

Efficacité de l'action « agent de milieu » pour joindre les familles défavorisées avec enfants 0-5 ans

Synthèse des résultats de l'analyse des rapports d'évaluation déposés par les regroupements locaux de partenaires soutenus par Avenir d'enfants

Par: Véronique Denis, conseillère à l'évaluation

La mission d'Avenir d'enfants consiste à contribuer, en soutenant la mobilisation des communautés locales, au développement global des enfants âgés de 5 ans et moins vivant en situation de défavorisation afin que chacun d'eux ait toutes les chances d'avoir un bon départ dans la vie. Pour y arriver, joindre les familles en situation de défavorisation et travailler de concert avec elles est primordial. Pourtant, plusieurs barrières peuvent limiter la possibilité d'entrer en contact avec ces familles. Pour pallier ces obstacles, les regroupements locaux de partenaires (RLP) appuyés par Avenir d'enfants mettent de plus en plus en œuvre des actions de proximité. L'action de type « agent de milieu » en est un exemple.

CE QU'EST LE TRAVAIL DE PROXIMITÉ

Le travail de proximité existe au Québec depuis une quarantaine d'années¹. Il vise à améliorer la santé et le bien-être de la population, en rejoignant prioritairement les personnes marginalisées. Ainsi, 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, et joue un rôle de passerelle entre la rue et les ressources².

Le terme « travail de proximité » est générique et renvoie à diverses pratiques s'inscrivant dans une logique commune, celle « d'aller vers », de joindre les personnes là où elles se trouvent³. Sont notamment inclus dans ce terme le travail de rue et le travail de milieu. Toutefois, malgré ce point commun et au-delà du « aller vers », une certaine confusion règne dans les écrits et dans la pratique. Des différences existent entre les pratiques de proximité mises en œuvre à travers le Québec en ce qui a 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. Le tableau 1 présente les spécificités de deux pratiques de proximité: le travail de milieu et le travail de rue.

¹ P. PAQUIN et A. PERREAU (2001), *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, et AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (2006), *Cadre de référence pour le travail de proximité au Saguenay-Lac-Saint-Jean*.

² Ibid.

³ Ibid.



TABLEAU 1 : Travail de proximité - Comparatif du travail de milieu et du travail de rue

| Type de travail |
|---|
| <p>Travail de milieu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spécialiste avec mandat spécifique • Répond davantage aux besoins d'un groupe ou d'un milieu • Visée davantage collective <p>Travail de rue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Généraliste qui travaille dans la globalité • Répond davantage aux besoins exprimés par un individu • Visée davantage individuelle |
| Population visée |
| <p>Travail de milieu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeunes âgés entre 12 et 21 ans en insertion (écoles, familles) • Jeunes avec difficultés et comportements à risque occasionnels • Jeunes désorganisés, avec des moments de vide <p>Travail de rue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnes en rupture, marginalisées, en difficulté • Personnes avec des comportements à risque fréquents • Personnes en situations de crise et d'urgence, en déséquilibre • Personnes de tout âge |
| Objectifs poursuivis |
| <p>Travail de milieu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renforcement social • Réalisation de projets • Prévention et promotion de la santé • Établissement d'une relation d'aide <p>Travail de rue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présence et disponibilité • Établissement d'une relation d'aide • Sensibilisation aux comportements sécuritaires • Réduction des méfaits |

Suite du TABLEAU 1

Moyens utilisés

Travail de milieu:

- Accompagnement, écoute, support, concertation
- Présence
- Soutien des jeunes dans la réalisation de projets
- Diffusion d'information
- Orientation vers les ressources appropriées
- Distribution de matériel préventif (condoms)

Travail de rue:

- Accompagnement, écoute, support, concertation
- Évaluation
- Mise sur pied d'un service d'aide individualisé
- Diffusion d'information
- Orientation vers les ressources appropriées
- Dépistage de problématiques
- Distribution de matériel préventif (condoms, seringues, pipes à crack, etc.)

Lieux d'intervention

Travail de milieu:

- Parcs, maisons de jeunes, arcades, écoles et cours d'école, arénas, centres commerciaux, stationnements, plages, HLM, organismes communautaires

Travail de rue:

- Rues, bars, brasseries, piqueries, appartements, restaurants, saunas, lieux de prostitution, « squatts »

Adapté de Paquin et Perreault (2001)

UNE ACTION EFFICACE?

Si le travail de proximité est reconnu comme efficace pour joindre les personnes « en difficulté » et « hors-réseau »⁴, son implantation auprès des familles avec des enfants entre 0 et 5 ans est relativement nouvelle, voire coïncide avec la venue d'Avenir d'enfants. Depuis l'année 2010, 70 regroupements locaux de partenaires ont mis en œuvre une action de type « agent de milieu » et, en 2017, 53 des 139 RLP l'ont incluse dans leur plan d'action. Il s'agit indéniablement de l'action la plus répandue chez les partenaires d'Avenir d'enfants pour tenter de mieux joindre les familles en situation de défavorisation. Pourtant, 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 dans ce contexte qu'Avenir d'enfants s'est posé la question suivante : L'action « agent de milieu » est-elle efficace pour joindre les familles en situation de défavorisation? Pour y répondre, une analyse a été réalisée à partir des rapports d'évaluation d'une action en travail de milieu produits par les RLP entre 2013 et 2016. L'échantillon est composé de 10 rapports d'évaluation sur une possibilité de 13⁵.

⁴ P. PAQUIN et A. PERREULT, op. cit.

⁵ Trois rapports d'évaluation ont été exclus de la présente analyse parce qu'ils s'intéressent spécifiquement aux effets du travail de milieu sur les organisations partenaires. Ces rapports, bien que fort intéressants, ne permettent pas de répondre à la question d'évaluation principale.

⁶ P. PAQUIN et A. PERREULT, op. cit.

Après lecture des principaux cadres de référence sur le travail de milieu⁶ et des rapports d'évaluation constituant l'échantillon, les questions suivantes ont formé le cadre d'analyse :

- Quelle clientèle est ciblée par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP?
- Les familles ciblées par l'action « agent de milieu » déployée par les RLP sont-elles jointes?
- Quels sont les objectifs visés par l'action « agent de milieu » en 0-5 ans?
- Quels moyens d'intervention sont utilisés par les agents de milieu en 0-5 ans?
- Quels lieux sont investis et privilégiés par les agents de milieu en 0-5 ans?
- Quels sont les effets de l'action « agent de milieu » sur les parents et les organisations?

CE QUE L'ANALYSE RÉVÈLE

QUELLE CLIENTÈLE EST CIBLÉE PAR L'ACTION « AGENT DE MILIEU » DÉPLOYÉE PAR LES RLP?

Dans 8 des 10 rapports d'évaluation analysés, la clientèle ciblée par l'action « agent de milieu » est constituée de familles vivant des difficultés économiques ou sociales. Il y a donc une certaine adéquation entre les personnes ciblées par cette action et les personnes habituellement ciblées par le travail de proximité, c'est-à-dire qui éprouvent des difficultés sociales et économiques. 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.

LES FAMILLES CIBLÉES PAR L'ACTION « AGENT DE MILIEU » DÉPLOYÉE PAR LES RLP SONT-ELLES JOINTES?

Parmi les rapports étudiés, on en trouve peu qui établissent la capacité de l'action à joindre les familles ciblées : soit la méthodologie nécessaire pour le faire n'a pas été mise en place (outil de suivi des familles rencontrées, par exemple), soit la clientèle ciblée n'était pas concrètement définie. Ceci représente une lacune importante des démarches évaluatives étudiées. Seuls quatre rapports évaluent l'adéquation entre la clientèle ciblée et la clientèle jointe; ils montrent que la clientèle défavorisée ciblée a été jointe dans des proportions variables : 45 % dans le premier cas, 70 % dans le deuxième, 97 % dans le troisième. Le quatrième rapport mentionne que la clientèle ciblée a été jointe, mais sans plus de détails.

L'action de type « agent de milieu » rejoint donc les familles défavorisées, mais à des degrés divers. Des efforts devraient être déployés non seulement pour mieux déterminer dans quelle mesure les familles ciblées sont jointes, mais aussi pour joindre davantage de familles défavorisées.

QUELS SONT LES OBJECTIFS VISÉS PAR L'ACTION « AGENT DE MILIEU » AUPRÈS DES FAMILLES 0-5 ANS?

L'analyse des objectifs du travail de milieu auprès des familles 0-5 ans, tels que définis par les partenaires, montre qu'ils sont généralement conformes à ceux associés au travail de proximité (voir tableau 1) pour 6 actions sur 10. Les objectifs les plus mentionnés et conformes à la pratique habituelle sont :

- joindre les familles défavorisées/faire le lien entre les familles défavorisées et les ressources;
- faire connaître et promouvoir les services du milieu ou les activités du regroupement pour favoriser leur utilisation;
- améliorer le lien de confiance entre les familles défavorisées et les organismes/augmenter les connaissances des besoins des familles;
- briser l'isolement des familles.

Quatre actions « agent de milieu » auprès des familles 0-5 ans visent toutefois des objectifs plus marginaux. Il est question notamment de transmettre aux parents des informations sur le développement des enfants, d'augmenter le taux de participation des familles aux activités offertes par les organismes et de faire collaborer les parents à l'organisation des activités du regroupement. De tels objectifs s'éloignent de ceux généralement poursuivis par le travail de proximité.

QUELS MOYENS D'INTERVENTION SONT UTILISÉS PAR LES AGENTS DE MILIEU AUPRÈS DES FAMILLES 0-5 ANS?

Les moyens d'intervention les plus utilisés, tel que présenté dans les rapports d'évaluation, sont :

- orientation vers les ressources;
- transmission d'informations sur les services disponibles;
- accompagnement.

Ces moyens d'intervention concordent avec ceux que l'on attribue généralement au travail de proximité et ils concernent 5 actions sur 10 (voir tableau 1). Certains agents de milieu en petite enfance recourent cependant à des moyens ne correspondant que partiellement à la pratique habituelle pour 3 actions, et pas du tout pour 2 actions. Il est question notamment de la promotion d'activités offertes par le regroupement, d'animation d'ateliers et d'activités, de suivi individualisé et d'organisation de rencontres de parents.

QUELS LIEUX SONT INVESTIS ET PRIVILÉGIÉS PAR LES AGENTS DE MILIEU AUPRÈS DES FAMILLES 0-5 ANS?

L'analyse des rapports d'évaluation montre que les agents de milieu fréquentent généralement plusieurs endroits pour entrer en contact avec les familles. Les lieux les plus fréquemment mentionnés sont, par ordre d'importance, les lieux publics (parcs, rues, centres

commerciaux, etc.), les organismes communautaires, les activités de la communauté, les écoles et les services de garde, les établissements de santé et, enfin, le domicile des familles. Par contre, pour ce qui est du lieu qui a permis aux agents de milieu de rencontrer le plus de familles, le portrait, en ordre d'importance, est le suivant :

- Organismes communautaires/organismes partenaires du RLP
- Établissements de santé
- Dans les écoles /services de garde ou autour
- Lieux publics

Ces résultats montrent que les familles jointes par les actions « agent de milieu » sont majoritairement des familles qui fréquentent déjà des services ou des organismes communautaires ou de santé. Bien qu'il ne soit pas possible de savoir précisément quels services sont fréquentés, ni à quelle intensité ils le sont, ces résultats sont surprenants dans la mesure où le rôle premier de l'agent de milieu est de joindre une clientèle que les organismes ne réussissent pas à joindre.

QUELS SONT LES EFFETS DE L'ACTION « AGENT DE MILIEU »?

Les rapports d'évaluation analysés font état d'effets positifs du travail de milieu sur les parents. Cette action est appréciée par les parents, elle leur permet d'obtenir des informations et d'accéder à des services et des activités dans leur quartier. Ce faisant, les familles et les enfants ont l'occasion de socialiser avec d'autres familles et d'autres enfants.

Des effets plus négatifs ressortent par ailleurs des rapports analysés. Le principal, lié à la mise en œuvre de l'action « agent de milieu », est rapporté dans 6 des 10 rapports d'évaluation. Il s'agit d'un manque de clarté entourant le rôle de l'agent de milieu. Certaines évaluations montraient que ce rôle n'était pas toujours compris par les parents, ni par les intervenants travaillant au sein des organismes partenaires.

Dans certains milieux, c'est un manque d'adhésion envers l'action qui est dénoté chez les organismes partenaires. Plusieurs raisons sont soulevées : les intervenants sentent qu'ils font le même travail que l'agent de milieu; ils méconnaissent l'existence de l'agent de milieu ou ils remettent en question son utilité. Ceci met en évidence un risque bien réel et bien documenté de l'action « agent de milieu » : celui du dédoublement des rôles. Un des rapports d'évaluation souligne que ce risque est d'autant plus présent lorsque le rôle de l'agent de milieu n'est pas bien défini et que ce dernier vient à réaliser toute tâche ou type d'activités qu'il juge nécessaire pour aider les parents.

Toujours en lien avec le manque de clarté du rôle de l'agent de milieu, la question de « qui oriente vers qui » : est-ce à l'agent de milieu d'orienter les familles vers les intervenants du milieu ou à ces derniers d'orienter les familles vers l'agent de milieu? Cette question est abordée dans 5 rapports d'évaluation et elle témoigne

d'une confusion. Dans un des rapports, il était clairement défini qu'une des tâches relevant de l'agent de milieu était d'orienter des familles vers les intervenants du milieu. Or, les intervenants étaient plutôt d'avis que c'était à eux d'orienter les familles vers l'agent de milieu, faisant en sorte que les orientations réalisées par l'agent de milieu vers des intervenants n'ont pas été considérées comme crédibles, ni même importantes ou à traiter en priorité.

CONCLUSION

La planification et la mise en œuvre d'une action de type « agent de milieu » auprès des familles défavorisées avec enfants âgés entre 0 et 5 ans diffèrent largement d'une communauté à une autre. Ceci est vrai tant en ce qui concerne la clientèle visée, les objectifs poursuivis que les lieux investis pour joindre les familles. Certaines actions sont déployées de façon conforme à la pratique habituelle du travail de proximité, d'autres moins. Certes, il est essentiel d'adapter la fonction et le rôle d'un travailleur selon les besoins et la réalité d'une communauté. Le fait de transposer le travail de milieu auprès des familles avec de jeunes enfants, dans l'optique de mieux les joindre, est d'ailleurs en soi intéressant et novateur. Cependant, l'analyse des 10 rapports d'évaluation de l'action « agent de milieu » auprès des familles conduit à 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, dans certains cas, déterminée.
- Les évaluations de cette action ne cherchent pas systématiquement à connaître la clientèle jointe.
- Un manque de clarté et une absence de compréhension commune entourent 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 s'agit là d'un résultat préoccupant qui soulève la question de la valeur ajoutée de l'agent de milieu.

Cette analyse fait ressortir l'importance de mieux baliser le travail de milieu auprès des familles défavorisées avec enfants 0-5 ans afin d'en favoriser une compréhension commune et d'en augmenter la force d'impact.

LES SUITES À DONNER

Avenir d'enfants tient à partager ces résultats avec l'ensemble des partenaires agissant dans les RLP en petite enfance. Les suites qui seront données rapidement sont les suivantes :

- Produire une fiche informative sur l'action « agent de milieu » qui permettrait notamment :
 - de baliser l'action quant à sa raison d'être, ses objectifs, sa clientèle cible, les lieux à investir;
 - de susciter des pistes de réflexion pour 1) la planification et la mise en œuvre de ce type d'action dans leur milieu, 2) la détermination du mandat de l'agent de milieu, 3) assurer la compréhension commune et l'adhésion collective autour de l'action et 4) s'assurer qu'il s'agit du moyen le plus adéquat pour rencontrer les objectifs poursuivis;
 - de 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.).
- Procéder à l'analyse des rapports d'évaluation de l'action « agent de milieu » déposés auprès d'Avenir d'enfants après 2016, car la mise en œuvre de cette action peut avoir évolué et s'être bonifiée à travers le temps.

POUR EN SAVOIR PLUS

Lire le rapport global: [Revue systématique des évaluations de l'action « agent de milieu » réalisées par les RLP.](#)