moment où une personne le requiert (Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). Cette flexibilité permet d'accompagner les familles vers les ressources et les organismes partenaires (RLP Haut-Saint-François, 2017). Cela diminue la méfiance des familles accompagnées. La flexibilité de l'intervenant de proximité s'exprime aussi par divers moyens pour améliorer le contact avec les familles qu'il dessert. Des exemples sont les appels téléphoniques, la présence physique, l'utilisation des réseaux sociaux, l'échange courriel, l'observation et la présence dans le milieu, une offre du transport sporadique (p. ex. accompagnement lors de la prise de contact avec un organisme, transport vers un rendez-vous ou des ressources communautaires) et l'adaptation de son langage (s'exprimer simplement et de manière compréhensible; Clapperton et autres, 2016; Gilbert, 2018; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Dans certains cas, il peut s'avérer difficile de rejoindre les familles, considérant qu'elles n'ont pas de téléphone (PPE, 2014).

f) Sa capacité à cibler les familles dans le besoin

Les agents de milieu sont reconnus pour leur capacité à cibler des familles avec des besoins particuliers ou celles qui sont en situation de vulnérabilité (Gilbert, 2016a; Thibaudeau, 2017). Cette force permet de faire entendre la voix des gens en marge lors de rencontres avec les intervenants et les partenaires du réseau de la santé et de services sociaux (Thibaudeau, 2017). Les agents de milieu sont de précieux alliés pour le réseau de la santé et des services sociaux, car ils peuvent aller chercher de l'information qu'il n'est pas possible d'aller chercher habituellement (Peacock, Issel, Townsell, Chapple-McGruder et Handler, 2011).

g) Son savoir-être

Le travail de l'agent de milieu est teinté par son savoir-être. L'agent de milieu est à l'écoute, empathique, intègre dans ses valeurs, direct dans ses propos et disponible. De plus, il a une attitude proactive et il s'adapte à plusieurs situations en utilisant le langage et les mots des familles. Il est patient, ouvert d'esprit, ne juge pas et sait s'adapter selon la tâche. Son savoir-être est une force majeure (Auclair et autres, 2017; Clapperton et autres, 2016; Denis, 2017; Houle, 2017; Ouellette, 2018; Rahmanian, 2016). Les valeurs que sous-tend la profession sont la confidentialité, le respect et le non-jugement, la communication, la démocratie, l'engagement, l'empathie, l'écoute ainsi que la croyance au potentiel et à la capacité de changement de la personne (Houle, 2017).

2) LA NATURE ET LE RÔLE DE SON TRAVAIL

Le deuxième type de facilitateur renvoie à la nature et au rôle du travail de l'agent de milieu.

a) La présence et visibilité dans le quartier

La présence et la visibilité de l'agent de milieu dans le quartier sont rassurantes, particulièrement pour les familles immigrantes (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018). Cette présence physique de l'agent de milieu sur le territoire qu'il dessert est sa force majeure (Auclair et autres, 2017; Gilbert, 2018; Clapperton et autres, 2016; Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016). L'agent de milieu fait partie intégrante de la communauté pour laquelle il travaille (Noor, 2012). Il a accès aux lieux et aux événements que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ne peuvent atteindre sans en altérer la dynamique. Cela permet de mieux saisir la réalité des familles et de comprendre leurs

besoins. C'est une force importante pour entretenir le lien de confiance, solidifier des relations existantes, réduire les préjugés à l'égard des ressources et des organismes partenaires ainsi que pratiquer des activités de prévention et promotion de la santé et du bien-être (Rahmanian, 2016; Hupin, 2018b; Perras, Laframboise et Côté, 2017).

b) Reconnaissance de la part des familles et des partenaires

Le fait que le travail de l'agent de milieu soit reconnu par les familles vulnérables est un facilitateur, puisque cela fait en sorte de réduire chez eux la gêne ressentie à venir rencontrer l'agent de milieu et cela augmente la popularité de ce dernier (Hupin, 2018b).

c) Compréhension fine des dynamiques de quartier

L'agent de milieu doit avoir une fine connaissance de ce qui se passe dans les quartiers de son territoire (PPE, 2016b; PPE, 2015a). Cette connaissance permet de mieux rejoindre les gens lors de démarchage et de mieux intervenir en approche de proximité.

3) LES FACILITATEURS ORGANISATIONNELS

Le troisième type de facilitateur renvoie à des facilitateurs organisationnels.

d) La collaboration des organismes partenaires

Le travail collaboratif entre l'agent de milieu et les partenaires intersectoriels est un facilitateur au TPF (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; ERR, 2016; PPE, 2015c; PPE, 2017a; Perras, Laframboise et Côté, 2017). Cela fait en sorte que différents services travaillent ensemble pour mettre en place des moyens pour venir en aide aux familles. Cela ouvre des possibilités de référencement et de partenariat dans l'intérêt des familles et crée un filet de sécurité sociale (Comité 0-5 ans Jardins Fleuris, 2018; Perras, Laframboise et Côté, 2017).

e) La présence d'une structure non bureaucratique et non hiérarchique

Il est reconnu que de faire partie d'une structure moins bureaucratique et hiérarchique permet d'être plus libre de ses actions et de pouvoir gérer son horaire selon les besoins des individus et des familles en situation de vulnérabilité (Perras, Laframboise et Côté, 2017; Rahmanian, 2016; HSF, 2017).

f) La présence d'un logiciel de données statistiques qui laisse des traces

L'élaboration d'un logiciel d'entrée des données statistiques pour le travail de milieu permet d'aider à laisser des traces quantitatives du travail effectué (ERR, 2016).

BIBLIOGRAPHIE

- AUCLAIR, S. et autres (2017). *L'approche de proximité vécue par les RLP des Cantons-de-l'Est*, [Présentation PowerPoint] (Consultée le 3 mars 2019).
- AVENIR D'ENFANTS (2018). *Mieux répondre aux besoins des jeunes enfants et des familles*. (Consulté le 23 février 2019).
- BANDURA, A. et R. H. WALTERS (1977). *Social learning theory*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice-Hall, volume 1, 247 p.
- BOURQUE, Denis et autres (2007). *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 560 p.
- BREVIGLIERI, Marc (2008). « L'individu, le proche et l'institution ». *Informations sociales*, n° 145, p. 92-101.
- CHIN, M.H., ALEXANDER-YOUNG, M. et D.L. BURNET (2009) « Health care quality-improvement approaches to reducing child health disparities. » *Pediatrics*, 124(S3), S224.
- CLAPPERTON, Irma et autres (2016). *Il faut tout un village pour élever un enfant!*, Université de Sherbrooke. [Présentation PowerPoint] (Consultée le 5 mars 2019).
- COMITÉ 0-5 ANS JARDINS FLEURIS (2018). *Rapport d'évaluation mi-annuel de juillet à mars 2018*. Niska. [Document inédit].
- CORNEILLE, T.A. et autres (2008). « The family outreach model: Tools for engaging and working with families in distress. » *Journal of Family Social Work*, 11(2), 185-201.
- CORTIS, N., Katz, I., et R. PATULNY (2009). Engaging hard-to-reach families and children. *FaHCSIA occasional paper*, 26.
- DARO, D. et K.A. DODGE (2009). Creating community responsibility for child protection: Possibilities and challenges. *The Future of Children/Center for the Future of Children, the David and Lucile Packard Foundation*, 19(2), 67.
- DEMERS, D. et N. ST-PIERRE (2017). *Le démarchage*. [En ligne], Centre 1, 2, 3 Go!, 16 p. [<https://rqvvs.qc.ca/documents/file/demarchage.pdf>] (Consulté le 8 avril 2019).
- DENIS, V (2017). *Revue systématique des évaluations de l'action « Agent de milieu » réalisées par les RLP* [Document inédit].
- DESAUTELS, C. et autres (2017). *Étude exploratoire sur la perception des coordonnatrices des Réseaux locaux de partenaires de l'Estrie sur le déploiement de l'approche de proximité pour rejoindre les familles vulnérables ayant des enfants de -9 mois à 5 ans*. [Affiche scientifique].
- DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'ESTRIE (2017). *Formulaire de demande d'évaluation à l'UETMISSS*. DSPE. (Consulté le 23 février 2019).
- DOMBROWSKI, L. et autres (2012). « The labor practices of service mediation: a study of the work practices of food assistance outreach. » In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1977-1986).
- DROUIN, É. (2018). *Détails – accompagnatrice de milieu collectif Coaticook*. [Document inédit] (Consulté le 24 février 2019).

DUROCHER, N. (2018). Le RLS d'Asbestos, Exemples d'actions concertées. Dans Les partenaires pour la petite enfance de la MRC des sources. *Le tout-petit bulletin*.

EL HAGE, H. (2002). *Les modèles implicites d'intervention en médiation interculturelle*, UQAM, Montréal, Québec. [Mémoire de maîtrise inédit].

ÉQUIPE RESSOURCES RELAIS (ERR, 2018). *Une intervention de proximité pour aider les familles*. (Consulté le 24 février 2019)

ÉQUIPE RESSOURCES RELAIS (ERR, 2017). *Rapport d'activités 2016-2017*, Ressources Relais Memphrémagog. (Memphré en mouvement). (Consulté le 24 février 2019).

ÉQUIPE RESSOURCES RELAIS (ERR, 2016), *Rapport d'activités 2015-2016*. Ressources Relais Memphrémagog. (Memphré en mouvement). (Consulté le 24 février 2019).

GILBERT, C. (2018). Le billet de Carole. Dans Les partenaires pour la petite enfance de la MRC des sources. *Le tout-petit bulletin*.

GILBERT, C. (2017a). *Fiche d'action : famille en marche (marche-poussette), an 3*. [Document inédit].

GILBERT, C. (2017b). *Fiche d'action : Les générations se côtoient*. [Document inédit].

GILBERT, C. (2016a). *Actions-communauté constats, ans 2*. [Document inédit].

GILBERT, C. (2016b). Le billet de Carole. Dans Les partenaires pour la petite enfance de la MRC des sources. *Le tout-petit bulletin*.

GILBERT, C. (2015). Le billet de Carole. Dans Les partenaires pour la petite enfance de la MRC des sources. *Le tout-petit bulletin*.

HOUDE, R. et P. LANGLOIS (1998). *Proposition autour des approches de proximité de la région de Montréal-Centre*, Montréal.

HOULE, F. (2017). Guide : travail de proximité. *Les amis du Quartier du comité 0-5 ans*. Sherbrooke.

HUPIN, V. (2018a). *Travail de proximité à Bedford*. [Document inédit] (Consulté le 5 mars 2019).

HUPIN, V. (2018b). *Travail de proximité à Cowansville*. [Document inédit] (Consulté le 5 mars 2019).

INGRAM, M. et autres (2012). Establishing a professional profile of community health workers: results from a national study of roles, activities and training. *Journal of community health*, 37(2), 529-537.

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2018, 14 mars). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit] LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2017a, 03 novembre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit] LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2017b, 18 septembre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2016a, 30 novembre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2016b, 12 septembre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2016c, 19 mai). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2016d, 11 février). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2015a, 30 septembre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2015b, 04 juin). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2015c, 13 février). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

LES PARTENAIRES POUR LA PETITE ENFANCE MRC DES SOURCES (PPE, 2014, 03 octobre). *Rencontre du comité communauté*. [Document inédit]

MEMPHRÉ EN MOUVEMENT (MEM, 2017). *Équipe Ressource Relais : une intervention de proximité pour aider les familles*. [Document inédit] (Consulté le 12 février 2019).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013). *Services sociaux généraux : offre de service*. [En ligne] Gouvernement du Québec.
[<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-803-01F.pdf>]

NOOR, H.H. (2012). *Role and Effectiveness of Community Health Workers Among Underserved US Populations*. Wright State University, 82 p.

OUELLETTE, M. (2018). *Nombre Initiatives Résultats*. [Document inédit] (Consulté le 25 février 2019).

PAQUIN, P. et A. PERREAULT (2001). *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie, Longueuil*, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, Direction de la santé publique.

PEACOCK, N. et autres (2011). An innovative method to involve community health workers as partners in evaluation research. *American journal of public health*, 101(12), 2275-2280.

PERRAS, E., LAFRAMBOISE, E. et I. CÔTÉ (2017). Bilan d'accompagnement des familles : une approche de proximité. *Espaces familles de Waterloo et régions*. [Document inédit.]

QUONIAM, N. et C. BUNGNER (2004). Les théories psychologiques de la motivation. *Psychologie & NeuroPsychiatrie du vieillissement*, 2(1), 7-18.

RAHMANIAN, J. (2016, mai). Évaluation de l'action « Travail de proximité ». *Comité d'action local de Brome-Missisquoi*. [Document inédit].

RENÉ, J.F. (2005). Les actions de la programmation, Dans M. Fontaine, A. Fournier, D. Garon, S. René et J. – F. René, *Les organismes communautaires au Québec, pratique et enjeux*. Montréal, QC : Gaëtan Morin

RLP ASCOT (2018). Demande de financement à l'IPLUSSS. (Consulté le 23 février 2019).

RLP Haut Saint-François (HSF, 2017). Plan d'action 2017 HSF. [Document inédit] (Consulté le 1 mars 2019).

ROY, M. et autres (2019). *Portrait de la pratique et effets du travail de proximité sur la capacité des parents à favoriser le développement global des enfants*. CIUSSS de l'Estrie CHUS et Université de Sherbrooke. [Document inédit] (Consulté le 12 mars 2019).

TREMBLAY, J. et H. SIMONEAU (2010). Trois modèles motivationnels et le traitement de la dépendance aux substances psychoactives. [En ligne] *Drogues, santé et société*, 9(1), 165–210.
[<https://doi.org/10.7202/044872ar>]

THIBAUDEAU, M. (2017). Rapport d'évaluation lié au plan d'action 2016-2017. *Memphré en mouvement... partenaires pour les 0-17 ans*. [Document inédit].

WAKEFIELD, J. C. (1996). Dans D. Boulanger. L'écosystémie sous l'angle des discours : mise en perspective de l'approche de Bronfenbrenner. *Nouvelles pratiques sociales*, (27(1), 189-210).

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke*

Québec 