



Atelier 2

Parlons agents de milieu et travail de proximité

Une majorité de partenaires juge important d'avoir une ressource comme les *agents de milieu* afin de créer une relation de confiance et répondre aux besoins des parents plus difficiles à rejoindre et plus isolés, qui ne fréquentent pas nécessairement les services des organismes.

Animation et présentation faites par :

Isabelle Huet, Organisatrice communautaire au CIUSSS de l'Estrie CHUS

Sarah Leclerc-Gendron, coordonnatrice du comité d'action local de Brome-Missisquoi

Notes prises par : Linda Bibeau

Premier projet présenté : Jardins Fleuris (Estrie)

Comment l'idée est-elle née?

Poser un regard sur le rôle de l'agent de milieu et une réflexion s'est faite autour de l'agent de milieu et de l'action en tant que telle.

Les partenaires et l'évaluateur se sont réunis. Ils ont raconté et fait le tour sur l'intervention de milieu (Qu'est-ce que c'est?)

- Ils se sont demandés :
 - o Qui fait quoi?
 - o Quelles sont les différences et les similarités des différents acteurs faisant ou touchant l'intervention de milieu?

Conception d'un tableau afin de documenter la pratique et comparer les différents modèles. Mise en évidence de ceux qui ont la connaissance 0- 5ans et les conditions pour agir auprès de cette clientèle.

Objectif de vision commune et possibilité de déterminer des indicateurs.

Conclusion : L'agent de milieu est un outil parmi d'autres pour atteindre l'objectif de créer un lien avec les familles vulnérables. La pérennité est, dans cette optique, d'avoir plusieurs outils et surtout une vision commune avec une approche commune.

Second projet présenté : Brome-Missisquoi (Montérégie)

Comment l'idée est-elle née?

Documenter les stratégies gagnantes et faire le transfert de connaissance à partir de l'approche.

Travailleuse de milieu expérimentée

1. Structure organisationnelle (organisation du travail-savoir être)
2. Profils de trajectoires (types)
 - Prévention-Intervention- Intergénérationnel

Changer les aptitudes des organisations à intervenir auprès des familles vulnérables.

- Reconnaissance de l'approche
- Vision commune à construire et liens de partenariats plus solides

Développer une confiance réciproque entre les familles et les organisations

Médiation culturelle (entre la rue et l'institution) = **Approche de proximité et agent de proximité ENSEMBLE**

Savoir-Être

- Accepter de poser un regard sur soi et sur nos pratiques
- Approche de proximité.
- Médiation culturelle (entre la rue et l'institution).
- Créer la confiance entre les familles et les organisations
- Créer la confiance entre les familles et l'agent de milieu.
- Créer la confiance entre l'agent de milieu (outil pour le milieu) et les organisations.
- Sentiment de menaces vécu par les organisations devant une approche de proximité.
- Capacité des intervenants à occuper cet espace de proximité et de lien.
- Capacité à s'adapter à différents milieux et différents individus.
- L'approche de proximité est basée beaucoup sur un savoir être (prioriser la réponse au besoin de la personne).

Savoir-faire

- Capacité de documenter les pratiques et de mettre en évidence les connaissances et les conditions de réussite pour agir auprès des familles isolées.
- Capacité à instaurer et construire une vision commune entre les diverses organisations et acteurs du milieu.
- Capacité à faire le transfert de connaissance auprès d'acteurs différents.
- Reconnaissance de l'approche.
- Médiation culturelle (entre la rue et l'institution).
- Capacité des intervenants institutionnels à adapter leur approche (vocabulaire et vulgarisation...).
- Capacité des organisations à lever les contraintes et les obstacles de leur organisation posant des défis à l'approche de proximité.
- Capacité à cerner la différence entre l'approche de proximité d'un agent de milieu et la volonté des organisations à rejoindre les familles vulnérables.
- Capacité à comprendre et accepter le facteur temps dans la création du lien de confiance autant avec les familles qu'avec les organisations. Importance de le comprendre sinon la crédibilité de l'agent de milieu est miné et impact sur la reconnaissance de cette approche.
- Créer des opportunités d'échanges sur les pratiques afin de faciliter les remises en question et la construction d'une vision commune.
- Certains RLP qui n'ont pas de travailleur de proximité actuellement jugent préférable de travailler à intégrer cette approche auprès des organisations plutôt que d'embaucher une ressource humaine.
- L'approche de proximité exige une organisation du travail (documenter, administratif, etc...)

Connaissances/Pratiques

- Compréhension de la distinction entre l'approche de proximité et un outil qui est l'agent de milieu.
- Connaissance et reconnaissance de l'approche de proximité.
- Connaissance et reconnaissance du travail d'un agent de milieu.
- Connaissance sur le succès de cette approche face aux familles 0- 5ans.
- Connaissance sur la notion de médiation culturelle (entre la rue et l'institution).
- Connaissances du profil recherché pour l'approche de proximité (importance de tisser des liens autant avec les organisations que les familles).

Autre information pertinente

Synthèse des échanges de l'atelier

- Même si la vision commune autour du travail de proximité/travail de milieu semble primordiale, cela ne va pas de soi. Il n'est pas rare que les partenaires des RLP se sentent menacés face à cette approche une fois déployée, c'est-à-dire une fois la ressource humaine embauchée, et ce, même si l'action avait été planifiée avec tous les partenaires.
- Une fois déployé, le travail de proximité n'est pas évident à intégrer par les organisations et pose plusieurs défis. La volonté de mettre en œuvre les pratiques de proximité devient contraignante et difficile à actualiser. D'autres représentants d'organisation ont aussi parfois une impression de dédoublement. Toutefois, lorsque l'on répertorie les différentes approches et services existants, les partenaires constatent généralement qu'il n'y a pas de dédoublement, et que leurs organisations n'ont pas suffisamment de ressources et/ou de moyens pour répondre aux besoins des familles dans une approche d'accompagnement (proximité).
- La notion de médiation culturelle devient un concept intéressant. À savoir qu'il peut être parfois aussi difficile pour les travailleurs (euses) de proximité ou de milieu de créer des liens de confiance avec les organisations partenaires qu'avec les familles en situation de grande vulnérabilité. C'est la présence d'un lien de confiance de part et d'autre qui permet de favoriser l'accès aux services; il y a un besoin d'adapter les approches, le vocabulaire et de vulgariser davantage si l'on veut se mettre au niveau de la personne et construire à partir d'elle.
- La création du lien de confiance avec les familles peut être longue et ardue. Il en est de même avec les partenaires. Tant que le lien de confiance n'est pas encore établi, le travailleur de proximité ne peut construire sa crédibilité et sa place dans le milieu. Ceci a par ailleurs un impact sur la reconnaissance du travail de proximité comme un outil puissant pour répondre aux besoins des familles en situation de vulnérabilité. De plus, la vision commune des acteurs impliqués devient difficile.
- Il est essentiel de créer des opportunités d'échanges et de se remettre en question, tous ensembles afin de co-construire une approche commune.
Il est important de toujours distinguer l'intégration de l'approche de proximité par les organisations partenaires du travail de proximité lui-même (l'embauche d'une ressource humaine n'est qu'un outil parmi d'autres).
- Certains RLP qui n'ont pas de travailleur (euse) de proximité à l'heure actuelle jugent qu'il serait peut-être préférable d'intégrer l'approche de proximité plutôt que d'embaucher une ressource humaine.
- L'approche de proximité est basée sur le savoir-être d'un côté et sur l'organisation du travail de l'autre (prioriser la réponse au besoin de la personne VS produire des notes, des statistiques ou tout autre tâche administrative).

Message clé à partager

Importance de l'adhésion à une vision commune de l'approche de proximité et de l'intégration de celle-ci par toutes les organisations du milieu.