



## **GRILLE D'ENTREVUE, L'ÉVALUATION DE L'ACTION TRAVAIL DE PROXIMITÉ**

Bonjour,

L'action de Travail de proximité, mise en place depuis 5 ans et le CAL de Brome-Missisquoi aimerait réaliser une évaluation à la fois 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. Il cherche par ailleurs à savoir si cette action est efficace, quels impacts elle a eu dans la communauté, comment nous pouvons assurer la pérennité de ces effets et si les besoins des familles ont évolué.

C'est dans cette perspective que nous sollicitons votre collaboration et nous vous demandons d'accepter de participer à une entrevue qui devrait durer environ 45 minutes. Il est aussi évident qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

Les questions de l'entrevue sont les suivantes et vous pouvez consulter le glossaire ou nous contacter si vous n'arrivez pas à bien comprendre une des questions. Nous vous prions d'y penser **avant l'entrevue** pour faciliter le processus:

1. Comment évaluez-vous le sentiment de confiance des familles accompagnées envers les services et les ressources offerts par les organismes de la communauté? Par exemple, est-ce que:

- Vous observez des changements dans leur perception?
- Elles verbalisent plus leurs vécus aux intervenants de ces organismes?
- Vous constatez la réciprocité dans la relation intervenant-personne accompagnée?

2. Pensez-vous que les familles sont mieux accueillies ou non? Pouvez-vous donner des exemples?

3. Pensez-vous que la qualité de la communication entre les travailleuses de proximité et les organismes a changé? Positivement ou négativement? Pouvez-vous donner des exemples en ce qui concerne :

- La cohérence des accompagnements
- L'absence de la triangulation dans les services offerts
- La rapidité des réponses des intervenants (autant aux demandes des travailleuses de proximité que des personnes accompagnées)

- L'informalité dans l'accueil et l'offre de services des organismes partenaires

4. Est-ce que vous pouvez nommer les besoins principaux des personnes accompagnées? Est-ce que vous constatez une évolution dans le temps? Pouvez-vous donner un exemple?

5. Est-ce que vous constatez :

- Des changements dans le cheminement personnel des personnes accompagnées
- Une prise de conscience qu'elles normalisent leurs problèmes
- Le développement de leur capacité à se mettre en action pour générer des changements
- Le développement de leur capacité à être responsable de leur vie

6. Est-ce que selon vous les personnes accompagnées s'approprient les démarches qu'elles entreprennent avec les travailleuses de proximités? Si oui, comment et sinon, pour quelles raisons?

7. Selon vous, est-ce que le travail de proximité parvient à briser l'isolement des personnes les plus vulnérables? Par exemple, constatez-vous:

- Des changements dans les capacités relationnelles des personnes accompagnées
- Des changements dans la capacité des personnes accompagnées à se représenter
- Des changements dans la capacité des personnes accompagnées à exprimer leurs besoins
- Des changements dans la capacité des personnes accompagnées à s'entourer d'un réseau soutenant
- Des changements dans la capacité des personnes accompagnées à sortir de leurs zones de confort

Nous vous remercions à l'avance. Votre avis nous est précieux.

CAL Brome-Missisquoi

## **Glossaire**

### **Médiation culturelle**

Le terme médiation culturelle fait référence aux actions réalisées par les travailleuses de proximité visant, d'une part, à vulgariser les propos des intervenant(e)s des organisations partenaires ou à adapter les interventions de ces derniers auprès de la personne accompagnée, dans le but d'en maximiser les impacts et d'autres 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 complètent des documents écrits. Or, les personnes qui vivent en contexte de grande vulnérabilité ont souvent de la difficulté à se représenter et 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.

### **Normalisation de problème**

La normalisation d'une difficulté survient souvent lorsque la personne est exposée continuellement à cette difficulté ou à ce problème, comme la violence conjugale, par exemple. Aussi, si la personne évolue dans un environnement social où ce problème est prédominant, par exemple si dans son entourage toutes les femmes ont déjà été victimes d'abus sexuels, cela peut mener à la construction de mythes tel que «Toutes les femmes vivent des abus sexuels». En résultent, la banalisation et la normalisation du problème.

### **Appropriation**

L'appropriation d'une démarche par une personne est interreliée à sa capacité à se responsabiliser plutôt que de subir la situation en agissant en victime. L'appropriation réfère à l'internalisation de la raison qui la pousse à aller de l'avant pour générer du changement dans sa vie. L'appropriation de sa démarche par la personne accompagnée fait en sorte qu'elle trouve une motivation intrinsèque dans les gestes posés pour améliorer sa situation, plutôt qu'une motivation extrinsèque, comme celle de plaire à la travailleuse de proximité ou à autre intervenant ou encore d'agir sous la contrainte. La personne ne partage pas seulement les objectifs de la démarche d'accompagnement, elle en est la propriétaire.

### **Passerelle**

Une passerelle est un lien personnalisé créé entre une travailleuse de proximité et un ou plusieurs intervenants ou gestionnaires d'organismes partenaires. Cette relation est basée sur une entente entre les parties visant à faciliter l'accès aux services en les personnalisant et en les adaptant aux besoins de la personne accompagnée. Il s'agit en quelque sorte d'un corridor de services qui aide à transférer le lien de confiance qui existe entre la personne accompagnée et la travailleuse de proximité en le reproduisant entre la personne accompagnée et l'intervenant de l'organisme partenaire ou l'ensemble de l'équipe de l'organisation partenaire.

### **Isolement**

L'isolement est une condition sociale qui amène la personne à fréquenter ou à entrer en relation avec peu d'individus mis à part ceux qui vivent sous le même toit qu'elle. L'isolement peut aussi être le résultat d'un réseau social faible ou peu soutenant, puisque

trop homogène et constitué d'individus tous aux prises avec de grandes difficultés. Cet isolement contribue par ailleurs à la méfiance envers les organismes et les institutions, puisque la culture et la structure plus formelles de ces derniers sont aux antipodes des références sociales des personnes isolées ayant par ailleurs souvent peu de compétences relationnelles.

### **Triangulation**

Il y a de la triangulation quand une personne accompagnée tient des discours différents à la travailleuse de proximité et à une autre intervenante qui l'accompagne dans une démarche et que cela en affecte la cohérence globale.

### **Réciprocité**

Il s'agit de la possibilité pour la personne accompagnée, non seulement de recevoir, mais aussi de donner. La réciprocité peut exister à deux niveaux, c'est-à-dire dans la relation interpersonnelle, mais aussi dans la possibilité pour la personne accompagnée d'aider en retour. La réciprocité dans la relation ne peut être présente que si la travailleuse de proximité ou l'intervenant(e) s'engage dans la relation de façon honnête et authentique, mais aussi en se positionnant de façon à être égale à égale avec la personne accompagnée. La réciprocité induit aussi la notion d'échange et favorise la dignité de la personne accompagnée et lui permet de se sentir utile en faisant du bénévolat ou autre.