



Rapport d'évaluation



Projet de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook
« Consolidation des ressources communautaires de proximité
d'accompagnement des familles »

Dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023

FÉVRIER 2023

Cette évaluation est réalisée dans le cadre de la mesure 11 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023, intitulée « Alliances pour la solidarité », lesquelles sont soutenues par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS).

Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) remercie le partenaire pour sa participation, ainsi que toutes les personnes qui ont contribué à la collecte de données.

Professionnelle de recherche et d'évaluation

Angela Brunswig, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Rédaction

Angela Brunswig, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Encadrement scientifique

Lise St-Germain, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Révision linguistique

Denise Carboneau

Mise en page

Marie-Claude Camirand

Pour en savoir plus sur la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook ou pour avoir accès aux outils de collecte :

<https://www.mfmrccoaticook.org/fr/>

Pour citer ce document :

Brunswig, Angela. 2023. Rapport d'évaluation. Consolidation des ressources communautaires de proximité d'accompagnement des familles. Rapport déposé à la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dans le cadre des Alliances pour la solidarité sociale 2017-2023, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).



La Maison de la Famille de la MRC de Coaticook, porteuse du projet « Consolidation des ressources communautaires de proximité d'accompagnement des familles », a accepté de participer à un processus d'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, réalisé par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA).



Centre de recherche sociale appliquée

1060, rue St-François-Xavier, Trois-Rivières QC G9A 1R8

819 840-0458 / crsa@lecrsa.ca / www.lecrsa.ca

Le Centre de recherche sociale appliquée est un organisme autonome à but non lucratif qui soutient le développement du pouvoir d'agir des collectivités et des organisations. À cette fin, il recourt à la recherche sociale pour accompagner les groupes dans leur analyse des problèmes sociaux et la synthèse de leurs pratiques. Son approche participative favorise le croisement des savoirs théoriques et d'action ainsi que le transfert continu des connaissances.

Table des matières

Introduction	1
L'Alliance pour la solidarité 2017-2023.....	1
Objectifs de l'évaluation des projets.....	1
Critères de sélection des projets évalués.....	1
Mise en contexte du projet	2
Description de la Maison de la famille de la MRC de Coaticook.....	2
Présentation du projet.....	2
Approche d'évaluation et aspects méthodologiques.....	4
La pratique d'évaluation participative du CRSA.....	4
Processus méthodologique et type d'accompagnement.....	4
Défi qui a influencé la collecte.....	9
Le cadre logique	10
Mise en contexte	10
Utilités.....	10
Présentation du cadre logique du projet.....	11
Activités de démarchage.....	12
Objectifs des activités.....	12
Résultats et effets attendus.....	12
Outils d'évaluation des résultats.....	12
Présentation des résultats.....	13
Accompagnement et soutien aux familles.....	17
Objectif de la pratique d'accompagnement	17
Résultats et effets attendus.....	17
Outils d'évaluation des résultats.....	17
Présentation des résultats.....	18
Réseautage entre les familles.....	29
Objectifs.....	29
Résultats et effets attendus.....	29
Outils d'évaluation des résultats.....	29
Présentation des résultats.....	30
Pivot avec les ressources du territoire	33
Objectifs.....	33
Résultats et effets attendus.....	33
Outils d'évaluation des résultats.....	33
Présentation des résultats.....	34
Bilan de la démarche d'accompagnement	39
Conclusion.....	41

Introduction

L'ALLIANCE POUR LA SOLIDARITÉ 2017-2023

La stratégie d'évaluation des Alliances pour la solidarité 2017-2023 comprend l'évaluation de deux projets, soutenus par le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), dans chacun des six territoires retenus pour l'évaluation soit Estrie, Chaudière-Appalaches, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Lanaudière et deux arrondissements de Montréal (Saint-Léonard et Côte-des-Neiges).

Le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) a été mandaté pour soutenir les porteurs de projets dans l'évaluation des initiatives afin de documenter les résultats, effets et impacts de celles-ci.

Ce présent rapport présente l'évaluation du projet "consolidation des ressources communautaires de proximité d'accompagnement des familles" porté par la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook. Le second projet évalué pour cette région est celui de l'Accorderie de Sherbrooke.

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION DES PROJETS

- Évaluer les effets des projets en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Identifier et documenter les pratiques porteuses et les pratiques innovantes pouvant inspirer d'autres promoteurs;
- Susciter le développement d'habiletés et de réflexes propices à l'évaluation chez les partenaires impliqués;
- Contribuer à outiller les porteurs de projets pour l'évaluation de leurs actions, c'est-à-dire développer des outils d'évaluation pouvant être réutilisés et pouvant être transférés.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS ÉVALUÉS

Les territoires ont été choisis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le processus concernant le choix des projets a été fait en collaboration avec les Alliances régionales. Les 12 projets ont globalement été choisis en fonction d'un ensemble de critères reflétant la diversité des initiatives soutenues par le FQIS et des personnes rejointes. À cette fin, le CRSA a produit un outil de sélection de projets qui a appuyé le choix des initiatives.

Les coordonnatrices et les coordonnateurs régionaux ont facilité la médiation avec les porteurs de projets en lançant un appel à participation qui tenait compte des objectifs suivants :

- Le promoteur souhaitait réaliser, sur une base volontaire, une évaluation de son projet et était prêt à y consacrer du temps et à participer à la réflexion;
- Le projet avait de très bonnes chances de mener à des effets avant la fin du financement.

Mise en contexte du projet

DESCRIPTION DE LA MAISON DE LA FAMILLE DE LA MRC DE COATICOOK

La Maison de la famille de la MRC de Coaticook est un OBNL fondé en 2011 sous l'impulsion de parents utilisateurs des services - familles du Centre d'Action Bénévole de la MRC de Coaticook.

Sa mission est de contribuer à l'épanouissement des familles de la MRC de Coaticook. Des activités à faible coût ou gratuites sont organisées par l'équipe, dans l'optique de contribuer à la création d'un réseau social qui constituerait un filet de sécurité pour les familles. Une halte-garderie pour les 0-5 ans est implantée dans les locaux de la Maison de la Famille et un service d'accompagnement est offert aux familles pour les soutenir dans les phases de la parentalité.

Ses activités et services visent : « la prévention, l'amélioration de la qualité de vie, l'engagement et la participation des familles, le développement de solidarité et d'entraide, le rehaussement des habiletés parentales, la réussite éducative, le développement du lien de confiance envers les ressources de la communauté, le renforcement du tissu social et le développement du pouvoir d'agir des familles¹. »

PRÉSENTATION DU PROJET

L'initiative est née du constat que certaines familles isolées vivent de multiples problématiques et ne disposent pas d'un réseau social structurant pouvant les soutenir dans les différentes situations vécues. Le manque de ressources financières des familles vulnérables de la MRC et la pénurie de l'offre en transports en commun entravent l'utilisation des services du territoire. Aussi, certaines familles vulnérables et marginalisées de la MRC sont réticentes à utiliser les services dont elles pourraient avoir besoin par méfiance envers le réseau de la santé et les services sociaux.

Le projet soutient le travail de trois accompagnatrices de milieu qui ont pris le parti de sortir du cadre conventionnel de relation d'aide en adoptant une approche informelle, basée sur une relation de confiance qui s'adapte aux besoins et au rythme des familles vulnérables. Selon les besoins, les accompagnatrices peuvent servir de pont entre les parents et les ressources du territoire afin de canaliser les craintes des parents et de promouvoir une relation de confiance.

Le travail des accompagnatrices « vise à créer un lien de confiance, à transmettre de l'information selon les besoins des enfants et des familles, à les accompagner vers les services appropriés, à soutenir le renforcement de leur capacité d'agir, à prévenir des situations indésirables et à promouvoir leur santé et leur bien-être. Ce travail exige des ajustements constants [des accompagnatrices], une fine connaissance

¹ Rapport annuel 2020-2021. Maison de la Famille de la MRC de Coaticook

de la réalité des familles sur [leur] territoire et une flexibilité dans sa pratique et celle des partenaires intersectoriels². »

Partenaires du projet

Le projet bénéficie du tissu partenarial de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook qui compte sur plusieurs partenaires de différents milieux :

- Accent chaussures
- Bibliothèque Françoise-Maurice
- Boutique Bout'choux
- CDC de la MRC de Coaticook
- Arrimage Estrie
- Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook
- Centre d'éducation des adultes
- Centre jeunesse de l'Estrie
- RAME
- Croix-Rouge
- CSSS de la MRC-de-Coaticook
- Journal Le Progrès de Coaticook et les journaux des municipalités environnantes
- L'Éveil, ressource communautaire en santé mentale
- Le Séjour La Bonne Œuvre
- MRC de Coaticook
- Nourri-Source
- Maison des jeunes de Coaticook : La Mayz
- Le Pôle d'entrepreneuriat collectif de l'Estrie
- Université de Sherbrooke
- Ville de Coaticook
- OMH de Coaticook
- Paroisse Saints-Apôtres
- Fondation de l'alphabétisation
- Corps de cadets 2852 Coaticook
- Carrefour Jeunesse-emploi de la MRC de Coaticook
- TDA/H Estrie
- 5e groupe Scout de la région de Coaticook
- La Routière Photographie
- Fed photographe

² Roy M. et coll. (2018). *Portrait de la pratique et effets du travail de proximité sur la capacité des parents à favoriser le développement global des enfants. Rapport de recherche*. Dans le rapport annuel 2020-2021. Maison de la Famille de la MRC de Coaticook

Approche d'évaluation et aspects méthodologiques

LA PRATIQUE D'ÉVALUATION PARTICIPATIVE DU CRSA

Le positionnement du CRSA s'inscrit dans la perspective évaluative participative et axée sur la pratique réflexive. Cette pratique implique que les organisations et les personnes qui y travaillent posent un regard critique sur leur action en cours de réalisation. Elle suppose que ce processus amène à une prise de conscience des cohérences et des biais de leurs pratiques et de la nécessité de les réfléchir de manière évolutive et en mode d'apprentissage continu. L'accompagnement de ce processus amène à recevoir des rétroactions constructives sur leurs pratiques et faire des ajustements pour améliorer l'action et sa portée.

En cohérence avec cette approche, la démarche d'évaluation du CRSA est principalement qualitative et participative, et ce, à toutes les étapes du processus :

- La définition des objets et questionnements;
- L'élaboration de modèles logiques;
- Le développement de cadres analytiques;
- L'identification d'indicateurs de résultats;
- Le développement d'outils de collecte de données, des méthodes de saisie et d'analyse des données.

Le CRSA vise à ce que l'évaluation soit utile à l'action et favorise une réflexion critique sur celle-ci. Un apport important de l'évaluation est cette compréhension commune du sens de l'action obtenue au cours du processus. L'évaluation est alors propice à la valorisation, l'amélioration et la transformation des pratiques. Enfin, la pratique d'évaluation du CRSA permet de poser un regard social, soit un regard sur la communauté dans son ensemble en questionnant les changements survenus pour les communautés au-delà des pratiques évaluées.

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT ET PROCESSUS MÉTHODOLOGIQUE

L'accompagnement offert par le CRSA à la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook a débuté en décembre 2021 et s'est terminé en décembre 2022. Au total, il y a eu 11 rencontres avec les accompagnatrices de milieu et la directrice de l'organisme. Les rencontres ont eu lieu par visioconférence. Entre chacune d'elles, des suivis ont été réalisés par échanges de courriels.

Ce rapport présente à la fois des résultats qualitatifs, issus des collectes auprès des personnes, et des résultats quantitatifs, obtenus à partir des outils de suivi du projet. La méthode qualitative implique la constitution de petits échantillons qui permettent d'approfondir la compréhension des enjeux vécus par les personnes et les retombées du projet. La triangulation des résultats entre les différentes parties prenantes du projet (les personnes concernées, les porteurs de projet et les partenaires) soutient la validité des résultats présentés. Par ailleurs, bien que les résultats de cette étude ne soient pas

généralisables à la centaine de familles soutenues par les accompagnatrices de milieu, la diversité des situations vécues par les personnes rencontrées est représentative des différents enjeux vécus par les familles accompagnées.

Le processus méthodologique de l'étude compte six étapes auxquelles ont été associés divers acteurs et actrices, incluant la directrice de la Maison de la famille de Coaticook, les accompagnatrices, les partenaires et les familles impliquées dans le projet :

1. Élaboration du cadre logique;
2. Élaboration du cadre d'évaluation;
3. Élaboration des outils de collecte de données;
4. Réalisation des activités de collecte;
5. Analyse transversale des données et interprétation des résultats;
6. Présentation et discussions de résultats.

Le tableau ci-dessous présente les objectifs sous-jacents, les parties prenantes impliquées dans le processus et les outils produits à chaque étape :

Étape de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
<p>ÉLABORATION DU CADRE LOGIQUE</p> <p>Un modèle logique, basé sur la théorie du changement, a été élaboré au début de la démarche d'accompagnement, de manière à cerner l'articulation entre les intentions de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook et de ses partenaires, les stratégies d'intervention, les objectifs, les activités et les changements souhaités (résultats et effets).</p> <p>Ce modèle logique permet de dépasser la seule logique de l'atteinte des résultats et d'entamer une réflexion sur les effets perçus au regard des intentions de départ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Directrice de la Maison de la Famille • Accompagnatrices de milieu (n=3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre logique
<p>ÉLABORATION DU CADRE D'ÉVALUATION</p> <p>Le cadre d'évaluation comprend les résultats, effets et impacts identifiés avec le porteur de projet. Y sont déclinés les différents indicateurs qui permettent de documenter le projet. Le cadre d'évaluation indique les outils et périodes de collecte pour chacune des dimensions, ainsi que les parties prenantes associées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Directrice de la Maison de la Famille • Accompagnatrices de milieu (n=3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'évaluation
<p>ÉLABORATION DES OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES¹</p> <p>Les outils de collecte de données permettent d'évaluer les effets du projet et contribuent à outiller les promoteurs pour l'évaluation de leurs actions de manière continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Directrice de la Maison de la Famille • Accompagnatrices de milieu (n=3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de données des activités de démarchage • Questionnaire en ligne d'évaluation de service • Questionnaire, disponible sur tablette électronique, d'évaluation des activités de démarchage • Questionnaire en ligne pour les partenaires du projet • Guide d'entrevues individuelles

¹ Pour avoir accès aux outils de collecte : <https://www.mfmrccoaticook.org/fr/>
 Rapport d'évaluation dans le cadre des Alliances pour la solidarité 2017-2023
 Consolidation des ressources communautaires de proximité d'accompagnement des familles
 Maison de la Famille de la MRC de Coaticook

Étape de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
		<ul style="list-style-type: none"> • Guide de groupe de discussion
<p>RÉALISATION DES ACTIVITÉS DE COLLECTE</p> <p>La base de données permet de collecter en continu les données quantitatives sur les types d'activités réalisées, le nombre de personnes présentes et leurs caractéristiques.</p> <p>Le questionnaire d'évaluation de service, disponible en ligne et diffusé sur la page Facebook de l'organisme, vise à rejoindre les familles qui désirent témoigner de leur relation avec les accompagnatrices et des retombées de l'accompagnement, mais qui ne souhaitent pas participer à des entrevues en présentiel. 3 familles y ont répondu.</p> <p>Le questionnaire d'évaluation des activités de démarchage, disponible sur tablette électronique et mis à disposition des familles lors des activités à la friperie, a permis de rejoindre 17 parents.</p> <p>Le questionnaire d'évaluation du projet destiné aux partenaires du territoire a permis de rejoindre 19 partenaires sur 30, provenant de différents milieux.</p> <p>Des entrevues de type « entretien semi-dirigé » ont été réalisées par les accompagnatrices auprès des familles que chacune d'elles soutient. 6 personnes y ont participé.</p> <p>Un groupe de discussion de type « entretien semi-dirigé » a eu lieu à la fin de l'année 2022 avec la directrice de la Maison de la Famille et les 3 accompagnatrices de milieu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Directrice de la Maison de la Famille • Accompagnatrices de milieu (n=3) • Partenaires du projet (n=19) • Familles soutenues par le projet (n=26) 	

Étape de l'évaluation	Parties prenantes impliquées	Outils produits
<p>ANALYSE TRANSVERSALE DES DONNÉES ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS</p> <p>Les données quantitatives et qualitatives collectées jusqu'en décembre 2022 ont été compilées, analysées et interprétées.</p> <p>Les données qualitatives collectées auprès des parents, des partenaires, de la directrice de la Maison de la Famille et des accompagnatrices de milieu ont été retranscrites, anonymisées et analysées de manière transversale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableau de synthèse des résultats
<p>PRÉSENTATION ET DISCUSSIONS DES RÉSULTATS</p> <p>La dernière activité, visant à accueillir les résultats préliminaires et à en discuter, a pris la forme d'un groupe de discussion. Les échanges ont permis de recontextualiser des données et d'alimenter l'interprétation des résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CRSA • Directrice de la Maison de la Famille • Accompagnatrices de milieu (n=3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport

DÉFI QUI A INFLUENCÉ LA COLLECTE

Le processus évaluatif impliquant de rejoindre des familles vulnérables, très isolées ou marginalisées pose des défis méthodologiques, car l'objectif d'enrichir la connaissance sur les réalités vécues par ces familles ne peut pas être poursuivi aux dépens du lien de confiance tissé entre ces familles et les accompagnatrices de milieu.

Cette réalité impliquait de réfléchir et d'adopter des stratégies de collecte alternatives. Les accompagnatrices de milieu ont ainsi préféré réaliser elles-mêmes les entrevues avec les familles, et il a été décidé de leur proposer des entrevues individuelles pour favoriser la prise de parole des personnes.

Les accompagnatrices ont collaboré à toutes les étapes d'élaboration du guide d'entrevue et du formulaire de consentement. La professionnelle de recherche a soutenu la création du matériel de collecte en s'assurant que les questions n'induisaient pas une réponse chez les personnes participantes et qu'elles permettaient de documenter les indicateurs ciblés. Les entrevues ont été enregistrées et retranscrites. Les accompagnatrices et la professionnelle de recherche ont échangé après la transmission de premiers fichiers audios pour ajuster le processus et partager des informations complémentaires nécessaires à la compréhension du contexte. Ce choix méthodologique a permis de capitaliser le lien de confiance existant entre les accompagnatrices et les familles, il a également renforcé les relations existantes.

Le cadre logique

MISE EN CONTEXTE

Le cadre logique vise à faire apparaître les liens d'articulation entre les principes, les actions et les retombées souhaitées par le projet. En d'autres termes, on y retrouve modélisés sur une page : le contexte et la logique qui guident le changement souhaité; les raisons d'être du projet; les moyens que se donne le porteur de projet pour atteindre ses objectifs ; les résultats, à court, moyen et plus long terme des activités mises en œuvre.

Le cadre logique a été réalisé à partir de l'analyse documentaire de l'appel à soumission et des divers documents de présentation du projet partagés par le promoteur. Il a été l'objet de discussions visant à clarifier ses composantes et ses articulations, et est issu d'une compréhension commune du projet.

UTILITÉS

Le cadre logique est un outil de soutien à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation du projet. Il sert également comme document de référence pour favoriser la collaboration entre différentes parties prenantes autour d'une vision commune du projet. L'accompagnement offert à la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook étant survenu après le démarrage du projet, le cadre logique n'a pas contribué aux processus de planification du projet, mais il demeure utile pour la mise en œuvre, l'évaluation et la concertation entre les partenaires.

Utilité pour la mise en œuvre du projet :

- Il favorise le suivi du projet et permet de veiller à ce qu'il reste sur la bonne voie ou de déterminer les ajustements afin d'atteindre les objectifs de changement.
- Il est utile lors de passation/transition de ressources humaines.

Utilité pour la démarche d'évaluation participative :

- Il guide la collecte de données et le choix d'indicateurs.
- Il facilite l'évaluation visant à déterminer dans quelle mesure une activité a été réalisée comme prévu.
- Il permet d'illustrer les retombées des différents axes du projet et d'observer la complémentarité des différents axes et les relations de cause à effet qui ont mené à un changement.

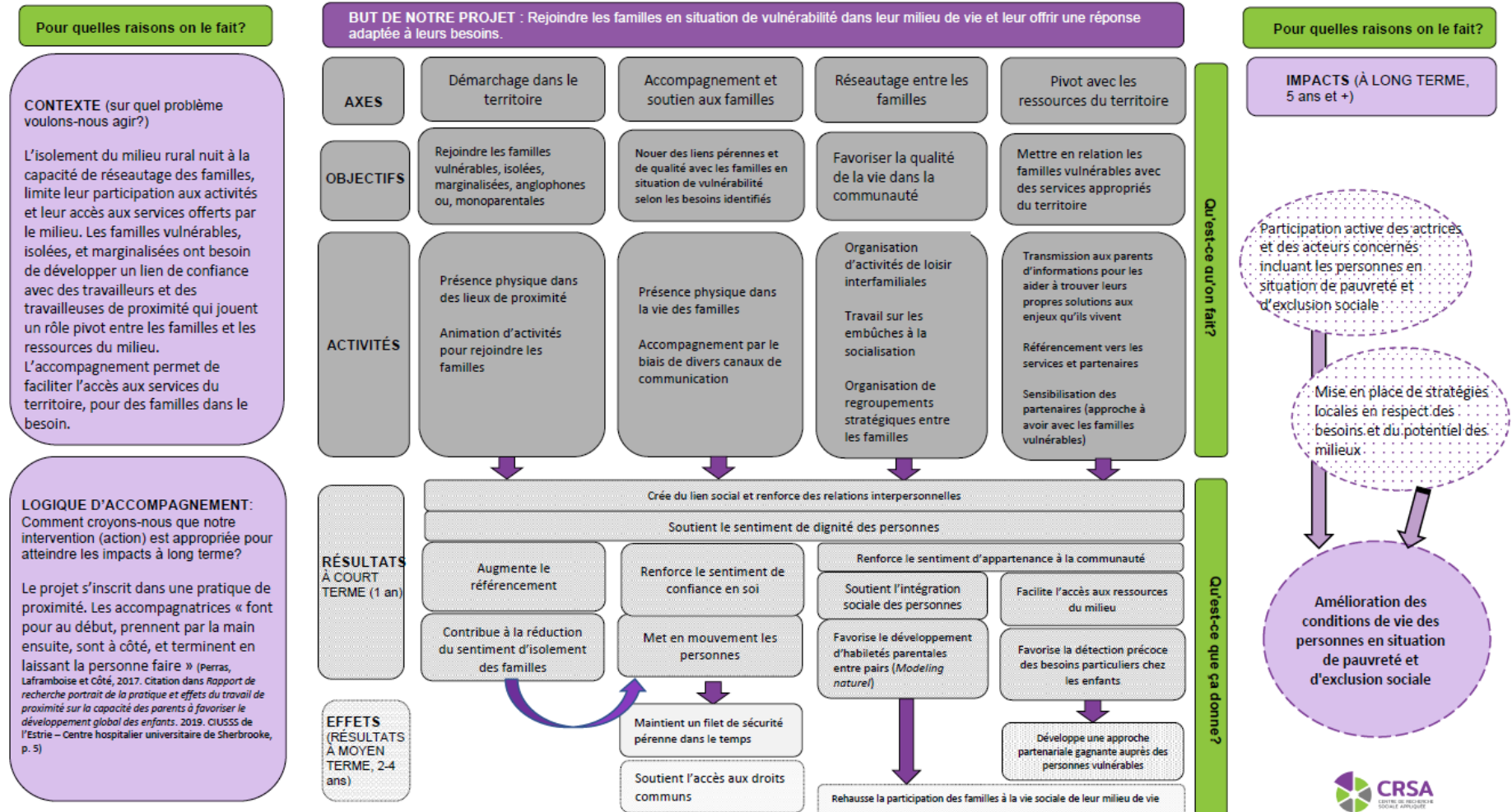
Utilité pour soutenir le processus de concertation :

- Il favorise une compréhension commune du projet, facilite la communication et la mobilisation des différentes parties prenantes.

Présentation du cadre logique du projet

NOTRE THÉORIE DU CHANGEMENT

PROJET : Consolidation des ressources communautaires de proximité d'accompagnement des familles



Activités de démarchage

Les accompagnatrices de milieu ont mis en place diverses stratégies de démarchage pour rejoindre les familles isolées, à l'écart des ressources habituelles et plus difficilement joignables. Pour atteindre leurs objectifs, elles ont développé une bonne connaissance des réalités vécues par les familles habitant dans la MRC; chacune mettant à profit son expérience auprès de certaines typologies de familles (pères monoparentaux, familles anglophones, familles très marginalisées, etc.)

OBJECTIFS DES ACTIVITÉS

Les activités de démarchage ont un double objectif. Premièrement, elles permettent aux familles et aux accompagnatrices de milieu de se rencontrer; ainsi, les familles dans le besoin identifient une ressource à laquelle elles pourront faire appel. Deuxièmement, elles permettent aux accompagnatrices de faire la promotion de leur approche et de leur travail auprès des partenaires locaux et régionaux. Cette stratégie de démarchage auprès des organisations vise à développer une connaissance mutuelle des différentes ressources du milieu.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

Les résultats escomptés des activités de démarchage sont les suivants :

- Augmenter le référencement;
- Contribuer à la réduction du sentiment d'isolement des familles;
- Créer du lien social et renforcer des relations interpersonnelles;
- Protéger la dignité des personnes.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Deux outils d'évaluation ont été coconstruits avec les accompagnatrices de milieu et la directrice de la Maison de la Famille afin de documenter les résultats des activités de démarchage.

La base de données de démarchage

Renseignée régulièrement par les accompagnatrices de milieu, la base de données regroupe 8 variables :

- La date des activités;
- Le type d'activité;
- Le lieu;
- Le nombre de familles rencontrées ventilé par :
 - Groupe d'âge (adultes ou, enfants);
 - Nombre de pères monoparentaux;

- Nombre de familles anglophones;
- Nombre de nouvelles familles (non connues par les accompagnatrices).

Le questionnaire d'appréciation des activités

Disponible en ligne et accessible sur les tablettes électroniques mises à disposition lors des activités, il permet d'identifier la manière dont les personnes ont eu connaissance des activités, de documenter les raisons de leur participation, et d'évaluer leur niveau d'appréciation des activités (sous l'angle de la création ou du renforcement de liens sociaux). 17 personnes ont participé au questionnaire.

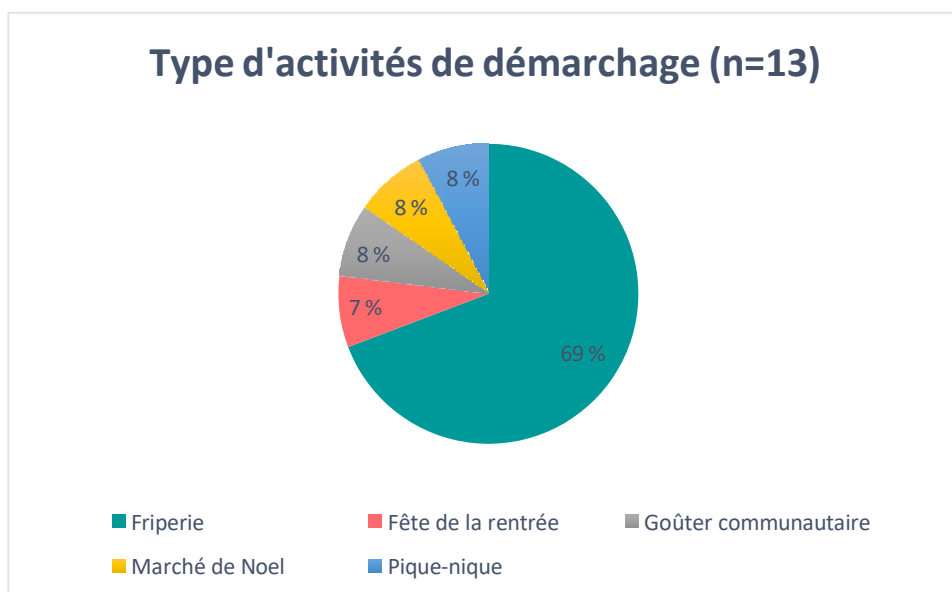
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Augmente le référencement

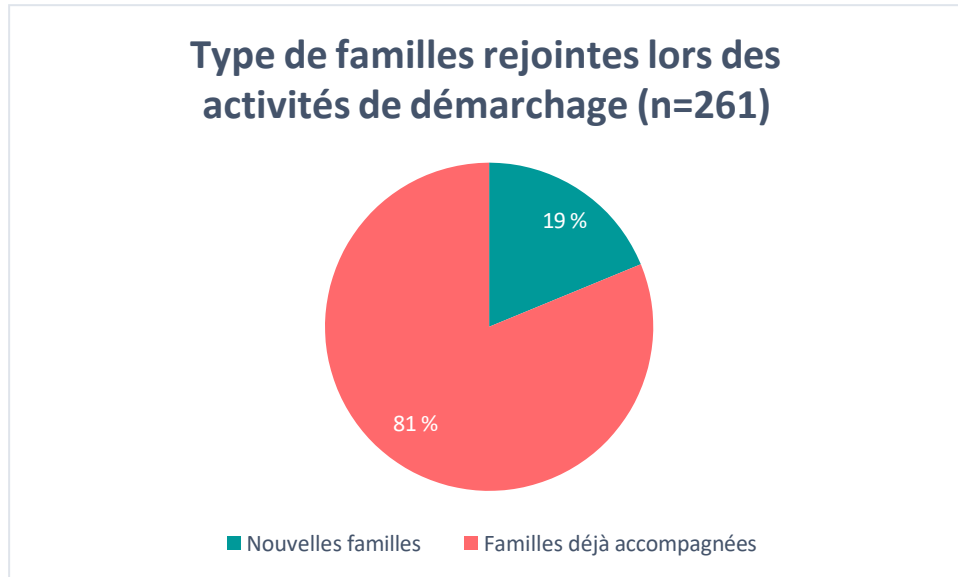
D'avril 2022 à décembre 2022 :

- 13 activités de démarchage ont eu lieu à Coaticook et à Barnston-Ouest;
- 261 familles ont participé à ces activités;
- Parmi les 261 familles, on compte 276 enfants participants;
- Sur les 54 nouvelles familles rejointes par les accompagnatrices sur la période donnée, 49 ont participé à une des activités.

La majorité des activités de démarchage a lieu dans la friperie de la Maison de la famille de la MRC de Coaticook pour permettre aux familles et aux accompagnatrices de se rencontrer tout en magasinant du linge à bas coût. Des activités spécifiques sont organisées lors de la période des fêtes de fin d'année ou à des moments plus critiques financièrement pour les familles vulnérables (Fête de la rentrée). Une des stratégies déployées par les accompagnatrices est d'offrir, en partenariat avec des organismes du territoire, des biens de première nécessité aux familles pour encourager leur participation aux activités.

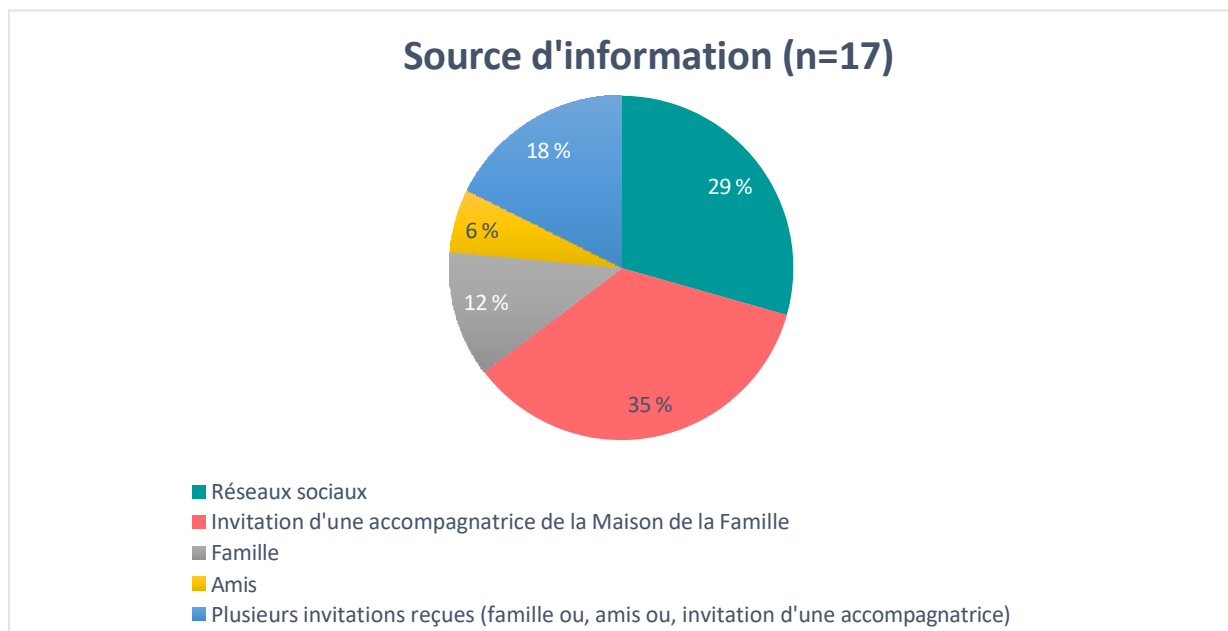


La majorité des familles rencontrées par le biais des activités sont des familles qui sont déjà soutenues par les accompagnatrices de milieu (81 %). Néanmoins, les activités de démarchage ont contribué à l'atteinte du principal objectif du projet puisqu'elles ont permis de rejoindre une cinquantaine de nouvelles familles, soit 19 % des familles participantes.



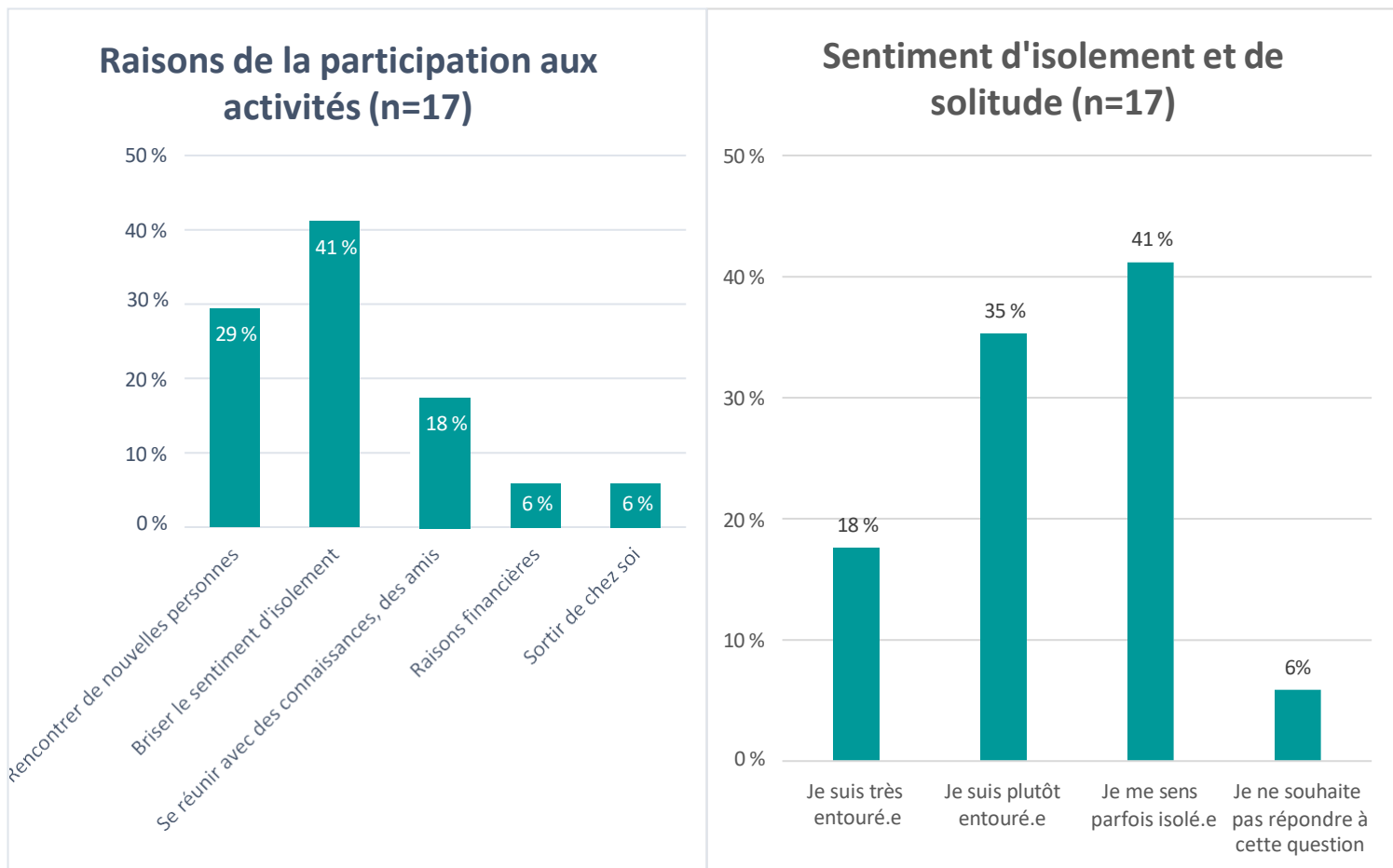
Réduit le sentiment de solitude des familles

Parmi les 17 personnes répondantes, la majorité ont été invitées aux activités par les accompagnatrices de milieu et par le biais des réseaux sociaux (64 %, n=11). 18 % des répondant.e.s (n=3) ont affirmé avoir eu connaissance des activités par le biais de leur réseau social (amis et famille) ce qui démontre que le bouche-à-oreille est une autre stratégie de démarchage gagnante.



41 % des personnes ayant répondu au questionnaire, lors des activités de démarchage, ont affirmé que leur participation visait à briser l'isolement social (soit 7 personnes sur 17). Aussi, 41 % des personnes rejointes affirment se sentir parfois isolées (n=7), 35 % affirment se sentir plutôt entourées (n=6) et 18 % disent être très entourées (n=3). Une personne n'a pas souhaité répondre à la question.

Malgré le fait qu'il y ait une part plus importante de personnes répondantes qui affirme être entourée, voire très entourée (53 %, n=9), la majorité d'entre elles souhaitent rencontrer de nouvelles personnes afin de briser le sentiment d'isolement (70 %, n=12). Les résultats rappellent qu'être seul.e et se sentir seul.e sont deux choses différentes et que le sentiment de solitude peut être vécu par des familles qui ont un réseau social.



Les 17 personnes interrogées à l'issue des activités affirment toutes que les rencontres leur ont permis de répondre à leur besoin de départ. Ainsi, selon les propos recueillis, les activités favorisent les rencontres entre familles, contribuent à lutter contre le sentiment d'isolement et contribuent à répondre aux besoins essentiels des personnes (accès à des biens de première nécessité à coût modique).

Protège la dignité des personnes

Les activités de friperie, proposées en partenariat avec la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook, offrent la possibilité aux familles de se vêtir, selon leurs goûts et leurs besoins, ce qui renforce le

sentiment de dignité des personnes. Parmi les familles interrogées, les plus vulnérables affirment qu'elles apprécient également d'avoir accès à des activités de loisir qu'elles ne peuvent pas payer. Par ailleurs, l'accès à ces activités de loisir et les biens offerts par les accompagnatrices favorisent l'inclusion sociale des personnes vulnérables.

« Ce que j'apprécie, c'est juste le fait d'offrir à des familles la chance de faire des activités. »

Renforce les relations interpersonnelles

Le succès des activités de démarchage réside essentiellement dans la qualité de l'accueil, la bienveillance et le sens de l'écoute des accompagnatrices. Leur approche facilite la création de liens avec les nouvelles familles rencontrées et contribue au développement d'une relation de confiance avec les personnes.

« L'accueil, l'impression qu'on arrive chez soi, mais en mieux. »
(Personne accompagnée)

« Elles sont faciles d'approche et vraiment à l'écoute. »
(Personne accompagnée)

« Les accompagnatrices sont superbes et à l'écoute de nos besoins. »
(Personne accompagnée)

« Elles sont humaines. »
(Personne accompagnée)

« De très bonnes personnes et nous aident beaucoup. »
(Personne accompagnée)

« Toujours là pour aider ou répondre aux questions. »
(Personne accompagnée)

Dimensions (effets)	Faits saillants
AUGMENTE LE RÉFÉRENCIEMENT	Sur la période de référence, le projet a permis de rejoindre une cinquantaine de nouvelles familles dans le besoin. La multiplication des stratégies de démarchage (bouche-à-oreille, réseaux sociaux, invitations en personne) est une pratique gagnante pour rejoindre de nouvelles familles.
RÉDUIT LE SENTIMENT DE SOLITUDE OU D'ISOLEMENT DES FAMILLES ET RENFORCE LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	La majorité des 17 familles répondantes affirment éprouver un sentiment de solitude. Les activités de démarchage permettent aux familles de se rencontrer et de créer des liens avec les accompagnatrices qui les soutiendront dans leurs besoins.
RENFORCE LE SENTIMENT DE DIGNITÉ DES PERSONNES	Les stratégies de démarchage s'inscrivent dans une approche qui participe au renforcement du sentiment de dignité des personnes et qui contribue à répondre aux besoins essentiels des familles (nourriture, vêtements, jouets, activités, etc.).

Accompagnement et soutien aux familles

Dans le cadre de ce projet, l'accompagnement et le soutien aux familles en situation de vulnérabilité passent par une approche informelle de proximité. Les accompagnatrices offrent une présence physique ou par les réseaux sociaux aux familles en situation de vulnérabilité qui peuvent faire appel à elles sans contraintes de temps, d'horaire et en fonction de leurs besoins.

OBJECTIF DE LA PRATIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

Les objectifs de l'accompagnement offert sont de nouer des liens pérennes et de qualité avec les familles en situation de vulnérabilité pour les soutenir dans la réponse à leurs besoins. L'approche informelle de proximité implique une adaptabilité de l'accompagnement au cas par cas.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

Les résultats et effets escomptés de la pratique d'accompagnement sont les suivants :

- Renforcer la relation de confiance avec les accompagnatrices;
- Soutenir l'accès aux droits communs;
- Défendre la dignité des personnes;
- Maintenir un filet de sécurité pérenne dans le temps;
- Renforcer le sentiment de confiance en soi;
- Mettre en mouvement les personnes;
- Améliorer les conditions de vie des personnes;
- Favoriser la détection précoce des besoins particuliers chez les enfants.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Trois outils de collecte de données ont été coconstruits avec les accompagnatrices de milieu et la directrice de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook afin de documenter les résultats et effets de la pratique d'accompagnement.

Un questionnaire en ligne

Un questionnaire d'évaluation de service, disponible en ligne et diffusé sur la page Facebook de l'organisme, a été réalisé dans l'objectif de rejoindre les familles qui désiraient témoigner de leur

relation avec les accompagnatrices et des retombées de l'accompagnement, mais qui ne souhaitaient pas participer à des entrevues en présentiel. Trois familles ont répondu au questionnaire en ligne.

Un guide d'entrevues individuelles

Les personnes rencontrées lors des entrevues individuelles ont été ciblées par les accompagnatrices de milieu pour répondre à la diversité recherchée. L'échantillon se compose de 6 femmes dont :

- 5 personnes francophones et 1 personne anglophone ;
- 1 personne récemment arrivée dans la MRC de Coaticook ;
- 3 personnes en emploi, 1 sans emploi et 2 en congé de maternité ;
- 3 mères monoparentales avec enfants, 3 personnes en couple avec enfants ;
- 4 sont accompagnées depuis un et deux ans et 2 sont accompagnées depuis trois et quatre mois ;
- 1 personne vit dans un ménage où le revenu après imposition est inférieur à 14 999\$/an ; 3 personnes vivent dans un ménage où le revenu après imposition est inférieur à 29 999\$/an; une personne a un revenu annuel après imposition compris entre 30 000 et 54 999\$ et une autre vit dans un ménage où le revenu après imposition est compris entre 55 000 et 74 999\$/an.

Un guide d'entrevues individuelles a été réalisé avec les accompagnatrices de milieu afin de les soutenir dans la réalisation des entrevues.

Un questionnaire en ligne à destination des partenaires du projet

Un questionnaire d'évaluation du projet, destiné aux 30 partenaires du territoire, a été diffusé en ligne afin de documenter les résultats de la pratique d'accompagnement du point de vue des acteurs et des actrices du milieu. 19 partenaires y ont répondu.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

L'approche informelle de proximité consolide la relation de confiance entre les familles et les accompagnatrices

La disponibilité des accompagnatrices et le caractère informel de l'accompagnement accentuent le sentiment de proximité et consolident le lien de confiance avec les familles. Les personnes rencontrées témoignent toutes de la qualité de leur relation avec les accompagnatrices de milieu. L'aisance et le sentiment de familiarité rapportés par les familles indiquent que celles-ci ne sont pas perçues comme des intervenantes.

« Moi, personnellement, je te considère presque comme une amie, je me sens à l'aise de tout partager avec toi. Une amie, une confidente [...] Je sais que si je ressens une émotion qui m'envahit ou quelque chose, je sais que je peux t'appeler et que je vais trouver des réponses à mes questions ou un p'tit boost pour repartir. » (Personne accompagnée)

« Quand la maison est un peu branlante, l'accompagnatrice c'est le pilier de la maison. Ça t'aide à continuer [...] sinon la maison, elle s'écroule. » (Personne accompagnée)

Les familles s'accordent également pour dire que le travail des accompagnatrices, basé sur une approche de non-jugement et sur la confidentialité des échanges, est soutenante pour elles. L'objectif poursuivi par le projet d'offrir aux familles en situation de vulnérabilité une écoute, une présence et un soutien adapté à leurs besoins est atteint. Il s'inscrit dans une approche d'accompagnement et non d'intervention.

« C'était accueillant, il n'y avait pas de jugement, on pouvait arriver là et se sentir comme chez nous. » (Personne accompagnée)

« Elle [l'accompagnatrice] est aussi proche qu'une amie, on peut se confier sur tout sans être jugé et avoir de l'aide ou l'opinion au besoin. » (Personne accompagnée)

« Tsé, moi, je me sens aucunement jugée quand je viens là. » (Personne accompagnée)

L'accompagnement offre une réponse rapide et personnalisée aux situations d'urgence vécues par les familles en situation de vulnérabilité

Plusieurs personnes ont comparé les services offerts par les accompagnatrices à ceux des services sociaux, déplorant les longs délais d'attente de ces derniers. Les situations d'urgence, vécues par les familles en situation de vulnérabilité, peuvent nécessiter une réponse rapide ou un soutien en dehors des horaires traditionnels en vigueur dans les centres de services sociaux. Les accompagnatrices de milieu ont la capacité de prioriser certaines demandes pour répondre aux situations d'urgence et déploient un filet de sécurité dans l'attente d'un référencement auprès des partenaires.

« Si j'ai besoin d'aide en dehors des heures, je peux quand même communiquer avec toi. » (Personne accompagnée)

« Toi, quand on t'appelle, tu vas toujours trouver un trou, tandis que le CLSC, mettons, ça prend longtemps à les voir.[...] C'est plus rapide avec vous. Les services essentiels, c'est souvent plus long. Tu déplaces tes rendez-vous si c'est vraiment urgent. Si on a besoin de quoi c'est là là, des fois ça ne peut pas attendre une semaine! Vous êtes plus là pour les besoins que le CLSC, mettons. » (Personne accompagnée)

« Vous êtes facilement accessibles, c'est instantané par les réseaux sociaux. C'est d'autres méthodes de travail, des fois ça prend deux ou trois jours, des fois c'est plus long, vous vous êtes plus rapides. » (Personne accompagnée)

« Le service est rapide, adapté et efficace, ce qui permet de mieux répondre aux besoins et d'éviter une aggravation de certaines situations. » (Partenaire du projet)

« Ça, c'est des choses que les intervenants en CLSC ne feraient pas en dehors de leur job. » (Personne accompagnée)

« Si j'ai absolument besoin, je sais que j'ai une réponse rapidement via Messenger. » (Personne accompagnée)

Une personne qui vivait une situation de violence conjugale affirme avoir pu compter sur le soutien de l'accompagnatrice avec qui elle a imaginé un processus d'alerte pour pouvoir l'avertir en cas d'urgence.

Une autre personne témoigne de sa lassitude envers les programmes déployés par les services sociaux et communautaires qui, pour répondre à ses besoins et à ceux de sa famille, déploient des plans d'action jalonnés d'étapes à suivre, qui, selon elle, ne tiennent pas nécessairement en compte des dynamiques des situations vécues et des urgences. A contrario, le soutien offert par les accompagnatrices est moins formel, moins énergivore et davantage adapté à ses besoins.

« Le contact n'est pas le même qu'avec la DPJ, ou le directeur d'école ou avec les professeurs, ce n'est pas pareil. C'est cœur à cœur [...] c'est pas on remplit des papiers, un plan d'action avec des objectifs au bout de six mois puis il y a des moyens pour réussir. C'est moins formel, donc c'est plus facile de parler plus personnellement, du ressenti à l'intérieur. C'est plus de l'aide de tous les jours plutôt qu'on focus sur une affaire pendant 6 mois, après ça on switch. »
(Personne accompagnée)

« Il n'y avait pas de lien hiérarchique, obligatoire, formel, ça rendait les relations plus faciles. » (Personne accompagnée)

Les accompagnatrices défendent la dignité des familles en situation de vulnérabilité et facilitent la compréhension commune de leurs besoins

À travers leur expérience, les accompagnatrices de milieu ont observé que de nombreuses familles isolées, marginalisées ou en situation de vulnérabilité, ne maîtrisaient pas les rouages des systèmes juridiques, de santé, de droits sociaux, etc. Par ailleurs, les situations vécues par ses familles peuvent projeter les individus dans des situations de surcharge émotionnelle et de méfiance qui nécessitent un soutien à la fois émotionnel et pratique dans la réalisation de leurs démarches.

Les accompagnatrices répondent à ce besoin en faisant le pont entre les organisations et les familles. En facilitant le dialogue et l'établissement d'un lien de confiance avec les organisations, les accompagnatrices défendent la dignité des personnes en situation de vulnérabilité.

« Ça [la présence de l'accompagnatrice] m'a aidé à prendre des décisions, parce que j'arrivais plus à décider de rien. J'étais envahie par tout. J'ai pu agir plus logiquement et moins impulsivement par logique de survie. » (Personne accompagnée)

« Ça [la présence de l'accompagnatrice] a fait du bien avec la DPJ parce que je débordais en colère, en injustice puis en réactivité et ça n'amenait pas une bonne communication d'égal à égal. Tu as pris en charge la communication avec la DPJ parce que j'étais pas dedans, j'étais pas au mieux de ma forme [...] la personne à la DPJ était autoritaire dans le jugement, je me sentais pointée puis diminuée, puis écrasée tandis que là savoir que j'étais avec toi, ça m'a aidée à me sentir... t'étais comme mon support. » (Personne accompagnée)

« Des fois l'intervenant il maîtrise bien, il va parler d'application de mesures judiciaires ou volontaires, puis pour le parent c'est du chinois, mais il n'osera pas le dire, lui tout ce qu'il veut savoir c'est la date qu'il va ravoir son enfant, mettons. Là, on est là comme traducteurs puis après le parent peut se permettre de déverser toute sa colère face à ce qu'il vit. Au moins, il y a l'espace pour le faire puis ça fait que pendant la rencontre il a réussi à se maîtriser puis à ne pas exploser. Ce qui n'aurait pas été bénéfique pour lui. Puis le partenaire voit qu'il est capable de se gérer et d'aller chercher de l'aide. C'est bénéfique pour tout le monde, autant le parent que le partenaire. » (Accompagnatrice)

Les partenaires du projet participant à l'étude affirment en majorité (66 %) que la présence des accompagnatrices lors de leurs rencontres avec les familles, permet au(x) parent(s) d'exprimer leur ressenti de façon constructive ce qui facilite une compréhension commune des besoins et permet d'établir un lien de confiance entre l'intervenant.e et le parent ou la famille. 79 % d'entre eux affirment également que les accompagnatrices ont servi de facilitatrices afin de réduire le sentiment de méfiance des familles en situation de vulnérabilité.

« La présence de l'accompagnatrice nous permet de valider les non-dits et perceptions de la clientèle suite à une première rencontre, par exemple. Cela permet aussi de mieux faire comprendre les informations qui sont à transmettre autant des deux côtés (mieux exprimer les pensées). » (Partenaire du projet)

« Nous avons pu échanger dans deux situations concernant des familles méfiantes ou très vulnérables. L'accompagnatrice a facilité, entre autres, mes contacts dans le cas d'une famille qui n'avait pas de téléphone. » (Partenaire du projet)

« Les accompagnatrices facilitent la communication entre les usagers et l'organisme. » (Partenaire du projet)

« Ça a permis d'avoir une plus grande confiance de la famille. » (Partenaire du projet)
« Encore une fois, c'est la relation de confiance entre les accompagnatrices et les familles qui facilite les échanges et la convivialité des rencontres. » (Partenaire du projet)

Selon les partenaires, la présence des accompagnatrices contribuerait également à diminuer le sentiment de stress des familles.

« La présence de l'accompagnatrice rassure la personne lors d'une rencontre. Sa présence lui permet également d'avoir une deuxième voix au besoin. » (Partenaire du projet)

« L'accompagnatrice connaît bien les besoins de chaque personne. Cela est sécurisant pour cette personne d'avoir un soutien personnalisé. » (Partenaire du projet)

"J'observe une baisse du stress, une attitude plus positive face aux difficultés, une écoute active. » (Partenaire du projet)

Cette approche comporte son lot de défis de compréhension pour les nouveaux partenaires ou les intervenant.e.s qui ne connaissent pas le projet. Elle implique un travail de dialogue avec ceux-ci pour apaiser les tensions et réaffirmer la complémentarité des services.

« Quand on accompagne un parent, c'est parfois confrontant pour les partenaires, parce qu'ils ne comprennent pas mon rôle. L'objectif est de rassurer le parent et parce que si on ne l'accompagnait pas, il ne viendrait pas. Une fois que c'est fait, ils aiment l'approche. » (Accompagnatrice)

L'approche de proximité favorise la détection précoce des besoins particuliers chez les enfants dans les familles rejointes

Les accompagnatrices mettent en relation les familles et les professionnel.e.s qualifié.e.s qui peuvent identifier d'éventuels besoins liés au développement des enfants. Par exemple, la collaboration étroite avec les éducatrices de la halte-garderie de la Maison de la Famille contribue à la détection des besoins particuliers chez les enfants des familles rejointes qui y ont été confiés. Une personne rencontrée a ainsi témoigné du processus d'identification, par l'accompagnatrice, d'un problème physio moteur chez son enfant. Elle a été soutenue dans la mise en relation avec les ressources de soin, et a bénéficié de l'accompagnement de la professionnelle aux rendez-vous pédiatriques.

Le soutien offert par les accompagnatrices contribue à l'amélioration des conditions de vie des familles en situation de vulnérabilité

Les accompagnatrices de milieu offrent un accompagnement individualisé dans l'objectif de soutenir l'amélioration des conditions de vie des personnes et de leur famille.

L'accompagnement a contribué à l'amélioration du sentiment de bien-être général des personnes participantes, a soutenu l'accès à des besoins de base et à des services éloignés géographiquement, a favorisé la socialisation des enfants et il a permis aux personnes rencontrées, d'avoir une meilleure emprise sur certains aspects de leur vie.

- **Améliore le sentiment de bien-être général**

Le soutien offert par les accompagnatrices offre un temps de répit pour les parents en situation de vulnérabilité qui affirment s'être sentis « étouffés » par leur situation ou leur condition de vie.

« Je sais pas où je serai rendue sans la Maison de la Famille, je sais pas où je serai, peut-être avec le père de mon gars, ça a fait un beau changement dans ma vie. »
(Personne accompagnée)

- **Soutient l'accès à des besoins de base**

Les familles soutenues par les accompagnatrices de milieu sont mises en relation avec les services du territoire, et notamment avec le Centre d'action bénévole (CAB), pour pouvoir accéder à différents types de dépannage (alimentaires, vestimentaires, meubles, etc.). La réponse aux besoins de base constitue la première marche de la logique d'accompagnement.

« Vous nous aidez dans des besoins essentiels, se nourrir, manger puis s'habiller, les trois besoins primaires. » (Personne accompagnée)

« J't'en avais parlé que j'étais vraiment serrée ce mois-ci, puis tu m'avais parlé de l'aide alimentaire puis ça l'aide vraiment beaucoup. [...] ça me permet d'économiser des sous puis de les mettre où j'ai vraiment besoin. »
(Personne accompagnée)

« Le fait que vous distribuez le lait à ce qui en ont besoin, ça coute cher ce lait c'est incroyable ! Ça aide pas mal, puis aussi les vêtements que vous distribuez, les jouets, vous donnez plein d'affaires, le monde peut être comblé puis on diminue la pollution, tout ça, ça aide à diminuer la pauvreté. Vu que les richesses sont redistribuées, il y a moins d'exclusion sociale. » (Personne accompagnée)

En parallèle, plusieurs personnes rencontrées ont été accompagnées dans leurs démarches d'accès à un logement social. Une personne affirme que l'accès à un logement HLM lui a permis de réduire ses dépenses en habitation et ainsi d'utiliser l'argent pour mieux répondre aux besoins de base de sa famille.

Enfin, les personnes vulnérables aux prises avec des situations de violation de leurs droits ont bénéficié d'un soutien juridique.

- **Facilite l'accès aux services qui sont éloignés géographiquement**

Les accompagnatrices se déplacent vers les familles isolées et les accompagnent vers les ressources du territoire favorisant leur accès aux services. Cette offre s'inscrit à la fois dans une réalité régionale où le réseau de transport en commun est peu développé et dans une réalité socioéconomique où les personnes en situation de pauvreté ne peuvent pas toujours se déplacer en taxi pour se rendre aux différents rendez-vous.

Ce service a contribué à l'amélioration des conditions de vie des familles puisqu'il a permis aux personnes rencontrées de se rendre à leurs rendez-vous médicaux et à une mère monoparentale de voir son enfant placé dans une institution éloignée de son domicile.

- **Favorise le développement d'habiletés motrices et la socialisation des enfants**

Les activités offertes par les accompagnatrices en partenariat avec la halte-garderie de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook favorisent la socialisation des enfants, notamment ceux provenant de familles isolées.

Plusieurs parents rencontrés ont ainsi observé une amélioration des habiletés motrices et sociales de leur enfant.

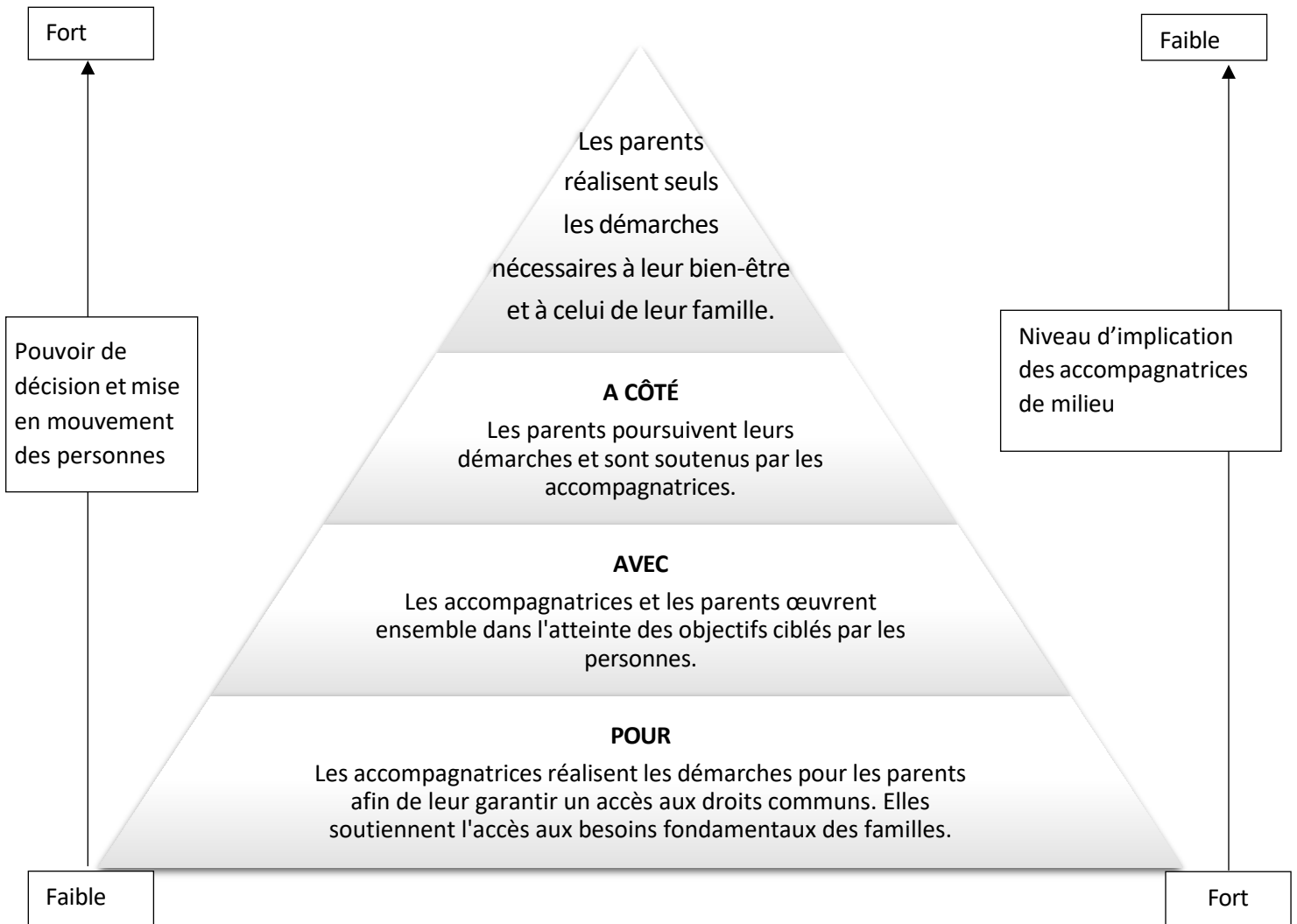
« *Le fait qu'il côtoie d'autres enfants ça lui permet d'évoluer.* » (Personne accompagnée)

« *Ça a boosté son éducation, son évolution, ça a aidé aussi beaucoup son apprentissage.* » (Personne accompagnée)

« *Mon fils aussi, il s'ouvre plus aux autres, il est plus sociable, moins dans son coin, ça a changé beaucoup de choses pour lui aussi.* » (Personne accompagnée)

La logique d'accompagnement met en mouvement les personnes et maintient un filet de sécurité pérenne dans le temps

La logique d'accompagnement s'inscrit dans une approche participative qui vise à soutenir et outiller les personnes pour favoriser leur mise en mouvement et le développement de leur pouvoir de décision.



« Avant de faire autre chose, on va d'abord répondre aux besoins de base qui sont se nourrir, se loger, besoins de meubles, puis c'est un terrain propice à créer un lien parce qu'on a répondu à des besoins qui étaient les leurs qui n'étaient pas les nôtres, puis ça ouvre les portes pour travailler d'autres aspects. »
(Accompagnatrice)

Plusieurs personnes rencontrées affirment que le soutien des accompagnatrices de milieu leur a permis de développer de nouvelles compétences et une meilleure compréhension des rouages administratifs et judiciaires, ce qui a contribué à réduire le sentiment de méfiance envers les institutions.

« Le fait de se sentir accompagnée, de voir comment ça marche, ça fait que je suis capable de le faire toute seule. » (Personne accompagnée)

« Avec l'avocate, je trouvais ça gros, je trouvais ça intimidant, j'avais peur de pas tout retenir, de tout dire les questions, mais après ça, j'y allais seule. »
(Personne accompagnée)

« Ça m'a tellement enlevé un poids de sur les épaules. De savoir que j'avais quelqu'un avec moi qui me disait c'est ça les étapes [...] qui m'accompagnait pour emmagasiner toutes les informations. Je me sentais soulagée [...] si j'avais pas eu toute cette aide-là, je serai retournée avec mon ex. » (Personne accompagnée)

Selon les personnes rencontrées, les accompagnatrices leur permettent d'expérimenter des réussites, ce qui contribue au développement du sentiment de confiance en soi. Ce cercle vertueux impulse la mise en mouvement des personnes et des familles.

« Je me fais plus confiance, je me sens plus capable de faire toute seule. Je pose des limites. » (Personne accompagnée)

« Ça m'a aidée à reprendre ma vie en contrôle [...] une stabilité, du calme. »
(Personne accompagnée)

Le soutien des accompagnatrices dans les démarches d'éloignement d'un conjoint violent a également permis à une personne d'avoir une meilleure emprise sur les différents aspects de sa vie « de pouvoir être soi-même ».

Une personne a témoigné qu'une récente situation de violence l'a de nouveau propulsée dans une situation de vulnérabilité qui entrave sa capacité à agir et son pouvoir de décision.

La logique d'accompagnement s'inscrit dans les réalités de vie des personnes, changeantes et dynamiques. Des événements de vie peuvent troubler les progrès dans le développement de la capacité d'action des personnes, mais les accompagnatrices assurent une présence pérenne dans le temps pour soutenir les familles dans les nouveaux enjeux vécus. Ainsi le lien de confiance « très fort » avec les accompagnatrices pousse les personnes à refaire appel aux accompagnatrices lorsque de nouvelles situations se présentent.

Dimensions	Faits saillants
<p>RENFORCE LA RELATION DE CONFIANCE AVEC LES ACCOMPAGNATRICES</p>	<p>L'approche de proximité favorise, à court terme, l'établissement d'une relation personnalisée et la consolidation du lien de confiance entre les accompagnatrices et les familles. À plus long terme, elle soutient la mise en mouvement des personnes.</p> <p>L'approche informelle, mise en place par les accompagnatrices, correspond davantage aux attentes identifiées par les familles rencontrées, en situation de grande vulnérabilité, qui vivent des situations de crises.</p>
<p>SOUTIENT LES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ DANS LES SITUATIONS D'URGENCE</p>	<p>La disponibilité des accompagnatrices et leur capacité à prioriser les urgences créent un filet de sécurité pour les familles en situation de vulnérabilité qui vivent des situations de crises.</p>
<p>DÉFEND LA DIGNITÉ DES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ ET FACILITE LA COMPRÉHENSION COMMUNE DE LEURS BESOINS</p>	<p>Les accompagnatrices de milieu se positionnent comme des médiatrices entre les familles et les organisations. Elles facilitent le dialogue et l'établissement d'un lien de confiance entre les familles et les organisations et défendent la dignité des personnes en situation de vulnérabilité.</p> <p>La présence des accompagnatrices lors des rencontres entre les organisations et les familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorise l'expression du ressenti des parents, de façon constructive, ce qui facilite une compréhension commune des besoins; • Favorise l'établissement d'un lien de confiance entre l'intervenant.e et le parent ou la famille; • Contribue à réduire le sentiment de méfiance des familles en situation de vulnérabilité.
<p>CONTRIBUE À L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES FAMILLES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</p>	<p>Le soutien offert par les accompagnatrices et le partenariat avec les organismes du territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribue à l'amélioration du sentiment de bien-être général des personnes; • Soutient l'accès à des besoins de base; • Facilite l'accès aux services qui sont éloignés géographiquement; • Favorise le développement d'habiletés motrices et la socialisation des enfants de familles isolées.

<p>MET EN MOUVEMENT LES PERSONNES ET MAINTIENT UN FILET DE SÉCURITÉ PÉRENNE DANS LE TEMPS</p>	<p>L'approche participative de la logique d'accompagnement s'inscrit dans une stratégie de progression (POUR - AVEC - À CÔTÉ DE) qui vise à soutenir et outiller les personnes pour favoriser leur mise en mouvement et le développement de leur pouvoir de décision.</p> <p>Le soutien des accompagnatrices de milieu permet à plusieurs parents de développer de nouvelles compétences et une meilleure compréhension des rouages administratifs et judiciaires, ce qui contribue à réduire le sentiment de méfiance envers les institutions.</p> <p>En expérimentant des réussites, les accompagnatrices contribuent au développement du sentiment de confiance en soi des personnes accompagnées ce qui impulse la mise en mouvement de celles-ci.</p> <p>Les accompagnatrices offrent le maintien d'un filet de sécurité pérenne dans le temps pour soutenir les besoins émergents dans la vie des familles.</p>
--	---

Réseautage entre les familles

Les accompagnatrices de milieu soutiennent les familles dans le développement et la consolidation de leur réseau social. À cet effet, elles orientent les parents vers la Maison de la Famille ou organisent des activités informelles de loisir et des regroupements stratégiques entre les familles, soutenant les personnes isolées dans le développement de leur mieux-être.

OBJECTIFS

Avec l'appui des partenaires du milieu, les accompagnatrices organisent ou orientent les familles vers des activités de loisir permettant aux parents soutenus ainsi qu'à leurs enfants de développer et consolider leur réseau social. L'objectif, avec les personnes isolées, est de les accompagner vers un mieux-être et de renforcer les relations interpersonnelles avec les autres familles. Enfin, les actions de regroupements stratégiques entre familles ont pour objectif de favoriser le partage de savoir-faire, d'expériences dans la perspective de créer ou consolider des relations d'aide entre pairs.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

Les résultats et effets attendus dans l'action de réseautage entre les familles sont les suivants :

- Créer du lien social.
- Soutenir l'intégration sociale des personnes.
- Favoriser le développement d'habiletés parentales entre pairs (*modeling naturel*).
- Renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté.
- Rehausser la participation des familles à la vie sociale de leur territoire.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Deux outils de collecte de données ont été coconstruits avec les accompagnatrices de milieu et la directrice de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook afin de documenter les résultats et effets de l'action de réseautage entre les familles.

Un questionnaire en ligne

Un questionnaire d'évaluation de service, disponible en ligne et diffusé sur la page Facebook de l'organisme, a été réalisé dans l'objectif de rejoindre les familles qui désiraient témoigner de leur relation avec les accompagnatrices et des retombées de l'accompagnement, mais qui ne souhaitaient pas participer à des entrevues en présentiel. Trois familles y ont répondu.

Un guide d'entrevues individuelles

Un guide d'entrevues individuelles a été réalisé avec les accompagnatrices de milieu afin de les soutenir dans la réalisation des entrevues. 6 personnes ont participé aux entrevues individuelles.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les activités soutiennent l'intégration sociale des personnes et contribuent au développement de réseaux d'entraide

Selon les propos recueillis, les activités organisées par les accompagnatrices de milieu ont permis aux personnes accompagnées de créer de nouveaux liens, ce qui a contribué à briser leur sentiment d'isolement social.

« On a fait un party à la friperie et ça m'a permis de rencontrer du monde qui reste dans mon bloc, ça me permet de faire un nouvel entourage d'amis parce que j'en ai pas vraiment beaucoup ici. Là, ça m'a permis de rencontrer du monde, sortir, faire de nouveaux groupes comme l'atelier allaitement. » (Personne accompagnée)

Des réseaux de solidarité se sont également consolidés en dehors des activités proposées. Un groupe Facebook d'entraide a été créé entre les habitant.e.s du HLM et des activités ponctuelles de dépannage entre familles ont vu le jour.

Ces réseaux de solidarité renforcent le tissu social, favorisent la mutualisation des ressources et contribuent à répondre aux enjeux de mobilité sur le territoire.

« Les habitants de l'HLM ont créé un groupe d'entraide sur Facebook pour se prêter des choses, cuisiner ensemble.[...] Ça a contribué à briser l'isolement, rencontrer d'autres mamans. En surplus, j'ai eu des ressources quand ça allait moins bien financièrement. » (Personne accompagnée)

La mise en relation entre les familles favorise le codéveloppement d'habiletés parentales

Les stratégies de regroupements de familles ont permis aux personnes rencontrées de s'inspirer mutuellement des pratiques organisationnelles et éducatives d'autres parents. Cette pratique entre pairs, appelée *modeling naturel* par les accompagnatrices de milieu, permet également aux parents monoparentaux de se soutenir et de s'encourager mutuellement dans leurs habiletés parentales.

« Avec les autres mamans, on partage notre vécu, ça nous fait nous sentir normales, parce que des fois il arrive ça et tu te dis on est tu normale? Ma fille est-elle normale ou même moi, comme maman, est-ce que je suis normale? Finalement, ça m'a prouvé que je suis une bonne maman. » (Personne accompagnée)

Le développement d'aptitudes parentales se fait également au contact des professionnelles de la petite enfance qui travaillent à la halte-garderie de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook et où les parents soutenus peuvent déposer leurs enfants pendant les rencontres avec les accompagnatrices ou pendant les activités. Ainsi, une personne participante affirme qu'elle reproduit à son domicile les activités apprises auprès des éducatrices, pour stimuler son enfant et exercer ses facultés motrices.

L'accompagnement soutient le sentiment d'appartenance à la communauté des familles isolées et des nouveaux arrivants

Les accompagnatrices de milieu soutiennent des personnes qui immigrent dans la région en leur permettant de découvrir et d'utiliser les services du territoire, de développer leur réseau social et ainsi de renforcer leur sentiment d'appartenance à la communauté.

Une personne nouvellement arrivée dans la région affirme qu'elle connaît mieux son quartier grâce à l'accompagnatrice, ce qui lui a permis d'emmener ses enfants dans des parcs publics, ce qu'elle ne faisait pas auparavant.

« S'il y a des gens qui viennent d'ailleurs qui ne savent pas où aller, peu importe l'ethnie, si quelqu'un arrive, il peut être bien encadré. » (Personne accompagnée)

« Je ne connaissais pas le dépannage alimentaire ni les services pour les proches aidants. Maintenant, je connais plus les services de base. » (Personne accompagnée)

Dimensions	Faits saillants
<p>SOUTIENT L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES ET CONTRIBUE AU DÉVELOPPEMENT DE RÉSEAUX D'ENTRAIDE</p>	<p>Les activités organisées par les accompagnatrices de milieu favorisent la mise en relation entre parents et contribuent à réduire le sentiment d'isolement.</p> <p>Des réseaux de solidarité se créent entre les familles, ils contribuent à renforcer le tissu social, favorisent la mutualisation des ressources et apportent une réponse aux enjeux de mobilité sur le territoire.</p>
<p>CONTRIBUE AU CODÉVELOPPEMENT D'HABILITÉS PARENTALES</p>	<p>Le <i>modeling naturel</i> entre pairs permet aux parents de partager leurs expertises, et aux parents monoparentaux de se soutenir et de s'encourager mutuellement dans leurs habiletés parentales.</p> <p>La relation entre les éducatrices de la halte-garderie de la Maison de la Famille et les parents soutient le développement d'habiletés parentales.</p>
<p>RENFORCE LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À LA COMMUNAUTÉ ET REHAUSSE LA PARTICIPATION DES FAMILLES À LA VIE SOCIALE DU QUARTIER</p>	<p>Les accompagnatrices soutiennent des nouvelles et des nouveaux arrivants afin qu'ils puissent mieux se familiariser avec leur milieu et les ressources disponibles.</p> <p>Le développement de connaissances de son milieu favorise l'utilisation des espaces publics et l'implication des personnes dans la vie sociale du quartier.</p>

Pivot avec les ressources du territoire

Les accompagnatrices de milieu assurent la médiation entre les familles en situation de vulnérabilité et les services du territoire. Elles réfèrent les personnes vers les partenaires selon les besoins identifiés et sensibilisent les partenaires aux réalités vécues par les personnes isolées, marginalisées ou qui se trouvent en situation de vulnérabilité.

OBJECTIFS

Le référencement permet aux familles d'être accompagnées par les ressources du territoire pour recevoir le soutien adapté à leurs besoins. Compte tenu de la situation de vulnérabilité des personnes référencées par les accompagnatrices de milieu, un travail de sensibilisation est fait de manière informelle par les accompagnatrices afin que les partenaires maîtrisent davantage les enjeux vécus par les familles et deviennent de meilleur.e.s allié.e.s. La boucle de référencement s'inscrit dans une logique de passation du lien de confiance d'une ressource à l'autre et consolide les acquis du processus d'intervention, ce qui évite à la personne de devoir recommencer le processus.

RÉSULTATS ET EFFETS ATTENDUS

Les résultats et effets attendus sont de :

- Développer une approche signifiante et rassurante pour les personnes.
- Défendre la dignité des personnes.
- Faciliter l'accès aux ressources du milieu.
- Développer une approche partenariale gagnante auprès des personnes vulnérables.
- Rehausser la participation des familles à la vie sociale de leur territoire.

OUTILS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Un questionnaire en ligne a été créé avec les accompagnatrices de milieu et la directrice de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook afin de documenter les résultats et effets de l'action menée avec les partenaires du territoire. En complément, des données quantitatives ont été extraites d'une base de données existante, utilisée quotidiennement par les accompagnatrices.

Un questionnaire en ligne à destination des partenaires du projet

Un questionnaire d'évaluation, destiné aux 30 partenaires du projet, a été diffusé en ligne afin de documenter les résultats de la pratique d'accompagnement du point de vue des acteurs et des actrices du territoire. 19 partenaires y ont participé.

Une base de données

Renseignée régulièrement par les accompagnatrices de milieu, elle regroupe plusieurs variables dont :

- Le nombre de suivis auprès des familles et des partenaires ventilé par accompagnatrice et par type de contact (téléphone, texto, Facebook, en personne);
- Le nombre de dons ventilé par type (dépannage alimentaire, vestimentaire, lait, couches, carte-cadeau, accessoires);
- Le nombre de familles accompagnées, leur composition familiale et leur lieu d'habitation;
- Le nombre de rencontres ventilé par thématique abordée;
- Le nombre de références auprès des partenaires ventilé par type de partenaire.

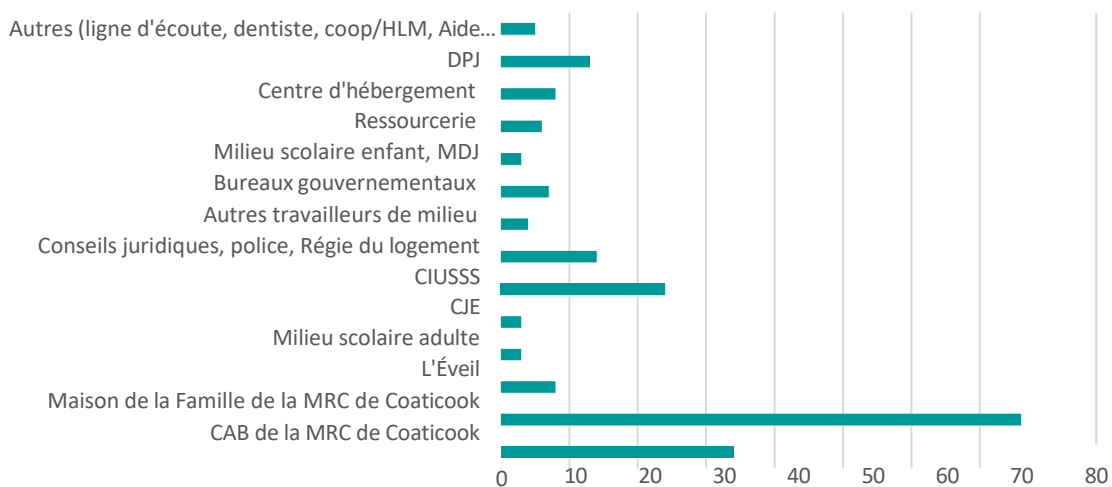
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les accompagnatrices orientent les familles vulnérables isolées ou marginalisées vers les services du territoire

Jusqu'à décembre 2022, les accompagnatrices de milieu ont soutenu 103 familles en situation de vulnérabilité, elles ont réalisé 2 138 suivis auprès des familles ou des partenaires par téléphone, par les réseaux sociaux ou en personne. Le tiers des suivis auprès des familles s'est effectué par le biais des réseaux sociaux (36 %). Le projet a permis, sur la période de référence, de faire **208 référencement** auprès de partenaires du territoire. La majorité des référencement a été faite auprès de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook (76 mises en relation) et du Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook (CAB) (34 mises en relation).

« Quand on ne sait pas où aller, vous, vous connaissez les ressources dans la région, vous êtes comme un pont entre les demandeurs et les ressources qu'il faut. » (Personne accompagnée)

Référencements par type (n=208)



L'action partenariale contribue à la sensibilisation sur l'approche gagnante auprès des personnes en situation de vulnérabilité

19 partenaires sur 30 ont participé à l'étude. 84 % d'entre eux (n=16) ont affirmé que les accompagnatrices leur ont permis de développer une meilleure compréhension des réalités des personnes en situation de vulnérabilité. 68 % d'entre eux (n=13) ont affirmé que les accompagnatrices ont joué un rôle central dans la compréhension de la méfiance des personnes isolées, marginalisées et des freins qui y sont associés. Pour la majorité des répondants, les accompagnatrices ont également contribué à développer des approches facilitantes pour rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité (68 %, n=13).

« Des belles collaborations ont pris forme avec des partenaires et on a réussi à influencer le fonctionnement de ceux-ci pour mieux répondre aux besoins des familles. La sensibilisation a permis d'adapter la lunette de certains partenaires face aux choix et priorités d'un parent en contexte de vulnérabilité et de précarité et de mettre en lumière ses forces et ses besoins prioritaires à lui. Par exemple, un parent qui fume ou se fait tatouer, malgré un budget serré, a le droit à de l'aide en considérant que ces dépenses sont essentielles à son bien-être, à ses yeux à lui. Et qu'en lui offrant de l'aide pour combler ses besoins de base, on lui permet d'être davantage disponible pour travailler sur ses problématiques. » (Directrice de la Maison de la Famille)

Le travail des accompagnatrices a également soutenu l'évolution de l'approche des ressources du territoire auprès des familles en situation de vulnérabilité. La sensibilisation des partenaires a permis une évolution des critères d'évaluation des besoins de dépannage des familles dans le besoin.

« L'accompagnatrice a fait beaucoup de travail auprès des ressources pour qu'ils tiennent en compte que si le parent il consomme ou qu'il fume, ça devrait faire partie des dépenses de toute façon, puis de son besoin prioritaire à lui. Il y a eu une belle évolution à plus moyen long terme qui a été faite dans l'approche des familles. » (Directrice de la Maison de la Famille)

Plus de la moitié des partenaires du projet participant à l'étude ont affirmé avoir adapté leur processus de prise de contact et d'accueil des familles en contexte de vulnérabilité (53 %).

« Les mots me manquent! Chaque expérience avec les familles est hautement enrichie par la présence et le soutien des accompagnatrices. On ne saurait se passer d'elles!!! » (Partenaire du projet)

Enfin, 68 % d'entre eux ont développé une plus grande ouverture et une flexibilité afin de mieux rejoindre les familles méfiantes en contexte de marginalisation (n=13).

Le projet contribue à une stratégie locale en respect des besoins des familles vulnérables et des forces en présence sur le territoire

Lors de sa mise en œuvre, le projet a rencontré des défis liés à l'absence d'une vision claire sur le rôle de l'accompagnatrice et la démarche à privilégier. En s'appuyant sur les expériences passées des Intervenant.e.s de proximité et sur les effets produits, l'accompagnatrice a contribué à la clarification de ses missions et au développement d'une stratégie concertée en réponse aux besoins des personnes ciblées.

« Quand je suis entrée en poste, j'avais l'impression d'avoir trois employeurs et que les trois me demandaient des choses différentes. Ce n'est même pas une impression, c'était ça. Moi, ça m'avait remis en question parce que les attentes n'étaient pas réalistes. Je ne pouvais pas répondre adéquatement à ce que les trois demandaient. Le nommer clairement et dire que de mon expérience l'approche ne me semblait pas fonctionner a permis de clarifier une vision commune. Aussi, rencontrer des travailleurs de proximité de partout en Estrie a permis de valider ce que je pensais, parce que les stratégies ils les avaient déjà essayées puis ça ne marchait pas. Ensuite, ça a été de créer une relation de confiance avec les partenaires qui ont dit "On va te laisser aller et voir si ton approche fonctionne" et ça a fonctionné finalement! » (Accompagnatrice)

Les partenaires du projet participant à l'étude s'accordent pour dire que le travail des accompagnatrices de milieu s'inscrit dans une approche globale de concertation autour des familles et des enfants.

« Les accompagnatrices font maintenant partie d'un écosystème pour soutenir les familles à aller mieux et à traverser plusieurs types de problèmes (violence, pauvreté, accès au service, accompagnement, écoute et référence selon la détresse). » (Partenaire du projet)

« Nous travaillons en étroite collaboration avec les accompagnatrices de milieu afin de trouver les réponses aux besoins de leur clientèle. » (Partenaire du projet)

« Nous avons des lunettes différentes et aussi des forces différentes. Donc l'offre de services pour la clientèle est bonifiée. » (Partenaire du projet)

« Les accompagnatrices sont un maillon indispensable dans la consultation et la concertation! » (Partenaire du projet)

Ils affirment que le travail de médiation des accompagnatrices, auprès des familles en situation de vulnérabilité, soutient la mise en œuvre de leurs missions.

« Les accompagnatrices ont été la courroie de communication entre notre organisme et les familles, ce qui a facilité notre travail. » (Partenaire du projet)

« L'accompagnatrice a une facilité à vulgariser et présenter les ressources et services aux personnes et cela m'aide lorsque je suis en intervention ou soutien à des personnes qui s'établissent dans la région et qui vivent plusieurs enjeux ou difficultés. Je trouve que c'est plus facile de trouver des solutions avec leur aide, car elles ont une très bonne connaissance des services et où faire des demandes pour de l'aide (ex. pour les paniers alimentaires, aide pour le logement, etc.). » (Partenaire du projet)

« J'ai aimé que l'accompagnatrice vise certains services du milieu selon les besoins particuliers des personnes qu'elle accompagne, cela même si ces personnes vulnérables n'ont pas pu poursuivre leurs démarches dans notre organisme. L'accompagnatrice a essayé de créer des ponts et d'arrimer les besoins aux services existants et c'est ce que je retiens de cette collaboration. » (Partenaire du projet)

Les différentes organisations du territoire rejointes observent qu'elles rejoignent davantage de familles isolées en contexte de vulnérabilité depuis qu'elles collaborent avec les accompagnatrices de milieu.

« Elle est de pivot entre les nouvelles familles ayant des besoins et nos services. » (Partenaire du projet)

« Ça permet de rejoindre plus de familles dans différentes situations qui n'auraient autrement pas demandé de support, et permet des interventions personnalisées à chacune. » (Partenaire du projet).

Ainsi, les partenaires joints s'accordent tous pour dire que la mise sur pied des postes d'accompagnatrices de milieu a apporté une meilleure réponse aux besoins des familles sur le territoire. Leur approche crée du sens pour les personnes soutenues qui doivent souvent composer avec de multiples ressources et approches différentes.

« Elles sont des ressources inestimables et privilégiées des familles de la MRC pour le CSSHC. » (Partenaire du projet)

« Elles sont des filets de sécurité pour les familles et leurs enfants. » (Partenaire du projet)

« C'est un must pour nos citoyens. » (Partenaire du projet)

Dimensions	Faits saillants
<p>MET EN RELATION LES FAMILLES VULNÉRABLES ISOLÉES OU MARGINALISÉES AVEC LES SERVICES DU TERRITOIRE</p>	<p>D'avril à décembre 2022, les accompagnatrices de milieu ont fait 208 référencement auprès de partenaires du territoire.</p> <p>La majorité des référencement a été faite auprès de la Maison de la Famille de la MRC de Coaticook et du Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook (CAB).</p> <p>Le projet s'inscrit dans une approche globale et écosystémique qui favorise l'action concertée pour soutenir la famille dans toutes les dimensions de sa vie.</p>
<p>SENSIBILISE SUR L'APPROCHE GAGNANTE AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ</p>	<p>La majorité des partenaires rejoints affirment que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les accompagnatrices leur ont permis de développer une meilleure compréhension des réalités des personnes en situation de vulnérabilité (84 %); • Les accompagnatrices ont joué un rôle central dans la compréhension de la méfiance des personnes isolées, marginalisées et des freins qui y sont associés (68 %); • Les accompagnatrices ont contribué à développer des approches facilitantes pour rejoindre les personnes en situation de vulnérabilité (68 %). <p>Le partenariat avec les accompagnatrices de milieu a permis aux partenaires rejoints d'adapter leur processus de prise de contact et d'accueil des familles en contexte de vulnérabilité, et de développer une plus grande ouverture et une flexibilité afin de mieux rejoindre les familles marginalisées.</p>
<p>CONTRIBUE À UNE STRATÉGIE LOCALE EN RESPECT DES BESOINS DES FAMILLES VULNÉRABLES ET DES FORCES EN PRÉSENCE SUR LE TERRITOIRE</p>	<p>Le travail des accompagnatrices de milieu s'est intégré à l'écosystème du territoire et a favorisé la concertation autour des familles.</p> <p>Les accompagnatrices ont soutenu les missions des partenaires et leur ont permis de rejoindre davantage de familles isolées ou, marginalisées.</p>

Bilan de la démarche d'accompagnement en évaluation

La démarche d'accompagnement du CRSA a soutenu le promoteur et les accompagnatrices de milieu dans une phase de réflexion rétrospective et prospective sur l'action pour s'assurer que les stratégies déployées concordaient avec les intentions de départ.

« Prendre un temps d'arrêt et mettre par écrit un portrait global du travail et de ses retombées et ce que nous souhaitons valider auprès des familles et partenaires est un exercice extrêmement pertinent pour notre équipe. »
(Directrice de la Maison de la Famille de Coaticook)

« Pour ma part, l'importance de prendre du recul et de regarder globalement le poste [d'accompagnatrice de milieu] afin de m'assurer que je suis toujours dans les lignes de mon mandat afin de pouvoir réaligner si nécessaire. »
(Accompagnatrice de milieu)

« Une belle occasion de revisiter le mandat et les valeurs qui s'y rattachent [...] de cibler et clarifier l'utilité du poste. » (Accompagnatrice de milieu)

« [L'accompagnement] permet de valider l'efficacité des stratégies déployées. » (Directrice de la Maison de la Famille de Coaticook)

Le soutien d'une personne externe au projet a également favorisé la prise de recul par rapport aux intentions du processus d'évaluation.

« L'accompagnement est important à cette étape, je crois que la distance face au poste par un tiers amène une facilité à trancher pour choisir tout en gardant une ouverture aux commentaires et changements suggérés. » (Accompagnatrice de milieu)

La démarche d'accompagnement favorise la capitalisation des outils d'évaluation existants et permet de ne pas démultiplier les outils de collecte pour que le processus d'évaluation n'alourdisse pas le travail des équipes. Cette logique a été soutenante pour le promoteur et les accompagnatrices de milieu.

« Avoir l’outil visuel prérempli était aidant. Un seul médium de collecte permettant de documenter plusieurs aspects. » (Directrice de la Maison de la Famille de Coaticook)

« J’ai trouvé le processus simple, ce type de démarche peut facilement devenir une charge, cela n’a pas été le cas. Les demandes ont été faites en respectant la disponibilité de chacun. » (Accompagnatrice de milieu)

L’accompagnement en évaluation a permis à l’organisme promoteur de réaffirmer ses objectifs en matière d’évaluation et de mobiliser les ressources pour atteindre ses objectifs.

« Je pense que les intervenantes auront une meilleure compréhension de l’importance des statistiques et de sonder la satisfaction. » (Directrice de la Maison de la Famille de Coaticook)

Conclusion

Le projet s'inscrit dans une **approche informelle de proximité** qui se traduit par la grande disponibilité des accompagnatrices de milieu, la confidentialité des échanges, et le caractère informel du soutien offert. Cette approche favorise l'établissement d'une relation de soutien personnalisée, la création d'un lien de confiance avec les familles en situation de vulnérabilité et soutient la mise en mouvement des personnes.

Les activités de démarchage et de réseautage entre familles, mises en place par les accompagnatrices de milieu, favorisent la mise en relation entre parents, contribuent à réduire le sentiment d'isolement des personnes et rehaussent la participation des familles à la vie sociale du quartier. Au cours de ces rencontres, le *modeling* entre pairs permet aux parents de partager leurs expertises, et aux parents monoparentaux de se soutenir et de s'encourager mutuellement dans leurs habiletés parentales.

La logique d'accompagnement « pour les familles, avec les familles, à côté des familles » s'inscrit dans une **approche participative** qui vise à soutenir et outiller les personnes pour favoriser leur mise en mouvement et le développement de leur pouvoir de décision. Le soutien des accompagnatrices de milieu permet à des parents isolés ou marginalisés de développer de nouvelles compétences et une meilleure compréhension des rouages administratifs et judiciaires, ce qui contribue à réduire le sentiment de méfiance envers les institutions. Aux côtés des accompagnatrices de milieu, les personnes expérimentent des réussites par rapport aux enjeux vécus, elles développent leur sentiment de confiance en soi et des aptitudes qui leur permettent d'avoir une meilleure emprise sur les différents aspects de leur vie.

Le travail des accompagnatrices de milieu s'inscrit dans une **approche globale et écosystémique** qui soutient les besoins des familles du territoire. D'une part, les accompagnatrices facilitent le dialogue et l'établissement d'un lien de confiance entre les familles en situation de vulnérabilité et les intervenant.e.s du milieu. Elles contribuent à renforcer le sentiment de dignité des personnes en accompagnant les parents pour qu'ils puissent exprimer leur ressenti auprès des partenaires, de façon constructive, ce qui facilite une compréhension commune de leurs besoins. D'autre part, elles soutiennent les intervenant.e.s du territoire dans leurs missions et dans la compréhension des enjeux vécus par les familles isolées et marginalisées afin qu'elles et ils deviennent de meilleurs alliés.