



BORDEAUX - CARTIERVILLE

PLAN D'ACTION UNIS POUR L'ENFANCE 2012-2015

PROJET OUTREACH ET RÉSEAUTAGE

(AGENTES DE MILIEU 0-5ANS DU COMITÉ 0-5 ANS)

RAPPORT DE FIN DE PROJET

Avril 2012 à juin 2015

Réalisé par :

Mireille Fanou-Ako et Josefyne Niyonizigiye : agentes de milieu

Avec la contribution de Zohra Larbie - agente de milieu

Supervision et révision : Maty Diop - coordonnatrice Unis pour l'Enfance

Projet financé par :



Sommaire :

1. Déroulement du projet et cheminement vers l'atteinte des objectifs	2
2. Caractéristiques des familles rejointes	8
3. Accompagnement versus référence.....	11
4. Selon l'expérience des agentes de milieu, les meilleurs endroits à Bordeaux-Cartierville pour rejoindre les familles isolées.....	12
5. Établir le lien de confiance avec la famille.....	13
6. Les meilleures plages horaires pour les rejoindre à travers le démarchage.....	13
7. Quelques bons coups.....	14
8. Quelques embûches.....	14
9. Nos apprentissages et nos recommandations.....	16

1. Déroulement du projet et cheminement vers l'atteinte des objectifs

Le projet outreach et réseautage a débuté dans le secteur Bordeaux-Cartierville en avril 2012. Deux agentes de milieu ont été embauchées pour couvrir tout le territoire. Au total, à cause du roulement de personnel, six agentes de milieu ont fait quotidiennement le travail de démarchage sur le terrain d'avril 2012 à juin 2015. Au quotidien, elles prenaient contact avec des personnes susceptibles d'être des parents d'enfants âgés de moins de cinq ans pour leur parler des ressources du quartier et les référer aux organismes selon leurs besoins spécifiques.

Les agentes de milieu ont eu pour mandat de :

- ✓ *Rejoindre les familles et les référer vers les ressources du milieu;*
- ✓ *Innover dans les méthodes et outils pour rejoindre les familles et transmettre ces nouvelles connaissances aux membres du comité 0-5 ans;*
- ✓ *Identifier les besoins des familles non répondus par le milieu;*
- ✓ *Favoriser la création de liens étroits entre les familles et les organismes partenaires.*

Objectif général du projet :

Rejoindre les parents avec enfants de 0-5 ans que les organismes ne rejoignent pas et favoriser leur participation aux activités offertes dans le milieu.

Objectifs spécifiques du projet:

- ✓ *Rejoindre le maximum de familles, là où elles sont, surtout les plus vulnérables (immigration récente, population allophone, familles défavorisées, etc.)*
- ✓ *Explorer / expérimenter de nouvelles stratégies pour rejoindre les familles et augmenter leur participation aux activités offertes dans le milieu par les organismes. Évaluer et tester les outils et les stratégies de communication les plus adaptées à notre réalité territoriale (population multiethnique, forte mobilité, population allophone, population défavorisée)*
- ✓ *Faire le pont entre les familles et les divers organismes du milieu, selon leur (s) besoin (s) respectif.*
- ✓ *Contrer le manque de connaissance des familles sur les ressources disponibles.*
- ✓ *Alimenter les organismes sur les meilleures stratégies (nouvelles ou non connues par eux) applicables sur notre territoire, et transférer l'expérience des agentes de milieu aux organismes*
- ✓ *Explorer la nature de la participation des parents*

✓ **Rejoindre le maximum de familles, là où elles sont, surtout les plus vulnérables (immigration récente, population allophone, populations défavorisées, etc.)**

Pour atteindre cet objectif, notre travail s'est fait au quotidien dans les lieux publics, les parcs, les rues, les centres d'achats, les alentours des écoles, des lieux de culte, des cliniques, des bibliothèques...etc. À ces différents endroits qui nous ont servi de lieux de première prise de contact, nous sommes allées à la rencontre des familles et nous leur avons proposé notre offre de services. Une fois ce premier contact avec les familles fait, nous pouvons les rencontrer de nouveau, pour celles qui le souhaitent, une ou plusieurs fois aux lieux et heures de leur convenance afin de mieux cerner leurs besoins.

En général nous avons rencontré au quotidien des familles issues de l'immigration récente, mais aussi des familles qui vivent dans le quartier depuis longtemps, mais ne connaissent pas les organismes du quartier. Même si c'était moins fréquent, nous avons aussi rencontré des familles d'origine canadienne, mais qui ne connaissaient pas les services disponibles dans leur quartier. Nous avons également rencontré des populations allophones, des familles défavorisées même si leur immigration n'était pas très récente.

Nous avons sillonné régulièrement la zone de revitalisation urbaine intégrée (R.U.I) du quartier. Il s'agit des alentours de l'école Louisbourg où nous constatons l'existence d'une forte concentration de familles immigrantes, dans les blocs appartements sur les rues Salaberry, Émile Nelligan et Dudemaine et dans les alentours de la bibliothèque Cartierville.

En effet, du début à la fin du projet, nous sommes allées à la rencontre de milliers de personnes, comme le démontre le tableau statistique à la page 8 ce document. Nous avons remis à la plupart des familles rencontrées, la programmation commune 0-5ans qui répertorie les activités et services offerts par les organismes et institutions du quartier. Parmi ces personnes rencontrées, des centaines ont accepté de nous donner leurs coordonnées qui servent à produire nos statistiques et leur envoyer de l'information. Nous produisons également une infolettre envoyée aux familles qui acceptent de nous donner leur adresse courriel.

- ✓ **Explorer/expérimenter de nouvelles stratégies pour rejoindre les familles et augmenter leur participation aux activités communautaires offertes dans le milieu. Évaluer et tester les outils et les stratégies de communication les plus adaptées à notre réalité territoriale (population multiethnique, forte mobilité, population allophone, population défavorisée)**

- Comme expliqué plus haut, notre stratégie principale consistait à faire du démarchage terrain afin de rejoindre les familles isolées. Pour cela nous nous sommes rendus dans plusieurs blocs appartements (rue Michel Sarrazin, rue Ranger, rue Émile Nelligan...), pour rencontrer l'administration ou le concierge pour une possibilité de porte à porte, de dépôt de nos flyers dans les boîtes à lettres, et d'assurer une présence dans les halls d'entrée. Dans certains blocs appartements, sur la rue Émile Nelligan par exemple, les concierges d'immeubles ou bureaux d'administration que nous rencontrions acceptaient qu'on puisse accéder aux boîtes aux lettres. Pour d'autres immeubles à logements multiples (sur la rue Michel Sarrazin par exemple), l'expérience n'a pas été concluante. En effet, nous avons eu des difficultés soit pour entrer dans les immeubles ou pour trouver l'administration. Quelques locataires rencontrés nous disaient d'ailleurs que les propriétaires étaient difficiles à joindre (rachat de l'immeuble, non-connaissance du vrai propriétaire, etc.).

- Notre mandant ayant couvert toutes les périodes de l'année, en hiver période plus difficile, nous avons continué de nous promener aux alentours des écoles, à l'entrée ou à la sortie des classes. Mais à cause du froid et des intempéries, cette stratégie n'a pas été efficace, car les parents étaient pressés d'aller au chaud et le froid ne nous permettait pas d'échanger longuement à l'extérieur.

- Nous avons multiplié notre présence dans le seul centre commercial du quartier, les Galeries Normandie, durant la période hivernale. Cela nous a permis de rencontrer beaucoup de parents. Ce fut une occasion en or pour rencontrer les familles vu la présence de beaucoup de magasins ainsi que de la clinique sans rendez-vous du secteur.

- Nous avons également fréquenté les parcs qui sont les lieux les plus fréquentés par excellence, lorsque la météo le permet. Beaucoup de familles y ont été rencontrées afin de les informer des services disponibles dans le quartier tout en remettant la documentation sur les ressources.

- De plus, sachant que les lieux de cultes sont également très fréquentés par les communautés immigrantes, nous nous y rendions souvent dans le but de rencontrer à la sortie les familles qui s'y trouvaient. C'étaient notamment les églises et les mosquées. Parfois, nous avions l'occasion de rencontrer les responsables de ces lieux de culte, pour leur expliquer notre mandat. L'accueil des responsables de ces lieux de culte était

généralement favorable : ex mosquée et centre communautaire Laurentien, église Ste Odile etc.

- Nous avons également participé aux activités et rencontres de Horizon 0-5 sur comment rejoindre les familles isolées. Deux agentes de milieu (Zohra Larbi et Mireille Fanou Ako) ont successivement fait partie du comité de pilotage du projet Constellation.

- ✓ **Faire le pont entre les familles et les divers organismes du milieu, selon leur (s) besoin (s) respectif (s).**

Nous avons référé les familles rencontrées vers les organismes du quartier en fonction de leurs besoins. Lorsque les gens le souhaitent, nous les accompagnons vers les ressources en fonction de leurs besoins.

Dans la réalisation de cet objectif, nous avons utilisé la programmation commune du comité 0-5 pour faire des références vers les ressources du quartier. Il est à souligner que la programmation est un outil indispensable dans notre travail. En plus de la donner aux familles que nous rencontrons, nous avons également distribué la programmation commune dans les divers lieux stratégiques du quartier pour une plus large diffusion (CLSC de Bordeaux-Cartierville et Saint-Laurent, organismes communautaires, Bibliothèques, cliniques et écoles).

En outre, nous avons contribué à la promotion des activités spéciales des organismes et des événements de quartier (clinique d'impôts, fêtes de quartier, tournée de quartier, etc.), en distribuant leurs affiches publicitaires. Nous avons des dépliants des organismes pour donner des informations complémentaires à la programmation commune.

Ainsi, durant le projet, nous avons accompagné plusieurs familles vers les ressources du quartier. Nous avons rencontré parfois des parents qui ont fréquenté par le passé des organismes du quartier et qui ont cessé de les fréquenter pour des raisons variées. Dans ces cas, nous les encourageons à retourner vers ces organismes ou vers d'autres, dépendamment de leurs besoins. Nous suscitons aussi la création de liens entre les personnes référées et les intervenants des différents organismes. Nous encourageons aussi les familles à s'adresser aux intervenants des organismes pour bénéficier, au besoin, d'autres référencement vers d'autres ressources du quartier. Rappelons que notre rôle est de faire le lien entre les familles isolées et les organisations du quartier. Notre travail s'arrête une fois que des liens solides sont établis entre la famille et l'organisme vers qui nous l'avons référé. Cela revient par la suite aux intervenants des organismes de maintenir ce lien avec la clientèle. Toutefois, cela arrive régulièrement qu'une famille déjà référée ou accompagnée vers un organisme nous recontacte pour d'autres besoins, du fait des liens de confiance que nous avons créés avec ces familles.

Cependant, le plus grand défi dans la réalisation de cet objectif est le fait que certaines familles ne se rendent pas forcément au lieu référé ou n'acceptent pas toujours d'y être accompagnées par l'agente de milieu. Nous parlerons davantage de ce défi dans la section accompagnement versus référence du présent document.

✓ **Contre le manque de connaissance des familles sur les ressources disponibles.**

Notre travail au quotidien consistait à amener les familles à connaître les ressources du quartier et à se familiariser avec les activités offertes par les organismes.

En plus du démarchage terrain, nous avons instauré une infolettre dans le but d'informer les familles sur les activités qui se passent dans le quartier. Grâce à cette infolettre, nous avons informé de façon hebdomadaire les familles dont on avait les coordonnées, sur les activités familiales à venir dans le quartier. Ainsi nous recensons de l'information pertinente, nous en simplifions la compréhension et y rajoutons des images pour rejoindre les familles allophones. Il faut noter que les familles appréciaient l'infolettre et les informations transmises. L'avantage de l'infolettre est de maintenir un contact avec les familles même si elles changent d'adresse dans le quartier. Ainsi notre infolettre avait-elle cet avantage de garder un lien avec les familles qui nous recontactaient pour d'autres besoins.

Par ailleurs, nous participions aux divers événements de quartier où nous pouvions rejoindre et informer des familles avec enfants de 0-5 ans (fêtes de quartier et autres activités festives, ventes-trottoirs, etc.).

✓ **Alimenter les organismes sur les meilleures stratégies (nouvelles ou non connues par eux) applicables sur notre territoire, et transférer l'expérience des agentes de milieu aux organismes**

Du fait du roulement de personnel tant au niveau des agentes de milieu que de la coordination du projet, ce volet de partage d'expérience des agentes de milieu vers les intervenants du quartier n'a pas été profondément exploré. La coordonnatrice du projet nouvellement arrivée en poste en juin 2014 prévoyait organiser une rencontre de réflexion sur comment mieux rejoindre les familles isolées de Bordeaux-Cartierville et échanger avec les intervenants sur l'expérience terrain des agentes de milieu. Cela ne s'est pas fait finalement du fait de la démarche de planification stratégique UpE 2015-2018 qui a beaucoup mobilisé les partenaires. De plus, en décembre, à l'issue de la démarche de planification stratégique, les partenaires avaient décidé de ne pas reconduire le projet pour la prochaine triennale.

Toutefois, nous avons participé à la bonification de la programmation commune dès la session de printemps-été 2014. Nous avons proposé que la page de couverture soit

modifiée (changement de couleur), de rajouter la carte du quartier à l'intérieur du document et d'y mettre certains numéros de téléphones d'organismes qui n'y figuraient pas. Ainsi, grâce à notre expérience terrain, nous apportons notre point de vue dans le but d'améliorer les outils d'information destinés aux familles.

De même, nous avons participé de façon périodique à des rencontres des intervenants du quartier afin de partager notre expérience et de bonifier parfois nos outils de promotion. Nous avons aussi participé à une formation sur comment rejoindre les pères, car nous rencontrons cette difficulté de pouvoir rejoindre les pères du quartier.

✓ **Explorer la nature de la participation des parents, briser l'isolement**

Pour la grande majorité des familles rencontrées, la première forme de participation souhaitée est d'utiliser les services disponibles dans les organismes pour répondre à leurs besoins. Cependant, nous avons quelquefois référé au Centre d'Action Bénévole Bordeaux-Cartierville(CABBC) des personnes qui souhaitaient faire du bénévolat, s'impliquer dans les organismes. Cela leur permet de briser l'isolement, de se créer un réseau socioprofessionnel et de consolider leur expérience professionnelle le cas échéant.

2. Caractéristiques des familles rejointes :

a. Provenance des familles

Les familles rencontrées dans le cadre du projet Outreach et réseautage sont à l'image de la population de Bordeaux-Cartierville, qui est très multiculturelle. Nous avons rencontré des personnes de différentes origines: Maghreb, Afrique Noire, Antilles, Moyen-Orient, Europe de l'Est, Canada, etc.... Signalons que la grande majorité des personnes rencontrées viennent du Maghreb notamment de l'Algérie, de la Tunisie, du Maroc et de l'Afrique Noire.

b. Principaux endroits du quartier où les familles rencontrées habitent :

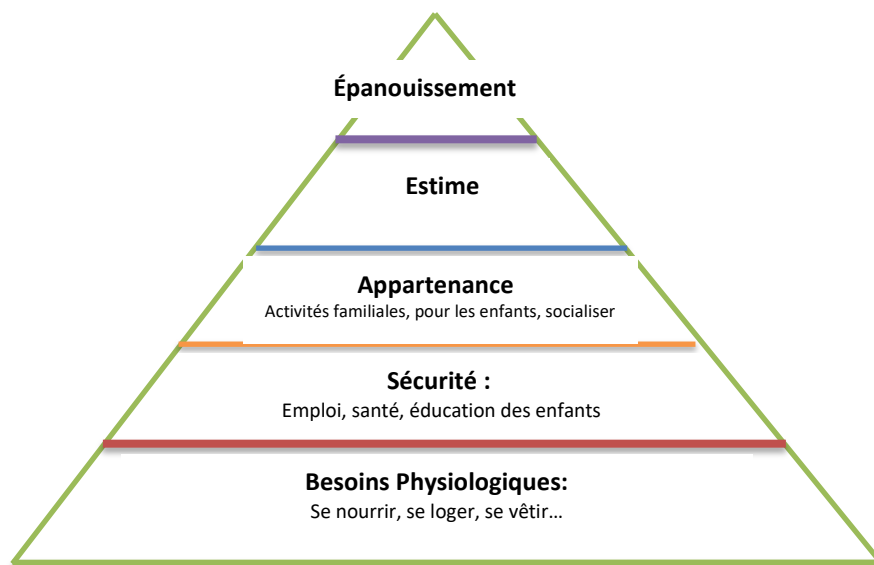
Nous sillonnons le quartier et avons rencontré des familles un peu partout dans le quartier: dans les parcs du quartier, dans les centres d'achats, aux alentours d'écoles, aux alentours des hôpitaux et cliniques, aux alentours des lieux de culte, etc. Même si notre travail couvre au quotidien tout le territoire de Bordeaux-Cartierville, la **majorité des familles référées habitent dans la zone RUI** où il existe une forte concentration de familles dans les rues Émile Nelligan, Michel Sarrazin, Ranger, Louisbourg, Dudemaine/Saint Évariste.

c. Type de besoins pour lesquelles nous faisons des références :

Les besoins pour lesquelles nous avons fait des références sont multiples. De notre expérience terrain, nous pouvons dire que les principaux besoins sont les suivants :

1. Les **besoins de base** arrivent en tête: se nourrir, se loger, se vêtir, se soigner, etc.
2. Viennent ensuite les **besoins de trouver rapidement l'école** la plus proche pour les enfants (si la famille est nouvellement arrivée au pays...etc.), trouver une **garderie** proche et subventionnée pour son enfant, etc.
3. Le besoin de **trouver un emploi** : une grande majorité des familles rencontrées nous posaient souvent la question de savoir comment ils peuvent trouver du travail dans leur domaine.
4. Les besoins de connaître les ressources du quartier et surtout où aller faire des **activités gratuites avec les enfants**.

Hiérarchie des besoins, selon l'expérience des agentes de milieu - Pyramide de Maslow



Comme décrit plus haut et dans la Pyramide des besoins de Maslow ci-dessus, les premiers besoins pour lesquels nous faisons des références sont les besoins **physiologiques** tels que se nourrir, se vêtir, se loger. Ce qui n'est pas étonnant vu que le quartier accueille beaucoup de nouveaux arrivants. Pour la plupart des personnes rencontrées, c'est une fois ces besoins physiologiques et **de sécurité** répondus qu'elles sont plus disposées à se consacrer aux autres besoins tels que faire des activités familiales, des activités pour les enfants.

Même si nous rappelons souvent aux parents l'importance de faire des activités pour la socialisation et le développement de l'enfant, toutes les familles ne sont pas disposées à aller vers les activités référées pendant qu'elles sont préoccupées par la réponse à d'autres types de besoins (logement, nourriture, emploi...).

Voici quelques statistiques concernant les références faites vers les ressources du quartier d'avril 2012 (entrée en poste de la première agente de milieu) au 30 juin 2015(fin du projet).


Familles référées et accompagnées vers les organismes du quartier

Personnes rejointes	Juil. 2014-juin2015	Juil. 2013-juin2014	Jan. - juin 2013	Av. -déc. 2012
Familles	204	384	400	800 *

*Notez que dans les 2 premières années du projet, les chiffres concernent les familles rencontrées : référées, accompagnées et/ à qui on a donné l'information sur les ressources.

En cours de projet, les méthodes de compilation des données ont changé et nous compilons les données concernant les familles référées seulement, et non toutes les familles rencontrées, sans référence faite. Ce qui explique la différence au niveau des chiffres entre 2012 et juillet 2013.

Aussi, à compter de juillet 2013, les agentes de milieu ont commencé à compiler des données plus spécifiques concernant le nombre d'enfants par famille rencontrée, le type de service qui a été rendu : référence ou accompagnement vers la ressource.

 Aussi, il est important de mentionner que **nous avons rencontré plus de familles que les statistiques ne le démontrent**. Car, comme expliqué dans le précédent paragraphe, nous avons rencontré beaucoup de familles à qui nous avons remis la programmation commune et de la documentation, même si une référence n'est pas faite spécifiquement. Ces données ne sont pas toujours compilées.

Notons qu'une famille déjà référée peut être rencontrée de nouveau plusieurs fois et référée vers d'autres ressources selon ses besoins.

d. Vers quels organismes elles ont été référées

Les familles rencontrées ont été référées vers toutes les ressources du quartier, les **organismes communautaires membres du comité 0-5ans**, grâce à la programmation commune, le **CLSC de Bordeaux-Cartierville**, la **CSDM** (pour l'inscription des enfants à l'école), le **Centre Local d'emploi**, la **Corbeille Bordeaux Cartierville**, **Ville en vert** (ex.

pour réparation de vélo, cuisines collectives). De façon plus personnalisée, les références sont faites en fonction des besoins de la famille et de la proximité des ressources de leur domicile.

Comme expliqué dans le point 2, même si nous avons référé vers tous les types de ressources, nous avons remarqué que les familles souhaitent premièrement se rendre vers les organismes qui offrent les services qui répondent à leurs besoins de base. C'est à ce titre que beaucoup de références et accompagnements ont été faits vers des organismes comme **Cartier Émilie et La Corbeille**.

En ce qui concerne la petite enfance, les références ont été faites vers tous les organismes familles 0-5 ans en fonction d'une part des besoins nommés par la famille, et d'autre part de leur secteur d'habitation. On tient énormément compte de la proximité, à la demande des familles, surtout l'hiver où le climat est un défi pour se déplacer.

3. Accompagnement versus référence

Nous appelons **référence** lorsque nous prenons le temps de connaître le besoin de la famille et de lui remettre les bons coordonnées de ou des organisations qui peuvent répondre à ses besoins.

L'accompagnement va plus loin que la référence. C'est lorsque la personne accepte d'être accompagnée vers la ressource référée. Dépendamment de leurs besoins, les familles que nous rencontrons ne sont pas toujours disposées à se faire accompagner vers les ressources, malgré que nous le leur proposons. Elles préfèrent très souvent suivre leur rythme et y aller d'elles-mêmes.

En dehors de l'Accompagnement et de la référence, nous donnons la programmation ou les dépliants des organismes lorsque la personne rencontrée est pressée et ne veut pas nous laisser ses coordonnées pour qu'on la rappelle.

Il paraît important de mentionner que **très souvent les familles ne se rendent pas immédiatement vers l'organisme référé pour des activités**. Il peut y avoir un délai de plusieurs semaines voire plusieurs mois entre le temps où l'agente de milieu a donné les coordonnées de l'organisme pour le besoin en question et le temps où la famille décide de s'y rendre. Cela explique une des critiques que le projet a reçues, de la part de certains organismes. En effet, lorsque les personnes référées mettent un certain temps avant de se rendre aux organismes référés, il existe un écart de chiffre entre les statistiques des agentes de milieu concernant les références faites et les références réellement reçues par les organismes. Par exemple, l'agente de milieu peut avoir référé 15 personnes à un organisme X pour le mois Y, alors que l'organisme pourra affirmer avoir reçu pour cette même période que 5 références des agentes de milieu. De surcroît, plus le délai est long entre le moment de la rencontre avec la personne référée

et le moment où elle se rend à l'organisme, plus cette dernière a des chances d'oublier qui l'a référé, lorsqu'on lui pose la question dans l'organisme.

Nous avons fait beaucoup de références pendant les rencontres de groupes de familles, surtout l'été où les familles sortent beaucoup ou pendant les grands événements du quartier (fêtes du quartier, marchés saisonniers...). Toutefois, c'est lors des rencontres individuelles que les familles souhaitent qu'on les accompagne pour que le contact avec l'organisme soit plus facile.

Tableau accompagnement versus référence de juillet 2013 à juin 2015

Année	Juil2014- juin2015	Juil2013-juin2014
Références	204	384
Dont accompagnement	23	27

4. Selon l'expérience des agentes de milieu, les meilleurs endroits à Bordeaux-Cartierville pour rejoindre les familles isolées

Tous les endroits sont bons pour rejoindre les familles hors réseaux, dépendamment de la saison. **D'avril à septembre, la rue, les alentours des écoles, les parcs (particulièrement les parcs de Mésy et de Louisbourg)** sont des meilleurs endroits pour rencontrer des familles.

D'octobre et fin mars, il devient relativement plus difficile de rencontrer des familles dans ces endroits, du fait des températures plus basses et de la noirceur hâtive.

L'hiver est la période la plus difficile pour atteindre nos objectifs. Les personnes visées sont peu dehors, et sont souvent pressées de retourner au chaud lorsqu'on les aborde dans la rue et devant les écoles. Par conséquent, notre travail se fait dans des **immeubles ciblés** (concentration de la population défavorisée), dans les **centres commerciaux** ou **par référence** aussi (des intervenants ou des familles nous réfèrent d'autres familles). Il nous arrivait souvent de donner rendez-vous aux familles chez elles, ou dans un autre lieu de leur choix (centre communautaire...) pour mieux cerner leurs besoins et les accompagner vers les ressources.

Les différentes **fêtes du quartier** et la participation **aux bienvenues à la maternelle** dans toutes les écoles primaires du quartier, sont des occasions qui permettent de rejoindre

les familles qui ne connaissent pas nécessairement les ressources du quartier, et aussi de faire la promotion des activités des organismes du quartier.

Vers la fin du projet Outreach et réseautage, nous avons décidé d'organiser plusieurs **kiosques d'informations** dans le but de rejoindre le plus de familles possible. Ainsi, nous avons tenu 7 kiosques d'informations dans des places plus fréquentées.

Le premier Kiosque (8 mai 2015) a été tenu à la place de l'Acadie en collaboration avec les gestionnaires de RHO qui nous ont prêté leur salle communautaire. D'autres kiosques ont eu lieu dans les parcs et les autres lieux publics à savoir les parcs Louisbourg, De Mesy, Place de l'Acadie. Un autre Kiosque a eu lieu aux Galeries Normandie. La tenue des kiosques nous a permis de rejoindre beaucoup de familles et leur remettre la documentation disponible à savoir la programmation commune et autres outils promotionnels des organismes. Ainsi, près de 1000 copies de la programmation commune ont été distribuées lors ces kiosques.

Tous ces Kiosques ont été tenus à partir de 10h00 dans l'objectif de rencontrer le plus de familles possible. Deux d'entre eux ont été organisés lors des événements importants au quartier à savoir la fête de la famille (23 mai 2015) et la tournée du quartier (27 mai 2015).

5. Établir le lien de confiance avec la famille:

La pratique de l'écoute active, notre façon d'aborder les familles, le respect dans notre façon d'interagir avec les familles, facilitent le lien de confiance que nous établissons avec chaque personne rencontrée.

Les premières rencontres avec les familles sont souvent rapides et timides, mais avec le temps, lorsqu'elles acceptent d'être revues, les relations deviennent solides et les familles finissent par se confier à nous et posent de vraies questions pour répondre à leurs besoins. Du fait de ce lien de confiance, Il arrivait souvent que des familles nous contacter régulièrement pour être orientées vers d'autres ressources ou des fois juste pour avoir quelqu'un à qui parler. Dans ce dernier cas, nous l'encourageons à fréquenter plus régulièrement les organismes pour briser leur isolement.

6. Les meilleures plages horaires pour les rejoindre à travers le démarchage

Tout comme les endroits où rejoindre les familles, les plages horaires sont également variables en fonction des saisons. Notre travail se fait surtout durant les heures classiques de travail. Mais en fonction des saisons, nous pouvons décider de travailler tard le soir. **Au printemps et à l'automne, le matin et l'après-midi** sont bons pour

rencontrer les familles aux alentours des écoles (**entrée et sortie des classes**) et des services de garde.

En été, tous les horaires sont bons pour rencontrer les familles partout dans le quartier (parcs, arrêts d'autobus, rues, alentours des garderies...). Mais **l'affluence est moins grande dans les parcs sur l'heure de diner, entre 11h30 et 15h**.

En hiver par contre, à part le centre commercial Les Galeries Normandie, et la clinique sans rendez-vous qui s'y trouve, il est difficile de discuter avec les familles dehors à cause du froid.

7. Quelques bons coups

-Témoignages de quelques familles qui ont déménagé du quartier et qui nous ont appelés pour un remerciement et pour nous confirmer combien notre service leur manque là où elles sont installées actuellement.

-Beaucoup de références vers les organismes du quartier (même si elles mettent du temps à aboutir quelquefois).

-Beaucoup de familles aidées pour une première installation surtout celles qui viennent d'arriver au pays.

-Une grande place pour l'écoute active. Il y avait des personnes qui voulaient nous rencontrer parce qu'ils ont juste le besoin de parler et finissent toujours par avoir une référence pertinente. Des personnes se confiaient à nous en dévoilant l'ensemble de leurs défis pour bénéficier de notre soutien.

-Nous avons contribué à briser l'isolement de beaucoup de personnes.

- La flexibilité dans l'organisation de notre horaire nous permet de nous conformer aux horaires des familles, d'aller les rencontrer selon leur volonté et leurs disponibilités. Le fait de nous déplacer chez les familles leur permettait de sauver du transport, de garder leurs enfants sur place avec eux et de gagner du temps. Cette approche facilite le lien de confiance et une ouverture des familles à nous faire part de leurs besoins.

8. Quelques embûches

-Les références non abouties : souvent, nous avons du mal à retracer les références faites vers un organisme soit parce que les personnes ne s'y sont pas rendues comme prévu, soit parce qu'une fois rendues dans les organismes, elles oublient de mentionner le nom des agentes de milieu qui ont fait la référence.

-Le décalage entre la compréhension du projet par les agentes de milieu et la conception qu'en faisaient certains partenaires (organismes famille 0-5 ans), nous a rendu la tâche un peu compliquée. Dans la conception de certains partenaires, le mandat premier des agentes de milieu était d'apporter la clientèle dans leurs organismes et ainsi augmenter la participation à leurs activités. Or, cette tâche n'est pas simple du fait que l'agente de milieu doit d'abord écouter les besoins de la famille et faire la référence selon ses besoins. De plus, il appartient à la personne rencontrée de se rendre ou pas dans l'organisme référé, au moment de son choix, surtout lorsqu'elle n'accepte pas d'être accompagnée.

-Aborder les familles la première fois dans l'espace public est parfois difficile, et les personnes sont souvent méfiantes face aux inconnus et au fait qu'on n'a rien de concret à leur offrir. Souvent, la personne rencontrée ne reconnaît pas sur le champ qu'elle a besoin d'une personne comme nous.

-Notre travail est difficile parce qu'on ne fait pas d'activités, ne serait-ce que pour mobiliser les familles. Ce fut un choix fait par le comité 0-5 ans pour ne pas dédoubler les activités des organismes.

-L'hiver est parfois un frein pour rencontrer des familles à l'extérieur. Il faut les chercher chez elles, ce qui est un grand défi pour nous.

-Certaines familles ne trouvent pas l'intérêt de retourner dans l'organisme où elles ont été référées ou accompagnées. Ce qui fait une référence non fidélisée, dont les agentes de milieu ne sont pas responsables.

-Les familles étant souvent trop sollicitées par beaucoup d'organismes et des entreprises commerciales, elles sont parfois confuses, ce qui suscite un manque d'intérêt par rapport aux services qui étaient pourtant importants pour elles et surtout gratuits.

-La majorité de la documentation étant rédigée en français, une partie de la population n'est pas en mesure de comprendre le contenu.

-Nous avons souvent du mal à répondre à certaines questions par exemple « comment trouver du travail dans mon domaine? » Souvent, quelques-unes de ces personnes ont déjà amorcé les procédures de recherche d'emploi, mais ne sont pas satisfaites des services rendus.

-Pendant l'hiver, nous avons constaté une grande difficulté des mères à se déplacer vers les ressources. Nous avons aussi constaté que certaines personnes qui sont déjà membres d'organismes du quartier n'y vont plus pour une raison ou une autre (changement de domicile, température, emploi, entrée des enfants à l'école...etc.). Ces personnes, même si elles connaissent certaines ressources du quartier se retrouvent isolées. Pour briser l'isolement, nous les encourageons toujours à retourner dans les

organismes. Nous proposons à chaque fois de les y accompagner. En général même si ces personnes donnent l'impression de vouloir retourner dans les organismes, notre taux d'accompagnement est relativement faible.

-La difficulté de pouvoir rejoindre les pères du quartier. Nous avons rencontré souvent plus de mères que de pères.

- Parfois l'agente se trouve dans l'impossibilité de répondre aux besoins de la clientèle eu égard à la complexité des besoins qu'elle rencontre (comme l'exemple de la famille qui avait perdu son bébé) et l'agente n'a pas trouvé une ressource appropriée pour intervenir en faveur de cette famille malgré les efforts fournis.

✓ **Autres difficultés rencontrées**

Le Froid est le plus grand facteur défavorable dans notre travail. La période d'hiver est celle durant laquelle nous subissons beaucoup de refus dans la rue. Aussi, le refus de certaines personnes à nous communiquer leurs coordonnées malgré nos explications sur notre mandat constitue une difficulté dans notre travail. Dans ce cas, la programmation commune remise à ces personnes nous facilite la tâche.

9. Nos apprentissages et nos recommandations

-La diversité culturelle de B-C et le fait que les agentes de milieu étaient d'origines culturelles différentes ont été facilitants pour notre travail. L'accueil que nous avons reçu de la majorité des familles rencontrées est positif et réconfortant.

- Nous avons compris l'importance d'être resauté avec d'autres intervenants lorsqu'on fait ce genre de travail. Cela permet de partager nos connaissances, de parfois ventiler et être mieux au fait des enjeux actuels du milieu. La participation aux activités de la planification stratégique du comité 0-5 a été très utile pour nous, de même que la participation aux rencontres des intervenants du quartier, ainsi qu'à d'autres rencontres concernant les 0- 5 ans et leurs familles.

-établir une relation de confiance avec les familles est importante. Les premières rencontres avec les familles étaient quelquefois timides, mais avec le temps, la confiance s'installait entre les agentes de milieu et les familles. Ces dernières finissaient par se confier aux agentes et parler des vraies difficultés qu'elles rencontrent.

-L'empathie était un élément fondamental pour les agentes de milieu afin de mieux référer et accompagner les familles.

✓ **Recommandations**

-Il est souhaitable à l'avenir que les agentes de milieu aient plus de latitudes dans la façon de réaliser leur mandat. Au lieu d'être simplement des agentes de terrain démarchées de familles isolées, il faudrait voir la possibilité qu'elles participent à des

activités organisées par des partenaires en vue de mieux les connaître. Ceci facilitera encore plus les références.

-Amener les différents partenaires à avoir une meilleure compréhension du projet et de ses objectifs faciliterait le travail des agentes de milieu. Cette meilleure compréhension du travail des agentes de milieu favoriserait la réussite du démarchage. Quelques fois les agentes de milieu avaient l'impression que certains intervenants les considéraient comme concurrents qui viennent prendre leur clientèle et les amener dans d'autres organismes.

-Il s'avère important de confectionner les documents de base en anglais (quelques exemplaires) pour les résidents anglophones dans le but de pouvoir transmettre le message avec des documents de base à l'appui.

Merci!