



Évaluation de l'action “Travail de proximité”

Comité d'action local de Brome-Missisquoi

Jeiran Rahmanian

Mai 2016

Table des matières

• Sommaire exécutif.....	2
• Mise en contexte.....	3
○ Projet de recherche sur Yvette Lamontagne.....	3
○ Parties prenantes clés de l'action « Travail de proximité ».....	5
○ Théorie du changement de l'action « Travail de proximité ».....	5
○ Modèle logique.....	6
• Plan d'évaluation.....	7
○ Objectifs et questions d'évaluation.....	7
○ Méthodologie.....	8
○ Tableau des indicateurs.....	12
○ Échéancier.....	14
○ Limites de l'évaluation.....	15
• Résultats.....	16
○ Revue de la littérature.....	16
○ Base de données.....	20
○ Efficacité.....	27
○ Leçons apprises (partenariat).....	29
○ Impacts.....	31
○ Pérennité des effets.....	33
• Conclusion.....	35
• Recommandations.....	37
• Remerciement.....	38
• Annexes.....	

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Plus de cinq ans après la mise en place de l'action « Travail de proximité », le Comité d'action local (CAL) de Brome-Missisquoi¹ a décidé de réaliser une évaluation à la fois formative et sommative. Ses objectifs étaient de surveiller l'apprentissage de l'ensemble des acteurs clés de l'action « Travail de proximité » et de fournir une rétroaction continue qui puisse être utile à ces mêmes acteurs pour améliorer leurs interventions, accroître leurs apprentissages et identifier les difficultés rencontrées, afin de les aider à modifier les services et à progresser en apportant (s'il y a lieu) les améliorations et/ou les correctifs appropriés. Le CAL souhaitait par ailleurs savoir si cette action est efficace, quels impacts elle a eus dans la communauté, comment assurer la pérennité de ses effets et si les besoins des familles ont évolué dans le temps.

La méthodologie choisie pour réaliser cette évaluation est basée sur l'approche mixte (multi-méthodologique), les données et les analyses étant à la fois qualitatives et quantitatives.

Les analyses montrent que l'action du travail de proximité est très efficace pour répondre au premier objectif de cette action, soit de consolider les liens de confiance entre les pères et les mères et les organismes partenaires. Cependant, l'action travail de proximité est moins efficace pour répondre au deuxième objectif de cette action qui vise par ailleurs à améliorer les aptitudes des organismes partenaires à intervenir auprès des familles en situation de vulnérabilité. La raison principale de cette moins grande efficacité est le manque de vision commune chez toutes les organisations partenaires du regroupement, et au sein de leur équipe respective, des objectifs de cette action.

Les leçons apprises sont très précieuses : le savoir-être des travailleuses de proximité et leur personnalité jouent un rôle inestimable dans le succès de l'action. Cela s'applique également aux intervenants des organisations partenaires et encore davantage pour ceux qui sont les premiers à entrer en contact avec les familles.

Les impacts de l'action sont plus visibles chez les familles de type prévention, lorsque les interventions sont faites de manière urgente et au moment opportun.

La réponse aux questions concernant la pérennité de l'action demeure délicate, car elle dépend grandement du niveau de vulnérabilité associé au contexte de la famille accompagnée (sa typologie), de sa volonté de générer des changements et de la qualité des liens de partenariat entre les organisations qui lui apporteront du soutien.

¹ Un regroupement multisectoriel d'organismes partenaires, francophones et anglophones, subventionné par Avenir d'enfants pour contribuer au développement des enfants de 0 à 5 ans.

MISE EN CONTEXTE

Dans Brome-Missisquoi, la grande superficie du territoire rend difficile l'accès aux services et aux ressources pour les familles qui vivent dans des endroits plus éloignés des petits centres urbains. Les familles ont souvent de longues distances à parcourir pour accéder aux points de services. Cet aspect contribue à l'isolement de beaucoup d'individus et de communautés qui se retrouvent sans personne pour les soutenir dans leurs difficultés.

Le transport collectif étant presque inexistant, méconnu et sous-utilisé, plusieurs résidents des zones rurales n'ont pratiquement aucun moyen de locomotion. La ville avec la plus grande densité de population est Cowansville et, quoique la population de cette municipalité n'ait pas augmenté significativement depuis plus d'une décennie, elle demeure une ville de services. Plusieurs familles en situation de grande vulnérabilité s'y installent donc, principalement au centre-ville.

Par ailleurs, les expériences négatives vécues par certaines personnes dans le passé, leur manque de confiance envers la capacité des organismes à les accueillir comme elles le souhaiteraient et les rumeurs négatives qui circulent de bouche à oreille, font que certains parents sont souvent craintifs et ne se rendent pas dans certains établissements et organisations pour y recevoir les soins de santé ou les services sociaux dont ils pourraient bénéficier.

Les lacunes des structures existantes (la rigidité des programmes, la lourdeur bureaucratique, les services fragmentés en raison du manque de ressources) font également qu'il est difficile de contrer cette méfiance et d'adapter la pratique des intervenants au contexte spécifique dans lequel se trouvent ces familles.

Projet de recherche : « Accompagner et soutenir des personnes en perte de pouvoir d'agir, l'approche d'Yvette Lamontagne »

Yvette Lamontagne, qui a œuvré pendant plus de 25 ans comme intervenante pour la «Cellule Jeunes et Familles de Brome-Missisquoi»², avait réussi à rejoindre de nombreuses familles en situation de grande vulnérabilité en créant avec elles des liens de confiance grâce à l'approche très informelle qu'elle avait développée. Elle avait réussi à se rapprocher de ces familles en les écoutant et en les accompagnant très amicalement, afin de les amener graduellement et indirectement à utiliser les services dont elles avaient besoin.

² Un organisme communautaire ouvrant auprès des familles vulnérables pour améliorer leur qualité de vie

Avant qu'Yvette ne prenne sa retraite, le Comité d'action local de Brome-Missisquoi et ses organismes partenaires souhaitaient diffuser son approche pour rejoindre les familles en situation de grande vulnérabilité et leurs enfants, parce que son approche avait fait ses preuves et avait démontré son utilité. Son expérience dans la création de liens de confiance avec des personnes en situation de grande vulnérabilité pouvait certainement être utile aux organisations partenaires et à leurs intervenants. La coordonnatrice du CAL, Sarah Leclerc-Gendron, a donc réalisé un projet pilote de recherche à titre de consultante³, grâce auquel elle est parvenue à documenter les stratégies d'Yvette Lamontagne. C'est dans ce contexte que le projet de travail de proximité a germé à Cowansville, c'est-à-dire avec le désir de permettre aux partenaires de faire des apprentissages. Ce qui allait être possible, entre autres, grâce à une rétroaction constante du vécu des ressources humaines (travailleuses de proximité) sur le terrain.

Grâce au financement d'Avenir d'enfants, le regroupement, en collaboration avec les partenaires qui siégeaient au comité exécutif du Comité d'action local de Cowansville à l'époque (2010), a donc mis en place une action qui appliquait la même approche que celle développée par Yvette Lamontagne. C'est seulement lors de l'exercice de planification écosystémique (2013), que les partenaires, qui souhaitaient poursuivre l'expérimentation du travail de proximité, ont statué que cette intervention de proximité demeurerait le meilleur moyen d'améliorer leur aptitude à intervenir auprès des familles vulnérables. L'embauche des ressources humaines qui effectuaient du travail de proximité auprès des mères et des pères du territoire qui ont des enfants entre 0 et 5 ans a donc été maintenue.

Les objectifs préliminaires de cette action étaient :

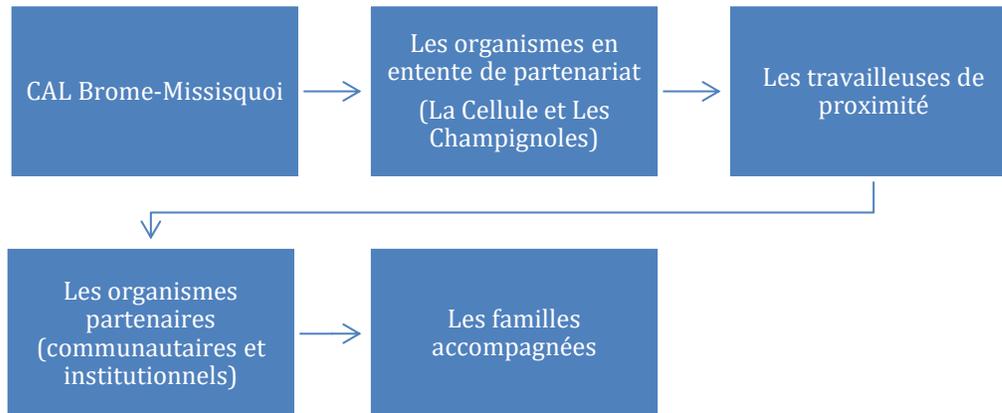
- de consolider les liens de confiance entre les parents et les organismes;
- d'améliorer l'aptitude des partenaires à intervenir auprès des familles vulnérables.

L'objectif intermédiaire de cette action était de briser l'isolement des familles en situation de grande vulnérabilité et ultimement, elle visait à accroître l'autonomie des pères et des mères ciblés afin qu'ils utilisent les services de la communauté en fonction de leurs besoins et ainsi, à contribuer au développement des jeunes enfants à plus long terme.

À ce jour, trois travailleuses de proximité œuvrent sur le territoire de Brome-Missisquoi. Elles sont rattachées aux pôles de Cowansville, Bedford et Farnham. La gestion des ressources humaines de Cowansville et de Bedford est faite par la Cellule Jeunes et familles de Brome-Missisquoi et pour Farnham, le mandat est assuré par Les Champignoies.

³ Pour plus d'information, consultez la section intitulée « La revue de littérature »

Parties prenantes clés de l'action « Travail de proximité »

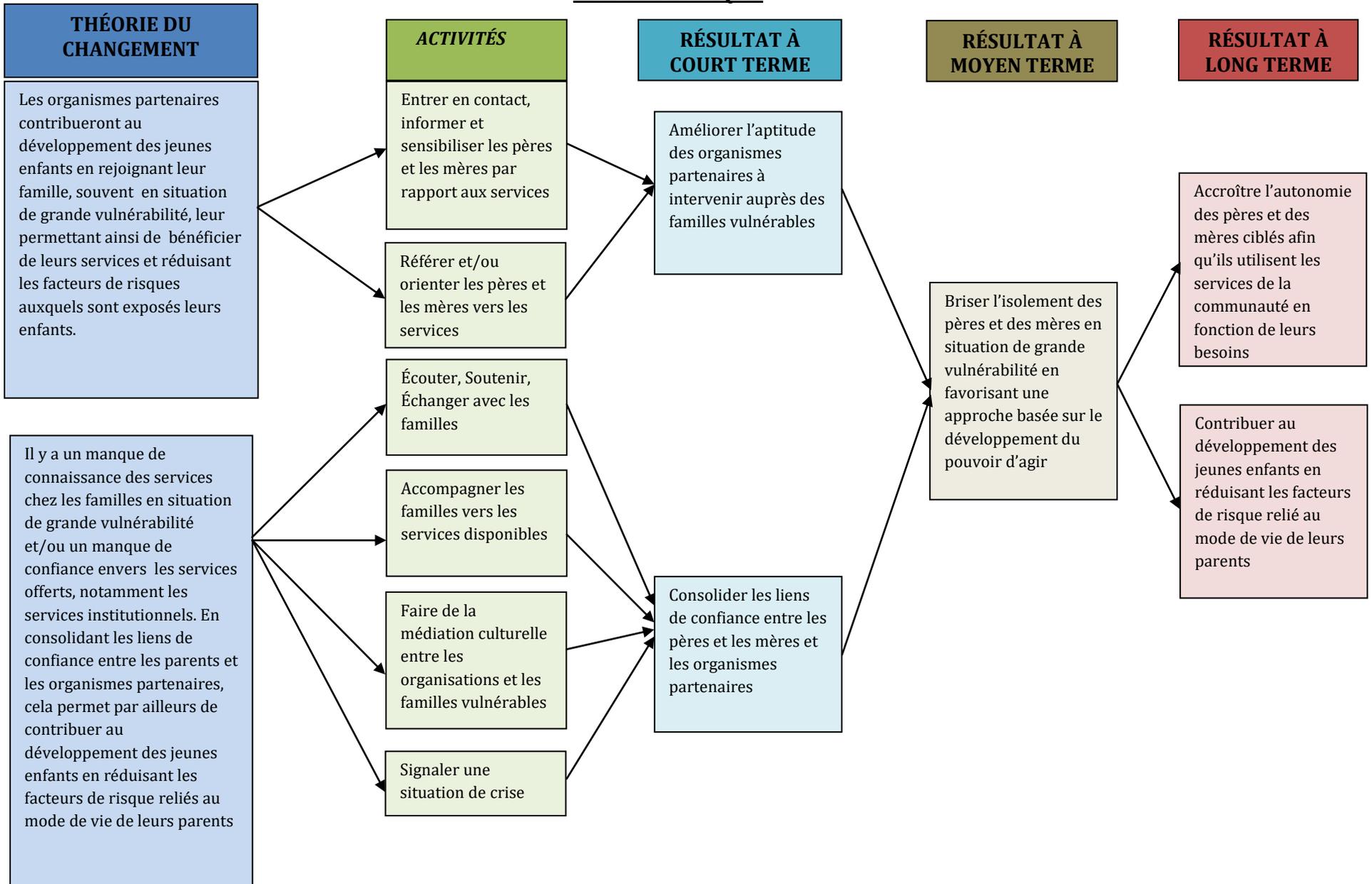


La théorie du changement de l'action « Travail de proximité »

Selon la planification éco-systémique du CAL de Brome-Missisquoi, la théorie du changement de l'action «Travail de proximité » s'inscrit dans le système «famille» en souhaitant avoir un impact sur les parents et ainsi contribuer au développement de leurs jeunes enfants.

Cependant, le travail de proximité est une action transversale et s'inscrit aussi dans le système «communauté», car par cette action, les partenaires du regroupement souhaitent également améliorer leurs aptitudes à intervenir auprès des familles en situation de vulnérabilité.

MODÈLE LOGIQUE



PLAN D'ÉVALUATION⁴

Les objectifs et les questions de l'évaluation

Cette évaluation est à la fois une évaluation formative et sommative. Ses objectifs sont de surveiller l'apprentissage de l'ensemble des acteurs clés de l'action « Travail de proximité » et de fournir une rétroaction continue qui pourra être utile à ces mêmes acteurs pour améliorer leurs interventions, accroître leurs apprentissages et identifier les difficultés rencontrées, afin de les aider à modifier les services et à progresser en apportant (s'il y a lieu) les améliorations et/ou les correctifs appropriés.

Malgré le fait que l'action soit toujours en cours, le CAL de Brome-Missisquoi voulait, avec cette démarche d'évaluation, savoir si cette action est efficace, quels impacts elle a eus dans la communauté à ce jour, comment assurer la pérennité de ses effets et si les besoins des familles avaient évolué. Ainsi, les questions de cette évaluation sont les suivantes:

1. Quel impact a la présence des travailleuses de proximité dans le milieu pour les organismes partenaires?
2. Est-ce que des changements dans l'accueil des familles par les organismes sont constatés?
3. Comment sont traitées les références des travailleuses de proximité à l'interne des organismes partenaires?
4. Quels éléments du travail de proximité peuvent être intégrés aux façons de faire des organisations partenaires?
5. De quelle façon le travail de proximité a-t-il un impact sur les pères et les mères ciblées?
6. Est-ce que les besoins exprimés par les familles et les capacités des parents contactés à répondre à leurs besoins ont évolué?

⁴ Le plan d'évaluation a été validé par le Comité exécutif du CAL Brome-Missisquoi le 17 décembre 2015

Méthodologie de l'évaluation

La méthodologie de l'évaluation a permis de colliger des données, à la fois chez les travailleuses de proximité, les organismes partenaires et les familles accompagnées. Pour ce faire, la méthodologie utilisée visait à consulter toutes les personnes clés en multipliant les sources d'information pour assurer la crédibilité du processus d'évaluation et collecter des données à la fois qualitatives et quantitatives.

Trois outils de collecte de données ont été utilisés: la base de données de l'action « Travail de proximité » (questionnaire en annexe 1), les entrevues en profondeur auprès des personnes clés et un sondage web auprès des organismes partenaires.

Des entrevues en profondeur ont été réalisées auprès de l'ensemble des personnes clés dans cette action. Au total, 12 personnes ont été interviewées. Il s'agit de trois travailleuses de proximité, d'une ancienne travailleuse de proximité, Yvette Lamontagne, de cinq partenaires clés de l'action et des deux employés du CAL (la coordonnatrice et la chargée de projet pour le travail de proximité). Les entrevues qui ont été dirigées à l'aide d'une grille d'entrevue (annexe 2), duraient en moyenne 45 minutes et portaient sur différents indicateurs identifiés dans le cadre de cette démarche évaluative.

Un sondage web a été effectué auprès de l'ensemble des organismes partenaires. Plusieurs messages contenant une mise en contexte de la démarche évaluative et un lien vers un questionnaire ont été envoyés pour inviter ces partenaires à participer au sondage. Les représentants de 14 organismes ont finalement rempli le questionnaire (annexe 3) en partie ou en totalité.

Suite à la présentation des résultats de cette évaluation et dans le but d'enrichir les réflexions et d'accroître les apprentissages, un questionnaire d'auto-évaluation de la capacité des organisations partenaires à accueillir et à accompagner les familles en situation de grande vulnérabilité leur sera acheminé. Un soutien leur sera par ailleurs offert s'ils souhaitent bonifier leurs pratiques.

- Méthodologie pour déterminer le seuil de réussite

L'observation de la base de données de l'action «Travail de proximité» a permis de suivre l'ensemble des interventions effectuées auprès de chacune des familles rejointes. C'est ainsi que les différents parcours observés ont été regroupés dans trois catégories distinctes en fonction de leur similarité : les parcours des familles manifestant une certaine dépendance à un ou plusieurs services; ceux qui faisaient référence aux familles ayant des besoins et/ou des problèmes avec un faible niveau d'intensité, comparativement aux autres familles, et

finalement, les parcours des familles avec des besoins et/ou des problèmes avec un niveau d'intensité très élevé.⁵

Ainsi, pour répondre aux questions sur la pérennité des effets, une méthode mixte, à la fois qualitative et quantitative a été créée. Cette méthode a un processus en 5 étapes :

1. Échantillonnage: La première étape consistait à choisir 20 familles, de manière aléatoire et selon les typologies identifiées durant les analyses de la base de données.
2. Catégorisation: Dans un deuxième temps, chaque intervention a été catégorisée selon le niveau d'intensité des problèmes et/ou des besoins sous-jacents à l'intervention.

Type d'intervention	Niveau d'intensité
Argent	Faible
Santé physique ou mentale	Très élevé
Éducation des enfants (relation avec enfants)	Moyennement élevé
Sécurité alimentaire	Moyennement élevé
Logement	Moyennement élevé
Relation conjugale ou coparentale	Moyennement élevé
Justice (délinquance, etc.)	Très élevé
Maintenir/établir le contact	Faible
Relations interpersonnelles	Faible
Dépendance	Très élevé
Emploi	Moyennement élevé
Violence (physique, psychologique, sexuelle...)	Très élevé
Grossesse	Moyennement élevé
École - enfant	Faible
École - adulte	Faible

3. Quantification: Ensuite, un chiffre a été attribué à chaque niveau d'intensité (dépendamment de la situation de la famille ou du type de demande effectué auprès de la travailleuse de proximité), sur une échelle de 1 à 7 (le 7 étant le niveau d'intensité le plus élevé).

Niveau de l'intensité	Exemple de chiffre attribué
Faible	1 ou 2
Moyennement élevé	3, 4 ou 5
Très élevé	6 ou 7

4. Création de la trajectoire d'intervention pour chaque famille sélectionnée: la quantification des niveaux d'intensité des problèmes et/ou des besoins a permis de créer la trajectoire des interventions effectuées par les travailleuses de proximité au fil

⁵ Pour plus d'information sur la définition des typologies identifiées, veuillez consulter la section sur la conclusion des résultats de la base de données.

de l'accompagnement des familles et de générer des courbes représentatives pour chacune des familles sélectionnées.

5. Généralisation: Finalement, les trajectoires créées pour chacune des familles sélectionnées, c'est-à-dire issue de l'échantillonnage, a permis de constater l'existence d'un seuil de réussite et d'évaluer s'il était possible de généraliser les résultats obtenus à l'ensemble des familles rattachées à la même typologie.

Plan méthodologique

Type d'évaluation	Formative			Sommativ		
Critères d'évaluation	Efficacité	Leçons apprises		Impact	Pérennité	
Questions	Quel impact a la présence des travailleuses de proximité dans le milieu pour les organismes partenaires?	Est-ce que des changements dans l'accueil des familles par les organismes sont constatés?	Comment sont traitées les références des travailleuses de proximité à l'interne des organismes partenaires?	Quels éléments du travail de proximité peuvent être intégrés aux façons de faire des organisations partenaires?	De quelle façon le travail de proximité a-t-il un impact sur les pères et les mères ciblées?	Est-ce que les besoins exprimés par les familles et les capacités des parents contactés à répondre à leurs besoins ont évolué?
Source d'information	Travailleuses de proximité Organismes	Travailleuses de proximité Organismes	Travailleuses de proximité Organismes	Travailleuses de proximité Organismes	Travailleuses de proximité Familles Organismes	Travailleuses de proximité Familles Organismes
Méthode de collecte	Base de données Entrevues Sondage	Base de données Entrevues Sondage	Base de données Entrevues Sondage	Base de données Entrevues Sondage	Base de données Entrevues Sondage	Base de données Entrevues Sondage
Approche choisie	Multi-méthodologique	Multi-méthodologique	Qualitative	Qualitative	Multi-méthodologique	Multi-méthodologique

Tableau des indicateurs

Question d'évaluation	Indicateurs
<p>Quel impact a la présence des travailleuses de proximité dans le milieu pour les organismes partenaires?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveau de sentiment de confiance des familles envers les services 2. Nombre de nouveaux pères et mères rejoints par les travailleuses de proximité et fluctuation de la fréquentation des organismes partenaires par les familles accompagnées 3. Continuité dans l'utilisation des services par les familles 4. Changement observé dans la perception des personnes accompagnées 5. Verbalisation des vécus par les personnes accompagnées 6. Réciprocité dans les relations travailleuses de proximité-personnes accompagnées 7. Capacité de l'action à rejoindre les familles les plus vulnérables
<p>Est-ce que des changements dans l'accueil des familles par les organismes sont constatés?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niveau de sentiment des pères et des mères d'être respectés et accueillis par les organismes 2. Niveau de la satisfaction exprimée par les intervenants 3. Amélioration observée de l'accueil par les travailleuses de proximité 4. Cohérence observée dans l'accompagnement 5. Absence de la triangulation dans les services offerts 6. Rapidité dans les réponses 7. Informalité dans l'accueil et l'offre de services
<p>Comment sont traitées les références des travailleuses de proximité à l'interne des organismes partenaires?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Qualité observée de la communication entre les travailleuses de proximité et les organismes 2. Nombre de nouvelles passerelles créées entre les travailleuses de proximité et les organismes 3. Appréciation de l'approche informelle des travailleuses de proximité par les intervenants
<p>Quels éléments du travail de proximité peuvent être intégrés aux façons de faire des organisations partenaires?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Changement observé dans l'aptitude des organismes dans l'accueil et l'offre de services 2. Niveau d'adéquation entre les besoins nommés par les familles et le soutien reçu

De quelle façon le travail de proximité a-t-il un impact sur les pères et les mères ciblées?

1. Niveau de sentiment de confiance des familles envers les services
2. Présence de liens significatifs parents-intervenants et qualité de ces liens
3. Qualité des stratégies développées pour rejoindre plus de familles
4. Changement observé dans le cheminement personnel de la personne accompagnée
5. Capacité observée d'être conscient de la normalisation de ses problèmes (par la personne accompagnée)
7. Capacité observée de se mettre en action pour générer des changements
7. Capacité observée d'être responsable de sa vie
8. Appropriation observée des démarches qu'elles entreprennent avec les travailleuses de proximités

Est-ce que les besoins exprimés par les familles et les capacités des parents contactés à répondre à leurs besoins ont évolué?

1. Type des besoins identifiés
2. Catégorie des facteurs de vulnérabilité identifiés
3. Degré d'isolement de la famille dans la communauté
4. Changement observé dans les capacités relationnelles de la personne accompagnée
5. Changement dans la capacité de la personne accompagnée à se représenter
6. Changement observé dans la capacité de la personne accompagnée à sortir de sa zone de confort
7. Changement observé dans la capacité des personnes accompagnées à exprimer leurs besoins
8. Changement observé dans la capacité des personnes accompagnées à s'entourer d'un réseau soutenant

Échéancier								
	Novembre 2015	Décembre 2015	Janvier 2016	Février 2016	Mars 2016	Avril 2016	Mai 2016	Juin 2016
ÉVALUATION								
• Planification								
• Collecte des données								
• Analyse et rédaction								
• Présentation du rapport final au Comité de suivi								
AUTRES								
• Présentation des stratégies et des résultats de l'évaluation du travail de proximité aux organisations partenaires								
• Envoi du questionnaire d'auto-évaluation aux organismes partenaires								

Limite de l'évaluation

- Les résultats de cette évaluation sont limités et approximatifs. Les limites au niveau des ressources financières à allouer à l'évaluation n'ont pas permis au CAL de collecter des informations directement auprès des populations ciblées (les familles accompagnées ainsi que TOUS les organismes partenaires) et pour la création d'un groupe de contrôle vis-à-vis duquel des comparaisons auraient pu être effectuées. Pour remédier à ce manque, les données colligées sur la base de données ont été utilisées. Cet outil aura permis de suivre les interventions auprès des familles dans le temps, puis de produire les différentes courbes démontrant l'intensité des interventions auprès des familles grâce au numéro d'identification qui leur avait préalablement été attribué pour garder leur confidentialité. De plus, les partenaires ont été consultés grâce à un sondage web. (Pour plus d'information, veuillez consulter la section «Partenariat»).
- Le «modèle implicite» a été utilisé pour évaluer les impacts. Au moment de la conception de l'action «Travail de proximité», des modèles expérimentaux ou quasi expérimentaux n'ont pas été prévus. Ainsi, nous avons décidé d'utiliser un «modèle implicite» pour évaluer les impacts du travail de proximité sur les familles accompagnées en comparant leur situation au moment d'entrer en contact avec l'une ou l'autre des travailleuses de proximité (temps 0) avec leur situation au moment de commencer le processus d'évaluation (temps 1). Quoique ce modèle soit moins rigoureux que les autres modèles, l'utilisation de la base de données aura au moins permis de colliger les données («situation (avant)/post (après) intervention») rétrospectivement.
- Le questionnaire de la base de données a été conçu avant la planification de cette évaluation. Ainsi, ses questions ne correspondent pas forcément aux indicateurs identifiés dans le cadre de cette démarche évaluative. C'est par ailleurs pour cette raison que l'approche multi-méthodologique a été privilégiée, puisqu'elle permettait de renforcer les résultats quantitatifs avec des données qualitatives et assurait la crédibilité des analyses.

RÉSULTATS

Revue de littérature : analyse du projet de recherche « Accompagner et soutenir des personnes en perte de pouvoir d’agir, l’approche d’Yvette Lamontagne »

- Mise en contexte

Le projet de recherche «Accompagner et soutenir des personnes en perte de pouvoir d’agir, l’approche d’Yvette Lamontagne» a été réalisé par la coordonnatrice du CAL, Sarah Leclerc-Gendron, en 2010. Ce projet a été effectué, parce que les partenaires qui siégeaient au Comité exécutif du CAL savaient qu’Yvette Lamontagne allait prendre sa retraite sous peu. Ils savaient aussi qu’Yvette, seule intervenante de la Cellule à l’époque, rejoignait des personnes en situation de grande vulnérabilité et qu’elle avait leur confiance. Ils ne voulaient pas que l’expertise se perde. Ils voulaient, avec le projet de recherche, identifier les stratégies d’Yvette (savoir-être et savoir-faire) pour être en mesure de les transmettre à la relève (les personnes qui lui succéderaient au sein de l’organisme, les travailleuses de proximité embauchées grâce au financement d’Avenir d’enfants et les partenaires, incluant les partenaires institutionnels). D’ailleurs, les partenaires qui étaient alors membres du comité exécutif souhaitaient élargir cette approche pour qu’elle soit utilisée par les intervenants dans le cadre de leur travail et ainsi mieux rejoindre et mieux accompagner les familles en situation de grande vulnérabilité. Ils se disaient que les résultats du projet de recherche pourraient générer du matériel de formation pour les travailleuses de proximités et les intervenants des organismes partenaires.

Cette recherche se base sur des entrevues avec plus de 22 personnes accompagnées par Yvette et son objectif principal a été d’identifier ses façons de faire et ses façons d’être.

Les résultats de cette recherche peuvent être regroupés dans deux catégories : ses façons de faire et ses façons d’être.

I. Ses façons de faire

- **La disponibilité et la flexibilité de ses heures de travail** : sa disponibilité se traduisait par le nombre d’heures accordées à l’intervention directe auprès des personnes versus le nombre d’heures consacrées aux autres tâches connexes à l’intervention. De plus, elle se mobilisait pour résoudre le problème des familles de manière urgente et dans un moment opportun. Les familles communiquaient avec elle seulement lorsqu’elles en ressentaient le besoin. Ces demandes d’aide plus

pressantes étaient souvent une occasion de développer un lien de confiance avec la famille pour, par la suite, pouvoir travailler à ce qu'elle prenne conscience d'autres situations problématiques moins «urgentes» auxquelles elles faisaient face. D'ailleurs, ses heures de travail étaient très flexibles. Comme elle faisait des dépannages d'urgence et intervenait en situation de crise, Yvette était disponible le jour, le soir et la nuit. Si elle recevait un appel sur sa pagette, elle le prenait, peu importe l'heure, son horaire était donc extrêmement flexible et elle possédait effectivement toute la latitude nécessaire lui permettant de prioriser l'intervention directe auprès des personnes.

- **La structure peu hiérarchique de l'organisme :** La Cellule Jeunes et Familles de Brome-Missisquoi avait une structure simple et les membres du conseil d'administration s'impliquaient activement au sein de l'organisation. Par exemple, la présidente et sa mère pouvaient passer des journées complètes à cuisiner de petits plats pour les dépannages d'urgence.
- **La présence dans les lieux de proximité :** par exemple, sur l'heure du dîner, elle se rendait près de la polyvalente pour y rencontrer des jeunes. Elle était souvent témoin d'altercations entre ces derniers et les policiers. Cela lui permettait non seulement d'éduquer les jeunes sur leurs droits et leurs responsabilités, mais lui donnait aussi l'occasion d'informer et de sensibiliser les policiers quant aux impacts de leurs interventions. Être présente dans les lieux de proximité aidait Yvette à avoir une meilleure compréhension de la réalité des personnes auprès desquelles elle intervenait et de vivre du positif avec ces personnes. En partageant leur quotidien, elle solidifiait ses liens avec ces personnes et en venait à être significative pour elles, ce qui générait un pouvoir d'influence. Finalement, intervenir dans des lieux de proximité lui donnait de la visibilité et contribuait, à long terme, à asseoir sa crédibilité dans la communauté, puisque les gens la connaissaient et la reconnaissaient.
- **Informalité et stabilité de l'accompagnement:** elle rencontrait les personnes dans un contexte non menaçant et elle n'était pas associée à aucun établissement, ce qui avait comme avantage de l'humaniser. Yvette prenait son temps pour entrer en contact avec les gens. Elle «les travaillait». Elle gagnait leur confiance et attendait qu'ils soient prêts à se confier. Elle connaissait plusieurs personnes de plusieurs générations et la stabilité de son travail donnait une valeur à son approche. Elle n'agissait pas comme experte et ne prenait pas une distance professionnelle qui aurait créé une hiérarchie entre elle et les utilisateurs des services de la Cellule. Au contraire, elle n'avait pas de titre professionnel. Son vocabulaire était accessible et son habillement ne faisait pas référence à aucun statut social ou professionnel

particulier. Bref, elle évitait de créer une distance quelconque avec les jeunes et moins jeunes, mais créait plutôt des rapprochements en leur permettant de s'identifier à elle.

- **Réceptivité et convivialité de l'accompagnement:** l'approche d'Yvette se basait sur la réceptivité et la convivialité, lesquelles se traduisaient par son sens de l'écoute qui donnait l'impression à la personne que son problème était important.
- **Une très bonne relation avec les services :** Yvette possédait une relation fondée sur le respect mutuel. Elle valorisait les services auprès des familles et en même temps, ses références étaient privilégiées par les services. Elle transférait des informations privilégiées aux services et elle utilisait son approche pour sensibiliser les services sur les enjeux des personnes en situation de grande vulnérabilité.

II. Ses façons d'être

La recherche a également permis d'identifier les savoirs-être d'Yvette Lamontagne :

- Sens de l'écoute et valorisation du vécu de la personne accompagnée
- Empathie envers les pères et les mères en situation de grande vulnérabilité
- Sens de l'humour
- Intégrité dans ses valeurs
- Directe dans ses propos

- La comparaison entre les résultats de la recherche et les données colligées par une entrevue avec Yvette Lamontagne

Yvette Lamontagne, qui a pris sa retraite depuis deux ans, a été rencontrée dans le cadre de cette démarche évaluative. Cette entrevue a été faite à la fin du processus de collecte de données, pour que certaines données puissent lui être communiquées et qu'elle puisse émettre une opinion à leur égard.

Certains éléments importants sont ressortis de cette rencontre :

- Selon Yvette Lamontagne, l'élément le plus important de sa réussite n'était pas forcément le fait de travailler pour la Cellule (de manière professionnelle), mais plutôt le fait qu'elle était et elle est toujours «une amie». Elle ne se sentait jamais au

travail et elle ne se sent pas à la retraite non plus. Elle fait ce qu'elle peut pour les familles qu'elle connaît depuis longtemps.

- Elle croit que la réussite de son travail dépendait grandement de «la volonté» de la personne accompagnée de se sortir d'une situation indésirable et cela demandait une prise de conscience de la part de cette personne qui n'était pas toujours évidente. Elle expliquait que même dans les meilleures situations et avec les meilleurs accompagnements, si cette volonté n'existait pas, les chances de réussite et/ou les changements seraient insignifiants.
- Par ailleurs, elle croit que la qualité des liens de partenariat jouait un rôle important et que c'était même un élément indispensable à la réussite de son approche. Elle explique que cela n'était pas évident au début de son travail, mais qu'à force d'accompagner les familles dans toutes les organisations, elle s'est fait reconnaître.
- Elle croit également que sa relation amicale avec les familles et les personnes accompagnées lui a permis de dépasser les limites de sa profession et de se rapprocher des familles pour les encourager davantage à générer du changement, mais encore, comme elle le mentionnait : « C'est un processus extrêmement long ».

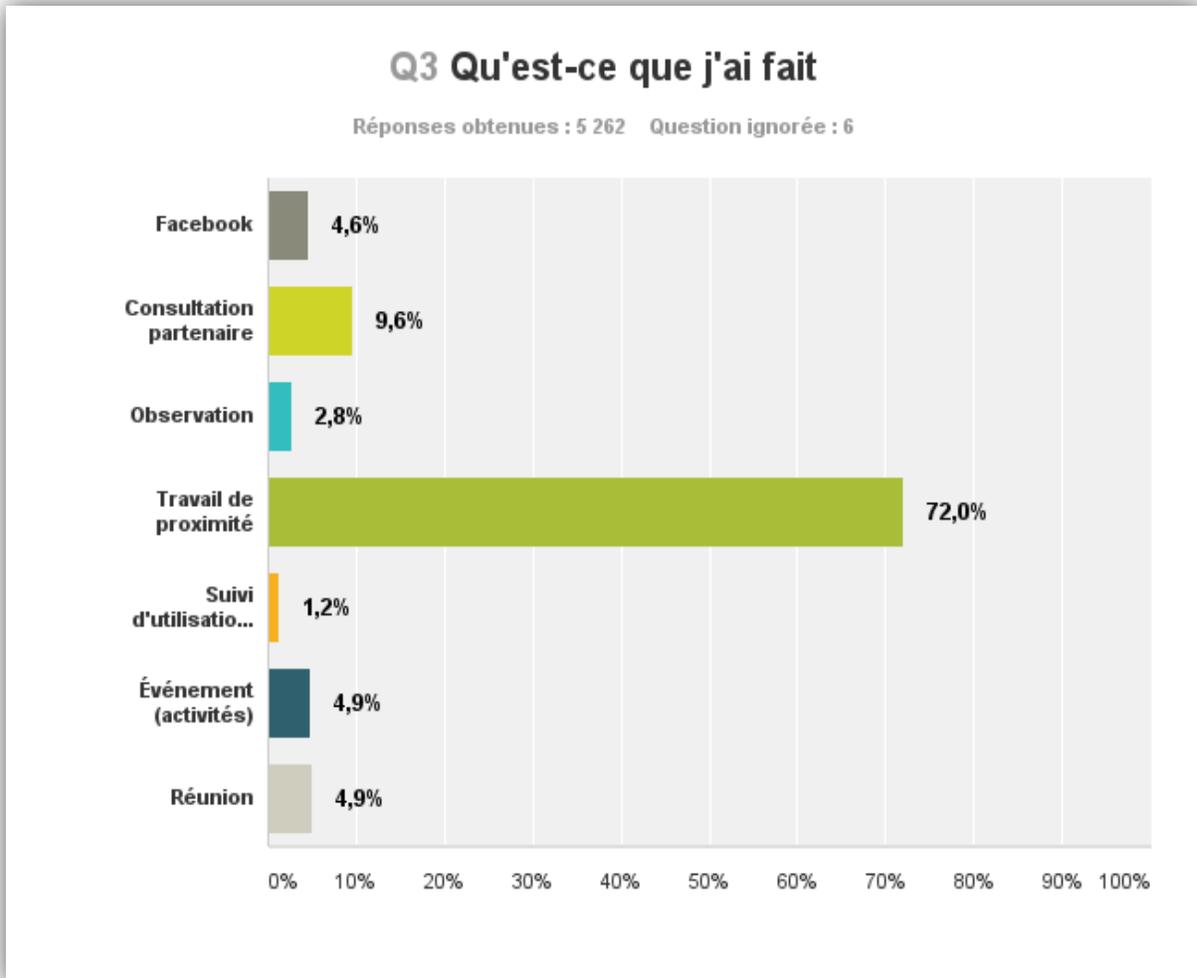
- Conclusion

La décision du CAL de documenter l'approche d'Yvette Lamontagne était une très belle initiative. En recherche scientifique, cette initiative est appelée «l'approche basée sur la déviance positive» qui se définit par la documentation des comportements hors du commun de certains individus, qui par leurs stratégies, sont aptes à résoudre un problème complexe. Cependant, cette initiative semble incomplète. Pour qu'une recherche basée sur la déviance positive soit complète, elle doit respecter la règle des «6D»: **D**éfinir le problème et les solutions possibles, **D**éterminer le ou les modèles positifs (ici Yvette Lamontagne), **D**écouvrir leurs différentes stratégies gagnantes, **D**évelopper et transmettre des connaissances, **D**iscerner l'efficacité des stratégies et les **D**iffuser. Ainsi, il aurait fallu adapter les résultats de la recherche à la réalité de la Cellule après le départ d'Yvette, tout en sensibilisant continuellement les organismes partenaires sur les objectifs de l'action notamment en ce qui concerne les liens de partenariat qu'il fallait maintenir avec les nouvelles personnes qui ont pris la relève à titre de travailleuses de proximité. Ainsi, l'organisation des formations sur les résultats de la recherche pour les intervenants, ainsi que pour les personnes qui accueillent les familles en situation de grande vulnérabilité et/ou sont les premières à entrer en contact avec elles lorsqu'elles visitent un organisme partenaire, pourrait être profitable.

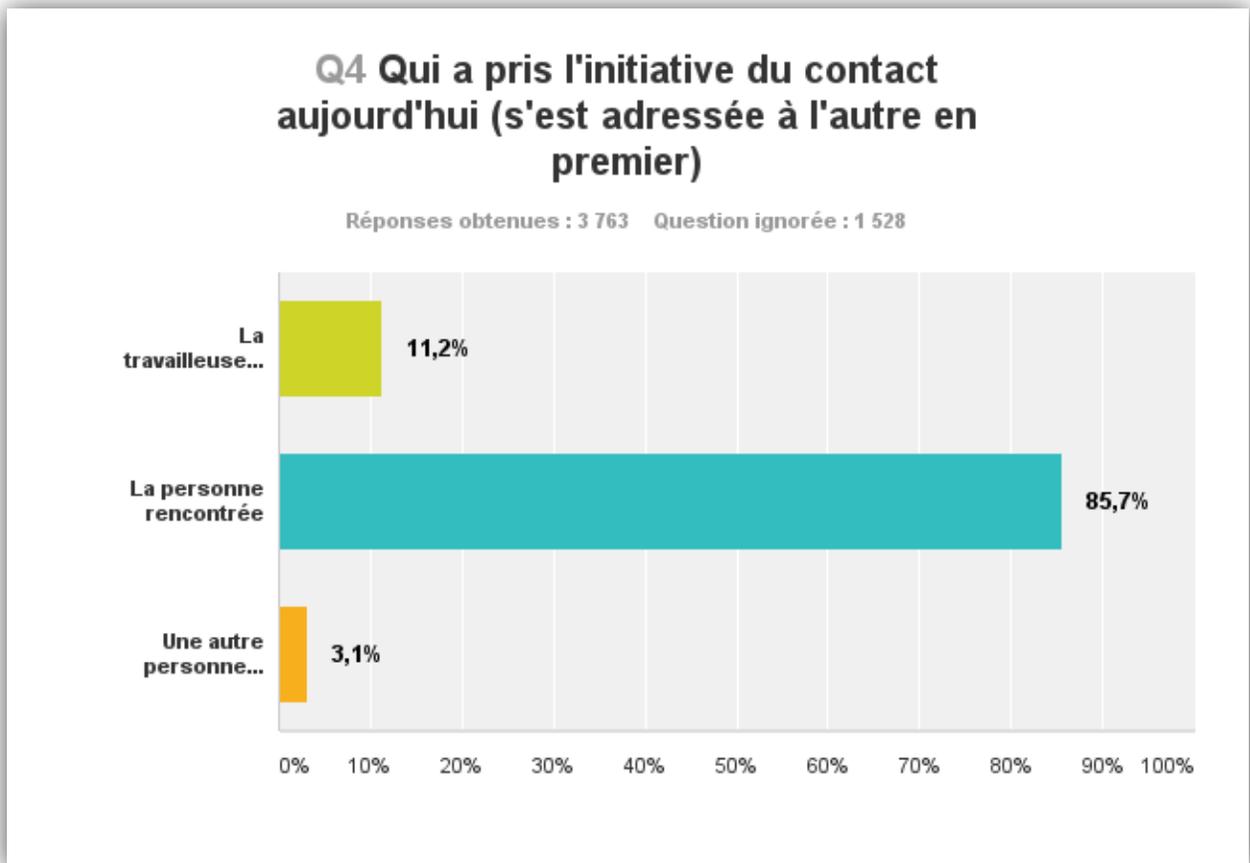
Base de données

La base de données de l'action «Travail de proximité» existe, dans sa forme actuelle, depuis janvier 2014. Il s'agit d'un questionnaire que les travailleuses de proximité remplissent chaque fois qu'elles rencontrent, contactent ou font un suivi auprès pères et des mères accompagnées.

À ce jour (le 28 janvier 2016), 5291 interventions ont été enregistrées. Une grande majorité des interventions sont faites dans le cadre du travail de proximité, c'est-à-dire, pour répondre à un besoin exprimé par la famille (des besoins alimentaires, de meubles, la gestion d'une crise, un accompagnement vers les services, etc.).



Habituellement, c'est le père ou la mère dont l'un ou plusieurs des besoins ne sont pas comblés qui prend l'initiative de contacter la travailleuse de proximité et cela est un très bon signe, car il démontre que les familles sont capables et/ou se sentent à l'aise de verbaliser leurs besoins.

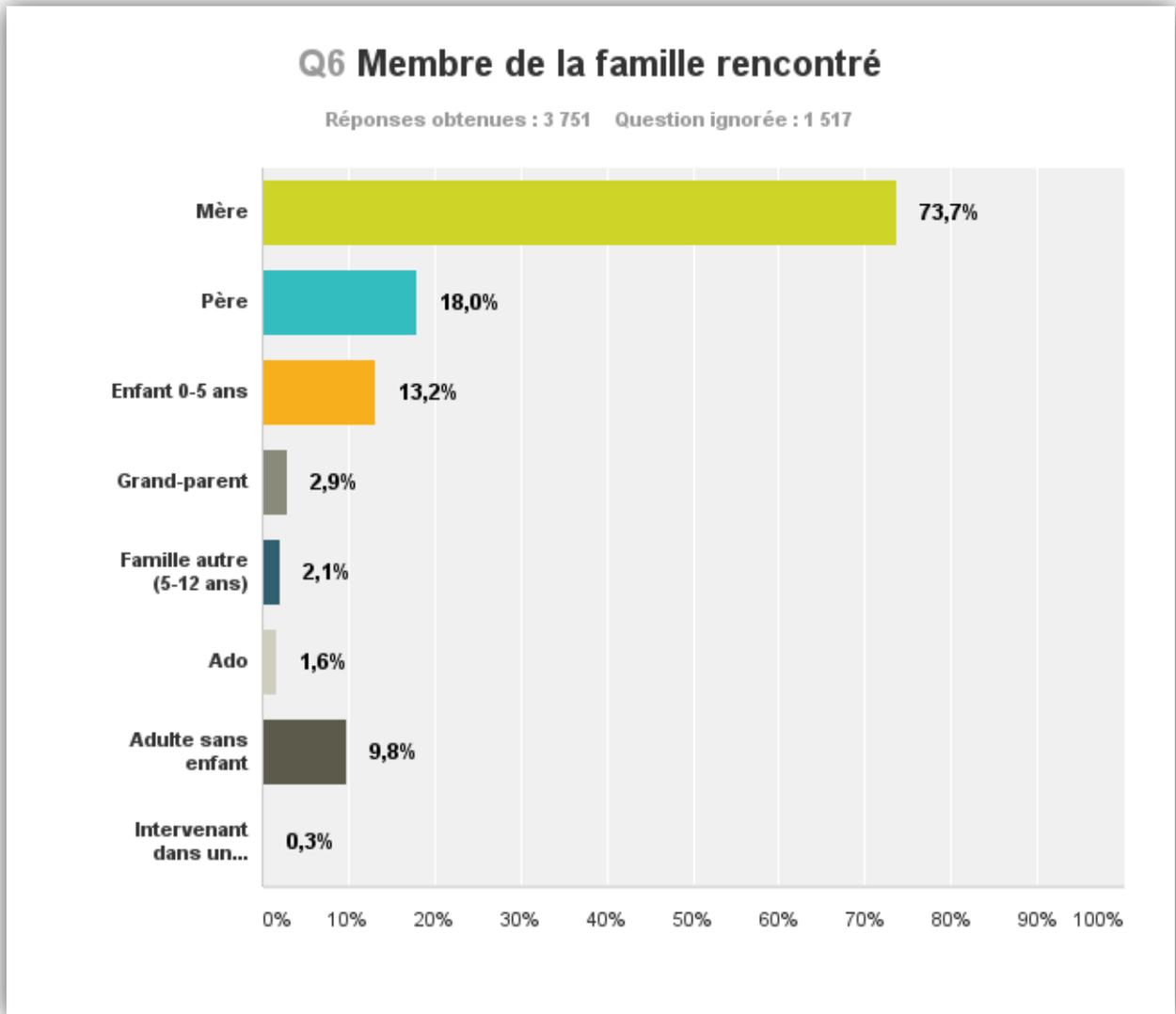


Ce qui est important de mentionner, c'est le fait que, dans une grande majorité des cas, la personne qui contacte la travailleuse de proximité est référée par les organismes partenaires. Or, initialement, l'objectif du travail de proximité était de faire en sorte les travailleuses de proximité réfèrent les pères et les mères vers les services pour que les organisations partenaires les prennent en charge et non pas l'inverse.

« J'ai récemment accompagné une jeune femme enceinte qui m'a été référée par le CLSC. En fait, elle n'avait personne qui pouvait l'accompagner pour son accouchement ».

Travailleuse de proximité

La plupart du temps, c'est la mère qui prend l'initiative de contacter les travailleuses de proximité et/ou qui est rencontrée par ces dernières. L'écart entre le nombre de mères rejointes et le nombre de pères est assez important. Cela peut être expliqué par le fait que normalement les femmes verbalisent plus facilement leurs besoins. D'ailleurs, le fait qu'il n'y ait pas de «TRAVAILLEUR de proximité» peut expliquer cet écart.



Pour ce qui est du profil socioéconomique des pères, des mères ou des autres personnes rencontrées, ils font majoritairement partie des familles à faible revenu (96,7%) et plus de 25% d'entre eux habitent en HLM.

La base de données donne une possibilité aux travailleuses de proximité de décrire les besoins des familles qu'elles rencontrent.

Les besoins les plus exprimés par les familles sont :

- Besoin de parler avec quelqu'un
- Besoin d'aide alimentaire
- Besoin d'accompagnement vers un service
- Besoin de transport



Le besoin de parler avec une personne montre à quel point ces familles se trouvent dans une situation d'isolement. Les travailleuses de proximité profitent de cette occasion pour aborder plusieurs sujets. Les sujets les plus abordés durant le contact avec les familles sont les problèmes financiers de la famille, les questions sur la santé mentale, l'éducation des enfants et les besoins alimentaires.

La nature des interventions varie d'une famille à l'autre. Dans une grande majorité du temps, les travailleuses de proximité essaient d'écouter, de soutenir et d'échanger avec la famille tout en se basant sur une approche basée sur le pouvoir

Choix de réponses	Réponses
Argent	34,4%
Santé physique ou mentale	33,5%
Éducation des enfants (relation avec enfants)	26,8%
Sécurité alimentaire	24,1%
Logement	21,4%
Relation conjugale ou coparentale	20,5%
Justice (délinquance, etc.)	18,1%
Maintenir/établir le contact	16,7%
Relations interpersonnelles	14,8%
Dépendance	9,7%
Emploi	8,9%
Violence (physique, psychologique, sexuelle...)	7,0%
Grossesse	4,7%
École - enfant	4,3%
École - adulte	3,9%

d'agir (95,9% des cas). Une autre grande partie de leurs interventions consiste à sensibiliser et à informer les familles sur les services disponibles selon leurs besoins.

Les travailleuses utilisent certains indices qui leur permettent de voir si la personne a utilisé la référence pour répondre à son besoin ou non. Ces indices sont :

- Confirmation reçue du partenaire/organisme référé (44,44% des cas)
- Témoignage spontané ou non de la famille (42,86% des cas)
- Accompagnement individuel vers le service (12,7% des cas)

Conclusion des données quantitatives de la base de données

- Lorsqu'il s'agit de verbaliser leurs vécus et/ou leurs besoins aux travailleuses de proximité, les familles se sentent à l'aise et cela montre que les liens de confiance entre les familles et les travailleuses de proximité sont bien établis.
- La majorité des besoins des familles accompagnées cadrent dans les besoins de base, soit la nourriture, le transport et le besoin de parler à quelqu'un.
- Le travail de proximité a une plus grande capacité à rejoindre les mères que les pères et obtient plus de succès auprès d'elles qu'auprès des pères, puisqu'elles se mettent davantage en action que leur vis-à-vis masculin.
- Le degré d'isolement des familles accompagnées semble très élevé.
- L'action montre une bonne capacité à rejoindre les familles en situation de très grande vulnérabilité.
- **Typologie des familles accompagnées⁶** : La base de données de l'action «Travail de proximité» a permis de distinguer trois types de familles accompagnées par les travailleuses de proximité jusqu'à ce jour. Cette typologie est la suivante : type intergénérationnel, type prévention et type intervention.

Type intergénérationnel : Dans ces familles, les effets de la transmission intergénérationnelle de la pauvreté sur le développement des enfants est visible. Autrement dit, pour certaines des personnes associées à cette typologie, la persistance de la pauvreté se transmet d'une génération à l'autre. Ces familles sont peu entourées et ne peuvent pas compter sur un réseau soutenant. Une tendance à la transmission intergénérationnelle de la dépendance à l'aide sociale ou tout autre service est constatée chez ces familles. Les problèmes les plus identifiés sont la sous scolarisation et/ou l'analphabétisme, la violence conjugale, le travail au noir et/ou relié à l'argent de la drogue.

Type prévention : Il est important d'agir tôt auprès de ces familles, car elles sont plus en mesure de verbaliser leurs vécus, de s'approprier les démarches et de développer une sorte d'autonomie, dans une perspective de développement du pouvoir d'agir. Elles ont davantage de problèmes financiers à cause de la perte d'un emploi, par exemple, mais peuvent aussi être très éloignées du marché du travail et vivre une séparation, ce

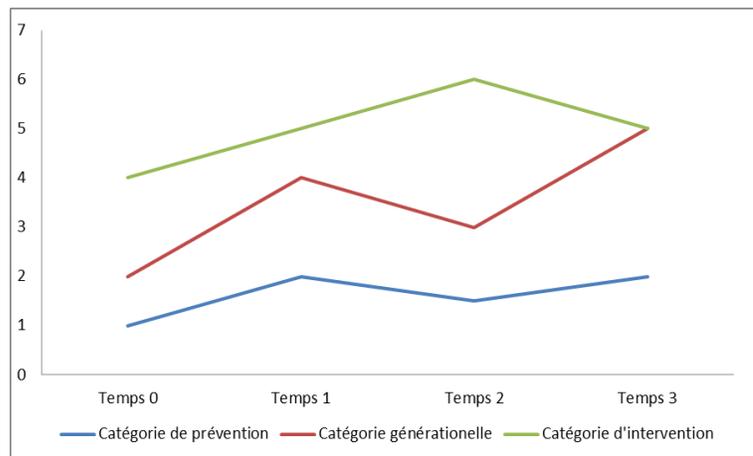
⁶ Il est important de mentionner que cette typologie est quand même relative et une famille peut se qualifier dans plusieurs types.

qui les propulse inévitablement vers des problèmes d'argent. La combinaison de la crise financière et de l'isolement est souvent ce qui les mène à recourir aux travailleuses de proximité. Les pères et surtout les mères accompagnées qui appartiennent à cette catégorie verbalisent facilement leurs besoins et cela facilite la communication. Ils ou elles demandent des dépannages alimentaires et ressentent principalement le besoin de parler à quelqu'un. Les problèmes les plus identifiés chez les familles appartenant à cette typologie sont l'isolement, l'insécurité alimentaire, les difficultés financières, la monoparentalité et le manque d'accompagnement.

Type intervention : ces familles vivent majoritairement dans une situation assez critique qui demande une intervention immédiate. Les problèmes les plus identifiés sont les crises causées par un problème de santé mentale, des problèmes avec la justice et/ou avec la protection de la jeunesse, la consommation massive d'alcool et/ou de drogues.

- **Le schéma d'intervention auprès de différents types de famille**

Dans ce tableau, les chiffres représentent le niveau d'intensité et de complexité (multifactoriel) du problème ou du besoin vécu par les personnes accompagnées (la crise étant le niveau le plus élevé sur une échelle de 1 à 7) par typologie de famille. Le niveau d'intensité des besoins est moins élevé chez les familles de type prévention et le seuil de réussite de l'accompagnement est plus élevé.



Malgré que l'intensité des problèmes vécus soit plus élevée chez les familles de type intervention, le seuil de réussite de l'intervention est meilleur chez ces familles que chez celles de type intergénérationnel. Cela peut être expliqué par la présence d'une sorte de normalisation des difficultés chez les familles de type intergénérationnel, parce que plusieurs des difficultés auxquelles elles font face sont fréquentes voire communes dans l'environnement social où elles évoluent. Effectivement, lorsqu'un problème est prédominant dans un environnement donné, il y a plus de probabilités qu'il soit banalisé. Par exemple, si dans l'entourage d'une mère accompagnée toutes les femmes ont déjà été victimes d'abus sexuels, incluant cette dernière, cela peut mener à la construction de mythes tels que «Toutes les femmes vivent des abus sexuels». Il en

résulte la banalisation et la normalisation de la problématique. Ainsi, les familles de type intergénérationnel semblent avoir une plus grande dépendance aux services, ne parvenant pas à acquérir le même niveau d'autonomie que les deux autres types de familles identifiés.

Type de la famille	Exemples des besoins	Exemples des crises plus alarmantes
Intergénérationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Faire un budget • Prendre soin d'eux-mêmes et de leur enfant 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage alimentaire • Banque de meuble • Soins de santé
Prévention	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les services qui sont en place pour l'aider 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépannage alimentaire • Aide sociale Trouver un emploi (payer les dettes)
Intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Défendre ses droits • Problèmes psychosociaux • Référence à des services ou organismes selon la problématique 	<ul style="list-style-type: none"> • Problème avec la justice ou le gouvernement • Crises reliées à la santé mentale • Crises reliées à la toxicomanie • Faire le suivi des papiers à remettre ou à fournir au gouvernement • Contacter leur agent

Efficacité

Quel impact a la présence des travailleuses de proximité dans le milieu pour les organismes partenaires?

Est-ce que nous constatons des changements dans l'accueil des familles par les organismes?

Comment sont traitées les références des travailleuses de proximité à l'interne des organismes partenaires?

En bref, la réponse est que la présence des travailleuses de proximité dans le milieu a réduit les rumeurs négatives qui existaient auparavant sur les organisations partenaires, notamment sur l'offre et l'accessibilité aux services.

Bien que des changements dans l'accueil des familles par les organismes soient constatés, ces changements restent limités. D'ailleurs, les références des travailleuses de proximité à l'interne des organismes partenaires ne semblent pas être très bien traitées, soit parce qu'elles ne sont pas considérées comme prioritaires pour être gérées avec l'urgence requise ou soit parce qu'elles ne cadrent pas dans la culture organisationnelle. Cela soulève un questionnement quant à la reconnaissance du bien-fondé du travail de proximité pour rejoindre, accueillir et accompagner les personnes en situation de grande vulnérabilité par les organisations partenaires et leurs différents intervenants. Cela génère par ailleurs des interrogations sur la perception des intervenants quant à la crédibilité des références faites par les travailleuses de proximité. Enfin, cela réitère l'importance d'une plus grande collaboration et de davantage de réciprocité entre les intervenants des organisations partenaires et les travailleuses de proximité pour optimiser les résultats d'un partenariat visant à mieux accueillir et accompagner les familles en situation de grande vulnérabilité.

L'action de Travail de proximité est très efficace pour ce qui concerne le nombre de familles en contact avec les travailleuses de proximité. Grâce à leur approche informelle, les travailleuses de proximité ont réussi à réaliser plus de 5000 interventions durant les cinq dernières années. Par ailleurs, les travailleuses de proximité sont très efficaces en ce qui concerne la verbalisation du vécu des familles. Elles gardent une relation amicale (contrairement à une approche se voulant plus formelle et plus «professionnelle») permettant aux gens de mieux verbaliser leur vécu. L'importance et la pertinence de cette approche sont réaffirmées par les données colligées, car un des principaux besoins manifestés par les familles est «le besoin de parler à quelqu'un», et cela, parce que la majorité des familles accompagnées vivent dans une situation d'isolement.

Cependant, selon les données colligées dans le cadre de cette évaluation, le niveau de sentiment de confiance des familles envers les services varie grandement d'une famille à l'autre. Dépendamment à leur perception et/ou leurs expériences antérieures ou tout simplement des rumeurs qui circulent dans leur entourage, une famille peut avoir un niveau de confiance plus élevée qu'une autre famille.

Les mêmes raisons (les expériences antérieures et/ou les rumeurs) ont également une influence assez importante sur la fréquentation des organismes partenaires par les familles accompagnées et sur la continuité dans l'utilisation des services par ces familles. Autrement dit, si la première référence se déroule de manière satisfaisante, il y a plus de chances que la famille fréquente pour une deuxième fois le service offert par l'organisation partenaire sans même passer par l'intermédiaire de la travailleuse de proximité. Une continuité dans l'utilisation des services est également observée lorsque le premier contact se déroule bien. Cependant, si le premier contact s'est mal passé, cela aura une influence, non seulement sur la fréquentation et la continuité de l'utilisation de service, mais aussi sur les liens de confiance entre la famille et la travailleuse de proximité.

Par ailleurs, le premier contact influence grandement la perception des familles accompagnées des services. Encore une fois, une bonne expérience peut générer des rumeurs qui sont favorables et positives face aux services et ces mêmes rumeurs circuleront elles aussi de bouche à oreille.

Selon les données colligées dans le cadre de cette évaluation, il semble que la réponse à plusieurs questions et plusieurs indicateurs reliés à cette évaluation aient un lien direct avec «l'aptitude de l'intervenant ou de la première personne à entrer en contact avec les pères et les mères en situation de grande vulnérabilité». Ainsi, «le niveau de sentiment des familles d'être respectés et accueillis» ne peut être attribué directement aux organismes en soi. Dans certains cas, les expériences sont en même temps très positives ou très négatives envers un organisme. La seule variable entre les deux expériences est l'aptitude et la personnalité de l'intervenant qui font en sorte qu'il accueille adéquatement ou non la personne en situation de vulnérabilité.

La même variable influence de manière assez significative la qualité de la communication entre les travailleuses de proximité et les organismes, le nombre de nouvelles passerelles créées entre les travailleuses de proximité et les organismes, la cohérence observée dans l'accompagnement, l'absence de la triangulation dans les services offerts, la rapidité dans les réponses et finalement, l'informalité dans l'accueil et l'offre de services.

Leçons apprises et partenariat

Quels éléments du travail de proximité peuvent être intégrés aux façons de faire des organisations partenaires?

En bref, la réponse est que l'informalité, la réceptivité et la convivialité de l'accompagnement dans une structure peu hiérarchique sont des éléments du travail de proximité qui peuvent être intégrés aux façons de faire des organisations partenaires.

Pour répondre à cette question, il faut déjà savoir si l'action «Travail de proximité» et les partenaires partagent une vision commune de la problématique, des objectifs et des activités reliées à cette action.

Selon les données colligées, tous les partenaires consultés partagent la même vision de la problématique et du niveau de vulnérabilité des familles accompagnées. Cependant, en ce qui concerne la collaboration et le partenariat dans leurs manifestations concrètes, c'est-à-dire dans l'action, c'est plutôt l'inverse. Les données colligées sur la collaboration entre les différents partenaires dans le cadre de l'action «Travail de proximité» ne sont effectivement pas très prometteuses, puisque plusieurs partenaires ne comprennent pas les objectifs de cette action et n'ont donc pas une vision commune de ces objectifs. Par exemple, certains partenaires pensent que le travail des travailleuses de proximité est en complémentarité avec leurs services et ainsi, les intervenants peuvent leur référer une personne, mais pas le contraire.

Par ailleurs, l'approche basée sur une médiation culturelle exige une sorte d'informalité des relations entre les travailleuses de proximité et les familles en situation de grande vulnérabilité. Cependant, cela n'est pas toujours apprécié par certains organismes partenaires. Le terme médiation culturelle fait référence aux actions réalisées par les travailleuses de proximité visant, d'une part, à vulgariser les propos des intervenants des organisations partenaires où à adapter les interventions de ces derniers auprès de la personne accompagnée, dans le but d'en maximiser les impacts et d'autre part, à soutenir la personne dans l'expression de son ou ses besoins. La relation d'aide est un processus qui demande beaucoup de verbalisation et d'introspection. Les organisations exigent souvent aussi que les personnes remplissent des documents écrits. Or, les personnes qui vivent en contexte de grande vulnérabilité ont souvent de la difficulté à se représenter, à identifier et à exprimer convenablement leurs émotions. Ils ont, de plus, souvent de très faibles compétences en lecture et en écriture. Ainsi, la travailleuse de proximité établit un pont culturel entre la personne accompagnée, sa réalité et la démarche proposée au sein des organisations. Malgré les avantages probants de cette approche, certains intervenants des

organisations partenaires perçoivent cette informalité comme vulgaire et ne correspondant pas forcément à leur culture institutionnelle.

De plus, la vision des partenaires semble assez éloignée de la réalité quotidienne des travailleuses de proximité. Par exemple, la gestion de crise prend effectivement une grande partie du travail des travailleuses de proximité. Or, elles ne possèdent pas les liens solides avec les partenaires pour répondre efficacement à ces crises et cela peut affaiblir les liens de confiance entre elles et les pères et les mères accompagnés. L'évaluation a aussi démontré que la création de liens de confiance entre les travailleuses de proximité et les intervenants des organisations partenaires est aussi difficile que la création de liens avec les familles en situation de grande vulnérabilité.

Dans le cadre de cette évaluation, nous avons mené un sondage auprès des partenaires de l'action. Les résultats de ce sondage confirment les théories du changement de cette action. Ils montrent que les objectifs de cette action sont pertinents et qu'afin de rejoindre plus de familles en situation de grande vulnérabilité, il faut améliorer l'aptitude des organismes partenaires à intervenir auprès de ces familles. D'ailleurs, ils confirment les données colligées antérieurement dans le cadre des entrevues avec les partenaires clés en montrant qu'il n'existe pas de vision commune des objectifs de cette action. Il est évident que sans vision commune, il est difficile de parler d'améliorer l'aptitude des organismes partenaires à intervenir auprès des familles vulnérables. Finalement, les résultats démontrent la nécessité d'offrir des formations sur l'approche gagnante d'Yvette Lamontagne et sur les bénéfices de cette approche concernant l'accueil et l'accompagnement des familles en situation de grande vulnérabilité.

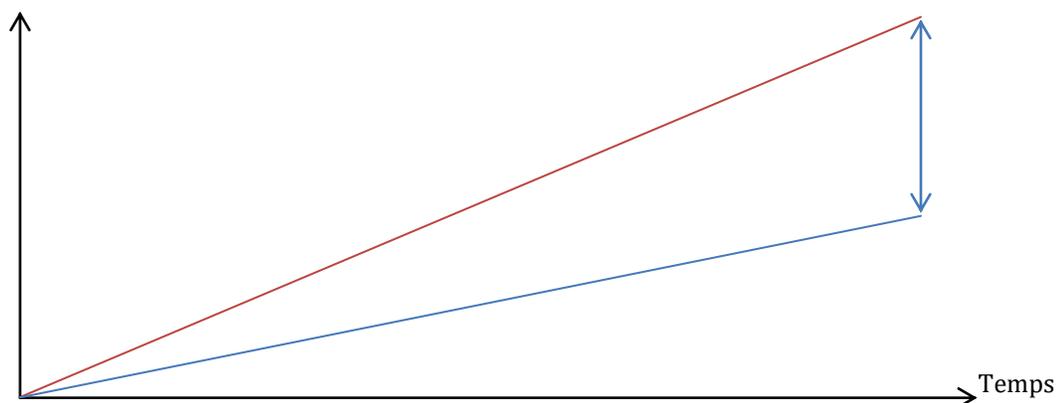
Impacts

De quelle façon le travail de proximité a-t-il un impact sur les pères et les mères ciblées?

En bref, la réponse est que les impacts majeurs du travail de proximité sont, d'une part, la création de liens de confiance avec les familles en situation de grande vulnérabilité par les travailleuses de proximité et d'autre part, leur capacité à briser l'isolement des pères et des mères ciblées.

Avant de commencer cette partie du rapport, il est important de clarifier la notion de «l'impact» dans le cadre de cette évaluation. Il a été défini comme «les changements observés dans le temps chez les personnes accompagnées vers les résultats souhaités, c'est-à-dire vers une réduction de l'intensité des problèmes exprimés».

Niveau d'intensité des besoins/problèmes exprimés



Avant l'intervention ————
Après l'intervention ————

D'ailleurs, il faut mentionner que l'impact de l'action «Travail de proximité» sur les familles accompagnées reste très relatif étant donné que l'action est toujours en cours et que ces changements prennent du temps. Cependant, le CAL souhaitait évaluer les changements chez les mères et les pères à ce jour.

- L'impact de l'action évalué selon les objectifs

Concernant le premier objectif, il semble que l'action «Travail de proximité» soit parvenue à faire en sorte que les travailleuses de proximité fassent le pont et transfèrent le lien de confiance qu'elles ont créé avec les familles accompagnées aux intervenants des organisations partenaires. Les travailleuses de proximité arrivent parfaitement bien à refléter les besoins actuels des familles et elles sont une source d'information inestimable,

auparavant inexistante, sur la réalité et la nature de la vulnérabilité des personnes accompagnées.

Par ailleurs, la qualité des stratégies développées pour rejoindre plus de familles est remarquable. Par exemple, les travailleuses de proximité ont développé de nouveaux partenariats en interpellant des pharmaciens et/ou des médecins pour prendre le pouls de l'utilisation de la drogue sur leur territoire.

Cependant, l'impact de l'action en ce qui concerne le deuxième objectif est moins évident et cela encore à cause d'un manque de la vision commune sur les objectifs de l'action entre les partenaires. Il est difficile de trouver les liens de causalité entre l'action «Travail de proximité» et l'amélioration de l'aptitude à accueillir les familles vulnérables chez les organismes partenaires. Par ailleurs, selon les données colligées, le niveau d'adéquation entre les besoins nommés par les familles et le soutien reçu n'est pas très élevé.

- L'impact de l'action évalué selon la typologie des familles accompagnées

Les changements observés dans le cheminement personnel de la personne accompagnée varient grandement selon la typologie des familles qui la caractérise le mieux : ils sont plus présents chez les familles du type prévention et moins présents chez les familles de type intergénérationnel ou intervention.

Cette différence semble être causée par la «persistance et la continuité des problèmes multiples» de manière à ce que la personne accompagnée soit moins capable de prendre conscience de la normalisation de ses problèmes, puis, se mette en action pour générer des changements et soit responsable de sa vie.

Ainsi, il est évident que les familles de type prévention sont plus en mesure de s'approprier les démarches qu'elles entreprennent avec les travailleuses de proximité et cela malgré le fait que ces familles aient majoritairement un degré d'isolement élevé.

La même observation a été faite concernant la capacité de la personne accompagnée à sortir de sa zone de confort et à s'entourer d'un réseau soutenant. Ces capacités sont encore plus visibles chez les familles de type prévention.

Un des résultats surprenants de cette démarche est la capacité observée des personnes accompagnées à se représenter et à exprimer leurs besoins. Il semble que les familles de tous les trois types possèdent cette capacité. Cependant, dans certains cas, ce n'est pas fait correctement. Par exemple, une des travailleuses de proximité expliquait qu'une jeune mère l'a appelée pour un dépannage alimentaire. Après plusieurs rencontres, la travailleuse a constaté que ce dont elle avait le plus besoin était une personne à qui parler pour briser son isolement.

Pérennité des effets

Est-ce que les besoins exprimés par les familles et les capacités des parents contactés à répondre à leurs besoins ont évolué?

En bref, la réponse est que les besoins exprimés par les familles n'ont pas beaucoup évolué. Néanmoins, les capacités des parents contactés à répondre à leurs besoins dépendent grandement du niveau de vulnérabilité de la famille (sa typologie), de sa volonté de générer des changements et de la qualité des liens de partenariat pour répondre à ses besoins de façon immédiate et au moment opportun.

Avant de répondre à la question, il est important de mentionner que notre objectif est d'évaluer la pérennité «des effets» du travail de proximité et non pas la pérennité de l'action Travail de proximité en soi.

D'ailleurs, les indicateurs identifiés pour répondre à cette question sont semblables à ceux de la question sur les impacts de l'action et les changements observés chez les personnes accompagnées. Ainsi, nous avons choisi une autre méthode pour répondre à cette question soit «le seuil de réussite (capacité à répondre à ses besoins de façon autonome)» en profitant des données colligées sur la base de données.

Selon les analyses, dans une grande majorité du temps, les besoins des familles accompagnées évoluent. Le schéma créé suite à l'analyse des besoins des personnes accompagnées dans le temps affiche une «courbe» qui fluctue en fonction du niveau d'intensité des besoins et par conséquent, des interventions exigées. Ce schéma démontre qu'il existe un meilleur seuil de réussite pour les familles de type prévention. Ainsi, nous constatons que la question de la pérennité des effets varie d'une famille à l'autre dépendamment de la quantité de facteurs de vulnérabilité.

Concernant la pérennité des effets, nous avons de bons et de mauvais exemples. Cependant, tous les exemples montrent à quel point «la volonté» de la personne accompagnée d'une part, et «le soutien des partenaires» de l'autre, peuvent jouer un rôle important dans la pérennisation des effets. D'ailleurs, ces éléments ont été confirmés par Yvette Lamontagne durant son entrevue. Voici par ailleurs des exemples positifs et négatifs mentionnés par les travailleuses de proximité :

« Une femme victime de violence conjugale depuis 4 ans décide de se séparer de son conjoint pour son bien-être et celui de son enfant. Je lui ai présenté une intervenante d'Horizon pour elle et je l'ai soutenue tout au long du processus, malgré la violence de son conjoint et le harcèlement quotidien (visite à son domicile, espionnage, suivi de ses déplacements et plus de 60 appels par jour pour connaître ses faits et gestes).

Aujourd'hui, elle a un jugement de la cour pour la garde complète de son enfant et elle a son domicile à elle ».

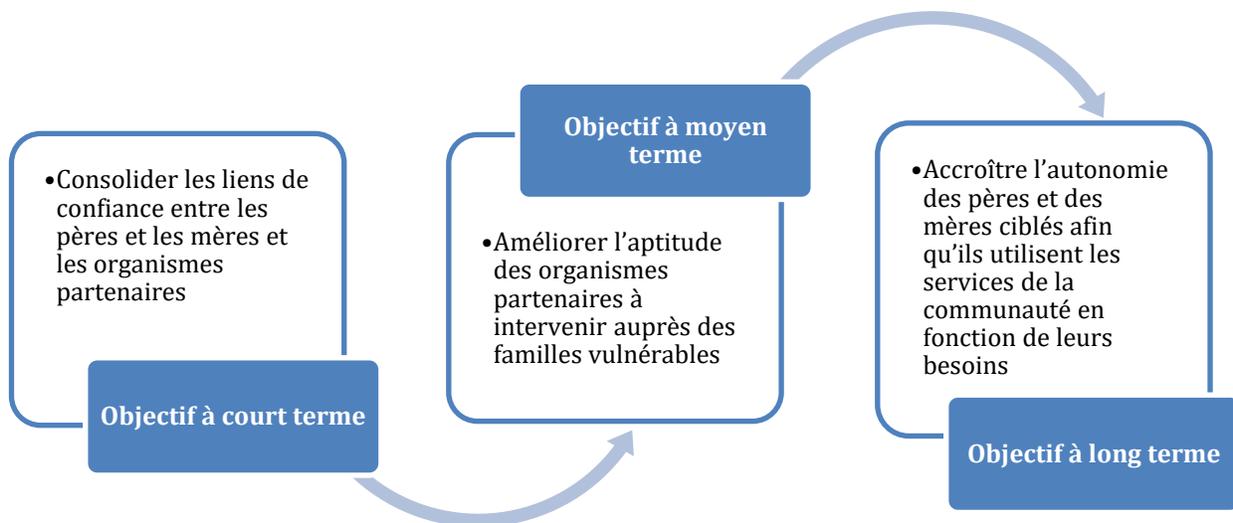
« Un jeune père n'a pas vu ses enfants depuis 4 mois, car il n'a pas de domicile fixe et se promène d'un ami à l'autre. Il a plus de 75 000\$ de dettes et a des idées suicidaires. Il arrive dans mon bureau et voulait juste retrouver une vie normale. Auparavant, il avait un salaire de 65 000\$ par année 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 pour l'aide sociale et aujourd'hui, il peut accueillir ses enfants à son appartement en pouvant les nourrir et s'occuper d'eux (vêtements, jouets, activités familiales, domicile fixe et stabilité) ».

« Une mère s'est fait opérer d'urgence à l'hôpital et devait retourner le lendemain chez elle, car elle n'avait personne pour s'occuper de ses enfants. La mère ne pouvait rien soulever (même pas son bébé), avait de la difficulté à se tenir droite ou à marcher (besoin d'aide), elle ne pouvait pas se pencher, avait des étourdissements, mangeait peu et s'endormait à répétition à de la morphine. La mère devait s'occuper de ses trois enfants, dont un bébé de 11 mois. Les deux autres enfants n'allaient pas à l'école pour prendre soin du bébé (nourrir, laver, changer de couches, coucher, divertir, consoler) et de leur mère afin de la garder éveillée et prendre soin d'elle. J'ai appelé à 9 endroits afin qu'elle ait de l'aide à domicile sans frais vu qu'elle est sur l'aide sociale : CLSC aide et soins à domicile, la coop des vergers (\$\$\$), l'aide sociale (aucune aide financière), à l'hôpital - soins à domicile, centre d'action bénévole, RSABM et la DPJ (référence à organismes ou aides possibles = rien). Finalement, j'ai parlé à une travailleuse sociale qui a pu inscrire la mère sur une liste pour avoir une auxiliaire à domicile 1/2 matinée aux 7 jours (Liste d'attente de deux semaines). La mère avait besoin d'aide immédiate et aucun service ne peut lui être offert. Aucun service possible pour venir en aide à cette maman qui a d'excellentes habiletés parentales, mais qui n'a pas de réseau de soutien. Tous les organismes se lançaient la balle, car il ne donne pas le service de soutien. Le CLSC a la mission de venir en aide aux familles. La famille se retrouve isolée et doit s'en sortir seule. Le médecin prédit que la mère aura besoin d'au moins 6-12 semaines de rétablissement ».

« Une mère m'a appelé pour me dire que sa fille était victime d'un abus sexuel. Pour certaines raisons, sa plainte à la justice n'avait pas fonctionné et maintenant, sa fille vivait des crises. J'ai appelé le CLSC pour un rendez-vous d'urgence, mais on m'a dit qu'il y a une liste d'attente et qu'on ne peut rien faire. Depuis, j'ai perdu le contact avec la mère qui était extrêmement déçue ».

Conclusion

- Pour générer des changements sociaux, la persévérance, la mobilisation, la coopération et le positivisme envers la capacité des personnes accompagnées de s'approprier les démarches sont des éléments primordiaux et l'action « Travail de proximité » les contient tous. De plus, cette action est un exemple qui démontre à quel point les solutions recherchées au niveau macro se trouvent au niveau local et donc au cœur de la communauté.
- L'évolution de l'action «Travail de proximité» permet de constater qu'elle a complété deux phases distinctes : la phase de **conception** (le Projet de recherche sur l'approche gagnante d'Yvette Lamontagne) et la phase d'**expérimentation** (la création des liens de confiance entre les travailleuses de proximité et les familles en situation de grande vulnérabilité et leurs démarches pour se faire connaître du milieu institutionnel et communautaire). À ce jour, cette action entre dans une troisième phase qui est la phase de **coopération**, une phase dont l'efficacité dépendra de la qualité des liens de partenariat.
- Il semble irréaliste de penser qu'on peut «améliorer l'aptitude des organismes partenaires à intervenir auprès des familles vulnérables», avant de «consolider les liens de confiance entre les pères et les mères et les organismes partenaires». Ainsi, pour ne pas vivre d'échecs, il est important de changer les objectifs de cette action et son modèle logique.



- Il est important que les organismes partenaires reconnaissent l'expertise des travailleuses de proximité et leur fassent confiance. Bien sûr, la relation entre les travailleuses de proximité et les familles en situation de grande vulnérabilité est différente de celle entre les intervenants des organisations partenaires et les familles. La première est basée sur une approche informelle et la seconde est encadrée par différents codes et différentes pratiques professionnelles. Or, les travailleuses de proximité œuvrent avec professionnalisme, même si ce professionnalisme est différent de celui des intervenants en milieu institutionnel. Leur approche a déjà montré son utilité. Elles se mettent au niveau des familles accompagnées et cela favorise la réciprocité, la proximité et l'engagement. L'accueil et l'accompagnement des pères et des mères en situation de grande vulnérabilité exigent une confiance réciproque entre intervenants et travailleuses de proximité, surtout lorsqu'il s'agit de la gestion d'une crise nécessitant une réponse urgente et à un moment opportun, notamment pour empêcher les familles de type prévention de basculer dans le type intervention. Sans cette confiance mutuelle et la collaboration qu'exige la situation, il est difficile de parler de l'efficacité ou la pérennisation des effets de cette action.

- Les organismes partenaires, notamment ceux du milieu institutionnel (gouvernemental), pourraient tirer profit d'une plus grande collaboration dans le cadre du déploiement de cette action, et ce, pour les raisons suivantes:
 - L'objectif de cette action n'est pas de changer les pratiques des intervenants des organismes partenaires, puisque cela serait à l'opposé du concept de partenariat. Son objectif est de montrer qu'une approche gagnante novatrice existe au niveau local et qu'elle pourrait les aider à maximiser les résultats auprès des familles.
 - Le travail de proximité permet de changer de regard concernant la vulnérabilité. Il tend à démontrer que la vulnérabilité ne se limite pas à certaines catégories de personnes, mais à une panoplie de contextes «incapacitants» et qu'il est important de se mettre au même niveau que les personnes accompagnées pour mieux les comprendre. L'approche d'Yvette Lamontagne démontre par ailleurs qu'il y a une différence entre l'empathie et la sympathie.
 - L'action travail de proximité permet d'éviter la généralisation. Puisqu'un regard généralisé sur les facteurs de vulnérabilité cachera la singularité de chaque famille et du contexte ou de la situation dans laquelle elle est plongée.
 - Finalement, l'action travail de proximité permet d'humaniser la gestion des différentes actions mises de l'avant par le regroupement et/ou par ses partenaires.

Recommandations

Efficacité

- De s'assurer de maintenir l'action «Travail de proximité» en respectant ses fondements, c'est-à-dire l'approche d'Yvette Lamontagne;
- De poursuivre la coopération avec la Cellule et les Champignoises tout en mettant l'accent sur le renforcement du pouvoir d'agir des familles accompagnées;
- D'identifier les organismes clés dans le cadre des activités du travail de proximité et de renforcer les liens de partenariat avec chacun d'entre eux en clarifiant les objectifs pour s'assurer que les organisations partenaires, ainsi que leurs intervenants, se les approprient;
- D'offrir des formations de sensibilisation aux intervenants, et/ou aux personnes qui accueillent les familles en situation de grande vulnérabilité dans les organisations partenaires, sur les enjeux actuels et les meilleures stratégies d'accompagnement (approche d'Yvette Lamontagne).

Leçons apprises et partenariat

- De créer une vision commune sur la raison d'être, les objectifs et la nature du mandat des travailleuses de proximité entre les différents partenaires, incluant les intervenants qui œuvrent pour ces organisations;
- De mettre en place des moyens concrets, pratiques et fonctionnels pour créer des liens entre les travailleuses de proximité et les intervenants des organisations partenaires;
- De partager continuellement les expériences des travailleuses de proximité et le vécu des familles avec les partenaires.

Impact

- De différencier les interventions selon la typologie des familles accompagnées;
- De mettre plus d'effort sur les familles de type prévention au moment opportun pour générer les changements avant qu'il ne soit tard;
- De continuer à mesurer les changements en fonction des objectifs de l'action et de la typologie des familles accompagnées.

Pérennité des effets

- De mettre encore plus l'accent sur le renforcement du pouvoir d'agir des parents;
- De renforcer les liens de partenariat par un suivi plus rigoureux à effectuer par les représentants des organisations partenaires au sein de leur propre organisation, notamment en favorisant la mise en place de mécanismes visant à mieux accueillir les références faites par les travailleuses de proximité et à mieux répondre aux besoins urgents des familles accompagnées.

Remerciements

Je tiens à remercier la coordinatrice du CAL, Sarah Leclerc-Gendron, pour son initiative et la production du rapport de recherche sur l'approche d'Yvette Lamontagne, ainsi que pour sa contribution à la rédaction du rapport et la révision approfondie qu'elle en a fait.

Je tiens également à remercier Virginie Galarneau, chargée de projets du CAL et Marie-Hélène Cloutier, agente de développement pour Avenir d'enfant, pour leur participation à la révision et à validation de ce rapport.

Je remercie également les travailleuses de proximités et toutes les autres personnes qui ont participé à cette démarche évaluative.