

# Revue systématique des évaluations de l'action « Agent de milieu » réalisées par les RLP

## *Rapport final*

Direction Évaluation

Octobre 2017



**AVENIR D'ENFANTS**  
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES



**Réalisation de l'analyse et rédaction du rapport**

Véronique Denis, conseillère à l'évaluation

**En collaboration avec le comité de travail composé de :**

Jean Chênevert, conseiller en soutien aux communautés

Marie-Hélène Cloutier, agente d'accompagnement

Isabelle Dubois, conseillère en liaisons stratégiques et partenariats

Marie-Caroline Juneau, conseillère à l'évaluation

Michèle Poirier, conseillère en soutien aux communautés

**Sous la supervision de :**

Julie Rocheleau, directrice Évaluation et Performance Organisationnelle

Un grand merci à Kim Gagnon, gestionnaire de la stratégie de gestion et partage des savoirs, pour sa collaboration et son soutien à la diffusion des résultats de cette analyse.

## Table des matières

1. Mise en contexte	3
2. Ce qu'est une revue systématique	3
3. Pourquoi une revue systématique des évaluations des actions de type « agent de milieu »	3
4. Les bases du travail de proximité	4
4.1. Clientèle visée et problématiques vécues	4
4.2 Objectifs du travail de proximité et moyens d'intervention utilisés	5
4.3 Lieux d'intervention du travail de proximité	6
5. Méthodologie	8
5.1 Questions de recherche et cadre d'analyse	8
5.2 Critères d'inclusion des rapports d'évaluation	9
5.3 Qualité des rapports d'évaluation étudiés	9
5.4 Analyse des données	10
6. Résultats	10
6.1 Quelle clientèle est ciblée par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP?	10
6.2 Les familles ciblées par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP sont-elles jointes?	11
6.3 Quels sont les objectifs visés par l'action « agent de milieu » en 0-5 ans?	12
6.4 Quels moyens d'intervention sont utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans?	14
6.4.1 Pour répondre à quels besoins des parents ces moyens d'intervention sont-ils déployés?	16
6.5 Quels lieux sont investis et privilégiés par les agents de milieu en 0-5 ans?	17
6.6 Quels sont les effets de l'action « agent de milieu » en 0-5 ans sur les parents et les organisations ?	18
6.6.1 Effets positifs	18
6.6.2 Effets négatifs	19
7. Discussion et conclusion	20
8. Suite à donner	23
9. Bibliographie	24



## **1. Mise en contexte**

Joindre les familles en situation de défavorisation est au cœur de la mission d'Avenir d'enfants (AE). Pour AE (2014), la défavorisation est un phénomène multifactoriel qui touche à la fois les sphères économique, sociale et culturelle. La défavorisation se caractérise par le cumul de facteurs qui, en se juxtaposant, créent des contextes, des environnements et des dynamiques pouvant nuire, voire entraver le développement sain des enfants. Travailler de concert avec les familles en situation de défavorisation est donc primordial. Or, de façon générale, joindre ces familles en situation de défavorisation n'est pas chose aisée. Cela constitue également un défi pour les regroupements locaux de partenaires (RLP) soutenus par AE. Plusieurs barrières peuvent en effet limiter la possibilité d'entrer en contact avec les familles défavorisées et, pour pallier ces barrières, les RLP mettent de plus en plus en œuvre des actions qui visent spécifiquement à mieux joindre ces familles. L'action de type « agent de milieu » en est un exemple, et celle-ci est maintenant déployée dans de nombreuses communautés à travers le Québec. Jusqu'à ce jour, il n'était pas possible de statuer sur l'efficacité de ce type d'action pour joindre les familles défavorisées avec enfants entre 0 et 5 ans. C'est pourquoi une revue systématique a été réalisée à partir des rapports d'évaluation de l'action « agent de milieu » fournis par les partenaires locaux d'AE.

## **2. Ce qu'est une revue systématique**

Une revue systématique vise à estimer les effets d'une intervention de façon fiable et précise. Cette méthode consiste à combiner les résultats de plusieurs études, à les synthétiser et à les évaluer dans le but de répondre à une question de recherche spécifique (INESSS, 2013). Nous nous inspirons de la méthode de la « revue systématique », en ce que les rapports d'évaluation menée par nos partenaires de l'action « agent de milieu » sont regroupés et analysés afin de déterminer si ce type d'action est efficace pour joindre les familles défavorisées et d'alimenter la réflexion entourant la mise en œuvre de cette action. L'idée n'est donc pas de faire valoir les résultats de chaque évaluation de l'action « agent de milieu », mais bien de réaliser une analyse transversale de ces rapports en vue de répondre à des questions spécifiques, qui sont décrites à la section 4.1.

## **3. Pourquoi une revue systématique des évaluations des actions de type « agent de milieu »**

Depuis l'année 2010, 70 RLP ont mis en œuvre une action de type « agent de milieu ». En 2017, 53 des 139 RLP ont inclus cette action dans leur plan d'action. Il s'agit indéniablement de l'action la plus répandue chez nos partenaires pour tenter de mieux joindre les familles en situation de défavorisation. Si le travail de milieu existe au Québec depuis une quarantaine d'années, son implantation auprès de la clientèle des familles avec enfants entre 0 et 5 ans est relativement nouvelle, voire coïncide avec la venue d'AE. Un certain nombre de RLP ont opté, dans le cadre de leur démarche évaluative respective, pour l'évaluation de leur action « agent de milieu », ce qui offre l'opportunité d'examiner la façon dont cette action est mise en œuvre dans le contexte spécifique du 0-5 ans et d'en mesurer l'efficacité.

## 4. Les bases du travail de proximité

Le terme « travail de proximité » est un terme générique qui réfère à des pratiques s'inscrivant dans une logique commune, celle « d'aller vers », de joindre les personnes là où elles se trouvent, dans leur milieu de vie (Paquin et Perreault, 2001; Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean, 2006). Sont donc inclus dans ce terme le travail de rue et le travail de milieu. Or, il ne semble pas y avoir de compréhension commune à l'égard du travail de proximité. Ce qui est désigné de « travail de proximité », de « travail de milieu » ou de « travail de rue » réfère à une multitude de pratiques qui ne sont pas clairement définies et qui s'entremêlent (Saulnier et coll., 2016). Bref, une confusion règne<sup>1</sup>. Plusieurs régions se sont dotées d'un cadre de référence en matière de travail de proximité pour tenter de clarifier au mieux ce champ d'intervention. Tel est le cas, notamment, de la Montérégie, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du Témiscamingue. Le cas de la Montérégie est intéressant car, après l'adoption d'un cadre de référence sur le travail de proximité en 2001, la réflexion menée par la suite a conduit au rejet, en 2013, des termes « travail de proximité » et « travail de milieu » pour davantage encadrer le travail de rue. Ainsi, au-delà du « aller vers », des différences existent entre les pratiques de proximité mises en œuvre à travers le Québec. Celles-ci ont trait 1) à la clientèle visée et aux problématiques vécues, 2) au rôle des travailleurs de proximité et à leurs objets d'intervention et 3) aux lieux d'intervention.

### 4.1. Clientèle visée et problématiques vécues

La clientèle visée par le travail de proximité varie selon les écrits. Dans certains cas, les notions de « mode de vie à risque », de « personnes en difficulté en situation d'urgence », de « personnes hors réseau qui ne fréquentent pas les services habituels » sont centrales dans la définition de la clientèle cible<sup>2</sup>. Dans d'autres cas, le travail de proximité est plutôt considéré comme s'adressant spécifiquement aux jeunes en général<sup>3</sup>.

La recherche réalisée en Montérégie par Saulnier et coll. (2016) fait valoir que la clientèle ciblée dépend du type de travail de proximité. Ainsi, selon cette étude, le travail de rue s'adresserait à des personnes marginalisées, présentant des problématiques lourdes, « multi-poquées » pour reprendre la terminologie populaire (itinérance, consommation de drogues dures ou injectables, prostitution, etc.), et ce, sans égard à l'âge. Le travail de milieu, quant à lui, ciblerait davantage les jeunes encore à l'école et socialement intégrés; des jeunes éprouvant des problématiques plus « légères » telles que des difficultés familiales, une consommation modérée d'alcool ou de drogues douces, pour ne nommer que celles-là. Élément qui ressort également de cette étude : le travailleur de rue interviendrait majoritairement en individuel, tandis que le travailleur de milieu réaliserait majoritairement des interventions de groupes, parfois des interventions « par projet » en fonction des intérêts du groupe.

---

<sup>1</sup> Le terme « travail de proximité » sera privilégié dans cette section pour alléger le texte. À noter qu'il englobera le travail de milieu, le travail de rue et tout autre type de travail qui répond à la logique de joindre la clientèle dans leur milieu. Le but ici n'est pas de trancher un débat qui a encore cours, mais bien de comprendre en quoi consiste ce type de travail.

<sup>2</sup> Par exemple, dans le « Cadre de référence pour le travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean » (2009).

<sup>3</sup> Tel est le cas notamment du document « L'approche de proximité en milieu rural : quel modèle pour le Témiscamingue » (2002).

Bref, il n'y a pas de consensus dans les quelques écrits consultés quant à la clientèle cible du travail de proximité ni aux problématiques abordées. On comprend toutefois que toute personne fréquentant le domaine public de façon plus ou moins persistante, et présentant des difficultés d'ordre psychosocial de niveaux modérés et très élevés peut être la cible du travail de proximité. On comprend également que les familles avec des enfants de moins de 5 ans ne constituent pas une clientèle « naturellement » ciblée par le travail de proximité.

## **4.2 Objectifs du travail de proximité et moyens d'intervention utilisés**

Le travail de proximité vise à améliorer la santé et le bien-être de la population, en rejoignant prioritairement les personnes marginalisées. Selon l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (2006), le travailleur de proximité en est un de dernière instance; il rencontre des personnes exclues des services, qui ne sont pas jointes par d'autres ressources. Il joue un rôle de passerelle entre la rue et les ressources. D'après les écrits, les objectifs du travail de proximité varient en fonction du travail de milieu et du travail de rue. Pour ce qui est du travail de milieu, il poursuit les objectifs suivants : renforcement social des jeunes par la réalisation de projets collectifs; prévention des comportements à risque (délinquance, consommation de drogues, violence, etc.) et promotion d'un mode de vie sain et des comportements sécuritaires; utilisation des ressources du milieu. Quant au travail de rue, ses objectifs sont: servir de repère et réduire la marginalisation et l'exclusion sociales; être à l'affût des problématiques et réalités vécues par les personnes de la rue; prévenir et sensibiliser aux comportements sécuritaires; accompagner et faire des références personnalisées vers les services; favoriser la concertation entre les organismes du milieu.

Les moyens d'intervention propres au travail de proximité, tel qu'il ressort des écrits consultés, sont les suivants : accompagnement vers les ressources existantes, référence, prévention, réduction des méfaits, information, relation d'aide. L'étude de Saulnier et coll. (2016) soulève une nuance quant à la question de l'accompagnement vers les ressources existantes. Il semblerait que ce soit davantage le cas du travailleur de rue que du travailleur de milieu, lequel aura plutôt tendance à se fier à ses propres connaissances et outils pour intervenir, plutôt que de systématiquement référer. Le fait que le travail de milieu cible une clientèle moins lourde que le travail de rue explique possiblement ce fait, tel que le mentionnent les auteurs.

D'après Paquin et Perreault (2001), le rôle de l'agent de milieu se situe entre celui du travailleur de rue et de l'animateur en Maison de Jeunes. Il assure présence, support et accompagnement auprès des jeunes dans la réalisation de projets collectifs qui rejoignent leurs besoins et intérêts. Il réalise aussi des activités d'information et de sensibilisation.

Le fait de favoriser la concertation entre les ressources et organismes du milieu fait également partie du rôle du travailleur de proximité<sup>4</sup>. Il importe, pour tout travailleur de proximité, de se créer un bon réseau de partenaires afin de pouvoir bien remplir son rôle en référence et accompagnement.

En terminant, l'empowerment est un principe au cœur du travail de proximité. Il ne s'agit pas d'une fin en soi, mais plutôt d'un outil permettant au travailleur de proximité de favoriser son émergence et son maintien chez la clientèle (Paquin et Perreault, 2001).

### **4.3 Lieux d'intervention du travail de proximité**

La spécificité du travail de proximité est d'aller à la rencontre de la clientèle là où elle se trouve. Concrètement, qu'est-ce que cela signifie? Encore une fois, il semble exister une différence quant aux lieux investis par les travailleurs de milieu et les travailleurs de rue (Saulnier et coll., 2016). Celle-ci découle des différences observées quant à la clientèle visée et aux problématiques abordées. Ainsi, le travailleur de milieu est susceptible d'investir les lieux publics fréquentés par les jeunes, comme les parcs, les centres d'achats, les arcades et arénas, en plus des écoles secondaires, des Maisons de jeunes, des HLM et des organismes communautaires. D'après Paquin et Perreault (2002), la question de la mobilité entre les différents lieux d'intervention de l'agent de milieu est primordiale, sans quoi, il devient un autre type de travailleur (par exemple, un animateur de milieu).

Le travailleur de rue, quant à lui, investit tout lieu public ou privé susceptible de le mettre en contact avec une clientèle grandement marginalisée (piqueries, saunas, bars, etc.).

---

<sup>4</sup> D'après l'ASSS de la Montérégie (2013), le fait de favoriser la concertation entre les organismes serait davantage le rôle du travailleur de rue que du travailleur de milieu qui, comme on l'a vu précédemment, est moins en lien avec ces ressources. (Saulnier et coll., 2016). Pour les besoins de cette analyse, nous ne trancherons pas cette question, car il semble exister des différends dans le milieu.



Tableau 1 : Comparatif du travail de milieu et du travail de rue

	Travail de proximité	
	Travail de milieu	Travail de rue
Type de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spécialiste avec mandat spécifique</li> <li>• Réponds davantage aux besoins d'un groupe ou d'un milieu</li> <li>• Visée davantage collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généraliste qui travaille dans la globalité</li> <li>• Réponds davantage aux besoins exprimés par un individu</li> <li>• Visée davantage individuelle</li> </ul>
Population visée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeunes en insertion (écoles, familles)</li> <li>• Comportements à risque et difficultés occasionnels</li> <li>• Désorganisés, moments de vide</li> <li>• Jeunes de 12 à 21 ans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes en rupture, marginalisées, en difficulté</li> <li>• Comportements à risque fréquents</li> <li>• Situations de crise et d'urgence, déséquilibre</li> <li>• Personnes de tout âge</li> </ul>
Objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement social</li> <li>• Réalisation de projets</li> <li>• Prévention et promotion de la santé</li> <li>• Entrer en relation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être présent et disponible</li> <li>• Apporter l'aide requise</li> <li>• Sensibilisation aux comportements sécuritaires</li> <li>• Réduction des méfaits</li> <li>• Entrer en relation</li> </ul>
Moyens utilisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement</li> <li>• Écoute, support</li> <li>• Concertation</li> <li>• Présence</li> <li>• Soutien aux jeunes dans la réalisation de projets</li> <li>• Diffusion d'information</li> <li>• Référence</li> <li>• Distribution de matériel préventif (condoms)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement</li> <li>• Écoute, support</li> <li>• Concertation</li> <li>• Évaluation</li> <li>• Mise sur pied d'un service d'aide individualisé</li> <li>• Diffusion d'information</li> <li>• Référence personnalisée</li> <li>• Dépistage de problématiques</li> <li>• Distribution de matériel préventif (condoms, seringues, pipes à crack, etc.)</li> </ul>
Lieux d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcs, Maisons de jeunes, arcades, écoles et cours d'école, arénas, centres commerciaux, stationnements, plages, HLM, organismes communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rues, bars, brasseries, piqueries, appartements, restaurants, saunas, lieux de prostitution, « squatts »</li> </ul>

Tiré et légèrement adapté de Paquin et Perreault (2001)

## 5. Méthodologie

La lecture des écrits portant sur le travail de proximité de même que la lecture préalable des rapports d'évaluation de l'action « agent de milieu » réalisée par certains RLP ont permis d'élaborer un cadre d'analyse et des questions de recherche pour guider la présente analyse.

### 5.1 Questions de recherche et cadre d'analyse

La réalisation de cette revue systématique sur les évaluations menées par les RLP de leur action « agent de milieu » devrait permettre de répondre à la question décisionnelle suivante, ou, du moins, de jeter les bases d'une réflexion à ce sujet :

L'action « agent de milieu » est-elle efficace pour joindre les familles en situation de défavorisation?

De cette question décisionnelle découlent des questions de recherche plus spécifiques qui constituent le cadre d'analyse de la revue systématique des rapports d'évaluation :

Q1 : Quelle clientèle est ciblée par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP?

Q2 : Les familles ciblées par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP sont-elles jointes?

Q3 : Quels sont les objectifs visés par l'action « agent de milieu » en 0-5 ans?

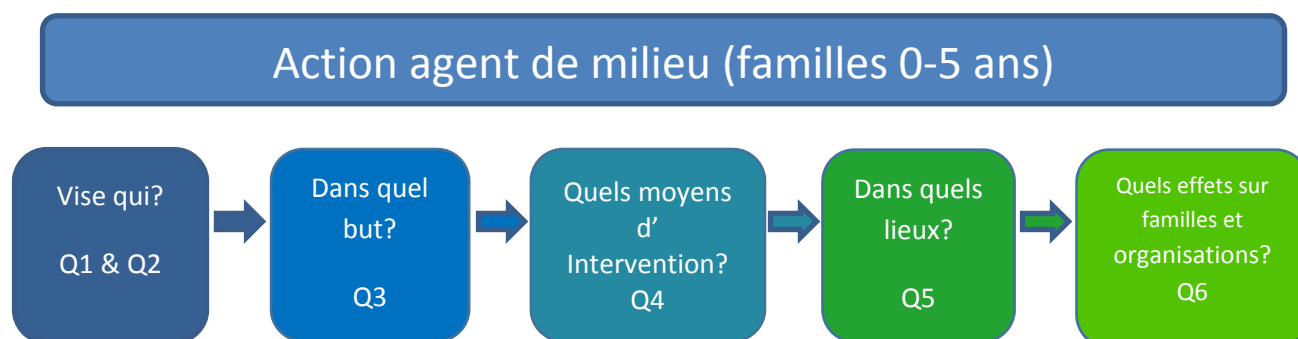
Q4 : Quels moyens d'intervention sont utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans?

Q5 : Quels lieux sont investis et privilégiés par les agents de milieu en 0-5 ans?

Q6 : Quels sont les effets de l'action « agent de milieu » sur les parents et les organisations ?

La figure suivante schématise le cadre d'analyse :

Figure 1 : Cadre d'analyse de la revue systématique sur l'action « agent de milieu »



## 5.2 Critères d'inclusion des rapports d'évaluation

Pour être inclus dans l'analyse, les rapports d'évaluation devaient 1) porter sur une action embauchant une ressource désignée « agent de milieu » ou autre appellation connexe (agent de liaison, agent de proximité, etc.)<sup>5</sup> et 2) évaluer cette action notamment, mais non exclusivement, sous l'angle des effets sur les parents.

Après avoir répertorié l'ensemble des rapports d'évaluation produits par les regroupements locaux de partenaires et déposés à Avenir d'enfants, 13 rapports portaient spécifiquement sur l'évaluation d'une action « agent de milieu ». De ceux-ci, trois rapports abordaient uniquement les effets du travail de milieu sur les organisations. Ces trois rapports ont été exclus de la revue systématique. Ce sont donc 10 rapports d'évaluation qui constituent l'échantillon de la revue systématique portant sur l'efficacité de l'action « agent de milieu » pour joindre les familles en situation de défavorisation. Ces rapports ont été produits entre les années 2013 et 2016.

## 5.3 Qualité des rapports d'évaluation étudiés

De façon générale, la qualité des rapports d'évaluation est bonne. Voici les constats qui se dégagent des évaluations menées :

- Dans le cadre de 8 évaluations sur 10, les parents ont été consultés soit par questionnaire (1), soit par entrevue individuelle ou de groupe (4) ou les deux (3);
- 7 évaluations sur 10 ont pu s'appuyer sur des données colligées par le travailleur de proximité dans un journal de bord, dans un outil de suivi ou autre (lieux de démarchage, nombre de rencontres avec chaque parent, nature des interventions réalisées, caractéristiques des parents rencontrées, etc.);
- Certains évaluateurs ne démontrent pas une grande connaissance du travail de milieu (idéologie, fondements, etc.), ce qui donne parfois lieu à des évaluations superficielles et même, dans certains cas, à des recommandations inadéquates.
- Un rapport d'évaluation peut être qualifié de peu rigoureux, voire de biaisé. Ce rapport manque de clarté de sorte qu'il est difficile de bien saisir le déploiement de l'action et de l'évaluation. Par ailleurs, la méthodologie employée pose problème; elle ne permettait pas de collecter des données auprès des parents de façon libre, neutre et objective. Ce rapport est tout de même inclus dans l'échantillon puisqu'il permet d'alimenter la réflexion entourant l'action « agent de milieu » et sa mise en œuvre, mais les effets qu'il documente ne sont pas considérés dans la présente analyse.

---

<sup>5</sup> À noter que l'animation de milieu a été exclue de la présente analyse.

## 5.4 Analyse des données

Les données présentées dans les rapports d'évaluation ont été extraites et compilées dans un fichier Excel en fonction des catégories suivantes :

- Numéro du rapport d'évaluation
- Date du rapport d'évaluation
- Mandat octroyé/objectifs de l'action
- Objectifs et questions d'évaluation
- Méthodologie d'évaluation
- Type de famille ciblée
- Définition des familles ciblées? Oui/non
- Portrait des familles jointes? Oui/non/non-spécifié
- Familles ciblées = jointes? Oui/non/non-spécifié
- Résultats généraux de l'évaluation
- Moyens d'intervention utilisés
- Besoins des familles jointes par l'action
- Lieux de démarchage investis
- Conclusions/limites/recommandations

## 6. Résultats

### 6.1 Quelle clientèle est ciblée par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP?

Dans 8 des 10 rapports d'évaluation analysés, il est clairement établi que les familles ciblées par l'action « agent de milieu »<sup>6</sup> sont celles vivant des difficultés économiques ou sociales. De nombreux vocables sont toutefois utilisés pour les désigner : famille en situation de vulnérabilité; familles démunies; familles isolées; familles vivant de l'isolement social; familles en situation de défavorisation économique et sociale.

Deux rapports désignent les familles de façon générale en parlant des « parents » ou des « familles », sans plus de précisions, ce qui laisse croire que l'ensemble des familles sont ciblées. Deux hypothèses peuvent être formulées pour expliquer le fait que ces RLP ne ciblent pas de familles en particulier : 1) cibler les familles défavorisées est implicite à leur action ou 2) l'action en travail de milieu ne constitue pas une stratégie particulière pour joindre les familles défavorisées pour ces RLP, mais plutôt une stratégie pour joindre les familles « tout court ».

#### Constats :

- Il y a une certaine adéquation entre les personnes ciblées par les RLP et les personnes habituellement ciblées par le travail de proximité, c'est-à-dire des personnes vivant des difficultés sociales et économiques. Les RLP ciblent, en quelque sorte, une clientèle « hybride » ou à mi-chemin entre le travail de rue (clientèle marginalisée de tout âge) et le travail de milieu (un groupe d'âge en particulier, les jeunes).
- Deux RLP devraient préciser la clientèle cible de leur action.

---

<sup>6</sup> Tous les rapports d'évaluation ne sont pas explicites quant à la clientèle ciblée par l'action. Il a donc fallu, à certaines reprises, puiser l'information dans les plans d'action des RLP.

## 6.2 Les familles ciblées par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP sont-elles jointes?

Pour évaluer l'adéquation entre la clientèle visée et la clientèle jointe par une action, il faut idéalement définir les différentes caractéristiques de la clientèle que l'on cherche à joindre et collecter des données sur les familles rencontrées tout au long de la mise en œuvre de l'action afin de rendre la comparaison possible. Aucun des dix rapports d'évaluation analysés n'a mis en place ces deux procédés. Concernant les 2 rapports d'évaluation qui n'ont pas spécifié de clientèle cible, il n'est évidemment pas possible de répondre à la question.

Parmi les huit autres, un rapport ne spécifie pas les caractéristiques des familles dites « isolées » ciblées ni ne dresse de portrait des familles jointes par l'action; trois rapports détaillent les caractéristiques des familles défavorisées ciblées, mais les critères retenus sont peu opérationnels<sup>7</sup>; deux rapports présentent le profil sociodémographique de leurs familles jointes, tandis que deux autres rapports ont dressé le portrait des parents qui ont participé à l'évaluation de l'action (ce qui donne un aperçu d'une partie de la clientèle jointe par l'action). Bref, l'adéquation entre clientèle ciblée et clientèle jointe peut être estimée pour 4 des 10 actions évaluées.

Ainsi, à partir des rapports d'évaluation de ces quatre actions, on constate que :

- Une action en travail de milieu a joint en grande majorité les familles dites « en situation de vulnérabilité » ciblées. Selon les données collectées informellement par les agents de milieu, 97% de la clientèle jointe avait de faibles revenus et 25% de la clientèle habitait en HLM.
- Les trois autres rapports estiment que la clientèle ciblée a été en partie jointe par l'action agent de milieu, dans une proportion d'environ 45% dans un cas, d'environ 70% dans un autre cas et inconnue dans le troisième cas.

### Constats :

- L'action de type « agent de milieu » permet de joindre les familles défavorisées, mais à des degrés divers. Des efforts supplémentaires devraient être déployés pour en joindre davantage (dans au moins 2 cas sur 4).
- La majorité des évaluations n'a pas cherché à évaluer la capacité de l'action à joindre les familles ciblées ou n'a pas mis en place la méthodologie pour ce faire. À cet égard, dans un des rapports d'évaluation

---

<sup>7</sup> Par exemple, dans un des rapports, les critères qui définissent les familles en situation de défavorisation économique et sociale sont les critères suivants : monoparentales, avec un faible niveau de scolarité ou occupant un emploi précaire, sans réseau social ou familial, immigrantes ou nouveaux arrivants, présentant de nombreux besoins. Si ces critères permettent de circonscrire de façon générale les familles à qui l'on s'intéresse, ils peuvent néanmoins donner lieu à diverses interprétations. Ce que signifie un faible revenu, un emploi précaire et une faible scolarité peut différer d'une personne à l'autre, d'où l'importance de recourir à des critères opérationnels, c'est-à-dire précis, objectifs, factuels et sans équivoque (exemple : faible scolarité = ne pas détenir de DES; Faible réseau social = pouvoir compter en cas de besoin, excluant conjoint€, sur 1 personne ou moins, etc.).

analysés, l'évaluateur insiste sur l'importance de définir la clientèle cible afin de renforcer la pertinence et l'efficacité de l'action :

Le projet se justifie également dans la mesure où il rejoint des familles démunies. Cependant, le terme famille démunie n'est pas clairement défini, de sorte que la travailleuse de proximité intervient actuellement auprès de tout type de parents qui sollicitent ses services ou qu'elle rencontre dans le cadre d'activités. Un des dangers de cette situation est que la travailleuse de proximité en vienne à consacrer l'essentiel de ses activités aux parents le plus facilement accessibles et délaisse ceux qui font partie de la véritable clientèle cible du projet, soit les parents démunis et en situation d'exclusion sociale. [Rapport no.2, p. 14]

### **6.3 Quels sont les objectifs visés par l'action « agent de milieu » en 0-5 ans?**

À partir des rapports d'évaluation étudiés (et parfois après consultation des plans d'action associés), les objectifs du travail de milieu, tels que définis par les partenaires, ont été regroupés. Chaque action vise plusieurs objectifs à la fois, en général entre deux et quatre. Les objectifs les plus mentionnés sont :

- Joindre les familles défavorisées/faire le lien entre les familles défavorisées et les ressources (7 mentions);
- Faire connaître et promouvoir les services du milieu ou les activités du regroupement pour favoriser leur utilisation (6 mentions);
- Améliorer le lien de confiance entre les familles défavorisées et les organismes/augmenter les connaissances des besoins des familles (3 actions);
- Briser l'isolement des familles (3 mentions).

D'autres objectifs sont poursuivis par l'action « agent de milieu », mais ils demeurent plutôt marginaux. Il est question notamment de renforcer le pouvoir d'agir des familles, d'augmenter le taux de participation des familles aux activités offertes par les organismes, d'impliquer les parents dans la communauté. À partir du tableau 2 suivant, il est possible de visualiser le degré de conformité entre les objectifs poursuivis par l'action « agent de milieu » des RLP et ceux généralement poursuivis par ce type de travail (page 5).

Tableau 2 : Objectifs poursuivis par le travail de milieu en 0-5 ans

Objectifs poursuivis par l'action « agent de milieu » des RLP		Numéro de l'action									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Objectifs conformes à la pratique habituelle	Joindre les familles défavorisées/Faire le lien entre les familles défavorisées et les organismes du milieu		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
	Faire connaître ou promouvoir les services du milieu/activités du regroupement et favoriser leur utilisation par les familles	✓	✓		✓	✓	✓	✓			
	Améliorer le lien de confiance entre les parents vulnérables et les organismes/Augmenter la connaissance des besoins des familles vulnérables par les organisations	✓				✓		✓			
	Briser l'isolement des familles défavorisées	✓			✓					✓	
Objectifs non conformes à la pratique habituelle	Améliorer l'aptitude des intervenants à intervenir auprès des familles	✓									
	Favoriser les collaborations et la concertation entre les différents comités du regroupement, d'autres comités régionaux ou d'autres organismes du milieu susceptibles de répondre aux besoins des familles défavorisées						✓				
	Assurer un soutien et un suivi individualisé auprès des familles qui le veulent				✓						
	Transmettre des conseils et des informations aux parents en lien avec le développement de l'enfant sur l'acquisition d'habiletés langagières			✓							
	Augmenter le nombre de familles participant aux activités du regroupement							✓			
	Augmenter le nombre de parents valorisés et conscientisés dans leur rôle parental							✓			
	Augmenter l'implication des parents dans l'organisation d'activités du regroupement ou dans la communauté							✓	✓		
	Impliquer les familles défavorisées dans un processus de prise en charge vers l'amélioration de leur milieu de vie									✓	
	Transférer l'expertise des AM aux organismes					✓					
	Permettre aux parents défavorisés d'être mieux outillés pour favoriser le développement des enfants		✓								



totalement conforme



partiellement conforme



non conforme

Les quatre premiers objectifs du tableau sont ceux les plus souvent mentionnés par les RLP, mais aussi ceux qui concordent avec la pratique habituelle. Les autres objectifs sont moins énoncés par les RLP, et ne correspondent pas aux objectifs habituels du travail de milieu. Dès lors, on constate que les objectifs poursuivis par les actions 1-2-4-5-6 et 7 possèdent une très bonne adéquation avec la pratique habituelle du travail de milieu; les actions 9 et 10 concordent partiellement tandis que objectifs des actions 3 et 8 s'éloignent considérablement de l'esprit du travail de proximité : trop précis (par exemple « transmettre des conseils et des informations aux parents sur l'acquisition d'habiletés langagières ») ou trop centrés sur les besoins de l'organisation (augmenter le taux de participation aux activités du regroupement, etc.).

#### **Constats :**

- Les objectifs poursuivis par le travail de milieu auprès des familles 0-5 ans sont conformes à ceux généralement associés au travail de proximité pour six actions sur 10;
- Quatre actions « agent de milieu » appliquées aux 0-5 ans visent des objectifs partiellement conformes ou non conformes avec ceux généralement octroyés au travail de milieu.

### **6.4 Quels moyens d'intervention sont utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans?**

Les moyens d'intervention les plus utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans, tel que présenté dans les rapports d'évaluation, sont les suivants :

- Référence vers les ressources (6 mentions);
- Transmission d'informations sur les services disponibles (5 mentions)
- Accompagnement (5 mentions)

En regard du Tableau 3 suivant, il est, encore une fois, possible de visualiser le degré de conformité entre les moyens d'intervention utilisés par les agents de milieux 0-5 ans et ceux généralement attribués au travail de milieu. Les moyens utilisés par les agents de milieu 0-5 ans sont présentés en ordre d'importance d'utilisation, lorsque cela a été évalué (du plus utilisé au moins utilisé) ou selon leur ordre de présentation dans le descriptif de l'action.

Il est possible de constater, d'une part, que les trois moyens d'intervention les plus utilisés par les agents de milieu 0-5 ans concordent avec ceux attribués au travail de proximité, tel que vu précédemment (p. 5). D'autre part, hormis l'écoute, le soutien et l'échange de même que la présence et la prise de contact, les autres moyens d'intervention présentés dans le tableau ne sont pas habituellement associés au travail de milieu. Le tableau met en évidence les actions où les agents de milieu recourent à des moyens qui ne sont pas d'emblée associés au travail de milieu et donc, qui sortent des barèmes habituels du travail de milieu. C'est le cas des actions 3 et 8, et partiellement des actions 4-9 et 10.



Tableau 3: Moyens d'intervention utilisés par les agents de milieu auprès des familles 0-5 ans

Moyens d'intervention utilisés par «l'agent de milieu » en 0-5 ans		Numéro de l'action									
		1	2	3	4	5	6	7	8	8	10
Moyens d'intervention conformes à la pratique	Écoute, soutien, échange	1 <sup>er</sup>	1 <sup>er</sup>								
	Information sur les services disponibles	2 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>		2 <sup>e</sup>		1 <sup>er</sup>	4 <sup>e</sup>			
	Présence, prise de contact										1 <sup>er</sup>
	Référence vers des ressources		4 <sup>e</sup>		3 <sup>e</sup>	1 <sup>er</sup>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>		3 <sup>e</sup>	
	Accompagnement		3 <sup>e</sup>			2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>		4 <sup>e</sup>	
Moyens d'intervention non conformes à la pratique habituelle	Présentation/ promotion des activités offertes aux familles par RLP				1 <sup>er</sup>						4 <sup>e</sup>
	Animation d'ateliers/activités							1 <sup>er</sup>			
	Mobilisation							1 <sup>er</sup>			
	Suivi							5 <sup>e</sup>			
	Organisation de rencontres de parents								1 <sup>er</sup>	3 <sup>e</sup>	
	Organisation d'activités										2 <sup>e</sup>
	Rencontre individuelle avec parents									2 <sup>e</sup>	
	Informations et conseils sur le développement du langage			1 <sup>er</sup>							

 totalement conforme
  partiellement conforme
  non conforme

**Constats :**

- Les moyens d'intervention les plus utilisés par les agents de milieu concordent avec ceux que l'on attribue au travail de milieu pour cinq actions sur 10;
- Les moyens d'intervention utilisés par les agents de milieu en petite enfance concordent partiellement avec la pratique habituelle pour trois actions et ne concordent pas du tout pour deux actions.

**6.4.1 Pour répondre à quels besoins des parents ces moyens d'intervention sont-ils déployés?**

Les besoins vécus par les familles à la base du contact avec le travailleur de milieu ont été évalués et présentés dans cinq rapports d'évaluation sur 10. Bien que non prévues initialement dans le cadre d'analyse, ces données semblent importantes pour mieux comprendre l'action « agent de milieu » en lien avec ses objectifs, tels que présentés dans la section précédente.

Ainsi, parmi les besoins vécus par les parents, voici ceux les plus souvent mentionnés :

- Besoins d'informations sur les ressources/services disponibles :
  - en lien avec les besoins de base (alimentation, matériel, santé, etc.) (6 mentions)
  - en lien avec l'éducation des enfants (accès à un service de garde, inscription à l'école, etc.) (4 mentions)
  - sur les activités familiales disponibles à faible coût (4 mentions)
- Besoin de socialisation (des parents et/ou des enfants) (4 mentions)
- Besoin d'accompagnement vers des services (1 mention)
- Besoin de soutien pour comprendre le système québécois (1 mention)
- Gestion de crise/besoin de parler avec quelqu'un (1 mention)

Dans un des rapports d'évaluation, les répondants ont mentionné qu'ils n'avaient aucun besoin particulier lorsqu'ils ont été approchés par l'agent de milieu.

**Constat :**

- Les agents de milieu répondent principalement à un besoin d'information sur les ressources ou les services disponibles en lien avec différentes problématiques/thématiques, ce qui est cohérent avec les moyens d'intervention les plus souvent utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans.

Il n'y a toutefois pas de données dans les rapports d'évaluation concernant le nombre de références formellement réalisées par les agents de milieu ni le nombre de personnes référées qui se sont effectivement rendues dans le service ou l'organisation en question. Un des rapports nous apprend que le nombre de références faites aux organisations est très faible en raison d'un volet « intervention » qu'a spontanément développé l'agente de milieu pour répondre aux besoins des familles rencontrées. Dans un deuxième rapport, les références faites par les agents de milieu aux organismes n'auraient pas été traitées de façon optimale, n'étant pas perçues comme crédibles par les intervenants.

## 6.5 Quels lieux sont investis et privilégiés par les agents de milieu en 0-5 ans?

Les lieux généralement investis par les agents de milieu en 0-5 ans sont, par ordre de fréquence de mention dans les sept rapports d'évaluation qui ont traité cette question :

- lieux publics (parcs, épiceries, rues, centre d'achats, etc.) (6 mentions)
- organismes communautaires/organismes partenaires du RLP (5 mentions)
- événements ou activités de la communauté (4 mentions)
- dans ou autour des écoles/services de garde (4 mentions)
- établissements de santé (clinique de vaccination, CISSS, hôpitaux, etc.) (2 mentions)
- domicile des familles (2 mentions).

Ces lieux sont conformes avec ceux généralement attribués au travail de proximité. Ainsi, les agents de milieu parcourent généralement plusieurs endroits afin d'entrer en contact avec les familles défavorisées. Si les lieux publics sont les plus souvent mentionnés, ce qui favorise la rencontre avec des familles qui ne fréquentent pas déjà services, notons que 4 des 6 lieux investis constituent des organismes ou des services. Qui plus est, lorsqu'on regarde le lieu principal investi par l'agent de milieu ou celui qui a lui a permis de rencontrer le plus de familles, le portrait change :

- Organismes communautaires/organismes partenaires du RLP (3 actions)
- Établissement de santé (2 actions)
- Dans ou autour des écoles/service de garde (1 action)
- Lieux publics (1 action)

### Constat :

- Les familles jointes par les actions « agent de milieu » de nos RLP sont majoritairement des familles qui fréquentent déjà des services ou des organismes communautaires ou de santé. Ceci n'est pas conforme au travail de proximité, comme on l'a vu en page 4, dans la mesure où le rôle premier du travailleur de milieu est de joindre les familles que les organismes ne réussissent pas à joindre.

À travers les rapports d'évaluation analysés, cet état de fait ne semble pas problématique; il s'agit, en quelque sorte, d'une donnée parmi d'autres qui s'explique, notamment, par le fait qu'il est plus facile d'entrer en contact avec les familles lors d'activités organisées que dans un lieu public :

Contrairement au mandat qui privilégiait une approche individuelle (porte-à-porte, visite amicale, etc.), la rencontre des familles s'est surtout faite dans le cadre d'activités organisées par des organismes du milieu ou d'événements publics. Selon la travailleuse de proximité, cette approche s'est avérée plus réaliste pour établir un premier contact avec les familles. Elle a rapidement constaté qu'il pouvait être très difficile d'aborder des parents dans des parcs ou sur la rue sans raison apparente [Rapport no.2, p.7].

Seul un rapport remet explicitement en question la stratégie de démarchage dans les organismes du milieu :

Nous soulevons un questionnement quant à la pertinence de certaines activités effectuées afin d'entrer en contact et de rejoindre les familles isolées [dont] le repérage dans les organismes communautaires du secteur (qui ont déjà des intervenants à l'interne et qui regroupent des personnes qui participent déjà à certaines activités). [Rapport no. 4, p.38]

## **6.6 Quels sont les effets de l'action « agent de milieu » en 0-5 ans sur les parents et les organisations ?**

### *6.6.1 Effets positifs*

Liés à la façon dont l'action a été déployée dans chaque communauté, les effets positifs du travail de milieu sont, à l'instar des objectifs de l'action, nombreux et diversifiés. Voici les effets positifs sur les parents les plus souvent rapportés dans les rapports d'évaluation<sup>8</sup> :

- ✓ L'agent de milieu est apprécié des parents interrogés, en raison notamment de sa présence et de ses qualités interpersonnelles (écoute, ouverture, voix rassurante, etc.) (4 mentions);
- ✓ Permet d'obtenir des informations/de faire connaître aux parents les ressources/activités du quartier (4 mentions);
- ✓ Permet aux parents de « briser l'isolement »/sortir de la maison et participer à des activités avec leurs enfants (2 mentions)
- ✓ Facilite l'installation au Québec et l'intégration sociale (en faisant connaître les ressources et le fonctionnement du système québécois) (1 mention, très spécifique à une action déployée dans une communauté multiethnique)

Les rapports d'évaluation étudiés font peu état d'effets positifs du travail de milieu sur les organisations. Les deux effets mentionnés sont :

- Contribue à établir des liens de collaboration entre les différents organismes œuvrant auprès des familles (1 mention)
- Favorise la circulation de l'information entre les organisations (1 mention).

### **Constats :**

- L'action « agent de milieu » est appréciée des parents et leur permet d'obtenir des informations sur les services et les activités dans leur quartier.

---

<sup>8</sup> Rappelons que les effets du travail de milieu rapportés dans le rapport d'évaluation de faible qualité ne sont pas inclus dans cette section.

- L'action permet à des familles d'accéder à des services et des activités et, ce faisant, de socialiser avec d'autres familles.

### *6.6.2 Effets négatifs*

Un effet négatif lié à la mise en œuvre de l'action « agent de milieu » ressort de six rapports d'évaluation sur 10. Il s'agit d'un manque de clarté entourant le rôle du travailleur de milieu. Certaines évaluations montrent que ce rôle n'est pas toujours compris par les parents:

La finalité de l'action n'est généralement pas claire pour les familles qui entrent en contact avec l'agente de liaison. [...] Les membres des familles consultés considèrent généralement qu'il consiste à faire connaître le [RLP] et les activités qui s'adressent aux familles et aux enfants du secteur [Rapport no. 4, p.20]

Les données montrent également une incompréhension du rôle de l'agent de milieu dans les organismes partenaires du RLP :

[...] Plusieurs partenaires ne comprennent pas les objectifs de cette action et n'ont donc pas une vision commune de ces objectifs. [Rapport no.1, p.29]

Les données suggèrent qu'il y a des différences de compréhension parmi les intervenants autour du rôle du travail de milieu. [...] D'autres réponses ont suggéré qu'il y avait des attentes divergentes quant rôle du travail de milieu. [Rapport no. 10, p.16]

Dans certains milieux, c'est un manque d'adhésion envers l'action qui est dénoté chez les organismes partenaires :

Il semble que la stratégie ne soit pas fréquemment utilisée par les partenaires du projet, soit parce qu'ils font eux-mêmes le travail effectué par l'agente de liaison et de mobilisation auprès de leurs propres familles (recherche d'information, de ressources, références, etc.), qu'ils méconnaissent la stratégie, son utilité ou ses modalités de fonctionnement ou qu'ils n'en ressentent pas la nécessité dans leur organisation. [Rapport no. 7, p.35]

Ce dernier extrait met en évidence un risque de l'action « agent de milieu » : celui du dédoublement des rôles. Ce risque est d'autant plus présent lorsque le rôle de l'agent de milieu n'est pas bien défini :

[...]. Le volet « intervenante » de la travailleuse de proximité nous apparaît très peu défini. Actuellement, il englobe tout type d'activités que la travailleuse de proximité juge nécessaire d'effectuer auprès des parents. Le danger de cette situation, c'est qu'il y ait du dédoublement avec ce qui se fait par d'autres intervenants [...] [Rapport no. 2, p. 14].

Toujours en lien avec le manque de clarté du rôle du travailleur de milieu, la question de « qui réfère à qui » : est-ce au travailleur de milieu de référer des familles aux intervenants du milieu ou aux intervenants du milieu de référer des familles au travailleur de milieu? Cette question est abordée dans cinq rapports d'évaluation et elle est l'objet d'une grande confusion. Selon un des rapports, les intervenants estimaient que c'était à eux de référer des familles au travailleur de milieu, et non l'inverse. Il s'en est suivi que les références faites par l'agent de milieu aux intervenants n'ont pas été considérées comme crédibles, ni même importantes à traiter en priorité.

### **Constats :**

- Le rôle de l'agent de milieu est l'objet d'une certaine incompréhension et d'un manque de clarté.
- Le manque de clarté du rôle de l'agent de milieu peut favoriser l'apparition d'actions « hors mandat ».

## **7. Discussion et conclusion**

L'analyse des 10 rapports d'évaluation de l'action de type « agent de milieu » permet de faire ressortir plusieurs constats. Un constat d'ordre général est le suivant : il y a autant de façons différentes de mettre en œuvre une telle action qu'il y a de façons de la nommer. Il est certes essentiel d'adapter la fonction et le rôle d'un employé selon les besoins et la réalité d'une communauté. D'ailleurs, le fait de transposer le travail de milieu auprès des familles avec de jeunes enfants, dans l'optique de mieux les joindre, est en soi novateur et intéressant. Cependant, les résultats de l'analyse montrent qu'il conviendrait de mieux baliser cette pratique auprès des familles 0-5 ans afin d'en favoriser une compréhension commune et d'en augmenter sa force d'impact.

Tout d'abord, en ce qui a trait à la clientèle cible de l'action de type « agent de milieu », on a vu qu'il y avait une bonne adéquation entre les personnes ciblées par la majorité des RLP étudiés et les personnes habituellement ciblées par le travail de proximité. Huit RLP sur dix ciblaient d'abord et avant tout des familles vivant des difficultés sociales et économiques. Cependant, deux RLP ne ciblaient pas, à première vue, de familles en particulier. Un des RLP concernés œuvre dans une communauté rurale et défavorisée tandis que l'autre déploie son action en milieu défavorisé. Ainsi, deux hypothèses peuvent être formulées pour expliquer le fait que ces RLP ne ciblent pas de familles en particulier : 1) cibler les familles défavorisées est implicite à leur action ou 2) l'action en travail de milieu ne constitue pas une stratégie particulière pour joindre les familles défavorisées pour ces RLP.

Ensuite, en ce qui a trait à la clientèle jointe par l'action de type « agent de milieu », on a pu constater que la majorité des rapports d'évaluation ne permettaient pas de le statuer. À partir des quatre rapports qui permettaient la comparaison entre clientèle ciblée et clientèle jointe, on constate que l'action de type « agent de milieu » permet de joindre les familles défavorisées, mais à des degrés divers. Autrement dit, même par le biais d'une action de milieu, joindre une clientèle défavorisée constitue un défi ; chaque action posée par l'agent de milieu doit trouver écho auprès d'une partie de la clientèle ciblée. Par contre, bien que cette action permette de joindre en partie les familles défavorisées, l'analyse a mis en évidence le fait que la majorité des familles jointes étaient déjà en lien avec des organismes du milieu, communautaires ou

institutionnels. Il s'agit là d'un résultat préoccupant qui soulève la question de la valeur ajoutée de l'agent de milieu.

Les objectifs du travail de milieu définis par les partenaires étaient le plus souvent conformes à ceux associés au travail de proximité. Par contre, quatre actions visaient des objectifs qui s'en éloignaient, partiellement ou complètement. Au sein de ces mêmes actions, les agents de milieu utilisaient des moyens d'intervention sans lien avec la pratique habituelle du travail de milieu (animation, organisation d'activités, etc.). Devant la diversité des objectifs définis et des moyens d'intervention utilisés, le rôle joué par « l'agent de milieu » dans les communautés semble ainsi varier selon un continuum allant de l'animateur de milieu à l'intervenant communautaire en passant par l'intervenant en langage et l'agent de promotion.

Considérant les objectifs poursuivis par le travail de milieu auprès des familles 0-5 ans, pas toujours conformes à la pratique; considérant aussi les familles rejointes par l'action, soit des familles en partie défavorisées, mais fréquentant déjà, dans la plupart des cas, des organismes du milieu, un questionnement demeure : quelle est la raison d'être de l'action « agent de milieu » auprès des familles 0-5 ans? Dans quel but veut-on joindre ces familles en particulier et les informer des services et des activités existants? De quel type de services et activités est-il question? Comme spécifié dans la section sur les bases du travail de proximité (p.4), le but ultime du travail de proximité est d'améliorer la santé et le bien-être d'une population marginalisée que les services habituels ne parviennent pas à joindre (d'où, notamment, un objectif de prévention et de promotion de comportements sains qui se déploie in situ par la distribution de matériel de consommation sécuritaire par exemple). Pourquoi joindre les familles d'enfants 0-5 ans en situation de défavorisation? Est-ce pour améliorer la santé des parents? Celle des enfants? Est-ce pour répondre aux besoins de base des parents défavorisés? Est-ce pour augmenter le taux de fréquentation des organismes desservant les familles ou le taux de participation aux activités familles? C'est ce qui demanderait à être clarifié. Considérant que cette action permet principalement de répondre à un besoin d'information ressenti par les familles jointes, il y a lieu de se demander si d'autres moyens de pourraient pas être employés pour répondre à ce besoin.

Concernant les effets du travail de milieu, il est rassurant de savoir que cette action est généralement appréciée des parents et qu'elle leur permet d'obtenir des informations sur des services ou des activités du quartier. Cependant, l'analyse transversale des rapports d'évaluation fait ressortir des éléments négatifs associés à la mise en œuvre de ce type d'action auprès des familles 0-5 ans qui méritent une attention particulière. Tout d'abord, il est clair que le rôle de l'agent de milieu faisait l'objet d'une incompréhension et d'un manque de clarté, et ce, tant du côté de certains parents que des intervenants. Un des aspects problématiques dans la mise en œuvre de l'action : la question du sens de la référence. D'un côté, certains milieux préconisaient la référence des intervenants vers l'agent de milieu. Or, considérant les objectifs du travail de proximité (p. 4-5), il est clair que la référence doit se faire du travailleur de milieu vers les intervenants et les ressources de la communauté, et non l'inverse; le travailleur de milieu agissant à titre d'interface et non d'intervenant. L'inverse risque d'entraîner une certaine déresponsabilisation des

intervenants en faveur du travail de milieu et l'apparition du phénomène du « dumping »<sup>9</sup>, ce qui ne serait pas souhaitable. Par ailleurs, dans le cas où le travailleur de milieu référerait effectivement des familles aux organismes du milieu, il s'est avéré que ces références n'étaient pas traitées correctement, ce qui n'est pas optimal.

Enfin, le manque de clarté entourant le rôle de l'agent de milieu peut favoriser l'apparition et la réalisation d'actions « hors mandat » par le travailleur de milieu. On a vu qu'il peut être aisé pour un agent de milieu de glisser vers un rôle d'intervenant, ce qui, par le fait même, risque d'engendrer un dédoublement de services.

En somme, l'analyse des 10 rapports d'évaluation de l'action « agent de milieu » auprès des familles défavorisées avec enfants âgés entre 0 et 5 ans permet de conclure que l'efficacité de cette action pour joindre les familles défavorisées est limitée par plusieurs facteurs :

- La clientèle ciblée n'est généralement pas clairement définie ni même déterminée dans certains cas;
- Les évaluations portant sur cette action ne cherchent pas à déterminer la clientèle jointe, questionnement pourtant capital dans la mise en œuvre de ce type d'action;
- Le manque de clarté et l'absence de compréhension commune entourant la raison d'être, les objectifs, le rôle du travail de milieu et les modalités de cette pratique auprès des familles avec enfants âgés entre 0 et 5 ans;
- Les stratégies de démarchage ne sont pas toujours cohérentes avec l'objectif de joindre des familles défavorisées et/ou des familles qui ne sont pas déjà jointes par des organismes du milieu.

Il est utile de rappeler que les rapports d'évaluation contenus dans cette analyse ont été produits entre 2013 et 2016. Il est donc possible de croire qu'avec le temps, la mise en œuvre de ces actions en travail de milieu ait pu évoluer, se bonifier. Il sera donc intéressant de procéder à l'analyse des rapports d'évaluation déposés après 2016.

---

<sup>9</sup> Le « dumping » est un phénomène bien connu dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il consiste à diriger et rediriger les cas « difficiles » vers d'autres ressources, particulièrement celles du milieu communautaire. Pour de plus amples renseignements à ce sujet : <http://rqasf.qc.ca/sante-mentale/le-dumping>.



## **8. Suite à donner**

À la lumière des résultats et des constats émergeant de la présente analyse, le comité de travail produira une fiche informative sur l'action agent de milieu dans le but de:

- Baliser cette action quant à sa raison d'être, ses objectifs, sa clientèle cible, les lieux à investir;
- Susciter des pistes de réflexion pour:
  - Planifier et mettre en oeuvre ce type d'action;
  - Déterminer le mandat de l'agent de milieu;
  - assurer une compréhension commune et une adhésion collective autour de l'action;
  - s'assurer qu'il s'agit du moyen le plus adéquat pour rencontrer les objectifs poursuivis.
- Proposer des questions et des méthodes permettant une bonne évaluation de cette action (définition de la clientèle cible, mise en place d'outils de suivi complets, etc.).

## 9. Bibliographie

Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. (2013); *Cadre de pratique pour le travail de rue en Montérégie*.

Avenir d'enfants. (2014); *Guide de la démarche partenariale écosystémique*.

Institut national d'excellence en santé et services sociaux. (2013); *Les normes de production des revues systématiques : Guide méthodologique*.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. (2002); *L'approche de proximité en milieu rural : quel modèle pour le Témiscamingue?*

Agence de la santé et des services sociaux de Saguenay-Lac-Saint-Jean. (2009); *Cadre de référence pour le travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean*.

Paquin, P. et Perreault, A. (2001); *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.

Saulnier, M.; Gonzalez-Castillo, E.; Fontaine, A. et M. Goyette. (2016); *Intervention de milieu en Montérégie Est*. Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables. École nationale d'administration publique.