

# ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION CONCERTÉ

## UNIS POUR L'ENFANCE DE LA TABLE DE CONCERTATION JEUNESSE DE BORDEAUX-CARTIERVILLE

### ÉVALUATION DES EFFETS DE « OUTREACH ET RÉSEAUTAGE »

30 septembre 2015  
Volume 1, numéro 2

*InterActions - Centre de recherche et de partage des savoirs  
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal  
11822, avenue du Bois-de-Boulogne  
Montréal (Québec) H3M 2X6*

## NOUVEAU BULLETIN DE SUIVI ET DE SOUTIEN

Par Maria José Arauz et Bernard-Simon Leclerc

Le Comité 0-5 ans de la Table de concertation jeunesse Bordeaux-Cartierville (TCJBC), conceptrice du projet Unis pour l'enfance, est bénéficiaire d'un financement d'Avenir d'enfants. À cet égard, le bailleur de fonds encourage les regroupements locaux de partenaires à s'engager dans un processus d'évaluation des actions inscrites dans leurs plans d'action concertés. S'inscrivant dans cette démarche, le Comité 0-5 ans a retenu les services du Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal pour prendre en charge l'évaluation des processus et des effets.

L'objectif de l'évaluation est d'éclairer le regroupement local de partenaires, soit le Comité 0-5 ans de la TCJBC, quant à la mise en œuvre de ses activités, de contribuer à l'amélioration de ces dernières et de concourir à en orienter l'évolution future. L'unité

## LE PROJET COMMUN AU CŒUR DU PROJET

Le projet Unis pour l'enfance est une démarche collective, intersectorielle et concertée regroupant 24 partenaires institutionnels et communautaires de Bordeaux-Cartierville qui travaillent, dans le cadre du Comité 0-5 ans, à l'élaboration de plans d'actions concertés. L'initiative vise à mobiliser les acteurs de la communauté à l'égard du développement global des enfants âgés de cinq ans et moins, principalement ceux vivant en situation de pauvreté, afin de faciliter leur entrée scolaire. Le projet est constitué de trois plans annuels. Les activités, regroupées sous des objectifs spécifiques et portées par des organismes responsables attirés, se sont déroulées de janvier 2012 à juin 2015, mais l'évaluation porte sur la portion de janvier 2012 à juin 2014.

L'action « Outreach et réseautage » a été conduite par la permanence de la TCJBC. Elle a été menée par deux agentes de milieu à la fois qui sillonnaient les

**InterActions**  
Centre de recherche et de partage des savoirs  
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal



### Dans ce numéro

Nouveau bulletin de suivi et de soutien	1
Le projet commun au cœur du projet	1
Cadre conceptuel et méthodologie	2
Mise en contexte	2
Résultats	2
Conclusion	10

d'évaluation du centre InterActions publie ce deuxième numéro du bulletin dédié à la présentation des résultats de l'évaluation. Ce numéro décrit les effets de l'action « Outreach et réseautage », communément appelée « Agentes de milieu », portée par la TCJBC.

lieux publics du territoire pour établir des contacts avec les parents de jeunes enfants vivant en situation de vulnérabilité qui ne seraient habituellement pas rejoints par les canaux conventionnels. Leur travail consistait à identifier, dans la population, les personnes qui éprouaient des besoins en matière de services sociaux et à les aider à obtenir l'assistance nécessaire en faisant le pont avec les divers organismes du territoire.

L'évaluation vise principalement à déterminer la contribution de l'action à la réduction de l'isolement social des familles et à la réponse à leurs besoins, dont le recours aux ressources du quartier et la participation à des activités communautaires. Un autre objectif, plus structurel, consiste à documenter l'implantation de l'action ainsi que les mécanismes d'aiguillage effectués par les agentes de milieu.

## CADRE CONCEPTUEL ET MÉTHODOLOGIE

Pour les anthropologues et les sociologues, la notion d'isolement social représente un construit social et culturel qui ne peut se définir en dehors de l'histoire de vie et du contexte socioculturel dans lequel vivent et évoluent les individus. Il n'existe pas de définition consensuelle de l'isolement social applicable à tous les contextes. Ainsi, les effets de l'action « Outreach et réseautage » sur la réduction de l'isolement social des familles ont été évalués en lien avec la conception et les représentations que s'en faisaient les familles rejointes, les agentes de milieu et le personnel de l'organisme porteur de l'action.

Les données utilisées pour cette évaluation incluent :

- Des documents de l'organisme responsable (la TCJBC) concernant l'action;
- Des données colligées entre août 2013 et juillet 2014 par les agentes de milieu (nom des personnes rencontrées, dates et lieux des rencontres, etc.);
- Des entrevues individuelles auprès de 18 personnes rencontrées par les agentes de milieu et 4 représentants de la TCJBC. Les entrevues ont eu lieu entre septembre et décembre 2014 et ont duré de 30 à 60 minutes.
- Une analyse du contenu thématique des entrevues a été réalisée afin de dégager les thèmes significatifs et récurrents. Les données quantitatives ont été traitées de façon descriptive.

## MISE EN CONTEXTE

### La situation des immigrants à Montréal et à Bordeaux-Cartierville

Montréal est le principal lieu d'établissement des immigrants québécois : une personne sur trois est en fait immigrante (Statistique Canada, 2011). En général, lors de leur arrivée au pays, les immigrants affichent un meilleur état de santé (physique et mental) que les non-immigrants. Cependant, en raison des épreuves et des conditions de vie difficiles, leur état de santé se détériore rapidement, jusqu'à équivaloir celui des autres Canadiens (Direction de santé publique, 2012). De plus, les nouveaux arrivants ont moins accès à certains services de santé ou les consultent moins souvent que le reste de la population (Direction de santé publique, 2012).

La plus importante concentration des immigrants du Québec et de Montréal se trouve dans le territoire de l'ancien CSSS de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent (BCSTL) (Statistique Canada, 2011). Le taux de chômage est plus élevé chez les nouveaux arrivants

que chez le reste de la population montréalaise. Les nouveaux arrivants accusent également des revenus plus bas et une partie plus importante d'entre eux vit sous le seuil de faible revenu pour les familles de taille comparable dans la collectivité où ils vivent (Direction de santé publique, 2012). Les immigrants récents de BCSTL sont plus scolarisés que l'ensemble de la population du territoire et de l'île de Montréal. Cependant, ils sont significativement moins nombreux à détenir un emploi à temps plein par rapport à la population totale (Direction de santé publique, 2012). Cette réalité est sensiblement comparable à celle qui prévaut pour l'ensemble de Montréal. Partout sur l'île, les immigrants font face à ces difficultés, mais sur le territoire de BCSTL, le nombre de nouveaux arrivants est plus important qu'ailleurs. En somme, les populations immigrantes du territoire font face à des inégalités sociales imputables à des barrières liées à l'intégration professionnelle, à l'adaptation culturelle et à l'isolement social.

## RÉSULTATS

### Histoires de vie et expériences d'immigration

Les personnes rencontrées par les agentes de milieu et interviewées dans le cadre de l'évaluation de l'action « Outreach et réseautage » étaient toutes immigrantes, mais pas toutes nouvellement arrivées. Il s'agissait, en grande majorité, de familles (parents et enfants) qui avaient immigré ensemble ou bien de femmes avec enfants qui étaient venues rejoindre leur conjoint après une demande de parrainage. En général, les personnes rencontrées ont dit avoir quitté

leur pays et s'être établies au Canada pour trouver de meilleures conditions de vie et obtenir un avenir plus prometteur pour leurs enfants. Elles ont exprimé une idéalisation généralisée du pays hôte. Le Canada représente une terre de possibilités et de bonheur, tel que le témoigne une des participantes : « Je savais déjà que tout était synonyme de bonheur ici. » Les répondants ont davantage exprimé le côté « social » comme élément justifiant leur établissement au pays, comme l'accès aux ressources, et ce, surtout pour les enfants.

Une fois arrivés au Québec, les immigrants se retrouvent dans un processus d'intégration à la société d'accueil et sont confrontés à de multiples obstacles. D'abord, mis en face de leur idéal de pays, ils se rendent bien souvent compte que la situation n'est pas celle à laquelle ils s'attendaient, tel que l'explique ce participant :

« Une fois sur le territoire, on découvre beaucoup de choses. Quand on veut émigrer, les informations qu'on détient, par exemple sur le travail, ne correspondent pas à quoi on s'attendait. Tu as travaillé ailleurs dans le passé. Tu as fait ça, ça et ça, mais on requiert de l'expérience au Québec. C'est un peu décourageant. Quelqu'un qui n'a pas un caractère fort ne peut pas tenir. [...] On est laissé à soi-même, ça il faut le dire. »

Le défi de trouver un travail et de s'intégrer sur le plan professionnel demeure l'obstacle à l'intégration le plus souvent évoqué par les personnes rencontrées. Bien souvent, les qualifications et les expériences professionnelles antérieures ne sont pas prises en compte lors de la recherche d'emploi et les immigrants doivent retourner aux études et recommencer à « zéro ». Ce constat a également été fait dans le *Portrait des immigrants récents* (Direction de santé publique, 2012). Les nouveaux arrivants vivent effectivement des difficultés considérables quant à l'intégration professionnelle, et ce, dans l'ensemble du Canada. Plusieurs explications sont soulevées, dont la discrimination ainsi que la non-reconnaissance des compétences et expériences acquises à l'étranger conjuguées à la forte compétition présente sur le marché du travail (Direction de santé publique, 2012).

### L'isolement social

La majorité des personnes rencontrées par les agentes de milieu (78 %) qui ont été interrogées dans le cadre de cette évaluation disent avoir vécu une expérience d'isolement social au Québec. Ces expériences étaient généralement liées à l'arrivée au Québec, à l'installation sur un nouveau territoire, à une séparation familiale ou à une période de grossesse et d'accouchement. Lors des premiers mois suivant l'arrivée au pays, voire des premières années, les gens ont exprimé avoir vécu un « manque de repères » et un « manque de soutien » dans l'entourage proche, tel que l'explique l'une des personnes interviewées :

« Quand je suis arrivé, j'avais vraiment la tête bourrée de choses. J'avais des sous, mais je ne savais pas comment m'y prendre. Je me suis vraiment senti isolé. Je n'avais pas de repères en tant que tel. Je ne savais

Tableau 1. Soutien social des personnes interviewées

Type de soutien	Oui N et %	Non N et %
Correspondance avec la famille et les amis par Internet	16 (89 %)	2 (11 %)
Rencontres avec des membres du même pays, de la même culture ou de la même religion	15 (83 %)	3 (17 %)
Soutien informationnel (ex. : obtenir une réponse à un besoin d'information)	13 (72 %)	5 (28 %)
Soutien affectif (ex. : avoir quelqu'un à qui se confier)	12 (67 %)	6 (33 %)
Compter sur une personne proche	8 (67 %)	4 (33 %)
Aider ou rendre service aux autres	10 (63 %)	6 (37 %)
Recevoir des personnes à domicile	10 (59 %)	7 (41 %)
Visiter des gens à leur domicile	9 (53 %)	8 (47 %)
Bénéficier d'un soutien de compagnonnage (ex. : quelqu'un avec qui faire des sorties)	8 (44 %)	10 (56 %)
Bénéficier d'un soutien instrumental (ex. : réponses à besoin d'aide pour des services)	5 (28 %)	13 (72 %)
Avoir de la famille au Québec	3 (17 %)	15 (83 %)

pas à qui m'adresser, à qui dire que je voulais ceci ou comment je voulais que ce soit. Je me suis vraiment senti isolé à ce moment-là. [...] Je ne connaissais personne. C'était très difficile et je m'ennuyais. À mon avis, quand vous êtes isolé, vous ne pouvez pas prospérer parce que vous ne savez rien de la vie dans ce monde. »

Globalement, les participants et le personnel interrogés semblent décrire deux dimensions distinctes de l'isolement social. Tout d'abord, l'isolement social est vu comme une période de solitude au cours de laquelle la personne concernée ne dispose pas de liens significatifs ni de soutien des personnes de son entourage proche. Une deuxième dimension de l'isolement social dégagée des propos des personnes rencontrées est l'aspect communautaire et culturel, c'est-à-dire ne pas avoir accès aux

ressources du quartier, ne pas savoir comment trouver le soutien formel des organismes. Cela revient aussi à ressentir un sentiment de ne pas connaître le « système » ou de « ne pas avoir de repères ». Le témoignage d'un intervenant illustre bien ce propos et le différencie du premier type d'isolement mentionné :

« Quand on parle des personnes isolées, c'est par rapport aux ressources du quartier. C'est quelqu'un qui vit dans un endroit et qui ne bénéficie pas des services qui sont offerts dans ce territoire. Une personne serait isolée pas forcément parce qu'elle n'a pas de relations avec d'autres individus, ou avec sa communauté, mais c'est parce qu'elle n'a pas de relations avec les ressources de son environnement. »

Cette forme d'isolement social semble être liée d'une certaine façon au phénomène de « ghettoïsation », qui serait le fait de fréquenter uniquement les gens et les ressources de sa propre communauté culturelle. Les personnes ne seraient donc pas considérées comme isolées selon la première définition, mais elles seraient isolées du système, de la société d'accueil.

Ces résultats sont consistants avec ceux que nous avons relevés récemment dans une évaluation des effets de l'action Plaisirs d'été de la Maison des parents. Ils sont également cohérents avec la littérature scientifique concernant le processus d'immigration. Dans un processus de marginalisation, l'opposé de l'assimilation (où l'individu renonce à sa culture d'origine et s'identifie avec la culture du pays d'accueil), les immigrants adultes ont tendance à participer à la vie de leur communauté ethnique, se déconnectant ainsi de la culture d'accueil (Pumariega et coll., 2005). En effet, le phénomène de marginalisation peut être vu comme une « ghettoïsation ».

### **Le biculturalisme comme modèle d'intégration sociale et le rôle à jouer des organismes**

Un intervenant mentionne l'importance pour les organismes communautaires de lutter contre ce type d'isolement qui maintient les immigrants dans des enclaves ethniques ou culturelles avec une suridentification à la culture du pays d'origine.

Le travail des organismes communautaires touchant la promotion de l'utilisation des ressources du quartier favorise l'intégration des immigrants sans qu'ils soient dans l'obligation de renoncer à leur propre culture, ce qui s'inscrit dans un modèle de biculturalisme. Le biculturalisme permet la validation et la réaffirmation

de l'identité de la personne concernée par les deux cultures : la nouvelle et celle du pays d'origine (Pumariega et coll., 2005). Dans ce sens, les actions des organismes communautaires, comme les actions « Outreach et réseautage » et « Plaisirs d'été », prôneraient d'une certaine façon un modèle de biculturalisme en encourageant les immigrants à garder leur culture d'origine, mais également à adopter dans une certaine mesure la culture du pays d'accueil. Cela se ferait principalement par un meilleur accès aux ressources du quartier, ce qui augmenterait leurs connaissances sur les services disponibles pour eux tout en les faisant sortir des enclaves ethniques ou culturelles et favoriserait une diversité culturelle.

Le passage qui suit permet d'illustrer cette idée d'intégration sociale par le mélange des cultures et un modèle de biculturalisme. Il provient d'une participante du quartier qui affirme qu'elle peut se sentir intégrée en ayant recours aux ressources de sa société d'accueil tout en conservant les aspects typiques de sa culture qui lui sont chers.

« J'ai beaucoup sorti, j'ai vu plein d'organismes, du côté de l'employabilité, pour découvrir la culture des Québécois, tout ce qu'ils aiment, ce qu'ils n'aiment pas. J'ai eu accès à tout ça. [...]. Je dirais que les organismes font leur part. Si je fais aussi ma part et qu'on combine les deux, oui, je vais avoir ce que je veux. [...] Je me sens chez moi. Qu'est-ce que j'aime moins du quartier ? J'y réfléchis, mais je ne trouve pas (rires). [...] Il y a beaucoup de ressources. Des amis que je rencontre parfois me disent qu'ils n'ont pas ceci, pas cela. Mais ici, ce n'est pas le cas, il y a beaucoup de ressources. Même si je suis au Canada avec le froid, je me sens un peu comme chez moi, à voir des gens qui partagent la même culture, les mêmes valeurs et, aussi, je retrouve les plats typiques de chez moi ici, des aliments que je peux acheter et préparer si j'étais dans mon pays d'origine. C'est comme si j'avais déplacé ma maison de là-bas à ici (rires). »

Cette même personne raconte qu'elle a eu accès aux ressources grâce à l'intervenant communautaire scolaire du projet Un milieu ouvert sur ses écoles, qui l'a mise en lien avec une des agentes de milieu. Elle mentionne avoir eu recours à beaucoup d'organismes, dont la Corbeille, Cartier Émilie, la Fondation de la visite (maman visiteuse), le Club de recherche d'emploi Montréal-Centre-Nord, le Centre d'encadrement des jeunes femmes immigrantes, l'Opération Placement Jeunesse, la clinique Plein ciel et le CLSC.

Dans le cadre de notre évaluation, les personnes interrogées sont toutes des parents, principalement d'enfants en bas âge. Les organismes communautaires du quartier, conjugués aux agentes de milieu favorisent l'intégration des adultes immigrants en leur faisant davantage connaître les ressources du quartier et en encourageant la diversité culturelle plutôt que les enclaves ethniques ou culturelles. Leur travail favorise également le bien-être et l'intégration des enfants migrants ou des enfants qui naîtront sur le territoire. Ils croient fermement qu'à partir du moment où les parents se sentent mieux adaptés à la société d'accueil, ils s'avèrent plus à même de répondre aux besoins de leurs enfants. De plus, le risque pour les enfants et les futurs adolescents de rejoindre des gangs de rue et de présenter des problèmes de santé mentale diminue, notamment parce les parents seront un peu plus « assimilés » ou un peu plus ouverts à la culture d'accueil de la même façon que les enfants et les adolescents pourront réaffirmer leur culture d'origine sans mettre en péril leur nouvelle identité rattachée à leur culture d'accueil (Pumariega et coll., 2005). Ce travail favoriserait une meilleure intégration à la société d'accueil, autant celle des enfants que celle des parents, et pourrait contribuer à une diminution des inégalités sociales des immigrants à Montréal.

**L'action « Outreach et réseautage »**

L'action « Outreach et réseautage », communément appelée *agentes de milieu*, reposait principalement sur la prise de contact de personnes susceptibles d'être 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. La figure 1 expose une modélisation faite par l'équipe d'évaluation du travail effectué par les agentes de milieu.

**Référence des organismes et besoins des personnes rencontrées**

Selon les données compilées par l'organisme porteur de l'action « Outreach et réseautage », en l'occurrence la TCJBC, plus de 1788 personnes ont été rencontrées et référées par les agentes de milieu entre avril 2012 et juin 2015. (*Voir le rapport de fin de projet de la TCJBC pour plus de détails*). Les données sur les personnes rencontrées par les agentes de milieu présentées ci-dessous proviennent des bases de données de la TCJBC pour la période d'août 2013 à juillet 2014. Elles concernent uniquement les personnes qui ont volontairement accepté de transmettre leurs coordonnées aux agentes de milieu.

Entre août 2013 et juillet 2014, 429 personnes ont été rencontrées par les agentes de milieu et enregistrées à leur dossier. Après l'exclusion de 22 personnes dont l'information était incomplète, on note que 403 personnes inscrites (99 %) ont été aiguillées par les agentes de milieu vers des organismes d'aide, mais qu'à peine 4,9 % ont été accompagnées jusqu'à une ressource (Tableau 2). La quasi-totalité de personnes rencontrées (95,8 %) avait entre un et trois enfants et la majorité d'entre elles provenait du Maghreb et de l'Afrique subsaharienne (76,1 %).

**Tableau 2. Référence et accompagnement auprès des personnes rencontrées**  
(Données colligées par les agentes de milieu)

Services rendus par l'agente	Nombre	%
Aiguillage vers un organisme	403	99,0
Accompagnement vers un organisme	21	4,9

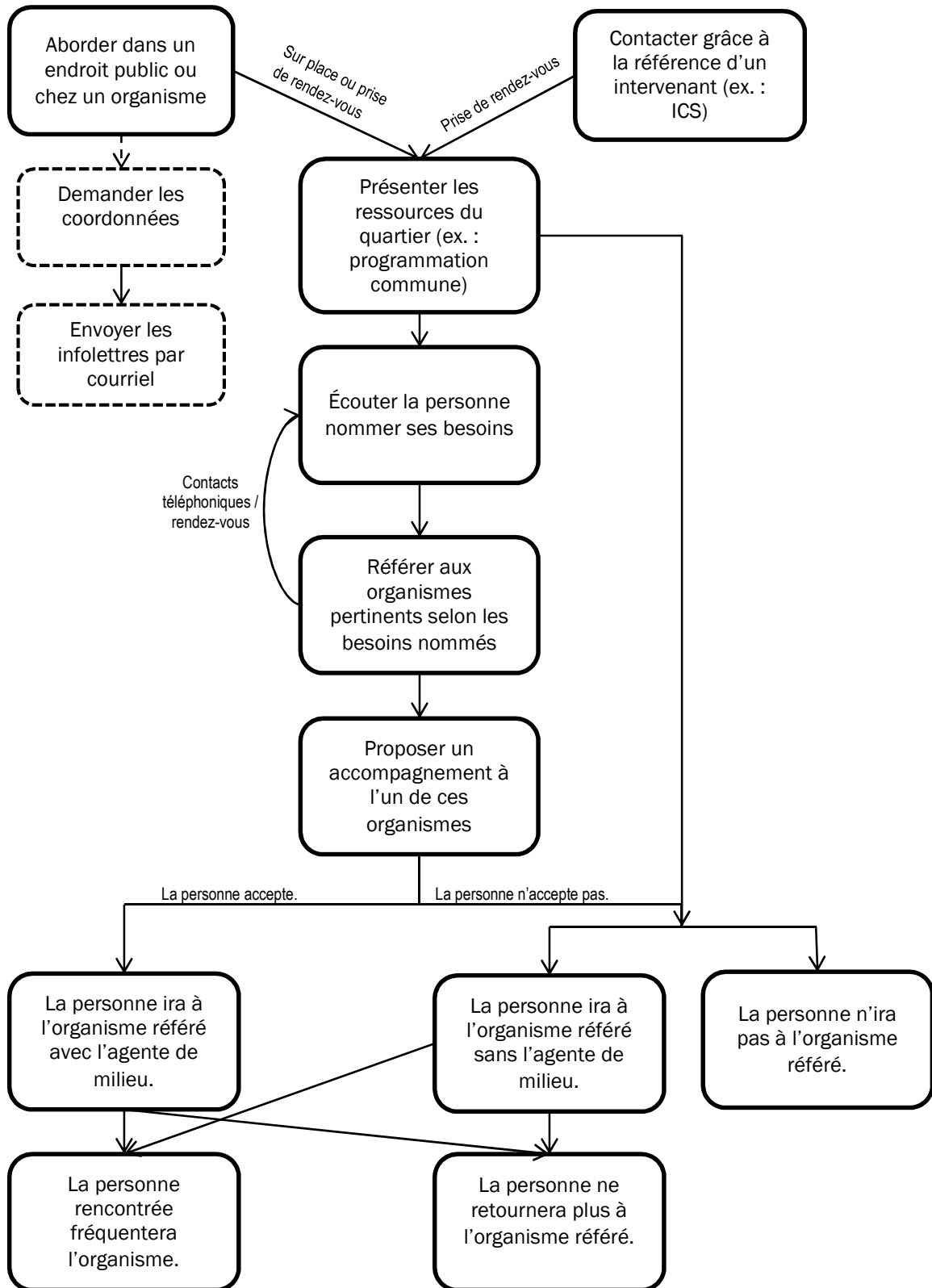
Comme le montre le tableau 3, la prise de contact s'est principalement faite dans une école ou près d'une école (39,3 %) et dans la rue (20,9 %). Par ailleurs, huit personnes (2,0 %) ont été référées à des agents de milieu par le biais d'intervenants du CLSC, de l'éducatrice plein air, de l'agent de milieu de l'arrondissement Saint-Laurent ou d'intervenants communautaires scolaires.

**Tableau 3. Principaux lieux de rencontre des personnes rencontrées**  
(Données colligées par les agentes de milieu)

Lieux de rencontre	N	%
Dans une école ou près d'une école	158	39,3
Dans la rue	84	20,9
Cartier Émilie	37	9,2
Dans un parc ou près d'un parc	35	8,7
Galeries Normandie	35	8,7
Au domicile	17	4,2
Autres (RHO, La Corbeille, YMCA, Bibliothèque, centre communautaire, CACI, Maison des parents, Place Acadie, au bureau de l'agente de milieu, gymnase)	21	5,2

Concernant les ressources recommandées, la majorité des personnes aiguillées a reçu la programmation commune (77,4 %). Un quart d'entre elles (24,6 %) a reçu l'infolettre transmise par courriel par les agentes et une personne sur cinq (20,6 %) a reçu la programmation de l'éducatrice plein air de la TCJBC. Parmi les organismes du quartier, les activités de la Maison des parents et de la Maison de la famille ont été recommandées auprès de 79 (19,8 %) et 67 (16,8 %) personnes respectivement. (*Voir le tableau 4 pour plus de détails*)

Figure 1. Modélisation faite par l'équipe d'évaluation du travail effectué par les agentes de milieu



**Tableau 4. Les ressources les plus recommandées**  
(Données colligées par les agentes de milieu)

Nom	Nombre de recommandations de l'instance	Pourcentage de recommandations faites aux personnes aiguillées
Programmation commune (outil)	309	77,4
Infolettre (outil)	98	24,6
Programmation Éducatrice-activités plein air (TCJBC) (outil)	82	20,6
Maison des parents	79	19,8
Maison de la famille	67	16,8
Concertation-Femme	59	14,8
Garderies	48	12,0
Fêtes de quartier	46	11,5
Festival Je lis, tu lis	41	10,3
Fondation de la visite	28	7,0
Cartier Émilie	19	4,8
CACI	16	4,0
Corbeille	14	3,5
Formation en psychomotricité (TCJBC)	13	3,3
Loisirs de l'Acadie	12	3,0
Autres ressources dans le quartier (Bibliothèque, Club des 10 Amis, YMCA, CLSC, ICS, CEDEC, Ville en vert, etc.)	49	12,3
Autres ressources à l'extérieur du quartier (agent de milieu de Saint-Laurent, sites internet, Costco, RAMQ, MICC, Emploi Québec, etc.)	20	5,0

*Les références auprès des personnes interviewées*

Les données suivantes concernent uniquement les personnes interviewées (N=18) dans le cadre de cette évaluation qui ont été rencontrées par les agentes de milieu.

Nombreux sont les nouveaux arrivants qui arrivent au Québec sans biens matériels ni vêtements adéquats pour l'hiver. Nombreux sont également ceux qui n'ont pas de moyens financiers parce qu'ils ne travaillent pas encore. Il n'est pas étonnant de noter que, parmi les personnes interrogées, les organismes les plus recommandés par les agentes de milieu ont été Cartier Émilie et La Corbeille (Tableau 5). Ce constat est expliqué par le témoignage d'une des agentes :

« Généralement, les nouveaux arrivants veulent répondre à leurs besoins de base, tels que se nourrir, se loger, se vêtir. Ces trois-là sont fondamentaux pour eux. Par exemple, on leur suggère d'aller à la Corbeille pour bénéficier du dépannage alimentaire. Ensuite, ils s'y rendront pour faire l'épicerie communautaire. Pour se vêtir, on les amène souvent chez Cartier Émilie. [...]. Quand ils te voient, ils vont te dire : "Moi, je viens d'arriver, je suis avec mon frère, et j'ai besoin d'un logement". Ce sont donc les trois besoins de base auxquels nous répondons davantage. »

Une agente de milieu explique qu'il est difficile de parler tout de suite des ressources du quartier pour les enfants de 0-5 ans avec les parents car ils sont pris avec d'autres besoins plus pressants. Une fois qu'ils ont des ressources pour répondre aux besoins plus urgents, ils peuvent passer aux étapes suivantes. Généralement, trouver un emploi est le besoin le plus pressant après les trois déjà mentionnés. L'agente explique qu'elle doit ramener le sujet des enfants dans la discussion afin de pouvoir aiguiller les parents vers des ressources pertinentes pour leurs enfants :

« Par la suite, ils vont te demander : "Comment est-ce qu'on fait pour trouver un emploi ici ?" Rapidement, ils abordent ce sujet, mais ils ne parlent pas des enfants. On y va donc étape par étape. On commence à leur parler des organismes. C'est progressivement qu'on le fait. »

**Note :** Il importe de préciser que les organismes les plus recommandés ne sont pas les mêmes pour les personnes interviewées dans le cadre de l'évaluation que pour l'ensemble de personnes rencontrées entre août 2013 et juillet 2014 et sur lesquelles les agentes ont colligé de l'information. Il semblerait que les personnes interrogées n'aient pas les mêmes besoins que l'ensemble des personnes rencontrées. Il se pourrait que les personnes interrogées comprennent davantage de nouveaux arrivants que l'ensemble des personnes rencontrées. Tel que décrit plus haut, les besoins évoluent au cours du processus d'intégration à la société d'accueil. Il est donc intéressant d'observer l'existence d'une panoplie de besoins chez les personnes rencontrées.

Tableau 5. Les ressources les plus recommandées, selon les personnes interrogées

Organisme	Nombre de personnes aiguillées auprès de cet organisme par une agente de milieu
Friperie Cartier Émilie	7
La Corbeille (aide alimentaire)	7
La Maison des parents	5
Concertation-Femme	4
Garderies	4
Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI)	3
Camps de jour	3
Maison de la famille	3
Assistance maternelle	2
Fondation de la Visite	2
Association des béninois de Montréal	1
Carrefour des voisins	1
Centre communautaire Décarie	1
CLSC	1
Corporation culturelle latino-américaine de l'amitié (COCLA)	1
École	1
Emploi Québec	1
La Joujouthèque	1
La Maisonnée	1
Marché aux puces	1
Mon toit mon quartier	1
Table de concertation jeunesse Bordeaux-Cartierville	1

### Impact du travail des agentes de milieu

La présente section se réfère aux 18 entrevues effectuées auprès de personnes recrutées parmi l'ensemble de celles rencontrées par les agentes de milieu.

Ces personnes mentionnent que le travail des agentes de milieu a eu un impact positif sur leur vie et leur installation au Québec. Une seule personne ne se rappelait pas d'avoir rencontré une agente de milieu.

Dans la plupart des cas, les personnes rencontrées ont dit s'être senties rassurées par les agentes de milieu. Elles ont mentionné que leur rôle était de bien expliquer les services. Leurs rencontres leur auraient également permis de connaître le quartier. Le passage suivant témoigne comment le fait d'avoir eu accès aux ressources du quartier, grâce aux conseils de l'agente de milieu, a permis à cette personne de s'installer convenablement :

« Le fait d'avoir été orientée par une agente de milieu a eu très grand impact. Étant nouvellement arrivée au Canada et n'ayant pas de ressources financières, j'avais vraiment besoin d'un soutien de ce genre. Je ne savais même pas que ça existait d'ailleurs. Quand on m'a offert cette opportunité, j'ai dit : tiens, quel beau pays. Parce que quand tu arrives quelque part, tu n'as rien, même pour la maison, et on te propose des meubles, de la nourriture pour les enfants et des vêtements adaptés au climat. Et en plus de tout ça, une travailleuse t'aide, te donne des petits conseils pour l'intégration. J'ai vraiment apprécié ça. »

Les agentes de milieu semblent avoir favorisé l'intégration sociale des personnes rencontrées. En effet, une personne explique avoir eu envie de retourner dans son pays à la suite d'un épisode d'isolement social, mais que la rencontre avec l'agente de milieu lui a fait changer d'avis.

« Je te dis que [nom de l'agente de milieu] est formidable. C'est elle qui m'a éclairée. Moi, j'avais pensé rentrer chez moi. J'estime qu'elle m'a aidée à rester ici. »

Il y a aussi d'autres personnes qui se sont senties particulièrement touchées par l'aide des agentes de milieu. Ces dernières ont en quelque sorte agi comme des accompagnatrices et se sont assurées que les personnes rencontrées aient accès aux ressources dont elles avaient besoin au moment voulu. Il s'agissait d'un soutien soutenu. À titre d'exemple, la personne suivante témoigne comment une des

**Note :** Les personnes rencontrées une seule fois par les agentes étaient moins enclines à accepter de participer à une entrevue. Il importe donc de souligner que l'échantillon des personnes interviewées dans le cadre de l'évaluation n'est pas forcément représentatif de l'ensemble, car la majorité d'entre elles ont été rencontrées plusieurs fois par les agentes de milieu. Il a possiblement été facile pour les agentes de milieu de solliciter leur participation pour une entrevue et plus probable que de telles personnes acceptent de prendre part à l'évaluation. D'un autre côté, ces personnes peuvent témoigner plus en profondeur du travail des agentes de milieu par le fait même de les avoir rencontrées et contactées plus souvent que les autres.



agentes de milieu est venue l'aider dans un contexte de sa vie où elle manquait de soutien social et se sentait vulnérable :

« Franchement, j'ai été émue par le travail des agentes de milieu. [Nom de l'agente de milieu] m'a vraiment orientée et son travail m'a vraiment plu. Je suis une mère, c'était mon quatrième enfant. Tout ce qu'elle m'a présenté était pertinent et elle a répondu à toutes mes attentes : Maison des parents, Concertation-Femme. [...] Donc, c'est [nom de l'agente de milieu] qui m'a tenu la main. Elle m'a amenée à Concertation-Femmes parce que j'étais à la maison et je m'ennuyais. La situation d'une maman comme moi, victime de violence conjugale avec quatre enfants, ce n'est pas facile. À peine arrivée au Canada, je suis tombée enceinte. Le monsieur m'a laissée sur le coup. J'étais perdue. J'ai frôlé la dépression, mais je peux dire que c'est grâce à [nom de l'agente de milieu] que je n'ai pas déprimé. »

Selon une personne, il devrait y avoir plus d'agents de milieu dans le quartier parce que leur travail est très bénéfique pour les familles, surtout pour les personnes de famille monoparentale :

« Il faudrait multiplier le nombre d'agentes de milieu. Vous m'avez demandé ce qu'on pourrait améliorer dans le quartier. C'est ça ! Il faut encourager de telles initiatives parce que ça aide beaucoup de personnes. Ici, il y a beaucoup de familles monoparentales qui ne savent pas quoi faire et où trouver de l'aide. »

Un effet indirect de l'action des agentes de milieu est le fait que les personnes orientées, qui ont retenu le nom des ressources et ont consulté les organismes, peuvent à leur tour référer de nouveaux arrivants ou d'autres personnes dans le besoin. Elles agissent alors comme des agents multiplicateurs. C'est comme si elles devenaient à leur tour des agentes de milieu dans leur milieu.

« Oui, à deux reprises, j'ai recommandé à de nouveaux arrivants de se rendre à Cartier Émilie. Je vois bien que beaucoup de gens ont besoin d'informations à propos de cet organisme. »

« Quand je rencontre quelqu'un qui arrive avec des enfants, je lui dis : "OK, va aussi à tel endroit. On va bien t'accueillir. Ils pourront t'aider le temps de t'intégrer, même si tu as déjà où t'asseoir, où dormir avec les enfants." »

Les agentes de milieu contribuent d'abord et avant tout à faire connaître les ressources du quartier, ce qui répond principalement à un besoin informationnel. Par la suite, il revient bien sûr à la personne de consulter les organismes proposés. La formule gagnante semble conjuguer le travail des agentes de milieu, qui recommandent des organismes susceptibles de répondre aux besoins des personnes rencontrées, et le caractère proactif des personnes qui entreprennent activement des démarches pour répondre à leurs besoins. La participante suivante illustre ce propos :

« Il y a vraiment beaucoup de ressources. Je ne reste pas sur ma faim, je demande tout le temps. [...] Je dirais donc que les organismes font leur part, mais moi aussi je dois faire ma part. Le succès est de combiner les deux. J'ai ainsi ce que je veux. »

Le travail des agentes de milieu semble contribuer à l'intégration sociale des personnes rencontrées, mais indirectement. Ce serait plutôt le fait de consulter les organismes recommandés qui aide les personnes à développer leur intégration et à se sentir plus intégrées. À ce moment-là, les agentes de milieu agiraient donc comme facilitatrices ou médiatrices pour faire en sorte que les personnes consultent et fréquentent les organismes. Faire la promotion des ressources disponibles et orienter les personnes dans le besoin vers les ressources adéquates ne serait donc pas une fin en soi, mais plutôt un moyen pour contribuer à diminuer l'isolement social des personnes rencontrées. Faire connaître les ressources, motiver les personnes à les consulter et les accompagner, dans certains cas, constituent des conditions nécessaires pour que les personnes connaissent ces ressources, mais ce ne sont pas des conditions suffisantes pour qu'elles les consultent effectivement. Il y a d'autres facteurs qui influencent la décision de la personne à consulter et à fréquenter les organismes, dont plusieurs sont en dehors du contrôle des agentes de milieu. Pour cette raison, il conviendrait davantage d'associer l'action d'agente de milieu à un objectif ultime de faire la promotion des ressources et d'orienter les personnes aux ressources nécessaires selon leurs besoins. Les agentes de milieu sont davantage à même d'atteindre un tel objectif.

---

*Nous sommes sur le Web !  
Rendez-nous visite à l'adresse :  
[www.centreinteractions.ca](http://www.centreinteractions.ca)*

## CONCLUSION

Au sujet des objectifs élaborés dans le plan d'action Unis pour l'enfance pour « Outreach et réseautage », l'objectif général de l'action était de rejoindre les parents que les organismes du comité 0-5 ans n'arrivaient pas à rejoindre et de favoriser leur participation aux activités offertes dans le milieu. Face à ce postulat, les résultats de l'évaluation démontrent que les agentes de milieu ont réussi à rejoindre des personnes en dehors des organismes, car le principal lieu de rencontre était dans des endroits publics (près des écoles et dans la rue). Elles ont réussi à rencontrer et référer de nombreuses personnes du quartier, notamment des immigrants dont des nouveaux arrivants. La principale façon d'informer les parents et de favoriser leur participation à des activités offertes dans le milieu a été de distribuer des outils comme la programmation commune des activités offertes pour les enfants de 0-5 ans dans le quartier.

Concernant les objectifs spécifiques de « Outreach et réseautage », premièrement, les agentes de milieu ont rejoint principalement des mères et leurs enfants. Les données de cette évaluation ne nous permettent pas de savoir s'il s'agit des personnes les plus vulnérables du quartier. Cependant, les personnes interviewées présentaient effectivement des facteurs de vulnérabilité comme l'immigration récente, la pauvreté, la monoparentalité et l'isolement social. Deuxièmement, les témoignages des personnes interrogées et des agentes de milieu démontrent que ces dernières écoutaient les besoins des familles et les aiguillaient vers les ressources susceptibles de répondre à ces besoins. L'aiguillage était toujours adapté à la personne et à son vécu et se faisait selon les besoins exprimés par les personnes rencontrées. C'est pourquoi l'impact du travail des agentes de milieu a été aussi important auprès des personnes aiguillées. Leurs besoins ont été entendus et les agentes y ont répondu avec les meilleures informations et les meilleures références possibles.

Par la suite, les agentes de milieu ont effectivement contribué à contrer le manque de connaissances des familles sur les ressources disponibles. Les résultats démontrent que les agentes répondaient principalement au besoin informationnel des personnes rencontrées en les familiarisant avec les ressources susceptibles de répondre à leurs besoins ressentis et potentiels. Ensuite, l'objectif d'augmenter la participation aux activités offertes par les organismes a été réalisé dans certains cas, mais pas dans tous les organismes. Cet objectif est difficilement atteignable de par la nature du travail des agentes de milieu. Étant donné qu'elles ont répondu aux besoins

nommés des personnes et qu'un pourcentage minime de personnes (5 %) a accepté de se faire accompagner par elles, les agentes de milieu ne peuvent pas être la seule cause de la participation dans les organismes. Il y a des facteurs hors du contrôle des agentes de milieu, par exemple la volonté des personnes rencontrées à fréquenter les ressources suggérées ainsi que leurs besoins ressentis à ce moment, ce qui fait en sorte que les agentes ne peuvent pas convaincre toutes ces personnes de participer à toutes les activités offertes par les organismes communautaires. Quant aux stratégies de communication les plus adaptées à la réalité territoriale, elles ne semblent pas avoir été documentées ni partagées au sein d'autres organismes partenaires. De surcroît, l'expertise générée par les agentes de milieu concernant la façon de rejoindre la population et leurs besoins ressentis ne semble pas avoir été transférée aux organismes partenaires non plus. En définitive, les résultats de cette évaluation laissent entendre que l'objectif général de l'action « Outreach et réseautage » a globalement été atteint, mais que certains objectifs spécifiques ne l'ont été que partiellement.

### Références

- Direction de santé publique (2012). Portrait des immigrants récents – CSSS Bordeaux-Cartierville–St-Laurent. Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
- Pumariaga, A. J., Rothe, E., et Pumariaga, J. B. (2005). Mental health of immigrants and refugees. *Community mental health journal*, 41(5), 581-597.
- Statistique Canada. (2011). *Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, 2010*.

### Remerciements

Les auteurs remercient tous les participants rencontrés en entrevue. La réalisation de ce bulletin a été facilitée par le soutien financier d'Avenir d'enfants. Les idées exprimées dans ce document ne reflètent pas nécessairement la position officielle d'Avenir d'enfants, de la Table de concertation jeunesse Bordeaux-Cartierville ou de ses membres.