

*Favoriser l'égalité des chances  
pour l'accessibilité des services pour tous*

## RÉCIT D'UNE MOBILISATION pour mieux rejoindre et soutenir les parents

En 2017, les partenaires COSMOSS de La MITIS ont entamé une réflexion autour de différentes stratégies pour mieux rejoindre et soutenir les personnes en situation de vulnérabilité.

Entre 2017 et 2020, ils ont mis en place différentes initiatives sur le territoire qui ont permis une réelle mobilisation pour :

- **Mieux rejoindre** et répondre aux besoins des personnes
- Soutenir les échanges des partenaires sur les besoins et la **promotion des activités** et des services
- Créer des **contacts de qualité avec les familles**

### Pratiques pour mieux rejoindre et soutenir les personnes

#### Les rencontres *Liaison partenaires*, une formule gagnante

*Liaison partenaires* sont des rencontres d'une journée réunissant une quarantaine de partenaires du milieu scolaire, communautaire, municipal et de la santé.

Chacune des rencontres propose un déroulement diversifié pour développer une vision commune et un langage commun : conférence, formation, atelier, présentation des organisations et des services, état de la situation dans le territoire, moment de réseautage.

**De 2017 à 2020, les quatre rencontres  
*Liaison partenaires* ont permis à plus de :**

**96 %**

des partenaires répondants **de mieux comprendre les besoins des groupes plus vulnérables** (ex. jeunes, personnes vivant avec du stress ou de l'anxiété ou ayant un faible niveau de compétences en littératie)

**86 %**

**de réfléchir à des pratiques :**  
-pour mieux rejoindre leur clientèle  
-pour mieux intervenir  
ou répondre à leurs besoins

**81 %**

**de faciliter la circulation de  
l'information entre les organisations**



#### Les rencontres *Liaison partenaires* consolident :

Le partage des compétences et des expériences de chacun et la résolution de problèmes à l'aide de solutions locales

Le réseautage, les collaborations et les partenariats par la complémentarité des offres de services

Le développement d'une vision commune intersectorielle des besoins et des enjeux de LA MITIS

#### D'autres initiatives qui favorisent la mise à jour des connaissances, le réseautage et le partage d'une vision commune...

En plus des rencontres *Liaison Partenaires*, il est essentiel de souligner aussi la tenue de :

■ **4 Rencontres-Clinique** par le Regroupement Enfance-Famille (REF)

■ **2 Conférences 100°**

■ **1 journée-conférence** et une formation en santé mentale, quatre rencontres de réseautage et une de ressourcement par les comités *Insertion sociale et professionnelle* (ISP) et Transition vers la vie adulte (TVA)

« C'est toujours pertinent de bonifier nos apprentissages selon différents thèmes, c'est une belle mise à jour. »

Rencontre clinique REF - Février 2019

« C'est un cadeau ces conférences !  
Très concret et applicable à l'instant présent. »

Liaison partenaires  
Mai 2019

#### Après presque trois ans de travaux et de collaboration :

**60 %** des partenaires considèrent avoir de **meilleures pratiques pour rejoindre et maintenir le lien avec les personnes**, notamment celles qui sont en situation de vulnérabilité ou qui sont plus difficiles à rejoindre

**52 %** des partenaires considèrent avoir une **meilleure capacité de référencement entre les services**

#### Les pratiques des partenaires se sont transformées au plan :

De l'adaptation des services (présence dans le milieu, horaire et services adaptés, accessibilité au transport, meilleur repérage et référencement)

Des pratiques et des interventions pour assurer une uniformité, une cohérence et une complémentarité (protocole et programme)

Structurel et organisationnel (équipe de travail, équipe intégrée, partenariat, nouvelle structure organisationnelle, politique de soutien, sensibilité des décideurs)

## Contact de qualité avec les familles : des pratiques individualisées et de nouveaux modes de communication

### Proximité et contact direct

Des intervenants de différentes organisations participent à des événements pour aller à la rencontre des parents et leurs enfants.

Activités familiales COSMOSS de La Mitis

#### Traditionnel Souper spaghetti

(Journée internationale des droits de l'enfant 2018 et 2019)

C'est un total de **154** participants, dont **24** intervenants, **54** parents et **76** enfants.



#### Dîner Cabane à sucre

(Fête du printemps 2019)

C'est un total de **154** participants, dont **10** intervenants, **68** parents et **79** enfants.

### Adapter les modes de communication à la clientèle

#### Aide-moi à entrer à l'école

Utilisation de pratiques efficaces de communication aux parents (Éducatric.e.s et intervenant.e.s)

#### Intervenants en loisir municipal

Formation sur la promotion médiatique des activités adaptée à la clientèle plus vulnérable

#### Accès-Loisirs

Rencontre personnalisée avec l'agent de promotion et de prévention en matière de saines habitudes de vie pour que chaque intervenant qui côtoie les familles soit habile à référer les parents vers le Programme Accès-Loisirs

Outils promotionnels adaptés (ex. pour les personnes ayant un faible niveau de compétences en littératie)

### Selon les intervenants interrogés, leur participation :

Favorise une approche de proximité pour les organisations afin de mieux rejoindre les familles vulnérables

Permet le renforcement du lien de confiance par la qualité des contacts (plus chaleureux) entre la clientèle et les intervenants (interactions positives)

Offre un autre lieu et un autre contexte de rencontre des intervenants (coactivités avec les familles). Les parents communiquent beaucoup dans ce contexte simple de discussions informelles et conviviales

**100%** des intervenants croient que les parents qui participent se sentent plus à l'aise de les consulter au besoin (permet de mettre un visage sur la personne, plus facile pour le parent de faire les premiers pas en personne ou par téléphone par la suite)

« Ils ont déjà vu mon visage et comme on le dit, le geste le plus dur c'est de faire les premiers pas. Puisque ces premiers pas sont faits à une activité collective, ça facilite l'approche pour des démarches plus personnelles, puisqu'un lien a été créé. »

Évaluation Souper spaghetti 2018  
6 intervenants répondants

« Parce qu'ils nous ont vus dans un contexte plus informel et convivial, cela peut avoir permis aux parents de nous percevoir autrement et de connaître une nouvelle facette de nous. »

-intervenante



### Adapter l'offre de services à la réalité de la clientèle et à l'étendue du territoire

#### CISSS

Présence en dehors des heures d'ouverture et des locaux du CISSS pour aller à la rencontre de parents en situation de grande vulnérabilité.

#### Réseau BIBLIO & CLEF Mitis-Neigette

Aller à la rencontre des familles dans les municipalités rurales par le biais d'ateliers.

Meilleur accès aux livres (80 sacs d'histoire).

#### Accès-Loisirs et intervenants en loisir municipal

Concertation pour offrir des services adaptés aux besoins des familles des territoires de La Mitis (activités intermunicipales).

### À retenir

La formule *Liaison partenaires* joue un rôle de *momentum* et d'espaces d'échanges soutenus dans le temps qui sont nécessaires au maintien d'une mobilisation et d'une vision commune dans les changements de pratique.

Le contact direct des parents avec des intervenants dans le cadre d'activités sociales informelles semble permettre de changer positivement les perceptions des parents face à certains services ou organisations. Ce lien de confiance ainsi renforcé peut encourager un parent à faire les premiers pas pour demander de l'information ou aller vers les services.