

# TABLE DE CONCERTATION JEUNESSE DE BORDEAUX- CARTIERVILLE TABLE DE CONCERTATION

## BORDEAUX-CARTIERVILLE

À la suite des résultats de l'enquête sur la maturité scolaire de 2009, la Table de concertation jeunesse de Bordeaux-Cartierville a décidé d'embaucher deux agentes de milieu afin de rejoindre les familles isolées de son territoire. Les agentes de milieu entrent en contact avec les familles ayant des enfants de moins de 5 ans et, en fonction de leurs besoins, les dirigent vers les ressources du quartier.

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les agentes de milieu vont à la rencontre des familles dans les lieux qu'elles fréquentent : parcs, centres commerciaux, fêtes de quartier, dans la rue, etc. Elles abordent les familles pour leur distribuer la programmation commune des organismes du quartier regroupant les ressources et les activités destinées aux enfants de moins de 5 ans. Avec son accord, elles prennent les coordonnées de la personne rencontrée.
- Des affiches sont diffusées partout dans le quartier. On y trouve la photo des agentes de milieu sous le titre « Abordez-nous! » ainsi que leur numéro de téléphone, inscrit sur des bandelettes détachables.
- Les agentes de milieu s'informent auprès des organismes du quartier des activités offertes aux enfants de moins de 5 ans.
- Les agentes de milieu font appel à des familles motivées pour distribuer dans les logements sociaux la programmation des activités du quartier ainsi que leurs dépliants.

### *Favoriser la participation*

- Une fois le premier contact établi, les agentes de milieu rencontrent les familles à leur domicile ou dans un lieu de leur choix, à proximité de chez elles.
- Lors de cette première rencontre pour briser la glace, les agentes de milieu sont en mesure de mieux cerner les besoins de la famille afin de la diriger vers les ressources communautaires du quartier.
- Peu à peu, les agentes de milieu accompagnent les familles et les aident à franchir la porte des organismes communautaires. Elles s'assurent que les parents connaissent les ressources et qu'elles les utilisent au besoin.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Les agentes de milieu participent aux tables de concertation afin de se faire connaître et de se renseigner sur les activités des organismes. Elles informent aussi les partenaires des réalités vécues par les familles qu'elles rencontrent sur le terrain et contribuent à faire connaître leurs besoins.
- Les agentes de milieu connaissent bien les ressources du quartier.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **S'adresser à toutes les familles nouvellement arrivées**, peu importe leur situation socioéconomique, puisqu'elles ont toutes besoin de connaître les ressources et de s'adapter au quartier.
- **S'adapter et respecter le contexte d'immigration** : les besoins des familles évoluent. Les besoins matériels sont souvent les premiers à devoir être comblés, viennent ensuite l'emploi et la stimulation de l'enfant.
- **Le livret sur la programmation commune 0-5 ans du quartier rend légitime** le contact avec les parents en expliquant les raisons pour lesquelles on les aborde. De plus, il permet à une famille de transmettre l'information à une autre.
- **La confiance des parents** est plus facile à gagner si la première rencontre se déroule à leur domicile, ils sont plus enclins à parler de leurs besoins puisqu'ils sont en terrain connu.
- **Embaucher des agentes de milieu qui connaissent bien les ressources du quartier** pour diriger les familles au bon endroit et faciliter l'accompagnement vers les ressources adéquates.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

**La constance** du contact avec les familles.

**La méconnaissance** du rôle des agentes de milieu par certains acteurs en petite enfance et le problème de **référencement des familles vers les organismes**. Il peut parfois s'écouler quelques mois entre la rencontre avec l'agente de milieu pour diriger une famille vers une ressource communautaire et le moment où la famille décide d'aller visiter l'organisme.

**La méfiance de certains parents** quant au rôle de l'agente de milieu.

**Rencontrer toutes les familles** du quartier.

### Solutions

Faire des suivis, mais aussi respecter le rythme des parents qui ont souvent d'autres priorités. L'important est qu'ils sachent qu'ils peuvent s'adresser aux agentes de milieu pour du soutien.

Bien expliquer le rôle des agentes de milieu et essayer d'être davantage en contact avec les intervenants sur le terrain (pas seulement les dirigeants des organismes) et de connaître leurs activités. Accompagner le plus possible les familles vers les ressources, plutôt que de leur donner simplement les coordonnées des organismes, et ce, dans le respect du rythme de la famille.

Clarifier le rôle de l'agente de milieu, notamment par rapport à celui de la travailleuse sociale, et favoriser une relation basée sur la confiance.

Travailler avec les intervenantes communautaires scolaires pour rencontrer davantage de familles; aller dans les logements sociaux.

# LES RÉSULTATS

- Les familles sont soutenues et accompagnées selon leurs besoins. Elles connaissent et utilisent les ressources et les services du quartier, tout en développant un sentiment d'appartenance avec le quartier. Elles rencontrent d'autres familles et des intervenants.
- Les partenaires sont mis en contact avec des familles isolées et répondent à leurs besoins. Les organismes communautaires peuvent tirer profit du lien personnalisé entre les agentes de milieu et les familles pour mieux intervenir.
- Les partenaires bénéficient de la présence des agentes de milieu qui peuvent accompagner les familles vers d'autres lieux [dépannage alimentaire, CLSC, etc.].