

PROJET  
CONSTELLATION

PROJET CONSTELLATION :  
*EN ACTION POUR LES FAMILLES ISOLÉES*

## CAHIER THÉMATIQUE SUR LES FACTEURS DE RÉUSSITE POUR MIEUX REJOINDRE LES FAMILLES ISOLÉES

N° **1**  
DE 3

# METTRE LA FAMILLE AU CENTRE DES INTERVENTIONS

UN PROJET DE :



GRÂCE À L'APPUI ET AU SOUTIEN FINANCIER DE :



**AVENIR D'ENFANTS**  
DES COMMUNAUTÉS ENGAGÉES

# Une production d'Horizon 0-5 dans le cadre du projet *Constellation: en action pour les familles isolées*

4321, avenue Papineau  
Montréal (Québec) H2H 1T3  
www.horizon05.com

## Recherche et rédaction

Marie-Pier St-Louis, Centre de recherche sociale appliquée (CRSA)

Gaëlle Brocvielle, Horizon 0-5

Annick Brouillette, Horizon 0-5

Brigitte Vaillancourt, Horizon 0-5

## Coordination

Cindy Boisvert, Horizon 0-5

## Comité de suivi

Danielle Bordeleau, Direction régionale de Montréal -  
ministère de la Famille

Valérie Fortin, Centraide du Grand Montréal

Marie-France Genest, Bibliothèques - Ville de Montréal

Sylvie Lavoie, Direction de santé publique de Montréal

Françoise Tremblay, Direction régionale de Montréal -  
ministère de la Famille

## Révision linguistique

Annie Perreault

## Conception graphique

Java Communications



La production des cahiers a été rendue possible  
grâce à l'appui et au soutien financier d'Avenir d'enfants

Dans le texte, le genre masculin a été employé pour faciliter la lecture.

Ce document est accessible sur le site Internet d'Horizon 0-5  
(www.horizon05.com) et du projet *Constellation* (www.projetconstellation.com).

La reproduction de ce document est autorisée à condition  
de mentionner la source.

## Pour citer le document

St-Louis, Marie-Pier, *Mettre la famille au centre des interventions,  
Cahier thématique sur les facteurs de réussite pour mieux rejoindre  
les familles isolées n°1*, Montréal, Projet *Constellation*, Horizon 0-5, 2016.

ISBN 978-2-924046-37-1 (ensemble, PDF)

ISBN 978-2-924046-39-5 (cahier 1, PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2016

© Horizon 0-5, 2016

# TABLE DES MATIÈRES

Projet *Constellation*  
en bref **2**

Mettre la famille  
au centre des  
interventions **5**

Adopter une  
approche globale **6**

Posséder une bonne  
connaissance du  
territoire **8**

Maximiser les  
opportunités  
de contact **10**

Miser sur l'importance  
de l'accueil **12**

Créer des liens  
de confiance **14**

Pour aller plus loin **16**

Bibliographie **28**



# PROJET CONSTELLATION EN BREF

**Le projet Constellation:** en action pour les familles isolées a comme objectif de documenter, de mettre en commun et de partager les **stratégies** montréalaises visant à mieux rejoindre les **familles isolées** avec des enfants âgés de moins de cinq ans.

Au cours d'une première étape du projet, trente-quatre stratégies permettant de rejoindre les familles isolées ont été recensées auprès d'organismes communautaires, du milieu institutionnel, de services de garde et d'instances de concertation. Par l'entremise de leurs actions, l'ensemble de ces stratégies valorisent le développement du pouvoir d'agir des familles. Elles sont maintenant disponibles sous forme de fiches sur le site Internet du projet Constellation.

Une analyse approfondie<sup>1</sup> de ces stratégies a été réalisée lors d'une seconde étape (2014-2015) dans le but d'identifier les **facteurs de réussite** qui permettent de mieux rejoindre les familles isolées et d'illustrer leur mise en œuvre.

## Trois principaux facteurs de réussite ont ainsi été identifiés:

- ✓ Mettre la famille au centre des interventions
- ✓ Développer des organisations apprenantes
- ✓ Entretien d'une culture organisationnelle cohérente avec la pratique

Chaque facteur de réussite fait l'objet d'un cahier spécifique dont l'objectif est d'alimenter des réflexions quant aux pratiques individuelles et organisationnelles des **intervenants** qui ont le souci de mieux rejoindre les familles isolées.

La finalité de ces cahiers n'est pas de fournir une marche à suivre quant aux manières d'intervenir auprès des familles isolées. Le lecteur est libre de s'appropriier les informations susceptibles d'enrichir ses pratiques en les associant au contexte d'intervention qui lui est propre.

## LES MOTS CLÉS DE CONSTELLATION

Certains termes ont été définis afin de refléter la réalité du projet *Constellation*.

**Stratégie:** Ensemble des actions entreprises dans l'intention de rejoindre les familles isolées que ce soit un projet, un programme, une action. Ce sont tous les gestes posés au quotidien qui permettent d'entrer en contact avec les familles, de créer un lien de confiance et de développer un sentiment d'appartenance.

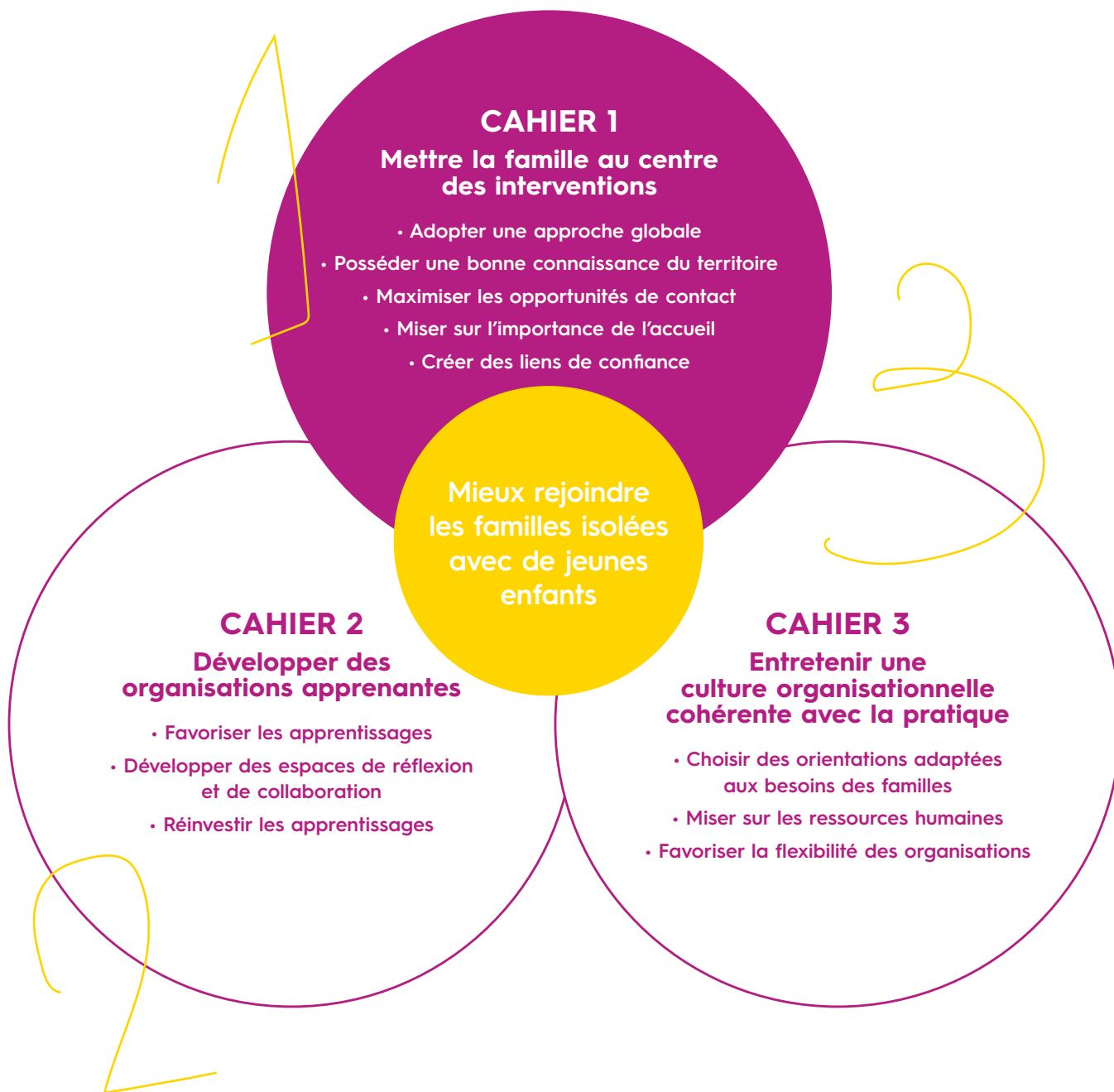
**Famille isolée:** Famille, avec un ou plusieurs enfants âgés de moins de 5 ans, ayant des besoins et ne profitant pas des ressources et services qui pourraient lui bénéficier.

**Facteur de réussite:** Ensemble de conditions dont la mise en œuvre permet de mieux rejoindre les familles isolées. Ces conditions sont liées à la fois aux pratiques individuelles et organisationnelles.

**Intervenant:** Toute personne qui intervient auprès des familles telle que l'intervenant ou l'animateur famille, l'agent de développement, l'éducateur en petite enfance, l'agent de milieu, le travailleur social, l'infirmier, le bénévole et le gestionnaire.

<sup>1</sup>L'analyse ayant mené à l'identification des facteurs de réussite a été réalisée à l'aide d'une série d'entrevues semi-dirigées menées auprès de différentes organisations en petite enfance. Les propos des acteurs locaux sont ainsi au cœur de la démarche. Pour en savoir plus sur la méthodologie employée, consulter le Cahier d'introduction.

# REPRÉSENTATION DES FACTEURS DE RÉUSSITE POUR MIEUX REJOINDRE LES FAMILLES ISOLÉES AVEC DE JEUNES ENFANTS





## GUIDE D'UTILISATION

Dans chaque cahier, vous trouverez du contenu explicatif au sujet des facteurs de réussite. Ceux-ci sont ensuite déclinés en différents sous-facteurs de réussite pour lesquels sont fournis des descriptions ainsi que des exemples de manifestations concrètes.



**Des citations provenant des propos des personnes rencontrées servent à illustrer chacune des sections des trois cahiers.**



**La section désignée par une « loupe » contient quant à elle des références théoriques sur les facteurs et les sous-facteurs de réussite. Cette section constitue un complément d'information pour ceux qui souhaitent approfondir leurs connaissances du sujet.**

À la fin des cahiers, une section « **Pour aller plus loin** » propose au lecteur des outils permettant de faire un portrait de sa situation et d'initier une autoréflexion sur chacun des sous-facteurs de réussite. Ces outils peuvent être utilisés individuellement ou en équipe pour réfléchir aux pratiques professionnelles et à la culture organisationnelle.

**Le présent cahier s'intéresse au facteur de réussite : « Mettre la famille au centre des interventions ».**

**Bonne lecture !**

# METTRE LA FAMILLE AU CENTRE DES INTERVENTIONS



Mettre la famille au centre des interventions est un facteur clé de réussite pour mieux rejoindre les familles isolées. Les acteurs rencontrés ont fortement insisté sur l'importance d'adapter les stratégies d'intervention aux intérêts et aux besoins des familles tout en valorisant le développement de leur pouvoir d'agir.

C'est en répondant aux besoins des familles, plus particulièrement à ceux de base, que l'intervention se construit et se met en œuvre. C'est également en tentant de les combler que les intervenants encouragent la participation et l'implication des familles dans la recherche et la mise en œuvre de solutions.

La façon de répondre aux besoins des familles et d'offrir un accompagnement est un aspect tout aussi important. L'intervention est susceptible d'avoir un plus grand impact lorsque les réalités spécifiques de la personne sont prises en considération. Cela peut s'observer en particulier sur le plan de la participation des familles. Les relations significatives créées dans un tel contexte pourront avoir une incidence positive sur l'estime de soi et ultimement sur le pouvoir d'agir des personnes.

## CINQ SOUS-FACTEURS SONT ESSENTIELS POUR RÉUSSIR À METTRE LA FAMILLE AU CENTRE DES INTERVENTIONS :

- ✓ Adopter une approche globale
- ✓ Posséder une bonne connaissance du territoire
- ✓ Maximiser les opportunités de contact
- ✓ Miser sur l'importance de l'accueil
- ✓ Créer des liens de confiance

Les sections suivantes du cahier s'intéressent plus spécifiquement à chacun de ces 5 sous-facteurs de réussite.



La prise en compte des besoins des familles est fondamentale pour mettre la famille au centre des interventions. Les besoins des familles peuvent être variés et s'apparentent aux besoins fondamentaux proposés par Virginia Henderson (1994) parmi lesquels: boire et manger; se reposer; se vêtir; être en sécurité; communiquer avec ses semblables; agir selon ses croyances et ses valeurs; s'occuper en vue de se réaliser; se récréer; et apprendre.

Le Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille (CEIDF) propose un cadre théorique pour mieux comprendre l'expérience parentale. Le type de parentalité qui se développe entre un enfant et un parent dépend de l'interaction entre divers facteurs regroupés sous trois grandes catégories :

- 1) Les caractéristiques spécifiques de l'enfant dont son sexe, la présence d'un handicap ou d'une maladie, son comportement et son tempérament. Ces caractéristiques structurent la manière dont le parent interagit avec l'enfant. Ainsi chaque relation parent-enfant est différente.
- 2) Les caractéristiques personnelles du parent dont « l'histoire développementale du parent qui façonne sa personnalité, la manière dont il se sert des modèles parentaux auxquels il a été exposé et la présence de problèmes ou troubles de santé mentale » (Lacharité et al., 2015, p.12).
- 3) Les caractéristiques sociales et contextuelles avec lesquelles la famille grandit dont « la relation avec l'autre parent, le soutien social, l'information sur le développement de l'enfant et la conduite parentale de même que l'expérience vécue dans le milieu du travail » (Ibid, p.13).

Prendre en considération l'interaction entre ces trois grandes dimensions permet de saisir l'expérience de parentalité propre à un individu.

Dans ce modèle théorique développé par le CEIDF, le caractère émotionnel de l'expérience parentale est mis en évidence. « Par dimension affective, on entend les émotions qui émergent chez le parent, de même que la manière dont il compose avec celles-ci. Cela couvre également les émotions que l'enfant exprime auxquelles le parent doit répondre affectivement. Finalement, la dimension affective de l'expérience parentale concerne les répercussions émotionnelles qui sont suscitées par les relations interpersonnelles que le parent tisse avec les autres personnes qui sont en contact avec son enfant. » (Lacharité et al., p.8).

## ✓ ADOPTER UNE APPROCHE GLOBALE

Les acteurs rencontrés ont insisté sur la nécessité d'intervenir avec une approche globale qui prend en considération l'ensemble des membres de la famille ainsi que l'ensemble des réalités qui l'entourent.

«Travailler selon une approche globale, c'est d'abord comprendre la personne dans les multiples dimensions de sa vie, ses identités (sexe, âge, orientation sexuelle, etc.), son histoire personnelle, ses conditions de vie, ses besoins, ses relations interpersonnelles et ses liens sociaux, ses capacités, ses forces, ses ressources, etc.» (René, 2005 cité dans Regroupement des organismes communautaires de la région 03, 2012, p. 86)

L'approche globale permet de mieux comprendre les besoins de la famille et d'y répondre adéquatement, au moment opportun, dans le respect de son cheminement et, si nécessaire, en travaillant de pair avec d'autres ressources.

De plus, la reconnaissance des trajectoires de chacun permet à la personne de prendre conscience de ses forces et connaissances, et lui révèle sa capacité de se mettre en action, ce qui renforce son estime de soi ainsi que son pouvoir d'agir. L'intervention s'effectue «avec» la personne accompagnée et non «pour» celle-ci.

L'approche globale se prête bien à l'intervention multidisciplinaire. Pour les acteurs rencontrés, cette manière d'intervenir met à contribution le travail de plusieurs champs d'expertise et utilise la complémentarité des disciplines pour rejoindre les familles isolées. Ainsi, le professionnel collaborera avec ses collègues et les organisations de son territoire afin de référer vers d'autres organisations, échanger sur des problématiques, ou créer des contacts avec les autres intervenants travaillant avec la famille.



### EXEMPLES DE CE QUE LES INTERVENANTS FONT:

- ➔ Tenir compte des différents enjeux auxquels peuvent être confrontées les familles: pauvreté, monoparentalité, immigration, francisation, isolement, premier bébé, jeunes parents, problèmes de santé, stress et insécurité, etc.;
- ➔ Agir sur l'ensemble des besoins des familles: trouver un logement, de la nourriture, des vêtements, un service de garde, etc. en créant des partenariats et en utilisant les ressources du quartier;
- ➔ Intervenir en considérant l'ensemble des membres de la famille. En ce sens, la fratrie ou le conjoint peuvent être invités à participer à des activités, ce qui contribue à consolider les liens existants;
- ➔ Miser sur la création de liens sociaux à travers différentes stratégies: par des partenariats et des collaborations, par la tenue d'évènements pour permettre aux familles de se connaître et de socialiser, par des jumelages entre familles, par l'organisation d'activités favorisant la mixité sociale et les liens intergénérationnels;
- ➔ Impliquer les familles dans le choix du plan d'intervention et des solutions à mettre en œuvre;
- ➔ Mettre à profit les expériences positives et les connaissances des familles lors d'échanges formels et informels, mais aussi dans les plans d'intervention.





En 2008, la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF) a défini l'approche globale dans un cadre de référence. Elle entend « une approche selon laquelle le bien-être des familles est conditionné par le contexte économique, politique, social, culturel et environnemental [...]. [Les organismes] ont développé une gamme diversifiée d'activités qui visent d'abord à agir sur les causes » (p.11). Pour ce faire, ils vont prioriser des activités qui favorisent le développement du pouvoir d'agir et l'autonomie des familles. Ainsi, la création d'un milieu de vie polyvalent pour répondre aux besoins des familles et encourager le développement d'un sentiment d'appartenance est retenue comme principe et philosophie d'action par la FQOCF.

« Dans mon organisation, nous intervenons sur la famille dans son ensemble, auprès de tous ses membres et sur toutes les problématiques. La famille, c'est un tout, on est concerné par tout. »

« La philosophie d'intervention privilégie le « faire avec » et non pas le « faire pour », mais selon le cheminement de la famille, selon son état, ses besoins, tout en gardant en tête que les moments de vulnérabilité peuvent être temporaires. »

« Les intervenants organisent et animent des activités de socialisation en fonction des besoins des parents. Ces activités sont souvent organisées avec les partenaires du milieu. Ces rencontres diminuent l'isolement, favorisent le jumelage entre les familles et augmentent les habiletés parentales. »

« Dans mon organisation, les intervenants s'adaptent aux besoins et au rythme des parents. Les rencontres ont lieu majoritairement le jour sauf pour les pères qui sont plus facilement rejoints le soir et les fins de semaine. Dans certains cas, le service est offert aux deux parents en même temps sous forme de dyade. Le père et la mère auront leur propre intervenant. »

Déjà en 1987, Camil Bouchard propose une lecture de l'approche écologique. Se basant sur les écrits de Bronfenbrenner (1979, 1986), il désigne l'approche écologique comme « l'interaction de l'interdépendance entre les systèmes » (p.456). Il présente « l'environnement comme la juxtaposition de couches systémiques imbriquées les unes dans les autres où les interactions sont réciproques ». Ainsi l'individu n'est pas seulement victime de son environnement, il est aussi capable de l'influencer. Bouchard affirme que même si cette approche ne propose aucun guide d'application concrète, elle séduit plusieurs intervenants et planificateurs de programme. Il constate que cette manière de concevoir le sujet « contribue à l'émergence de projets qui dépassent la contribution strictement mono-institutionnelle, sort l'intervenante d'un rôle rigide assigné ou prescrit et l'amène à plus de flexibilité et de contrôle de la situation » (p.457).

Selon Boivin et Hertzman (2012), agir globalement sur plusieurs déterminants et facteurs de protection contribue au bien-être de l'enfant et de sa famille. Les jeunes enfants sont particulièrement influencés par leur environnement puisque « la petite enfance est une période névralgique du développement humain pendant laquelle le cerveau, et [plus spécifiquement] les centres cérébraux régissant les émotions, l'attention, la maîtrise de soi et le stress, se développent » (p.1). Ainsi, ils démontrent l'importance d'agir tôt et de manière globale sur l'ensemble des facteurs sociaux et environnementaux.

POUR ALLER PLUS LOIN, SERVEZ-VOUS DES OUTILS AUX PAGES 16 ET 21

## ✓ POSSÉDER UNE BONNE CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

L'analyse des facteurs de réussite a révélé qu'il importe de posséder une bonne connaissance du territoire pour mieux intervenir auprès des familles.

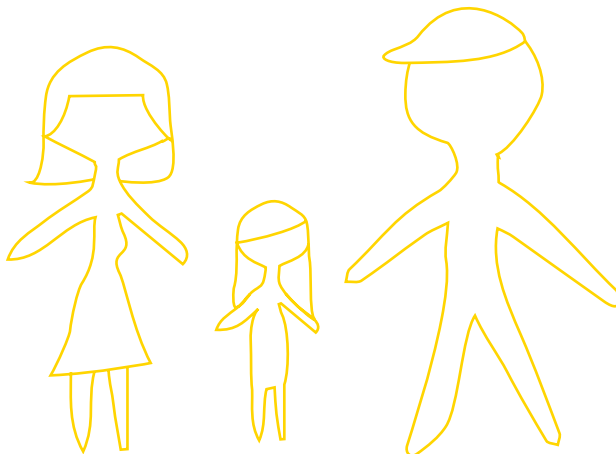
Cela implique de bien connaître la démographie (mobilité, immigration, etc.) du territoire, les conditions socio-économiques des populations qui le composent ainsi que les ressources, les services, les réseaux structurés (instances

de concertation, partenariats, etc.) ou d'appartenance (groupes culturels, religieux ou interpersonnels) qui s'y trouvent.

Un intervenant qui connaît son territoire et sa population saura mieux identifier les lieux où rejoindre les familles et veillera à adapter l'accompagnement en fonction de l'environnement.

### EXEMPLES DE CE QUE LES INTERVENANTS FONT:

- Organiser une tournée du quartier et visiter les autres organisations, notamment lors de l'entrée en fonction d'un nouvel intervenant;
- Prendre connaissance des recherches, des portraits et de l'historique de leur quartier;
- Assister à des conférences, des ateliers, suivre des formations;
- Se réunir pour approfondir le portrait de leur quartier en tenant compte des différents secteurs d'intervention prioritaire;
- Participer aux tables de concertation, échanger avec d'autres acteurs du même secteur d'activités ou du même territoire sur la réalité et les enjeux du quartier;
- Rencontrer les membres des réseaux d'appartenance en allant vers les lieux de cultes, les centres communautaires culturels, etc.



« Dans notre organisation, l'agent de milieu utilise un système de cartographie en ligne qui permet de repérer les zones habitées par les familles. Le repérage se fait à partir des codes postaux et respecte la confidentialité. Ce nouvel outil permet également d'identifier les zones d'actions des organismes et celles qui sont laissées pour compte. À l'aide de ces informations, les organismes peuvent mieux répartir leurs actions à travers le territoire. »

« L'agente de liaison rencontre les membres des instances de concertation pour mieux connaître leur vision du quartier, leurs relations avec les familles immigrantes, elle consulte les documents de l'arrondissement et aborde les familles et les commerçants pour répertorier les communautés culturelles et les lieux fréquentés. Ensuite, des ateliers de sensibilisation sont conçus et présentés aux intervenants du quartier. »

« On invite des conférenciers, on organise des formations thématiques pour nos intervenants. Ils consultent les projets du quartier, participent à des activités dans divers milieux. »



**Bien connaître son territoire contribue à adapter l'intervention à la réalité de celui-ci. Dès 2005, le Centre 1, 2, 3 GO! proposait de réaliser un diagnostic de communauté avant de mettre en place des démarches de mobilisation en petite enfance. Une série de données statistiques étaient collectées et transformées en indicateurs clés de la situation. Au même moment, un repérage des différents leaders était réalisé. Ce diagnostic visait à évaluer les caractéristiques du territoire et la dynamique de collaboration, mais aussi à développer une connaissance commune pour faciliter la création et la mise en œuvre de la mobilisation (Goulet, 2005).**

Déoulant des écrits et de la méthode d'alphabétisation de Paulo Freire (1974), l'enquête conscientisante propose de prendre conscience des conditions d'existence et des moyens de s'engager dans la voie du changement. Par le biais d'enquêtes de terrain, de questionnaires et de réflexions collectives, les acteurs sont invités dans une prise de conscience personnelle pour ensuite échanger et trouver des solutions ensemble (Lamoureux et al., 2008). Cette méthode a été employée entre autres par le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec en 2003 et par plusieurs groupes féministes durant la même période.

## ✓ MAXIMISER LES OPPORTUNITÉS DE CONTACT

Pour mieux rejoindre les familles isolées, il importe d'aller directement à leur rencontre. Les opportunités de contact peuvent être des lieux fréquentés par les familles ou des activités, notamment celles qui s'adressent aux enfants.

La capacité à rejoindre les familles isolées dépend également des différentes pratiques de collaboration et de concertation. Le fait de travailler ensemble accroît les opportunités de contact avec les familles. Un intervenant qui connaît son milieu et qui se fait connaître par ses pairs aura plus de facilité à utiliser les différentes ressources et pourra ainsi (1) mieux connaître et répondre aux besoins des familles (2) agir sur différents enjeux et (3) offrir une continuité des services tout en construisant des liens sociaux.

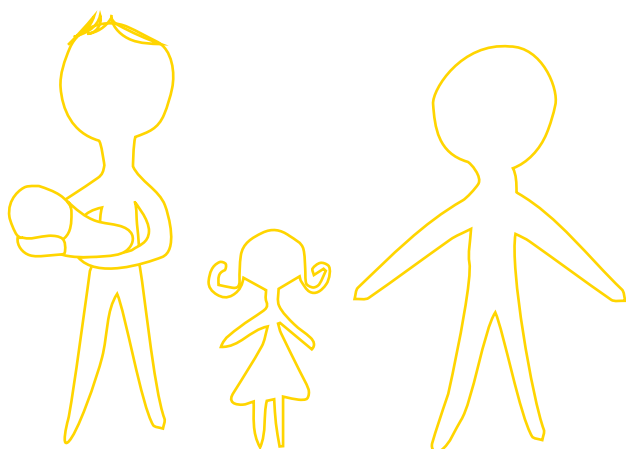
Les pratiques de collaboration et de concertation enrichissent les actions et la pratique des intervenants et des organisations en permettant d'accroître la connaissance des ressources qui existent sur le territoire et de créer un climat de confiance favorable pour mieux référer les familles. Cette façon de faire contribue à l'élaboration d'un continuum de services bénéfique pour les familles. Aussi, les échanges d'expertises variées autour des lieux de concertation favorisent une connaissance plus approfondie des besoins des familles.

Les pratiques de collaboration et de concertation permettent d'agir sur différents enjeux. Des collaborations sont développées pour répondre à la complexité des problématiques rencontrées. La force de l'intervention, c'est la complémentarité des services offerts ensemble, entre partenaires, dans le quartier.

Connaître ce que les autres font dans le quartier permet de référer la clientèle et de réduire le travail en silo, ce qui a pour effet une plus grande cohérence et complémentarité des services. Ainsi, un filet de sécurité se crée pour les familles en travaillant ensemble, en mettant en place des collaborations et des partenariats. Les problématiques sont prises en compte dans une continuité de services auprès d'un ensemble d'intervenants qui ont le souci d'agir en étroite collaboration de façon souple et polyvalente.

### EXEMPLES DE CE QUE LES INTERVENANTS FONT:

- ➔ Utiliser un ancrage dans le quartier en recrutant des intervenants provenant du même territoire ou d'une même communauté culturelle que la population visée;
- ➔ Utiliser les espaces fréquentés par les familles pour entrer en contact avec elles de manière informelle: fêtes familiales, parcs, cafés, organismes communautaires famille, salles d'attente pour la vaccination;
- ➔ Collaborer avec leurs collègues et les organisations de leur territoire afin de référer les familles vers d'autres organisations;
- ➔ Échanger sur des problématiques entre collègues ou organisations;
- ➔ Créer des contacts avec les autres intervenants ou organisations qui travaillent avec la même famille;
- ➔ Développer une continuité dans l'accompagnement, le suivi et la création de liens pour faciliter la multidisciplinarité;
- ➔ Favoriser le travail en réseau ou la présence de différents services au sein d'une même organisation.



Travailler ensemble, entre organisations, fait généralement référence à la concertation, à la collaboration et au partenariat qui se construisent dans les communautés dans le but de répondre à un objectif commun.

Le terme concertation désigne l'ensemble des liens et des espaces d'échanges qui se forment dans les milieux regroupant plusieurs organisations autour d'un thème commun. Les liens qui se construisent peuvent être de différentes natures et regrouper des acteurs de provenances diverses. La collaboration, quant à elle, fait généralement référence aux relations peu structurées et peu formalisées entre deux organisations, en opposition au partenariat qui propose une relation d'échange structurée et formalisée par une entente entre des organisations (Bourque, 2008).

Dans un rapport d'évaluation sur la mobilisation des acteurs en petite enfance réalisé par le Centre de recherche sociale appliquée (CRSA) (St-Louis, 2014), il est démontré que les pratiques de concertation autour des enfants entre 0 et 5 ans permettent d'accroître les possibilités de contact avec les familles. Ainsi, par le biais d'un projet commun appelé Bienvenue familles, des organismes de Pointe-aux-Trembles et de Montréal-Est ont développé une compréhension commune d'un accueil favorable aux familles pour que celles-ci s'approprient et utilisent les espaces publics. Une certification a été implantée et partagée par de nombreux établissements.

« L'été, une mère du quartier est embauchée pour rencontrer les parents dans les parcs et les diriger vers les ressources qui offrent des services et des activités aux familles. »

« Les cours prénataux se donnent au sein de l'organisme famille avec un intervenant masculin dont le rôle est d'interpeler les pères. Une marraine d'allaitement rattachée à une autre organisation communautaire partenaire est disponible pour donner de l'information et diriger les futurs parents vers les activités mères-bébés offertes par l'organisme. »

« Chez nous, des intervenants issus des communautés culturelles ont été recrutés pour refléter le contexte d'immigration propre à Montréal. »

« Maintenir le point d'ancrage pour les familles tout en renforçant les communications et le réseautage entre les intervenants est essentiel pour maintenir le lien de confiance et humaniser les relations. »

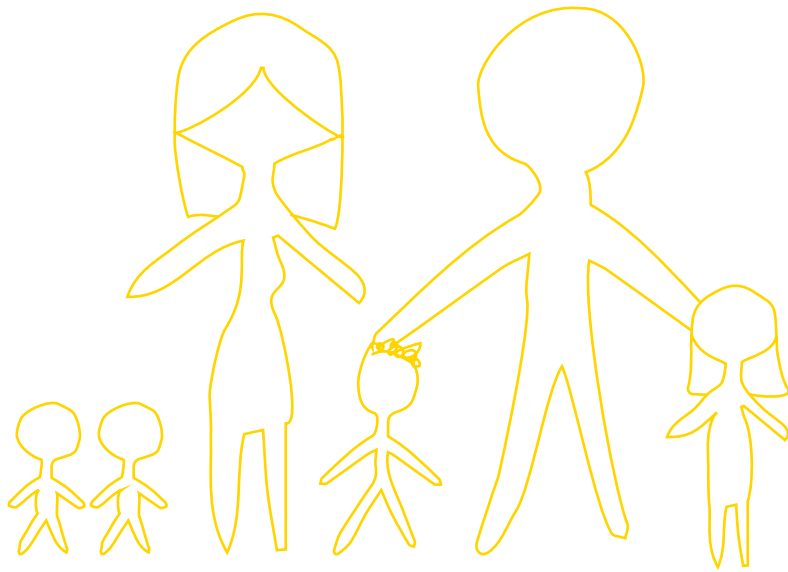
POUR ALLER PLUS LOIN, SERVEZ-VOUS DES OUTILS AUX PAGES 18 ET 23

## ✓ MISER SUR L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

L'accueil est une étape importante et stratégique pour rejoindre les familles, les amener à participer et à se mobiliser. Les acteurs rencontrés dans le cadre du projet *Constellation* ont insisté sur l'importance du premier contact dans la construction d'un lien de confiance et de proximité.

La qualité de ce premier contact mettra en place les prérequis pour construire un lien durable et significatif.

L'accueil doit être adapté à l'environnement ainsi qu'à la personne. L'intervenant utilise à la fois son savoir-être et son savoir-faire dans l'objectif de créer un climat de confiance.



### EXEMPLES DE CE QUE LES INTERVENANTS FONT:

- Utiliser des moyens adaptés pour favoriser un accueil chaleureux: techniques d'animation, disposition des lieux, savoir-être des intervenants, etc.;
- Offrir des incitatifs comme de la nourriture, le transport gratuit, un service de garde pour les enfants lors d'une activité;
- Utiliser les espaces fréquentés par les familles pour les mettre en confiance;
- Valoriser les échanges informels et mettre à la disposition des familles des activités et des espaces propices à ce type de partage;
- Démontrer de l'ouverture face aux demandes et aux besoins variés des familles.

« La première rencontre avec les familles est déterminante, il faut que l'intervenant pose les gestes nécessaires, utilise les bonnes paroles pour que la personne ait envie de revenir. »

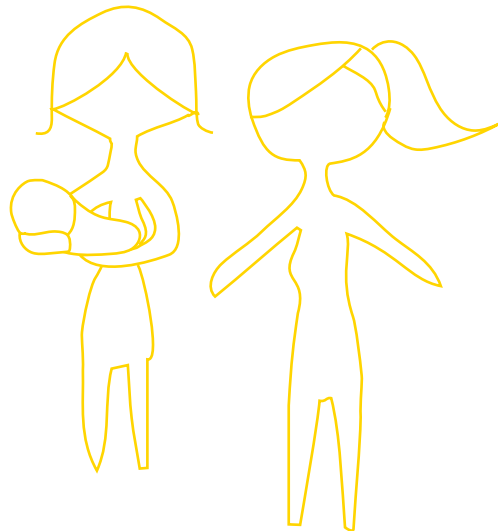
« Lors des visites à domicile, nous allons nous asseoir dans le salon sans remettre de documents. Nous misons sur des relations amicales. Nous sommes comme un bon voisin. Rapidement, nous sommes mis dans l'action pour amener le parent qui en a besoin au comptoir alimentaire ou l'aider dans ses démarches d'immigration. »

« Le comptoir d'accueil est un point névralgique. Un rappel constant est fait aux employés de l'importance du contact visuel avec les familles. »



Selon St-Germain (2011), le premier contact oriente les liens qui se développent avec les familles et les interventions qui seront mises de l'avant. « Pour la personne, [se faire référer vers un autre intervenant ou une autre organisation peut impliquer] une rupture dans sa démarche, devoir recommencer à s'expliquer, s'adapter à un autre environnement, développer une nouvelle relation alors qu'elle a mis déjà beaucoup d'énergie à se mobiliser pour demander une aide quelconque. » (p.59).

Ceci évoque le défi de passation du lien de confiance vers une autre ressource. Plusieurs auteurs (Campéon, Le Bihan et Mallon, 2012) remarquent que la confiance réciproque entre organisations et intervenants est essentielle pour faciliter cette passation.



POUR ALLER PLUS LOIN, SERVEZ-VOUS DES OUTILS AUX PAGES 19 ET 24

## ✓ CRÉER DES LIENS DE CONFIANCE

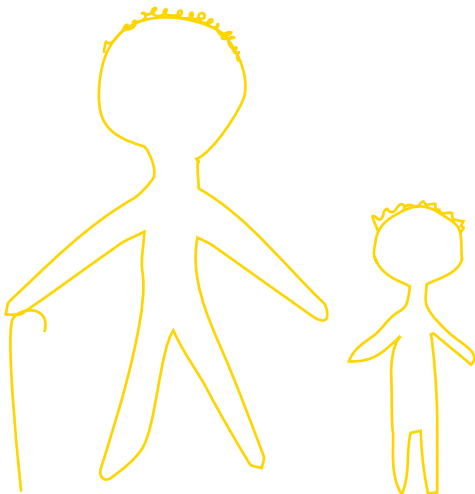
La création de liens de qualité entre les intervenants et les familles se construit dans des relations directes et de proximité, marquées par un climat de respect et de confiance mutuelle. Les échanges laissent place à l'écoute, au partage réciproque et à la confiance. Les acteurs rencontrés ont insisté sur l'importance de poser les gestes appropriés au bon moment lorsque le besoin est identifié ou lorsque la famille démontre des signes d'ouverture.

Dans un contexte de vulnérabilité, l'ouverture à l'autre facilite le contact. Les personnes peuvent avoir différents besoins, à différents moments. Elles doivent sentir qu'ils sont pris en considération pour être en confiance. La façon de communiquer des intervenants, notamment l'utilisation d'un langage adapté aux familles visées, facilite grandement la création du lien de confiance.

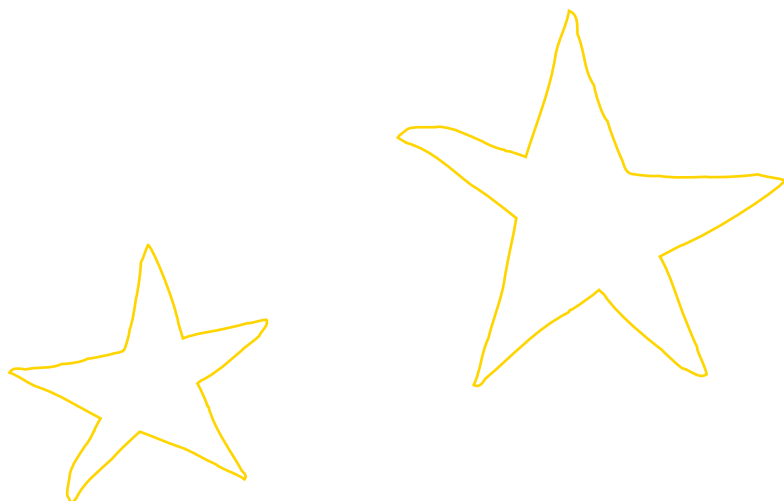


### EXEMPLES DE CE QUE LES INTERVENANTS FONT:

- Faire preuve d'empathie et éviter les jugements de valeur pour favoriser des rapports égaux;
- Remettre en question leur position d'intervenant et leurs valeurs pour faciliter un rapprochement;
- Mettre en pratique les principes de l'écoute active: écouter les sous-entendus, respecter le rythme et les silences, poser des questions ouvertes, paraphraser, résumer et valider la compréhension du message;
- Porter une attention particulière à la clarté et à la précision des termes utilisés et adapter leur niveau de langage.







La création d'un lien de confiance peut s'apparenter à l'approche centrée sur la personne (ACP) de Carl Rogers (1971) qui met en perspective l'importance de l'attitude des intervenants et de leurs manières d'être davantage que leurs savoir-faire et leurs agissements. L'empathie, la considération positive inconditionnelle de l'autre et la congruence (capacité de l'intervenant de se présenter comme un être humain et non comme un expert) sont des attitudes essentielles pour cette approche.

« C'est la qualité du lien entre l'intervenant et la famille qui a le plus d'impact sur la participation de celle-ci. »

« La création de liens significatifs nécessite de reconnaître l'expérience de l'autre à part entière, ses sentiments, ses besoins et ses aspirations, mais aussi ses connaissances et ses compétences. »

« [Créer un lien de qualité] nécessite d'être présent aux parents et à leurs manières de nommer leurs besoins, ainsi que d'exprimer leurs sentiments. Cela oblige à être attentif, de faire émerger des opportunités de ponts avec le milieu, de se donner les moyens d'une communication efficace et sensible aux besoins des familles et, bien sûr, être ainsi disponible et se porter présent quand une problématique émerge. »

« Il faut se laisser le temps de créer des liens, de rapprocher les gens, d'évoluer, de changer. »

Toujours selon Rogers, l'écoute doit être bienveillante, c'est-à-dire qu'elle doit viser à communiquer les émotions et sentiments exprimés de manière implicite. En ce sens, une écoute active doit aller au-delà de la reformulation et tendre à mettre en mots les dimensions affectives non verbalisées. C'est un exercice d'empathie avec soi-même et avec l'autre.

Dans le même courant, Marshall Rosenberg a développé le concept de communication non violente (CNV) qui consiste en une manière de penser, de nommer et de communiquer ses idées de manière positive. « Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies, émanant d'une prise de conscience de nos perceptions, de nos émotions et de nos désirs. [...] Nous nous exprimons alors sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie. » (Rosenberg, 1999, p. 23). L'auteur propose une démarche de conscience de soi (de ses besoins, ses sentiments, ses préjugés, ses appréhensions) pour s'ouvrir à l'autre.

POUR ALLER PLUS LOIN, SERVEZ-VOUS DES OUTILS AUX PAGES 20 ET 25

# POUR ALLER PLUS LOIN

## PORTRAIT DE LA SITUATION

### SOUS-FACTEUR: ADOPTER UNE APPROCHE GLOBALE

INTERVENANT	++	+	-	--	Notes
1 J'interviens globalement en répondant aux besoins des familles.					
2 Je considère l'ensemble des membres de la famille dans mon intervention.					
3 Je mise sur la création de liens sociaux entre les familles.					
4 J'implique les familles dans le choix du plan d'intervention et des solutions à mettre en œuvre.					
5 Je mets à profit les expériences positives et les connaissances des familles.					
6 Autre(s) pratique(s):					
<b>ORGANISATION / INSTANCE DE CONCERTATION</b>					
1 Notre organisation privilégie une approche globale qui prend en considération l'ensemble des membres de la famille ainsi que les différents enjeux auxquels les familles peuvent être confrontées.					
2 Notre organisation mise sur la création de liens sociaux dans ses programmes, activités et services.					
3 Notre organisation assure l'implication des familles dans le choix du plan d'intervention et des solutions à mettre en œuvre.					
4 Autre(s) pratique(s):					

# SOUS-FACTEUR: POSSÉDER UNE BONNE CONNAISSANCE DU TERRITOIRE

INTERVENANT	++	+	-	--	Notes
<b>1</b> Je possède une bonne connaissance de mon quartier (ressources existantes, portrait et historique du quartier).					
<b>2</b> J'échange avec d'autres acteurs et organisations sur la réalité et les enjeux du quartier.					
<b>3</b> Je rencontre les membres des réseaux d'appartenance en allant vers les lieux de culte, les centres communautaires culturels, etc.					
<b>4</b> Autre(s) pratique(s):					
<b>ORGANISATION / INSTANCE DE CONCERTATION</b>					
<b>1</b> Notre organisation fait connaître le quartier et ses ressources à ses nouveaux employés (ressources existantes, portrait et historique du quartier).					
<b>2</b> Notre organisation diffuse des recherches et études et/ou favorise la participation de ses employés à des conférences et ateliers visant à mieux connaître le milieu.					
<b>3</b> Autre(s) pratique(s):					

# SOUS-FACTEUR: MAXIMISER LES OPPORTUNITÉS DE CONTACT

INTERVENANT		+	+	=	=	Notes
1	Je me déplace vers les espaces fréquentés par les familles pour entrer en contact avec elles.					
2	Je collabore avec mes collègues et les organisations de mon territoire afin de référer les familles vers d'autres ressources.					
3	Je favorise une continuité dans l'accompagnement, le suivi et la création de liens avec les familles.					
4	Autre(s) pratique(s):					
ORGANISATION / INSTANCE DE CONCERTATION						
1	Notre organisation mise sur un ancrage dans le quartier en recrutant des intervenants provenant du même territoire ou d'une même communauté culturelle que la population visée.					
2	Notre organisation favorise l'utilisation des espaces fréquentés par les familles pour entrer en contact.					
3	Notre organisation valorise le travail en réseau et instaure une approche multidisciplinaire (au sein de l'équipe et avec les autres ressources).					
4	Autre(s) pratique(s):					

# SOUS-FACTEUR: MISER SUR L'IMPORTANCE DE L'ACCUEIL

INTERVENANT	++	+	=	--	Notes
1 J'utilise des moyens adaptés pour favoriser un accueil chaleureux.					
2 Je favorise les échanges informels et mets à la disposition des familles des activités et des espaces propices à ce type de partage.					
3 Je démontre de l'ouverture face aux demandes et aux besoins variés des familles.					
4 J'utilise des incitatifs pour favoriser la participation des familles lors d'une activité (nourriture, transport gratuit, service de garde).					
5 Autre(s) pratique(s):					
<b>ORGANISATION / INSTANCE DE CONCERTATION</b>					
1 Notre organisation s'assure que tout est mis en place pour que les familles soient bien accueillies.					
2 Notre organisation alloue les ressources nécessaires pour l'utilisation d'incitatifs.					
3 Notre organisation encourage les échanges informels et met à la disposition des familles des activités et des espaces propices à ce type de partage.					
4 Autre(s) pratique(s):					

## SOUS-FACTEUR: CRÉER DES LIENS DE CONFIANCE

INTERVENANT	++	+	=	--	Notes
<b>1</b> Je fais preuve d'empathie et j'évite les jugements de valeur pour favoriser des rapports égaux avec les familles.					
<b>2</b> Je mets en pratique les principes de l'écoute active: écouter les sous-entendus, respecter le rythme et les silences, poser des questions ouvertes, paraphraser, résumer et valider la compréhension du message.					
<b>3</b> Je porte une attention particulière à la clarté et à la précision des termes utilisés et j'adapte mon niveau de langage.					
<b>4</b> Autre(s) pratique(s):					
<b>ORGANISATION / INSTANCE DE CONCERTATION</b>					
<b>1</b> Notre organisation valorise la création de liens de confiance entre les intervenants et les familles.					
<b>2</b> Notre organisation porte une attention particulière à la clarté et à la précision des termes utilisés par les intervenants.					
<b>3</b> Autre(s) pratique(s):					

# OUTIL DE RÉFLEXION

## SOUS-FACTEUR: **ADOPTER UNE APPROCHE GLOBALE**

Comment encouragez-vous le développement du pouvoir d'agir chez les familles?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Est-ce que vos interventions permettent aux familles de se mettre en action pour leur communauté ou pour d'autres familles?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Quels sont les obstacles que vous rencontrez pour encourager le pouvoir d'agir des familles?

Comment les avez-vous surmontés?

Quelles sont les nouvelles stratégies que vous pouvez mettre en place?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---









## SOUS-FACTEUR: **CRÉER DES LIENS DE CONFIANCE**

Comment encouragez-vous la création de liens de confiance avec les familles?  
Quelles sont les pistes d'action pour faciliter la création de ces liens?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Quelles sont les stratégies utilisées pour faciliter la passation du lien de confiance d'un intervenant à un autre?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

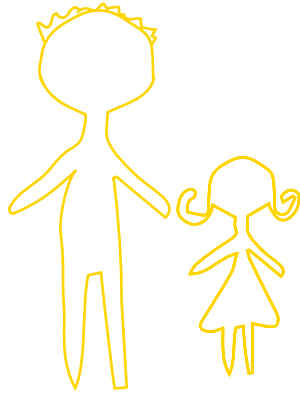




## BIBLIOGRAPHIE

- ➔ BOIVIN, Michel, Clyde HERTZMAN et coll. (2012), *Early Childhood Development Le développement des jeunes enfants*, Groupe d'experts de la Société royale du Canada et de l'Académie canadienne des sciences de la santé, 166p.
- ➔ BOUCHARD, Camil (1987), «Intervenir à partir de l'approche écologique: au centre, l'intervenante», *Service social*, vol. 36, n° 2-3, pp. 456-477.
- ➔ BOURQUE, Denis (2008), *Concertation et partenariat, entre levier et piège du développement des communautés*. Presses de l'Université du Québec, 152p.
- ➔ BRONFENBRENNER, Urie (1979), *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 330p.
- ➔ BRONFENBRENNER, Urie (1986), «Ecology of the Family as a Context for Human Development: Research Perspectives», *Developmental Psychology*, vol. 22, n° 6, pp. 723-742.
- ➔ CAMPÉON, Arnaud, Blanche LE BIHAN et Isabelle MALLON (2012), «Formes et effets de la pluridisciplinarité dans le diagnostic et la prise en charge de la maladie d'Alzheimer», *Gérontologie et société*, n° 142, pp. 129-141.
- ➔ Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (2008), *Cadre de référence sur les pratiques d'action communautaire autonome Famille*, 23p.
- ➔ FREIRE, Paulo (1974), *Pédagogie des opprimés*. Paris, Maspéro, 215p.
- ➔ GOULET, Denis (2005), *1, 2, 3 GO!, Une façon différente de faire une différence*, Le Centre 1, 2, 3 GO!, 32p.
- ➔ HENDERSON, Virginia, Marie-Françoise COLLIÈRE (1994), *La nature des soins infirmiers*. Paris: InterÉditions, 235p.
- ➔ LACHARITÉ, Carl, Tamarha PIERCE, Sylvie CALILLE, Marleen BAKER et Maxime PRONOVOST (2015), *Penser la parentalité au Québec: Un modèle théorique et un cadre conceptuel pour l'Étude québécoise sur l'expérience des parents d'enfants âgés de 0-5 ans*, Centre d'études interdisciplinaires sur le développement de l'enfant et la famille, 21p.
- ➔ LAMOUREUX, Henri, Jocelyne LAVOIE, Robert MAYER et Jean PANET RAYMOND (2008), *La pratique de l'action communautaire*. Presses de l'Université du Québec, 530p.
- ➔ Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (2012), *L'approche globale: contexte et enjeux*. Réflexions d'un collectif d'auteurs, 159p. Repéré à [http://www.roc03.com/files/Recueil\\_approche\\_globale.pdf](http://www.roc03.com/files/Recueil_approche_globale.pdf)
- ➔ ROGERS, Carl (1971), *Liberté pour apprendre*, Dunod, 464p.
- ➔ ROSENBERG, Marshall B. (1999), *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*. Jouvence Editions, 241p.
- ➔ ST-GERMAIN, Lise avec la collaboration de Martine FORDIN (2011), *Améliorer l'accessibilité des ressources aux personnes exclues: défis et innovation. Les leçons apprises d'une recherche action*, Groupe de travail issu de la Table de santé publique en développement social du Centre de santé et des services sociaux de Trois-Rivières (CSSSTR), UQO, CRSA, 70p.
- ➔ ST-LOUIS, Marie-Pier (2014), *Rapport d'évaluation Bienvenue familles*, Centre de recherche sociale appliquée, 1, 2, 3 GO! Pointe de l'Île, 32p.





La production des cahiers a été rendue possible grâce à la participation d'organisations montréalaises à la collecte des données.

**Les fiches de stratégies de ces organisations sont disponibles sur le site Internet du projet *Constellation* : [www.projetconstellation.com](http://www.projetconstellation.com)**

#### LISTE DES ORGANISATIONS:

- ATD Quart Monde
- Bambineries de Saint-Léonard
- Bibliothèques Ahuntsic-Cartierville
- Bibliothèques de Montréal – Programme *Contact*
- Bibliothèque de Parc-Extension
- Bibliothèque L'Octogone
- Bibliothèques de Saint-Laurent
- Bouffe-Action de Rosemont
- Carrefour Familial Hochelaga
- Centre multi-ressources de Lachine
- Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys – Francisation des parents
- Conseil Local des Intervenants Communautaires (CLIC) de Bordeaux-Cartierville
- CPE Les Marmousets
- École Enfant-Soleil
- Famijeunes
- Fondation de la visite
- Hippy Québec
- J'apprends avec mon enfant JAME
- La Maison à Petits Pas (MAPP)
- La Maison bleue
- Maison de la famille P. B. Noailles
- Maison des familles de Mercier-Est
- Répît-Providence Maison Hochelaga-Maisonneuve
- Services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE)
- SIPPE CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord, CLSC Ahuntsic
- SIPPE CSSS de la Pointe-de-l'Île
- SIPPE Ouest-de-l'Île
- SIPPE Sud-Ouest Verdun
- SIPPE Volet soutien à la création d'environnements favorables (SCEF) Plateau Mont-Royal
- Table d'action et de concertation en petite enfance de LaSalle
- Table de concertation petite enfance famille de Saint-Henri et Petite-Bourgogne
- Table de concertation jeunesse de Bordeaux-Cartierville
- Table de concertation petite enfance de Parc-Extension
- Table de concertation petite enfance Dorval-Lachine

## REMERCIEMENTS

### Horizon 0-5 remercie les personnes suivantes pour leurs précieux commentaires :

- Arély Andino, Centre multi-ressources de Lachine
- Bianca Boudreau, Comité de concertation enfance/famille de Mercier-Est
- Johanne Cyr, Une école montréalaise pour tous
- Isabelle Dubois, Avenir d'enfants
- Olivier Fortier, Table de concertation 0-5 ans de Cavendish
- Guerlaine Guerrier, Garderie LaSalle des petits
- Lyne Piché, Centre multi-ressources de Lachine
- Johanne Rigali, Comité d'éveil à la lecture et à l'écriture de Sainte-Marie
- Martine Thériault, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

## POUR NOUS JOINDRE

### **HORIZON 0-5**

4321, avenue Papineau  
Montréal (Québec)  
H2H 1T3

**Téléphone:** (514) 528-1442

**Courriel:** [info@horizon05.com](mailto:info@horizon05.com)

[www.horizon05.com](http://www.horizon05.com)

[www.projetconstellation.com](http://www.projetconstellation.com)