



PROJET  
CONSTELLATION

PROJET CONSTELLATION :  
*EN ACTION POUR LES FAMILLES ISOLÉES*

**STRATÉGIES DE DIFFÉRENTES  
ORGANISATIONS MONTRÉALAISES  
EN PETITE ENFANCE POUR  
MIEUX REJOINDRE LES FAMILLES  
ISOLÉES AVEC DE JEUNES ENFANTS**

UN PROJET DE:



GRÂCE À L'APPUI ET AU SOUTIEN FINANCIER DE:



# TABLE DES MATIÈRES

ATD Quart Monde	3	La Maison bleue	69
Bambineries (maison de la famille de Saint-Léonard)	6	Maison de la famille P. B. Noailles	74
Bibliothèques Ahuntsic-Cartierville	9	Maison des familles de Mercier-Est	77
Bibliothèques de Montréal – Programme <i>Contact</i>	13	Répit-Providence Maison Hochelaga-Maisonneuve	80
Bibliothèque de Parc-Extension	16	Services intégrés en périnatalité et petite enfance [SIPPE]	83
Bibliothèque L’Octogone	20	SIPPE CSSS d’Ahuntsic et Montréal-Nord, CLSC Ahuntsic	86
Bibliothèques de Saint-Laurent	24	SIPPE CSSS de la Pointe-de-l’Île	90
Bouffe-Action de Rosemont	27	SIPPE Ouest-de-l’Île	93
Carrefour Familial Hochelaga	31	SIPPE Sud-Ouest Verdun	96
Centre multi-ressources de Lachine	34	SIPPE Volet soutien à la création d’environnements favorables [SCEF] Plateau Mont-Royal	100
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys – Francisation des parents	37	Table d’action et de concertation en petite enfance de LaSalle	103
Conseil Local des Intervenants Communautaires (CLIC) de Bordeaux-Cartierville	41	Table de concertation petite enfance famille de Saint-Henri et Petite-Bourgogne	107
CPE Les Marmousets	44	Table de concertation jeunesse de Bordeaux-Cartierville	110
École Enfant-Soleil	47	Table de concertation petite enfance de Parc-Extension	113
Famijeunes	51	Table de concertation petite enfance de Dorval-Lachine	116
Fondation de la visite	54		
Hippy Québec	58		
J’apprends avec mon enfant JAME	61		
La Maison à Petits Pas [MAPP]	65		



## ATD QUART MONDE ORGANISME COMMUNAUTAIRE

HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Organisation internationale de lutte contre la pauvreté, ATD Quart Monde se démarque par un projet de bibliothèque de rue, qui a pour objectif d'aller à la rencontre des enfants et des familles d'un quartier montréalais isolé des ressources et des services de la ville, en proposant un temps autour des livres ainsi que des ateliers créatifs.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
**Entrer en contact**  
*Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- En 2009, l'équipe a choisi de s'enraciner dans un lieu éloigné des ressources et des services, soit un parc de la rue Sainte-Catherine, près d'un HLM, afin d'aller à la rencontre des enfants et des familles avoisinantes. L'équipe s'entoure de bénévoles pour les soutenir dans la démarche.
- Le livre est utilisé comme moyen pour partager un moment agréable avec les familles et entrer en relation avec elles. Un partenariat avec la bibliothèque du quartier permet d'offrir une grande diversité de livres.
- Lors de l'activité qui a lieu deux fois par semaine, l'équipe s'installe dans le parc : une couverture est posée au sol, des livres soigneusement choisis y sont disposés. Un membre de l'équipe reste sur la couverture, disponible pour les enfants et les adultes qui veulent lire ou se faire lire des livres, tandis que son coéquipier aborde les familles présentes dans le parc pour les inviter à participer. Lorsque c'est possible, une troisième personne fait du porte-à-porte pour rejoindre d'autres familles.
- L'activité se déroule toujours à la même place, au même jour et à la même heure.
- Les animateurs sont attentifs aux familles qui circulent dans le quartier et notent dans un carnet l'endroit où elles habitent afin de les inviter lors de la prochaine séance de lecture.
- Régulièrement, les animateurs font du porte-à-porte pour inviter les parents. Ils utilisent parfois la programmation de la bibliothèque comme prétexte.

### *Favoriser la participation*

- L'organisme ajuste son horaire avec celui d'un autre organisme qui offre également des activités dans les parcs afin d'éviter la concurrence d'activités.
- Après chaque activité, les animateurs et les bénévoles se rencontrent pour faire un retour : c'est l'occasion d'évoquer les apprentissages, les questions, les bons coups, de faire la liste des absents, etc. Suite à ces réflexions, de nouvelles stratégies sont intégrées, par exemple, d'avoir un présentoir pour les livres plutôt qu'ils soient éparpillés sur la couverture. Les familles absentes sont contactées par les animateurs la semaine suivante.

- Une formation sur l'animation des livres est offerte aux animateurs.
- Après la lecture, une courte activité est prévue, laquelle permet de créer un rapprochement avec les familles et entre les enfants.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'hiver, l'équipe continue ses activités en tentant de trouver un lieu accessible aux familles. L'an passé, à la demande des enfants, la lecture s'est effectuée dans les cages d'escaliers du HLM et ensuite dans son local communautaire.
- L'été, un festival de quatre jours est organisé avec la collaboration des familles. Celles-ci sont invitées à participer à l'animation des ateliers/activités et à soutenir l'organisation.
- Les animateurs embauchés habitent le quartier.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Des animateurs qui habitent le même quartier que les parents** afin de développer le lien d'appartenance. Ceux-ci se rencontrent à l'épicerie, à l'école, etc.
- **Faire l'activité à l'extérieur** permet aux parents et aux enfants d'être libres de participer ou non.
- **Aller chercher les familles, cogner aux portes** à chaque fois, ne pas attendre que les parents se présentent d'eux-mêmes à l'activité.
- Aller vers les parents : les saluer, discuter avec eux [des projets à venir, de l'actualité, de la vie du quartier...].
- **Les livres sont empruntés à la bibliothèque**, ce qui permet d'offrir une belle variété.
- **Souplesse de l'activité**. Le livre reste rarement sur la couverture, les enfants peuvent le prendre et aller jouer.
- **Assurer une régularité**, peu importe le nombre de personnes.
- **Retenir le nom des enfants** et des parents facilite la relation de confiance.
- **Le festival d'été** attire d'autres parents en plus de valoriser ceux qui animent les activités.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

**Aller chercher les familles les plus isolées.**

**Trouver des sources de financement locales** pour cette stratégie dans un quartier où plusieurs organismes interviennent.

**Continuer la bibliothèque de rue l'hiver.**

### Solutions

**Toujours garder ce défi en tête** pour ne pas le perdre de vue. Les rencontres entre les animateurs après chaque animation les aident à remplir cet objectif.

**Participer à la table de concertation.**

**Trouver des endroits** accessibles aux familles, sans barrières psychologiques [portes à franchir].

## LES RÉSULTATS



- Les familles partagent un moment avec leurs enfants, entrent en contact avec le livre, sont fières de pouvoir s'impliquer. Les familles se rencontrent et tissent des liens.
- Les familles ont une nouvelle perception de la lecture suite à la relation créée avec les animateurs et les livres. Elles profitent d'une activité constructive où les enfants du quartier peuvent être ensemble.
- Le quartier bénéficie d'une présence dans un endroit souvent écarté par les activités/ressources, s'anime et devient un peu plus rassurant pour les familles qui apprennent à se connaître, partagent un moment ensemble et côtoient les animateurs au quotidien.

## LES PROJETS

L'idée a été lancée d'aller dans les familles à domicile l'hiver pour prendre un temps autour du livre.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**David Régnier**

514-279-0468

[david.regnier@atd-quartmonde.org](mailto:david.regnier@atd-quartmonde.org)

## BAMBINERIES (MAISON DE LA FAMILLE DE SAINT-LÉONARD) ORGANISME COMMUNAUTAIRE

### SAINT-LÉONARD

En 2011, la Table de concertation en petite enfance de Saint-Léonard réalise une étude pour identifier les besoins du quartier. Il en ressort deux principaux axes de travail qui serviront à orienter les nouveaux projets : la maturité affective et l'intégration des immigrants. C'est dans cette optique que la Maison de la famille de Saint-Léonard décide de mettre sur pied un service de bambineries permettant de rejoindre les familles dont les enfants ne fréquentent pas les services de garde.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les éducatrices intervenantes abordent les familles dans le quartier (parcs, arrêts d'autobus, etc.) pour les informer de l'existence de deux nouvelles bambineries. Des dépliants sont distribués dans les boîtes aux lettres des immeubles, dans les écoles et les services de garde.

### *Favoriser la participation*

- Le choix des emplacements des bambineries fait suite à une réflexion stratégique. Les bambineries sont situées dans les locaux des pavillons des parcs Ladauversière et Ferland, à proximité de quartiers résidentiels, mais aussi des écoles et autres services du territoire. L'été, les activités se tiennent à l'extérieur, dans les parcs.
- Quatre matinées par semaine, les éducatrices accueillent les parents et leurs enfants de 0 à 5 ans dans deux lieux différents. Il n'y a pas d'inscription, les familles sont libres d'arriver et de partir quand elles le désirent et selon leur disponibilité.
- Au cours de la première demi-heure, les parents et les enfants font connaissance. Les éducatrices s'informent ensuite des besoins et des intérêts de chacun. En fonction des réponses, elles proposent des activités adaptées à la taille du groupe et aux tranches d'âge. Les activités sont variées : bricolage, psychomotricité, lecture, chanson. Elles sont à l'écoute des besoins des enfants.
- Les parents sont invités à participer. Les éducatrices sont disponibles pour les conseiller et les outiller.
- Les familles sont encouragées à échanger en français, mais les consignes peuvent être traduites en d'autres langues au besoin.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'organisme est ouvert sept jours sur sept. Les parents discutent avec les éducatrices et la coordonnatrice. Des activités sont organisées à l'extérieur avec les partenaires du quartier : visite de la caserne de pompier, atelier de lecture animé par une bibliothécaire, rencontre avec un intervenant de la sécurité urbaine, etc.
- Les éducatrices de la Maison de la famille de Saint-Léonard et des bambineries collaborent avec d'autres organismes communautaires et intervenants du quartier, notamment le CLSC et les organismes d'accueil aux immigrants. Elles participent aux Tables de concertation de Saint-Léonard et dirigent les familles vers les ressources adéquates.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Des **bambineries situées dans les parcs** pour mieux rejoindre les familles isolées et permettre aux enfants de faire des activités à l'extérieur.
- Une **formule souple et accessible**, sans inscription, pour favoriser la participation.
- Des **activités parents-enfants** encadrées par des éducatrices pour permettre aux familles de s'outiller et de reproduire des jeux éducatifs à la maison.
- Le **jeu comme prétexte** pour passer du temps de qualité avec les enfants et pour côtoyer d'autres familles.
- Des **rencontres et des activités à l'extérieur des bambineries** pour permettre aux familles de se familiariser avec les ressources du quartier.
- Des **formations** pour permettre aux éducatrices de bonifier leurs interventions et leurs activités.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Les bambineries sont moins fréquentées l'hiver.

Il y a seulement une éducatrice par groupe de parents-enfants. Lorsque ce dernier est nombreux, il est plus difficile pour elle d'intervenir.

### Solutions

Rassurer les familles quant à l'hiver, les encourager à sortir, leur proposer des activités et explorer la programmation dans le quartier avec elles.

Le recours à des bénévoles est envisagé pour l'avenir.

# LES RÉSULTATS



- Les enfants socialisent entre eux et bénéficient d'activités encadrées.
- Les parents profitent de conseils et de modèles de jeux éducatifs qu'ils peuvent reproduire à la maison.
- Les familles créent des liens entre elles, sortent et brisent leur isolement.
- Les bambineries favorisent l'intégration des parents dans la communauté et préparent les enfants à l'école.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

Maison de la famille de Saint-Léonard

**Evelyn Rodriguez**, intervenante familiale

438-830-6161

[mdfstleonard@bellnet.ca](mailto:mdfstleonard@bellnet.ca)





## BIBLIOTHÈQUES DE L'ARRONDISSEMENT AHUNTSIC-CARTIERVILLE BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

### AHUNTSIC, BORDEAUX-CARTIERVILLE

Le projet a été initié par la Table de concertation jeunesse de Bordeaux-Cartierville et la concertation Ahuntsic petite enfance, il est porté par les Bibliothèques de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville.

Le *Festival je lis, tu lis...* est un projet d'éveil à la lecture et à l'écriture qui s'adresse aux enfants de 0 à 5 ans et leurs parents. Deux animatrices-médiatrices, engagées spécifiquement pour le projet, sillonnent les parcs et les organismes communautaires de l'arrondissement. Elles font de l'animation avec des livres auprès des enfants et, en parallèle, elles sensibilisent les parents à l'importance de familiariser les enfants très tôt à la lecture et à l'écriture. Un outil est mis au point, le passeport de lecture, afin d'accompagner l'animation et servir d'outil de promotion.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Le festival est lancé lors de la fête de l'arrondissement et la Fête de la famille de Bordeaux-Cartierville qui rassemblent des citoyens et beaucoup d'organismes communautaires. Le passeport de lecture est alors remis aux enfants et parents présents. Il comprend deux sections : une section informative, à l'usage des parents, qui présente les horaires et lieux des neuf animations du festival, et une section ludique pour les enfants.
- La promotion du festival est également réalisée dans les bibliothèques, les organismes communautaires, les CPE et bureaux coordonnateurs pour rejoindre les services de garde en milieu familial, etc.
- Le passeport de lecture est remis en main propre aux parents rencontrés dans les parcs, dans la rue, etc.
- Un communiqué de presse est envoyé aux hebdomadaires locaux de l'arrondissement pour annoncer le festival.

### *Favoriser la participation*

- Les animations prévues dans les parcs sont planifiées de manière à toucher divers publics et à maximiser les possibilités d'entrée en contact avec les parents et enfants. Ainsi les plages horaires sont diversifiées [semaine, fin de semaine, matin, après-midi, soirée].
- Tandis qu'une des animatrices est en représentation et raconte les histoires aux enfants, l'autre en profite pour sensibiliser les parents à l'importance de familiariser très tôt les enfants à la lecture et à l'écriture, leur donner des trucs et astuces pour animer les livres à la maison.

- Les parents sont invités à participer. Les éducatrices sont disponibles pour les conseiller et les outiller.
- Les familles sont encouragées à échanger en français, mais les consignes peuvent être traduites en d'autres langues au besoin.
- Pour stimuler l'intérêt des enfants, la section ludique du passeport de lecture comprend des espaces pour coller des autocollants qui leur sont distribués quand ils assistent aux animations. Les enfants sont également invités à faire des dessins en répondant à des questions en lien avec la lecture à la maison. Les parents sont impliqués, car ils doivent lire les questions à leur[s] enfant[s] et compléter le dessin en écrivant la réponse. Pour chaque dessin réalisé, les enfants obtiennent un coupon pour participer à un tirage. Le 1<sup>er</sup> prix du tirage est un coin lecture (une lampe, un tapis, un coussin, une petite bibliothèque et des livres).
- Le festival a dû être réalisé en deux temps : la première partie s'est déroulée durant l'été dans les parcs du territoire de Bordeaux-Cartierville et la deuxième à l'automne, dans les organismes communautaires d'Ahuntsic.
- Une fête de clôture est organisée dans un lieu stratégique (le YMCA) sous forme de kermesse : les organismes communautaires partenaires sont invités à animer des activités ludiques. Le grand tirage se fait à ce moment-là. Des chèques-cadeaux et une collation sont offerts, grâce à l'engagement de commanditaires locaux.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Des rencontres d'équipe ont lieu régulièrement pour faire les ajustements nécessaires et s'adapter aux réalités des familles.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Embauche de deux animatrices-médiatrices pour raconter des histoires aux enfants et sensibiliser les parents à l'importance de la lecture.
- Développement d'un outil qui peut à la fois servir à l'animation et à la promotion du projet.
- La mobilisation de différents partenaires afin de répondre à des enjeux ciblés de l'arrondissement et permettre de nouvelles avenues.
- Diversifier la sollicitation de commanditaires pour bonifier le projet [fête de clôture].
- Sortir de la bibliothèque et aller vers les familles.
- Diversifier les stratégies d'action en fonction du passage des saisons.
- Des rencontres d'équipe régulières pour apprendre et réfléchir aux actions quand elles se font, pour les enrichir au fur et à mesure, et faire des ajustements.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Au départ, une seule animatrice avait été engagée, mais ne pouvait pas à la fois assurer l'animation avec les enfants et la médiation avec les parents.

Le festival devait se dérouler dans Ahuntsic à l'automne et les animations ne pouvaient se faire dans les parcs.

La promotion réalisée dans les services de garde a suscité une confusion : des éducatrices se sont déplacées avec de grands groupes d'enfants [mais sans les parents] pour pouvoir assister aux animations. Du coup, certains parents présents ont cru que l'activité ne leur était pas destinée.

Certaines familles de différentes communautés ethniques restent très difficiles à rejoindre.

## Solutions

Une deuxième animatrice a été engagée pour donner de l'information et des outils aux parents.

Les animatrices se sont déplacées dans les organismes communautaires pour faire les animations avec les familles membres.

Pour les festivals à venir, la promotion sera davantage ciblée pour ne pas rater le public cible du festival : les parents et leurs enfants.

Pas encore de solution, mais parmi les pistes envisagées : passer par les intervenants de milieu qui sont d'origine ethnique, aller dans les offices religieux, etc.



# LES RÉSULTATS

- Un lien de confiance s'est établi entre les animatrices et certaines familles, lesquelles les ont sollicitées sur d'autres sujets que la lecture et l'écriture des enfants.
- Des familles ayant participé au festival se sont inscrites dans les bibliothèques de l'arrondissement.
- Certains parents qui ont participé au festival ont découvert que même les enfants de moins de deux ans pouvaient être intéressés par les livres et l'animation de contes.
- Certains parents qui ont participé au festival ont découvert que les gribouillis sont très importants puisqu'ils préparent à l'écriture [tenir un crayon, dessiner dans le cadre d'une feuille, etc.].
- La collaboration avec les organismes communautaires a été très constructive puisqu'elle a permis d'entrer en contact avec des familles vulnérables. À l'avenir, lors de prochaines éditions du festival, les animations se feront à la fois dans les parcs et dans les organismes communautaires pour pouvoir rejoindre ce profil de familles.
- Pour certaines familles issues de l'immigration, la lecture était perçue comme une activité formelle d'apprentissage. Grâce aux animations contées, elles ont découvert que la lecture peut être ludique.

# LES PROJETS

- Volonté de reconduire le festival.
- Volonté des bibliothèques de mener d'autres projets ponctuels, à d'autres moments de l'année, pour aller à la rencontre des familles.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **Marguerite Tremblay**

Bibliothécaire, agente de liaison

514-348-0973

[marguerite.tremblay@ville.montreal.qc.ca](mailto:marguerite.tremblay@ville.montreal.qc.ca)

## BIBLIOTHÈQUES DE MONTRÉAL PROGRAMME CONTACT

### ÎLE DE MONTRÉAL

Le programme *Contact, le plaisir des livres* est une initiative des Bibliothèques de Montréal, en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec. Depuis 1999, ce programme de médiation s'adresse aux parents et à leurs enfants de moins de 5 ans et vise particulièrement les populations des milieux défavorisés et les nouveaux arrivants afin de favoriser l'intégration sociale. Des médiatrices vont à la rencontre des parents à l'extérieur des murs de la bibliothèque. Les rencontres gratuites se déroulent dans des endroits fréquentés par les familles tels que les HLM, les CLSC, les organismes communautaires, les maisons de la famille ou encore les joujouthèques. La stratégie consiste à passer par la lecture et par les enfants pour créer un premier contact avec les parents.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
**Entrer en contact**  
*Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Des réseaux sont créés avec les CLSC [cliniques de vaccination, groupes d'allaitement], les organismes communautaires et les HLM pour qu'ils accueillent les médiatrices dans leurs lieux.
- Différents types de livres sont sélectionnés pour susciter l'intérêt et l'interaction [albums, contes, berceuses, livres à rabats, cartonnés, etc.].
- Les activités se déroulent en français. Les médiatrices peuvent traduire quelques phrases pour faciliter la compréhension, mais l'essentiel des rencontres se fait en français.

### *Favoriser la participation*

- Les médiatrices s'installent rapidement : déroulent leur tapis, y déposent les livres et commencent la lecture.
- Après la lecture, il y a une période informelle où les médiatrices encouragent les parents à utiliser les livres pour entrer en relation avec leur enfant, peu importe leur situation [ne parle pas français, faible littératie, etc.].
- Les médiatrices présentent les services de la bibliothèque [prêt de livres gratuit, etc.].
- Des sacs de livres sont prêtés aux organismes fréquentés par les médiatrices. Les parents peuvent donc emprunter des livres à l'organisme. Les livres sont renouvelés chaque session.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Des visites peuvent être organisées à la bibliothèque du quartier avec des groupes de parents dans une ambiance accueillante (du café et des biscuits sont offerts). Les parents rencontrent la bibliothécaire et peuvent s'inscrire sur place.
- Un organisme communautaire de Saint-Laurent a proposé à une animatrice une rencontre intergénérationnelle, entre grands-parents et tout-petits.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Le choix des livres est primordial** pour intéresser les parents et les enfants.
- **La lecture doit débiter rapidement lors du premier contact** puisque c'est à travers le plaisir de l'enfant que la confiance des parents se manifeste.
- En animant le livre, **les médiatrices misent sur l'exemple** et ne dictent pas aux parents comment faire la lecture.
- **La lecture est associée au plaisir**, les enfants peuvent bouger et se promener, l'important est qu'ils entendent.
- **Le moment informel** suite à la lecture est essentiel pour que les parents créent des liens avec leurs enfants, mais aussi entre eux.
- **Le prêt de livres par les organismes** permet aux parents de se familiariser avec le livre, de rompre avec leurs craintes quant aux prêts (par exemple, le bris des livres, les retards, etc.) et de rendre accessibles des ouvrages intéressants. De plus, les parents discutent entre eux des livres qu'ils ont lus lors des activités puisque ce sont les mêmes qui leur sont prêtés.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

**Les fausses croyances des parents** quant à la lecture (par exemple, les poupons ne sont pas intéressés par les livres).

**La confusion entre une heure du conte et le programme Contact** (l'implication des parents est nécessaire à l'activité).

**Établir un premier contact avec les organisations** où les médiatrices pourront faire la lecture.

Dans les organismes, **certaines intervenantes comprennent mal le rôle des médiatrices** : elles veulent les laisser prendre en charge le groupe de parents **et enfants**.

### Solutions

Faire la lecture rapidement, les parents constateront eux-mêmes l'intérêt des enfants pour les livres.

Toujours réaffirmer auprès des organismes les objectifs spécifiques du programme.

Rencontrer en personne les responsables des organismes et leur remettre la vidéo promotionnelle. Les bibliothèques aident pour la découverte de nouveaux lieux.

Les médiatrices clarifient leur rôle qui n'est pas de remplacer l'intervenant. La présence des intervenants est importante dans les activités.

# LES RÉSULTATS



- De nouvelles familles fréquentent les bibliothèques de leur quartier.
- Les familles qui participent développent des trucs pour animer les livres, s'inspirent des histoires pour intervenir au quotidien auprès de leurs enfants (l'heure du dodo, la suce, etc.), apprennent le français de manière ludique.
- Les parents créent des liens avec d'autres parents, s'échangent des numéros de téléphone, discutent ensemble, et ce, même dans les salles d'attente.
- Mobilisation autour de la lecture pour les tout-petits : le programme « Contact » est un outil pour les organismes afin de mobiliser les parents de son territoire à la lecture « ludique ».
- La lecture peut faciliter le travail des infirmières au cours des cliniques de vaccination.
- Les intervenants des CLSC peuvent profiter des activités de lecture pour observer les réactions des enfants et ainsi apprendre à mieux les connaître.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **Programme Contact**

#### **Marie-France Genest**

Conseillère en ressources documentaires

514-872-2910

[mariefrancegenest@ville.montreal.qc.ca](mailto:mariefrancegenest@ville.montreal.qc.ca)

## BIBLIOTHÈQUE DE PARC-EXTENSION BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

### PARC EXTENSION

Dans un quartier multiculturel, la bibliothèque de Parc-Extension engage une agente de liaison<sup>1</sup> pour rejoindre les non-usagers, plus particulièrement les nouveaux arrivants. Elle va à la rencontre des familles, fait du porte-à-porte et adapte les activités pour mieux répondre à leurs réalités. Des projets sont réalisés avec des groupes de parents et leurs créations sont mises en valeur afin d'en assurer le rayonnement et de permettre aux familles de participer à la vie citoyenne.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'agente de liaison fait la promotion des activités de la bibliothèque auprès des familles du quartier : elle aborde les familles dans les rues et les parcs, fait du porte-à-porte, distribue des dépliants sur les activités de la bibliothèque.
- Les bibliothécaires et l'agente de liaison saisissent chaque occasion pour présenter les services de la bibliothèque aux intervenants clés du quartier (CPE, écoles, CLSC, lieux de culte, organismes communautaires, etc.). Lors des fêtes de quartier, des kiosques d'information sont installés.
- La bibliothécaire jeunesse assiste aux soirées de remise des diplômes des écoles primaires du quartier pour se présenter aux parents et répondre à leurs questions.
- L'école primaire et le centre d'éducation pour adultes (francisation), attenants à la bibliothèque, sont des portes d'entrée pour les élèves et leurs familles. Les bibliothécaires connaissent les enfants par leurs prénoms. Ces derniers incitent leurs parents à venir à leur tour.
- Une œuvre collective sonore souhaite la bienvenue en 40 langues différentes à chaque personne qui entre dans la bibliothèque.
- En collaboration avec la Table de concertation en petite enfance, des outils d'information sur les activités pour les 0-5 ans sont développés et distribués dans les CPE et les CLSC : *le journal de Pirouline*, un calendrier à afficher sur le frigo, etc.

1 Le programme *Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal*, lancé en 2009, a comme principal objectif de rejoindre les non-usagers des Bibliothèques de Montréal, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants. Les quatre bibliothèques suivantes ont embauché un agent de liaison : les bibliothèques LaSalle, Ahuntsic, Parc-Extension et Montréal-Nord.



## *Favoriser la participation*

- Lors des activités, les bibliothécaires et l'agente de liaison accompagnent les familles pour faciliter leur inscription. Des rappels constants sont faits pour s'assurer un maximum de participation.
- Des projets créatifs mettant les enfants en vedette sont réalisés par des groupes de parents, par exemple un abécédaire et un livre audio de comptines. La bibliothèque a recours à des professionnels pour mener à terme ces projets [illustrateur, studio de son, etc.] et en assure le rayonnement en organisant un lancement officiel en présence de la mairesse de l'arrondissement et de toutes les familles impliquées.
- Les activités qui s'adressent aux mères mettent l'accent sur leurs savoir-faire [tricot, artisanat, cérémonie du thé, etc.]. Les activités ont lieu le jour, pendant que les enfants sont à l'école. Les créations des parents décorent ensuite les murs de la bibliothèque.
- Lors des activités, l'agente de liaison alimente les discussions et tient un journal des échanges. Ce journal est ensuite distribué aux employés de la bibliothèque afin de les sensibiliser aux différences culturelles et aux réalités des familles du quartier.
- Les activités parents-enfants [chants et percussions, éveil et exploration, etc.] tiennent compte de la diversité culturelle du quartier. Elles favorisent la stimulation et le développement moteur et cognitif des tout-petits, tout en renforçant le lien d'attachement.
- La bibliothèque accorde beaucoup d'importance aux activités d'intégration pour les nouveaux arrivants. Des ateliers de conversation ont lieu chaque semaine : la formule est souple, il n'y a pas d'inscription, les gens peuvent arriver et partir quand ils veulent. L'accent est mis sur la participation. D'autres ateliers thématiques gratuits sont organisés [emploi, examen de citoyenneté, apprivoisez l'hiver]. Les livres et les cours de langues audio sont utilisés comme outil de francisation et peuvent être empruntés.
- Une compilation statistique [2012-1014] des activités de la bibliothèque a été réalisée, les données tiennent compte du sexe, de l'âge et de l'origine des participants.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- À travers la participation aux Tables de concertation, aux comités ÉLÉ ainsi qu'aux activités des organismes du quartier, les bibliothécaires, l'agente de liaison et la chef de section font de la bibliothèque de Parc-Extension un lieu central, ancré dans la communauté.
- Des projets sont développés avec des partenaires, notamment avec la Maison de la culture. La bibliothèque ouvre ses portes pour la tenue d'activités des organismes ou des écoles du quartier [spectacle de danse, exposition, etc.].
- L'agente de liaison dirige et accompagne les familles vers les ressources du quartier.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Embaucher une agente de liaison** qui va à la rencontre des familles, se renseigne sur elles et développe des projets et des activités en fonction de leurs réalités.
- **Impliquer les familles** dans les activités et faire rayonner leurs réalisations pour qu'elles s'approprient la bibliothèque et développent un sentiment de fierté tout en participant à la vie citoyenne.
- Organiser **des activités le jour** pour les mères, pendant que les enfants sont à l'école, afin de leur offrir un moment privilégié et leur permettre de tisser des liens entre elles.
- **Distribuer un journal aux employés de la bibliothèque** sur les réalités des familles du quartier afin de démystifier les différences culturelles et de mieux les servir.
- **Privilégier la souplesse dans les ateliers** pour favoriser la participation et accommoder les familles.
- **Impliquer la bibliothèque sur les Tables de concertation et rencontrer** les intervenants permet de faire connaître la bibliothèque, de développer des projets en partenariat avec la communauté et d'avoir une bonne connaissance des ressources existantes pour y référer les familles.
- **La gratuité des services** et des activités de la bibliothèque permet d'attirer les familles.



## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### *Défis*

Fidéliser les familles dans un quartier de transition qui compte beaucoup d'allophones.

Faire comprendre le rôle central de la bibliothèque aux familles, mais aussi aux intervenants du quartier qui l'associent parfois à un centre de loisirs.

### *Solutions*

Engager une agente de liaison pour aller vers les familles, faire des rappels constants pour s'assurer de leur présence aux activités.

Utiliser des outils de promotion faciles à comprendre.

Les bibliothécaires font beaucoup de démarchage auprès des familles, mais aussi auprès des intervenants, en assistant aux tables de concertation et en créant des ponts avec les organismes. Ils mettent en valeur tous les aspects de leur travail ainsi que leur impact dans la communauté.

## LES RÉSULTATS



- La présence de l'agente de milieu a permis d'augmenter la participation aux activités de la bibliothèque.
- Les familles nouvellement arrivées à Parc-Extension bénéficient des ressources de la bibliothèque et d'un lieu qui facilite leur intégration.
- Les familles qui fréquentent la bibliothèque s'y attachent, développent un sentiment d'appartenance au lieu et créent des liens entre elles.
- Les familles bénéficient d'activités gratuites conçues pour elles et leurs réalisations sont valorisées.
- Les partenaires du milieu bénéficient de l'expertise et du soutien des bibliothécaires afin de développer des activités et des projets avec la bibliothèque.

## LES PROJETS

- Avoir un café dans la bibliothèque qui servirait de lieu de rencontre.
- Mettre en place une activité père-enfant.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Bibliothèque de Parc-Extension**  
**Facebook**

**Elsa Marsot**, Chef de section par intérim

514-872-7416

[elsa.marsot@ville.montreal.qc.ca](mailto:elsa.marsot@ville.montreal.qc.ca)

## BIBLIOTHÈQUE L'OCTOGONE BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

### VILLE LASALLE

Dans un territoire étendu, la bibliothèque L'Octogone dessert une population de 70 000 habitants, dont de nombreux nouveaux arrivants. Tout est pensé pour faire de L'Octogone une bibliothèque accessible bien ancrée dans la communauté : une agente de liaison<sup>1</sup> et des bibliothécaires qui vont à la rencontre des familles, des activités en soirée avec de l'animation pour les enfants, des incitatifs pour favoriser la participation, des projets réalisés en partenariat avec les intervenants du milieu, etc.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'agente de liaison fait la promotion des activités de la bibliothèque auprès des organismes, des écoles et des familles du quartier. Les activités de la bibliothèque sont annoncées à plusieurs endroits : dépliants, page Facebook, site Internet, babillards des CLSC.
- Des dépliants d'activités pour les nouveaux arrivants sont distribués dans les sacs d'école des enfants des classes d'accueil. Les documents promotionnels ont été conçus pour être faciles à comprendre par les allophones [pictogrammes, photos, etc.].
- L'Octogone participe aux journées d'accueil des classes de maternelle et à la soirée de remise des bulletins. L'employée présente la bibliothèque aux parents et répond à leurs questions.
- La bibliothécaire jeunesse et l'agente de liaison participent aux activités organisées dans le quartier et en profitent pour présenter les services de la bibliothèque.
- Un certain nombre d'employés parlent plus de 2 langues, ce qui facilite l'entrée en contact avec les nouveaux arrivants.

1 Le programme Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal, lancé en 2009, a comme principal objectif de rejoindre les non-usagers des Bibliothèques de Montréal, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants. Les quatre bibliothèques suivantes ont embauché un agent de liaison : les bibliothèques LaSalle, Ahuntsic, Parc-Extension et Montréal-Nord.

## *Favoriser la participation*

- Les employés de la bibliothèque répondent à toutes les demandes d'information, même si elles ne concernent pas directement les activités de la bibliothèque. Graduellement, ils développent une relation personnalisée avec les usagers qui reviennent consulter les documents, les ordinateurs, etc.
- Un partenariat est développé avec plusieurs écoles primaires du quartier. Une fois par mois, les animatrices [bibliothécaires ou technicienne] font une tournée des écoles pour faire la lecture aux enfants. En retour, les professeurs s'engagent à amener les enfants à la bibliothèque au moins une fois dans l'année.
- La section jeunesse propose une variété d'activités qui s'adressent aux groupes des CPE et des écoles primaires : visite contes-bricolage, visite de la bibliothèque, initiation au catalogue, etc.
- Plusieurs activités sont offertes aux familles : heures du conte [français et bilingue], ateliers, contes en pyjama, etc.
- Il y a aussi une joujouthèque avec un service de prêt. Les jouets doivent être utilisés à la maison.
- La programmation d'été est adaptée pour les enfants. Pour chaque inscription au Club de lecture, l'enfant reçoit une trousse et un sac à dos avec un slogan évocateur qui sert aussi d'outil promotionnel. Un tirage est organisé à la fin de l'été. Chaque jeudi, il y a un pique-nique au cours duquel les livres peuvent être lus en plein air, le tout suivi d'une activité de bricolage.
- Une activité misant sur l'importance de lire aux tout-petits a été conçue pour être animée à l'extérieur de la bibliothèque, notamment dans les cliniques de vaccination des CLSC, les maisons de la famille, etc.
- Des activités thématiques sont organisées pour les parents : des ateliers de conversation en français, du « speed booking », des cafés-causeries, une soirée destinée aux éducatrices en milieu familial.
- Certaines des activités spéciales se font en dehors des heures d'ouverture régulières pour des publics ciblés. Les services habituels y sont disponibles, un buffet est fourni et, s'il y a lieu, on prévoit de l'animation pour les enfants. Par exemple, lors de la soirée des nouveaux arrivants, la mairesse de LaSalle a lu un conte aux enfants, il y avait de la nourriture et du vin pour les parents, etc.
- Les livres et les cours de langues audio sont utilisés comme outil de francisation et peuvent être empruntés.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- L'agente de liaison participe à toutes les tables de concertation du territoire. Elle est au fait des projets des CPE, des écoles ainsi que des ressources et des services disponibles sur le territoire. Elle peut ainsi diriger les familles vers les ressources nécessaires à l'extérieur de la bibliothèque.
- La bibliothèque ouvre ses portes pour la tenue d'activités des organismes ou des écoles du quartier, comme pour une exposition d'arts réalisée par les enfants.
- La municipalité est à l'écoute des besoins de la bibliothèque et s'y implique, par exemple en construisant une clôture pour que les enfants puissent jouer et lire à l'extérieur en sécurité.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Embaucher une agente de liaison** qui présente les services de la bibliothèque dans la communauté et développe des partenariats, ce qui permet de faire connaître L'Octogone et de concevoir des activités qui répondent aux besoins des familles du territoire.
- **Organiser des activités thématiques en dehors des heures d'ouverture** de la bibliothèque pour en faire un lieu convivial et accessible tout en permettant aux familles de se créer de nouveaux réseaux et de briser leur isolement.
- **Animer des activités de la bibliothèque dans les organismes** du territoire pour aller vers les familles plus isolées.
- **Une bibliothèque ancrée dans la communauté** et ouverte aux projets des écoles et des organismes pour permettre aux citoyens de s'approprier les lieux et pour favoriser une meilleure cohésion sociale.
- Créer des **incitatifs à la participation**, comme des sacs à dos ludiques pour les enfants, qui servent aussi d'outil promotionnel.
- **Passer par les enfants** pour rejoindre les parents.
- **Des employés qui parlent plusieurs langues constitue une richesse** afin d'entrer en relation avec les familles de nouveaux arrivants et de personnaliser le contact.
- **Des activités qui tiennent compte des réalités culturelles** du quartier, comme l'heure du conte bilingue, pour favoriser la francisation et l'intégration des nouveaux arrivants.
- **La gratuité des services** et des activités de la bibliothèque permet d'attirer les familles plus démunies qui ne peuvent pas nécessairement inscrire leurs enfants à des camps d'été ou à des activités parascolaires

# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Rejoindre les familles qui ne viennent pas à la bibliothèque et qui sont très isolées.

La fréquentation des activités diminue pendant l'hiver.

Certains enfants passent de longues heures à la bibliothèque sans surveillance, surtout l'été.

## Solutions

Embaucher une agente de liaison qui rejoint les clientèles isolées à travers les organismes du territoire et qui assure une meilleure concertation.

Utiliser plus de pictogrammes dans les dépliants d'information, organiser des activités à l'extérieur de la bibliothèque et miser sur le bouche à oreille.

La bibliothèque pense aussi afficher la programmation de la bibliothèque sur les babillards des HLM, des centres culturels, des lieux de culte, etc.

Offrir les ateliers à l'automne et au printemps et varier les activités pendant l'hiver pour attirer les gens et rejoindre d'autres clientèles.

Les employés essaient d'aider les enfants avec les ressources disponibles, mais ils doivent parfois communiquer avec les parents afin de clarifier la situation, c'est-à-dire bien expliquer le rôle de la bibliothèque.

# LES RÉSULTATS



- La bibliothèque L'Octogone est connue à ville LaSalle. C'est un endroit important pour les immigrants. Plusieurs d'entre eux s'abonnent, et ce, peu de temps après leur arrivée au Québec.
- Les activités thématiques organisées par l'agente de liaison et par les employés favorisent la participation des familles. Une activité comme la soirée des nouveaux arrivants a ainsi attiré 173 participants [2013].
- Les enfants bénéficient aussi d'activités conçues pour eux, ce qui permet d'augmenter la fréquentation de la bibliothèque. Le Club de lecture d'été 2013 a eu 1006 membres, un record.
- Les familles qui fréquentent la bibliothèque s'y attachent, développent un sentiment d'appartenance au lieu et créent des liens entre elles.
- Les intervenants de la communauté bénéficient de l'expertise et du soutien des bibliothécaires lors d'ateliers thématiques.
- Les partenaires du milieu connaissent et utilisent les services de la bibliothèque et y accompagnent les familles.
- Les partenaires conçoivent des projets avec les bibliothécaires.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **L'Octogone**

#### **Chantal Gagné**

Bibliothécaire jeunesse

514-367-6000 #6378

[chantaljgagne@ville.montreal.qc.ca](mailto:chantaljgagne@ville.montreal.qc.ca)

## BIBLIOTHÈQUES DE VILLE SAINT-LAURENT BIBLIOTHÈQUE - VILLE DE MONTRÉAL

### VILLE SAINT-LAURENT

L'arrondissement de Ville Saint-Laurent compte deux bibliothèques, la bibliothèque du Vieux-Saint-Laurent et la bibliothèque du Boisé qui a ouvert ses portes en juillet 2013. Deux bibliothécaires dans la communauté sont engagées pour aller à la rencontre des familles immigrantes dans les quartiers enclavés environnants. Pour mieux les rejoindre, un système d'abonnement et de prêt de livres à distance est mis en place. L'une des bibliothécaires cible la clientèle des jeunes et leurs parents.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Des dépliants d'information sur la programmation de la bibliothèque sont distribués dans les sacs à dos des enfants qui fréquentent les écoles environnantes. Après l'école, la bibliothécaire dans la communauté se présente aux parents et distribue des dépliants avec des photos des lieux où se tiennent les activités. Avant la tenue de certaines activités, elle fait du porte-à-porte et invite les gens à participer.
- La bibliothécaire dans la communauté participe aux rencontres de parents dans les écoles afin de présenter les activités de la bibliothèque et de démystifier les préconçus : on peut y faire du bruit, y aller avec un bébé, les activités et les prêts sont gratuits. Lors de ces séances, l'abonnement est disponible sur place.
- La bibliothécaire dans la communauté s'occupe de l'activité Biblio-bougeotte : une fois aux trois semaines (durée d'un prêt de livre), elle se rend dans différents lieux stratégiques du quartier avec des bacs remplis de livres et un ordinateur connecté à distance au réseau administratif. Elle peut abonner les familles et prêter les livres à distance.
- La bibliothécaire dans la communauté participe à différentes activités organisées pour les parents par les écoles du quartier.
- La bibliothécaire dans la communauté participe à plusieurs Tables de concertation du territoire. Elle y présente la programmation de la bibliothèque et développe des activités avec les partenaires.

### *Favoriser la participation*

- Une activité conte-rencontre est organisée au chalet du parc Painter, un quartier enclavé. Cette activité permet aux familles d'emprunter des documents de la bibliothèque et d'avoir accès à une activité de lecture.
- Des activités sont développées avec des éducatrices en milieu familial qui se rencontrent dans le chalet du parc Painter. Une fois par mois, la bibliothécaire dans la communauté anime un conte et prête des livres aux éducatrices.



## Développer le sentiment d'appartenance

- À travers la participation aux tables de concertation du quartier, la bibliothécaire dans la communauté se tient informée des problématiques et des projets des CPE, des écoles et des organismes communautaires du quartier. Elle est ainsi plus à même de diriger les familles vers les ressources appropriées. Ce travail de concertation lui permet également de positionner peu à peu la bibliothèque dans la communauté et de mieux répondre aux besoins des familles en développant des activités à leur image. .

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Embaucher une bibliothécaire dans la communauté** qui fait du démarchage dans la communauté, anime des activités à l'extérieur de la bibliothèque et développe des partenariats, ce qui permet de faire connaître la bibliothèque et de concevoir des activités qui répondent aux besoins des familles du territoire.
- **Un système d'abonnement et de prêt de livres à distance** pour offrir des services à l'extérieur de la bibliothèque et, à plus long terme, inciter les familles à fréquenter les lieux.
- **Animer des activités de la bibliothèque dans les organismes ou en partenariat avec des intervenants** du territoire pour aller vers les familles plus isolées.
- **Présenter les services de la bibliothèque de façon ludique**
- **La gratuité des services** et des activités de la bibliothèque permet d'attirer les familles.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Recruter de nouvelles familles dans des quartiers résidentiels enclavés et mal desservis par les transports publics. Les faire participer aux activités exige beaucoup d'efforts.

Inciter les familles à fréquenter la bibliothèque et pas seulement le service de prêt de livres à distance.

Les documents de la bibliothèque ne sont pas toujours faciles à comprendre pour les familles qui parlent peu le français.

### Solutions

La bibliothécaire dans la communauté va à la rencontre des familles dans leurs quartiers, elle fait du porte-à-porte et collabore avec des partenaires du quartier. Elle prend le temps nécessaire pour démystifier les idées préconçues sur la bibliothèque et présenter les services.

Lors des Biblio-bougeottes, la bibliothécaire dans la communauté fait la promotion des activités au sein de la bibliothèque et incite les familles qui empruntent les livres à distance à les rapporter à la bibliothèque. Une fois que les familles y ont mis les pieds, il est plus facile de les inciter à revenir.

Développer des dépliants ludiques et compréhensibles pour les allophones, en intégrant des photos et des pictogrammes.

## LES RÉSULTATS



- À partir du prêt à distance, plusieurs familles isolées reçoivent les services de la bibliothèque à l'extérieur de celle-ci (parcs, centres communautaires, CPE).
- Plusieurs enfants bénéficient d'activités conçues pour eux.
- Des intervenants en petite enfance bénéficient de l'expertise et du soutien des bibliothécaires.
- Les partenaires créent des liens avec la bibliothèque, conçoivent des projets ensemble.

## LES PROJETS

- Des activités pour les enfants en arabe, en chinois et en espagnol.
- Un bibliobrunch pour les familles non abonnées.
- Création d'un album avec des enfants de troisième année et l'illustratrice Caroline Merola.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **Louise-France Beaulieu**

Bibliothécaire dans la communauté

514-855-6130 # 4456

[lfrance.beaulieu@ville.montreal.qc.ca](mailto:lfrance.beaulieu@ville.montreal.qc.ca)

## BOUFFE-ACTION DE ROSEMONT ORGANISME COMMUNAUTAIRE

### ROSEMONT

Un organisme qui œuvre en sécurité alimentaire s'est donné pour mission d'améliorer la capacité des citoyennes et citoyens de Rosemont en situation vulnérable à mieux se nourrir en quantité et en qualité, et ce, à travers des activités participatives et éducatives. Parmi ces activités, il y a des ateliers de cuisine pour les futures et les nouvelles mamans, qui ont pour objectif de développer des liens avec les mères isolées du quartier. Une intervenante communautaire et une nutritionniste animent ces ateliers, ce qui donne envie aux mères de participer et d'être rassurées.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'intervenante communautaire de l'organisme entre en contact avec d'autres organismes et affiche des annonces dans des endroits stratégiques : Journal de Rosemont, au centre local d'emploi, bibliothèque, dans les buanderies, etc. Elle y dépose des dépliants qui expliquent les ateliers offerts.
- Les partenaires des tables de concertation, en particulier les intervenantes du CLSC et l'agente communautaire famille de la table petite enfance, réfèrent des familles à l'organisme. Elles les accompagnent parfois à la première visite de l'organisme.
- Au besoin, les dépliants relatifs aux activités pour les femmes enceintes et aux ateliers de purées pour bébé sont traduits, notamment en espagnol. Les noms de l'intervenante et de la nutritionniste qui animent les ateliers figurent sur les dépliants.

### *Favoriser la participation*

- Les groupes sont mixtes, les mères qui participent vivent différents types d'isolement [insécurité financière, manque de soutien social, stress lié à la nouvelle réalité de parent, etc.]
- Un code de vie est présenté dès le début des ateliers pour favoriser un climat de respect.

- Trois ateliers de cuisine sont offerts : pour les femmes enceintes, pour parents de poupons et pour les parents d'au moins un enfant de moins de cinq ans. Les ateliers pour femmes enceintes et ceux pour les parents de poupons durent en moyenne 3 h et sont donnés une fois par semaine durant 9 semaines. Un maximum de trois recettes par atelier est proposé et les mères repartent avec les plats. Les ateliers pour parents d'enfants de moins de 5 ans ont lieu un samedi par mois et durent six heures avec une pause à midi pour manger.
- Les ateliers se déroulent dans une ambiance très conviviale. Tout le monde cuisine y compris les intervenantes. Après que tout soit prêt, on s'installe pour la collation et on traite de divers sujets. Les intervenantes répondent aux questions et besoins des participantes. Un thème alimentaire est abordé par la nutritionniste à chaque atelier et l'intervenante apporte de l'information en fonction des besoins et demandes des participantes. Les mères sont invitées à s'exprimer durant ces ateliers, à partager leurs connaissances et leurs préoccupations.
- Une halte-garderie est mise à la disposition des mères durant les ateliers.
- Les intervenantes sont à l'écoute des participantes et adaptent les recettes, lorsque c'est possible, selon les restrictions alimentaires de chaque groupe.
- Des frais de 5\$ pour la session sont demandés pour être membre. Une boîte pour cotiser est disponible pour celles qui aimeraient contribuer davantage. Des billets d'autobus pourraient être offerts selon la situation financière de la famille.
- Les intervenantes créent une relation de confiance avec les participantes au fil des ateliers de cuisine. Elles facilitent les relations entre les mères et renforcent leur sentiment d'appartenance à la communauté.
- Sous la supervision des intervenantes, les mères se répartissent les tâches entre elles et s'entendent sur la méthode de travail.
- Les achats des fruits et légumes se font auprès des commerces du quartier.
- Un livre de recettes est remis aux mères à la fin de la session.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Les familles peuvent appeler durant les heures d'ouverture de l'organisme si elles ont des questions ou des inquiétudes.
- À l'occasion, nous invitons des intervenants d'autres organismes à venir parler des services qu'ils offrent. Les intervenantes font aussi du soutien personnalisé et réfèrent les mères à des ressources appropriées.
- Des billets pour différentes activités sont remis à l'occasion [La Ronde, le Biodôme, etc.].
- La dernière semaine est consacrée à un atelier festif où chaque participante est invitée à apporter et faire découvrir un plat de son pays d'origine.
- Un pique-nique annuel rassemble toutes les mères qui ont participé aux ateliers durant l'année.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **La cuisine est un bon incitatif** pour rejoindre les nouvelles familles, pour apprendre à manger sainement et équilibré [elles repartent avec des plats, profitent d'un moment d'évasion, etc.] Par son caractère informel, cette activité constitue un bon milieu pour créer des liens et susciter les échanges et les confidences.
- **La fréquence des ateliers et la disponibilité** en tout temps des intervenantes permettent de créer un lien de confiance et d'appartenance.
- **Des ateliers en continu** pour que les mères puissent passer d'un atelier à un autre, développant ainsi réellement un sentiment d'appartenance à l'endroit, leur permettant de sortir de leur isolement.
- **La halte-garderie** est un bon moyen pour favoriser la participation des mères et pour créer des liens entre elles. Elles peuvent **échanger sur leurs enfants, un sujet rassembleur** peu importe la culture.
- **Avoir deux personnes qui animent les ateliers** donne un aspect plus complet à l'activité et permet aux intervenantes d'être vraiment à l'écoute du groupe. Ainsi, en plus de l'information nutritionnelle, il y a de l'information relative aux ressources qui est donnée en fonction des demandes des participantes.
- **Pour le recrutement**, présenter les ateliers dans d'autres organismes qui s'adressent à des familles isolées [les causeries OLO dans les CLSC].
- **Pour les ateliers offerts aux femmes enceintes et les ateliers de purées pour bébé, la publicité est parfois rédigée dans une langue différente afin** d'accrocher les familles immigrantes isolées qui se sentent rassurées de lire un message dans leur langue.
- **Lors des ateliers, des organismes viennent présenter leurs activités** pour faciliter le premier contact avec les mères et la référence.
- **Remettre un outil (par exemple, un livre de recettes)** qui permet des initiatives individuelles ou collectives.



## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

**Rencontrer les mères plus isolées.** Le démarchage dans les banques alimentaires, épicerie solidaire a peu fonctionné. Pour ce qui est des kiosques mis en place lors d'événements, ce ne sont pas les personnes visées qui viennent chercher l'information.

Certains organismes voient la collaboration comme une concurrence et craignent de perdre leur clientèle.

### Solutions

**Identifier des endroits structurés** pour présenter les ateliers offerts par l'organisme, dont d'autres organismes et en particulier le CLSC.

**Dialoguer avec les organismes**, miser sur les besoins des familles.

## LES RÉSULTATS



- Les mères se sentent écoutées, sont valorisées dans leurs compétences, prennent confiance en elles.
- Les mères brisent leurs préjugés quant aux différences culturelles.
- Les mères vont vers d'autres ressources et guident elles-mêmes d'autres familles vers celles-ci.
- Les mères s'échangent des courriels, se côtoient en dehors des ateliers de cuisine collective, développent un réseau.
- Les mères s'impliquent, certaines prennent des initiatives en faisant des cuisines collectives chez elles.
- Les partenaires profitent d'un lieu pour présenter leurs ressources.

## LES PROJETS

- Même projet, mais dans les extrémités géographiques du quartier.
- Tournée du quartier avec les familles.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Bouffe-Action de Rosemont**

**Djamila Graichi : Intervenante communautaire**

514-523-2460 poste 225

[animation.mamanbebe@bouffe-action.org](mailto:animation.mamanbebe@bouffe-action.org)

## CARREFOUR FAMILIAL HOCHELAGA ORGANISME COMMUNAUTAIRE

HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Organisme communautaire famille bien établi dans son quartier, le Carrefour Familial Hochelaga fait connaître sa mission et ses activités en misant sur les partenariats, la célébration des bénévoles, l’affichage intensif et les fêtes de quartier. Constamment à l’écoute des familles du quartier, l’organisme crée des occasions de rencontre et élabore des activités qui répondent à leurs besoins.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d’appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L’organisme amorce le recrutement dès le printemps pour les inscriptions d’automne.
- La meilleure stratégie de recrutement pour l’organisme est le bouche à oreille [via les bénévoles, les membres, les anciens participants].
- L’organisme profite de la présence des membres lors de l’AGA pour diffuser l’information sur ses activités et leur lancer une invitation à s’impliquer.
- La mobilisation des bénévoles est primordiale car ils sont considérés comme les ambassadeurs ou les porte-étendards de l’organisme. Une journée de porte-à-porte est organisée avec eux pour distribuer les dépliants de l’organisme. Chaque bénévole donne 1 h 30 de son temps et tout le monde est ensuite invité à partager une pizza.
- Un kiosque est tenu lors la Fête de la famille : par exemple, l’organisme invite les enfants à réaliser des macarons en dessinant le logo de la nouvelle garderie. Un *super hot-dog* gratuit est une occasion de célébrer le début de la saison. Y sont invités les familles et les organismes du quartier, sans oublier les voisins. Les familles peuvent s’inscrire aux activités lors de la journée portes ouvertes.
- Du placement média est effectué dans le journal de quartier aux mois d’août et septembre pour informer les nouveaux résidents des activités offertes par l’organisme. Des dépliants sont déposés chez les organismes partenaires, dans les cliniques, les dépanneurs, les écoles et autres commerces du quartier, et des affichettes plastifiées sont placées dans les rues avoisinantes, une semaine avant le début des inscriptions aux activités.
- Des locaux sont prêtés aux partenaires pour tenir des réunions ou des activités afin de permettre à de nouvelles personnes de découvrir les lieux et l’organisme.
- La page Facebook de l’organisme est alimentée, notamment avec des annonces sur les activités.

## *Favoriser la participation*

- Le contact humain et une écoute active sont des conditions gagnantes pour établir un lien de confiance avec les familles.
- Les activités et les projets mis en place répondent aux demandes et aux besoins des familles.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- L'organisme mise beaucoup sur les bénévoles, reconnaît leur apport de multiples manières et organise annuellement une fête thématique pour les remercier.
- L'organisme veut faire en sorte que les citoyens soient fiers de leur quartier et ne manque pas de célébrer les bons coups réalisés dans le milieu.
- L'organisme ne cherche pas à retenir à tout prix les familles en son sein, mais cherche plutôt à s'assurer qu'elles aient un réseau d'entraide et de soutien..

## **LES CONDITIONS GAGNANTES**

- Miser sur les bénévoles, les reconnaître et en prendre soin.
- Favoriser une écoute active chez les employés, les bénévoles, etc.
- S'appuyer sur les besoins exprimés par les familles pour développer des activités.
- Amorcer la période de recrutement dès le printemps pour les activités d'automne.
- Multiplier les stratégies marketing pour faire parler de l'organisme.

## **LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS**

### *Défis*

Rejoindre le plus de familles possible et en attirer de nouvelles.

### *Solutions*

Multiplier les occasions de faire parler de l'organisme.

Multiplier les occasions de contact.



# LES RÉSULTATS

- Les familles se sentent en confiance.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Carrefour Familial Hochelaga**

**Christine Fortin, directrice générale : 514-523-9283**

[carrefour@carrefourfamilial.com](mailto:carrefour@carrefourfamilial.com)

## CENTRE MULTI-RESSOURCES DE LACHINE ORGANISME COMMUNAUTAIRE

### LACHINE

Un organisme favorise l'accueil des familles et le développement de liens personnalisés. Les intervenantes profitent de chaque occasion pour se présenter aux parents qui utilisent le service de la halte-répît ou les activités pour enfants, elles prennent le temps nécessaire pour bien les connaître. Elles animent les ateliers à deux pour être à l'écoute des préoccupations de chacun. Les familles sont invitées à s'impliquer dans l'animation et la programmation des activités, etc.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les intervenantes accueillent les familles lorsqu'elles viennent porter et chercher leur enfant aux activités ou à la halte-répît. Elles en profitent pour créer un contact avec elles.
- Chaque semaine, des activités ouvertes sont offertes dans la cuisine. Un parent peut s'y joindre sans y être inscrit.
- L'été, des activités de l'organisme se déroulent dans les parcs, ce qui permet aux intervenants de rencontrer de nouvelles familles.

### *Favoriser la participation*

- Les intervenantes se relayent pour passer du temps à la halte-répît afin de bien connaître les enfants. Elles peuvent ensuite entamer une discussion avec les parents sur leurs enfants et en savoir plus sur leurs habitudes parentales, etc.
- Des activités pour les parents sont offertes en même temps que celles pour les enfants afin d'inciter les parents à participer. Avant chaque activité, les intervenants invitent les parents à se joindre à eux. Il n'y a pas d'inscription.
- Les ateliers sont toujours animés à deux pour que les familles puissent rencontrer tous les intervenants. Aussi, les intervenantes des ateliers pour parents vont dans les ateliers pour enfants et vice-versa.
- Lorsque les intervenantes se rendent à d'autres ateliers pour inviter les parents à leur activité, elles demandent à une famille qui participe de témoigner de son expérience.
- Les intervenantes profitent de toutes les occasions pour créer des liens informels et des échanges égalitaires. Par exemple, elles cuisinent leur repas dans la cuisinette plutôt que d'apporter un lunch afin de susciter des conversations avec les parents sur la préparation du repas, l'utilisation de l'espace, etc. Les parents sont aussi invités à y manger.

- Des activités ludiques sont mises en place pour les parents : cuisine, artisanat, jardinage, etc.
- Lorsque les ateliers portent sur des thèmes sensibles, comme la violence conjugale, les intervenantes font preuve de discrétion et de tact en invitant les familles à participer. Présenté dans l'optique d'aider une amie ou une voisine, l'atelier met avant tout l'accent sur les signes qui permettent de reconnaître qu'une femme de notre entourage vit une relation abusive ainsi que sur la sensibilisation aux ressources qui existent, rejoignant ainsi des participantes qui pourraient vivre une situation difficile sans toutefois les cibler directement.
- Lors des ateliers, les familles sont invitées à partager leurs expériences.
- De la nourriture est souvent offerte lors des ateliers avec les parents.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Les familles sont invitées à faire la promotion des activités de l'organisme auprès d'autres familles.
- Les parents sont invités à animer des ateliers selon leurs compétences (Zumba, yoga, etc.) et à proposer des activités. Les intervenantes les soutiennent au besoin.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Offrir le service de halte-répit** pour connaître de nouvelles familles.
- **Accueillir les parents** et trouver des façons pour qu'ils connaissent tous les intervenants [animer en duo, aller dans les ateliers de l'un et l'autre, etc.]
- **Passer par l'enfant** pour créer une complicité avec les parents.
- Élaborer une programmation qui permette aux parents de profiter d'un atelier pendant que les enfants participent à des activités.
- Être flexible dans les modalités de participation et créer des occasions pour inciter les parents à participer [les inviter spontanément lorsqu'ils viennent porter les enfants].
- **Créer des prétextes pour discuter de manière informelle** avec les familles [par exemple, cuisiner plutôt que d'apporter un lunch, être présent à la halte-répit, etc.].
- **Utiliser le témoignage des parents** pour inviter les autres parents.
- **Impliquer les parents** dans l'organisme en les invitant à animer des ateliers et les soutenir au besoin.
- **Faire des activités dans les parcs** l'été pour rencontrer de nouvelles familles.



## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### *Défis*

Certaines familles sont réticentes à participer aux ateliers et à recevoir du soutien de la part des intervenants.

Certaines familles utilisent les services qui s'adressent à leurs enfants (halte-répét, activités pour enfants), **mais ne participent pas aux ateliers pour parents.**

### *Solutions*

Inviter les familles sous l'angle d'être elles-mêmes des intervenants potentiels.

Planifier des ateliers pour les parents au même moment qu'ont lieu les activités pour les enfants.



## LES RÉSULTATS

- Les familles qui fréquentent l'organisme bénéficiant de la halte-garderie, participent aux activités, rencontrent de nouvelles familles, s'approprient peu à peu le lieu.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Kristina Bastien**

514-634-3658

familles@cmrl.ca

## COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS COMMISSION SCOLAIRE (COURS DE FRANCISATION)

MONT-ROYAL, CÔTE-ST-LUC, DOLLARD-DES-ORMEAUX,  
PIERREFONDS-ROXBORO, L'ÎLE BIZARD-ST-GENEVIÈVE, POINTE-CLAIRE,  
BEACONSFIELD, VILLERAY-ST-MICHEL-PARC-EXTENSION, LASALLE

Habituellement, les cours de francisation sont offerts à temps plein dans les centres d'éducation aux adultes, ce qui implique de longs déplacements pour les parents et un horaire contraignant. En 2010, la commission scolaire expérimente une nouvelle formule afin de répondre aux besoins des parents nouveaux arrivants : elle décide d'offrir les cours dans certaines écoles primaires des quartiers qu'elle dessert, en plus de privilégier une formule souple, adaptée à la réalité de l'immigration.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les parents sont informés de l'offre de cours de francisation via le sac d'école des enfants. Dans les écoles fréquentées par une majorité d'allophones, l'information est traduite en plusieurs langues.
- L'agent de développement, en tant que responsable du projet, s'assure que tout le monde le connaît à l'école en étant présent sur les lieux en début d'année. Il développe ainsi un lien de confiance avec les employés, notamment les secrétaires qui sont souvent les premières personnes à rencontrer les parents pour leur transmettre l'information.
- L'agent de développement se tient au courant de tout ce que les écoles font en terme d'activités parascolaires et y participe le plus souvent possible pour présenter le programme de francisation.
- Lorsque les agents de milieu (responsable du lien entre famille-école-communauté) sont présents dans les écoles, l'agent de développement collabore avec eux afin qu'ils mobilisent les parents des cours de francisation à participer aux différentes activités offertes par l'école. Les agents de milieu font aussi la promotion des cours de francisation auprès des autres parents qui fréquentent l'école.

## Favoriser la participation

- Un groupe de francisation peut être formé avec un minimum de dix personnes alors qu'avant on exigeait un minimum de dix-sept personnes. La procédure d'inscription est aussi simplifiée. Il y a une seule inscription pour toute l'année [plutôt qu'une inscription à chaque session]. L'inscription peut se faire dans n'importe quelle école du quartier qui offre des cours de francisation, et ce, même si l'école n'est pas celle où ils suivront leurs cours. Ce sont les parents qui choisissent l'école où ils souhaitent suivre leurs cours. Ceux-ci sont offerts à temps partiel [5 heures par semaine en avant-midi ou en après-midi].
- Certaines écoles ont mis sur pied une halte-garderie pour les parents avec des enfants d'âge préscolaire. Autrement, les parents peuvent amener les poupons en classe. À l'école Enfant-Soleil de Ville Saint-Laurent, les cours sont aussi offerts le samedi et sont jumelés à des activités pour les enfants.

## Développer le sentiment d'appartenance

- En classe, les thèmes abordés sont en lien avec le fonctionnement de l'école et le rôle du parent.
- Plusieurs professeurs accompagnent les parents à des activités : sorties culturelles, inscription à la bibliothèque, visites du quartier en partenariat avec un organisme, etc.
- Les parents sont impliqués dans l'organisation de la pause-café [apporter le café, les tasses, la cafetière, les biscuits, etc.].

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Les cours offerts à temps partiel** conviennent mieux à la situation souvent temporaire des parents en recherche d'emploi ou qui sont en emploi.
- **Le personnel de l'école est bien informé** des cours de francisation : la secrétaire, le concierge, le conseil d'établissement, le service de garde, etc.
- **Les thèmes abordés aident les parents à soutenir la réussite scolaire de leur enfant** : lecture du bulletin, explication de l'agenda et du code de vie, etc.
- **L'implication des parents dans les activités** permet de créer un sentiment d'appartenance envers l'école.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Beaucoup d'**absentéisme** au mois de mai.

**Le fossé** entre les parents analphabètes et les parents formés dans leur langue maternelle.

**L'approche participative**, très occidentale, peut être déstabilisante pour les nouveaux arrivants.

**L'intégration** du secteur des adultes dans les écoles primaires : partage de locaux entre l'enseignant de la francisation et celui du primaire, accès limité à l'école et à ses ressources le soir, etc.

## Solutions

On a réduit la session de 25 semaines à 20 semaines.

Les professeurs doivent s'adapter à chacun, suivre le rythme des étudiants et valoriser l'entraide.

Les professeurs doivent procéder de façon progressive et bien expliquer cette approche aux parents

**L'agent de développement rencontre les professeurs au début de la session**, souvent avec la direction, pour que tout le monde se présente et soit au fait des procédures. L'enseignant en francisation doit posséder une grande capacité d'adaptation et d'autonomie, respecter le local de classe, remettre en place ce qui a été déplacé, etc.



# LES RÉSULTATS

- Les familles comprennent mieux le système scolaire québécois et ce que l'on attend d'eux.
- Les familles sont moins intimidées par l'école, participent à la vie scolaire et sont fières de pouvoir parler en français.
- Les familles se créent un réseau avec des personnes habitant dans leur quartier.
- Les écoles développent un lien entre le secteur des adultes et le secteur des jeunes.

# LES PROJETS

- Le projet *Sacs d'histoires* sera intégré dans les cours de francisation de certaines écoles du quartier Saint-Laurent présentant de hauts indices de défavorisation. Le sac d'histoires, qui contient un livre traduit en plusieurs langues, un CD audio et des jeux pour stimuler la lecture (le tout créé avec les parents et les professeurs), est prêté aux familles afin de mettre en valeur leur langue maternelle, de renforcer le lien avec leur enfant, en plus de les rapprocher de l'école.
- Des formations sur la valorisation de la langue maternelle des familles seront offertes dans les écoles. Les parents seront invités à faire la lecture dans leur langue d'origine aux prématernelles (chevauchement entre la langue maternelle et le français). Les parents des cours de francisation seront eux aussi invités et impliqués dans ce projet.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

## **CSMB**

**Pierre Simard** : agent de développement

pierre.simard2@csmb.qc.ca

514-855-4500 # 7533

*Programme Sacs d'histoires*

[http://www.ge.ch/enseignement\\_primaire/sacdhistoires/video-pop.asp](http://www.ge.ch/enseignement_primaire/sacdhistoires/video-pop.asp)



## CONSEIL LOCAL DES INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES (CLIC) DE BORDEAUX-CARTIERVILLE RÉSEAU D'ENTRAIDE ET D'ÉCHANGES ENTRE LES AGENTS DE MOBILISATION CITOYENNE DU GRAND MONTRÉAL

Face aux défis et enjeux liés au poste relativement récent d'agent de mobilisation citoyenne, un regroupement appelé « *Agents(es) de mobilisation citoyenne du Grand Montréal* » est mis sur pied par le CLIC, à l'initiative de sa propre agente de mobilisation citoyenne. Le regroupement, bien qu'il soit informel, répond de toute évidence à un grand besoin et vise à échanger, « ventiler », partager expertises et expériences, innover et plus encore.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

### LA STRATÉGIE PAS À PAS

#### *Entrer en contact*

- Dans l'objectif de créer un nouveau réseau d'entraide et d'échanges, l'agente de mobilisation citoyenne de Bordeaux-Cartierville lance une invitation à tous les agents de milieu de différents territoires par l'entremise du réseau de diffusion de la Coalition montréalaise des tables de quartier : 57 agents de mobilisation y répondent.

#### *Favoriser la participation*

- Des rencontres sont organisées pour rassembler les agents de mobilisation. Ces derniers échangent sur leurs défis respectifs et leurs stratégies d'action. Plusieurs de ces défis se recoupent d'un territoire à l'autre. L'objectif de ces rencontres est de mettre en commun les défis et les succès ainsi que de souligner les expériences qui se démarquent.
- L'agente de mobilisation accompagne une intervenante d'un autre quartier au cours d'une journée de travail. Elles coaniment les rencontres de la journée et pratiquent de nouvelles stratégies d'animation. Des citoyens sont invités comme observateurs. Ils donnent leur appréciation des rencontres et commentent les réflexions, les actions et les outils de travail [dépliants, affiches, etc.] développés par les agents.
- En vue de mieux rejoindre les familles isolées, un atelier sur l'accessibilité et la simplification des documents utilisés [dépliants, affiches, etc.] est organisé avec une intervenante du milieu communautaire spécialisée dans ce domaine.
- Une formation sur mesure « Animer autrement » est élaborée avec Communagir pour outiller les agents de mobilisation face à différentes formes d'animation [café urbain, comité citoyen, planification stratégique, etc.].

- Une rencontre d'échanges sous le thème « **Comité de citoyens : le créer, l'accompagner, le soutenir jusqu'à ce que les citoyens n'aient plus besoin de nous!** » est organisée. Lors de cette journée, les agents de mobilisation ont aussi l'opportunité d'assister à une présentation sur l'historique des pratiques de mobilisation dans différents quartiers.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Une page Facebook est créée : « Agents de mobilisation citoyenne du Grand Montréal ». Ces derniers y échangent de l'information, des outils de travail, des liens vers des ressources pertinentes, des photos, etc.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Réunir les agents de mobilisation de différents territoires** pour briser l'isolement.
- **Créer une tribune d'échange** pour permettre aux agents de mobilisation de partager leurs expériences et de bonifier leurs approches.
- **Pratiquer des techniques d'animation avec d'autres agents de mobilisation** et se rendre dans différents territoires pour développer de nouvelles façons de faire.
- Créer une **page Facebook** pour faire circuler l'information entre agents de mobilisation et se soutenir mutuellement.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### *Défis*

La mobilisation citoyenne exige beaucoup de travail individuel, ce qui peut créer un sentiment d'isolement, un certain découragement et une soif immense d'échanges avec leurs pairs.

### *Solutions*

Créer un réseau pour permettre aux agents de mobilisation de s'inspirer des expériences de chacun.

## LES RÉSULTATS



- Les agents de mobilisation bénéficient d'un réseau d'entraide pour s'épauler et pour travailler en équipe.
- Le travail terrain des agents de mobilisation de différents territoires est archivé sur une page *Facebook*.
- Le regroupement s'est rencontré à six reprises depuis 2012. Près de 106 agents(es) montréalais(es) ont démontré un grand intérêt pour le regroupement qui a réuni, jusqu'à présent, autour de 25 à 40 personnes à chacune de ses rencontres.

## LES PROJETS

D'autres rencontres des agents de mobilisation de l'île de Montréal sont à l'agenda.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **CLIC Bordeaux-Cartierville**

**Geneviève Levac**, agente de mobilisation citoyenne de Bordeaux-Cartierville

[mobilisation@clic-bc.ca](mailto:mobilisation@clic-bc.ca)

## CPE LES MARMOUSETS SERVICE DE GARDE

### AHUNTSIC

Un centre de la petite enfance, fréquenté majoritairement par des familles vulnérables, saisit l'opportunité de croiser les parents quotidiennement pour entrer en contact avec eux et leur offrir un soutien personnalisé. Les liens étroits entretenus par les éducatrices avec les travailleuses sociales du CSSS permettent des interventions significatives, intensifiées et complémentaires pour un meilleur soutien.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Des places sont réservées en priorité pour les enfants dont les parents sont inscrits au programme SIPPE (Services Intégrés en Périnatalité et Petite Enfance) du CSSS.<sup>1</sup>
- La première visite des parents au CPE est prévue avec la directrice du centre et les travailleuses sociales du CSSS. Les motifs qui justifient la place prioritaire accordée à la famille sont discutés et une entente sur des objectifs à atteindre est signée par les trois personnes. La durée de cette entente est déterminée selon chaque situation.
- Une rencontre d'information a lieu en septembre pour présenter la mission, l'approche pédagogique, et l'équipe du CPE. Une activité parent-enfant réunissant jeux et apprentissages est aussi organisée.

### *Favoriser la participation*

- Le CPE et le CSSS travaillent en étroite collaboration avec les parents du programme SIPPE. Des rencontres régulières sont fixées entre les parents et la directrice du CPE afin de faire le suivi de la démarche. Un lien constant est maintenu entre la directrice et les intervenants du CSSS.
- Lorsque l'équipe se rend compte d'une situation particulière dans la famille ou chez l'enfant, elle profite du contact régulier avec les parents et d'un moment opportun pour créer un rapprochement et aborder la situation avec eux.
- Les activités en dehors du CPE sont toujours gratuites.

<sup>1</sup> Un protocole d'entente entre les CSSS-CPE afin de réserver des places pour les familles SIPPE en CPE. Un maximum de 5 % des places des centres de la petite enfance ou des garderies peut être ainsi réservé.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Deux éducatrices spécialisées (une dans chaque installation) ont été embauchées à l'interne pour répondre aux besoins des enfants avec des retards de développement et des difficultés d'intégration.
- Les éducatrices spécialisées réfèrent les parents qui ont besoin de soutien au CSSS pour les intégrer au programme SIPPE.
- La directrice, avec la permission des parents, contacte le professionnel qui suit la famille, pour assurer une complémentarité et une cohérence dans l'intervention.
- Les éducatrices profitent de différentes occasions et prétextes pour favoriser la discussion avec les parents, par exemple, un cadre photo numérique installé dans les corridors pour témoigner de la journée des enfants.
- Un vernissage exposant les dessins des enfants dans les couloirs (et non dans les locaux) a lieu durant la semaine des CPE. L'activité se fait le matin et du café et des muffins sont servis.
- Le CPE siège sur plusieurs tables de concertation et réfère des familles aux différents organismes.
- Chaque année, une fête de Noël où toute la famille est invitée (parents, sœurs et frères) est préparée. L'ambiance est chaleureuse (musique, cadeau, etc.).

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Le contact régulier, l'accueil et l'écoute** permettent à l'équipe de développer le lien de confiance avec les parents et d'aborder avec eux des situations plus spécifiques.
- **Le lien étroit** avec les travailleuses sociales du CSSS ou les autres ressources entourant les parents permet de bien comprendre la situation familiale et de leur apporter un support solide (intersectoriel et interdisciplinaire). La relation privilégiée avec le CSSS permet au CPE de référer lui-même des familles à la travailleuse sociale, facilitant ainsi l'accès à ces ressources spécialisées.
- **Une personne de confiance accompagne les parents** lors de leur première visite au CPE pour qu'ils se sentent à l'aise et pour bâtir le lien de confiance. Elle peut aussi aider les parents en répondant à leurs préoccupations.
- **Embaucher des éducatrices spécialisées à l'interne.** En étant disponibles et présentes sur les lieux tous les jours, elles sont moins menaçantes pour les parents et leur sont familières. Ces dernières peuvent créer des liens avec eux et améliorer le soutien.
- **Offrir des activités gratuites** pour éviter des situations d'exclusion.
- **Être présent sur les tables de concertation** pour faciliter la référence vers d'autres ressources et organiser des activités avec différents partenaires.
- **Inviter les parents à des activités** qui mettent en valeur les enfants afin, d'une part, de développer le sentiment d'appartenance et, d'autre part, le sentiment de fierté et de reconnaissance.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**La barrière de la langue** lors d'une situation complexe : difficulté de passer les messages et de soutenir la famille.

## Solutions

La langue commune peut parfois être l'anglais, mais il n'y a pas vraiment de solution. Il est important de s'assurer que le message soit compris pour ne pas nuire à la relation.



# LES RÉSULTATS

- Les familles sont soutenues par plusieurs intervenants et ont accès à des ressources spécialisées.
- Les familles participent à des activités qui favorisent leur intégration sociale, se confient, sont valorisées et entendent des commentaires positifs sur leur enfant.
- Les partenaires profitent de la référence.
- Les partenaires travaillent en collaboration avec d'autres intervenants autour de la famille.

# LES PROJETS

Le vernissage des dessins des enfants aura lieu à la bibliothèque du quartier dans le cadre d'un événement « portes ouvertes », prévu le weekend. Il y aura possiblement une collaboration avec les écoles primaires pour que ce soit un élève de sixième année qui accompagne l'enfant à la bibliothèque où il remettra son dessin. Aussi, une réflexion est en cours dans le quartier pour que des élèves des écoles primaires viennent faire la lecture aux enfants du CPE.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Louise Décarie : Directrice**

514- 388-2883

[cpe.marmousets@b2b2c.ca](mailto:cpe.marmousets@b2b2c.ca)

## ÉCOLE ENFANT-SOLEIL ÉCOLE PRIMAIRE DE LA CSMB

### SAINT-LAURENT

Une école, dont la majorité des enfants sont issus de l'immigration, décide de créer un milieu de vie pour les familles. En partenariat avec l'arrondissement St-Laurent, l'école met sur pied le programme *Les samedis ensoleillés* : des cours de francisation sont offerts aux parents immigrants allophones tandis que des ateliers sont proposés aux enfants. Une agente de liaison est embauchée pour faire le lien entre les familles et les ressources du quartier.

### CETTE STRATÉGIE VEUT

#### DAVANTAGE :

Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Lors de la journée *Bienvenue à la maternelle*, avant la rentrée scolaire, le programme *Les samedis ensoleillés* est présenté aux parents, de même que les autres activités et services offerts tant par l'école que par l'arrondissement et les principaux organismes du quartier. De plus, des professionnels, par exemple une orthophoniste, la psychologue de l'école et l'infirmière du CSSS sont sur place pour faire un premier dépistage des enfants ayant des besoins particuliers.
- Des formulaires d'inscription aux *Samedis ensoleillés* sont distribués aux parents à la rentrée scolaire et l'agente de liaison leur parle du programme quand elle les rencontre. Lors des *Samedis ensoleillés*, il y a entre autres les *mini-samedis*, des ateliers destinés aux enfants de 3-4 ans pour faciliter la transition scolaire.
- Des interprètes sont employés lorsque le personnel doit transmettre des informations importantes, par exemple lors de la journée *Bienvenue à la maternelle* et lors des rencontres d'intervention.
- Une infolettre destinée aux parents permet de leur rappeler les activités à venir, les dates importantes, etc..

### *Favoriser la participation*

- Le samedi, l'école propose des cours de francisation intensifs aux parents. Pendant ce temps, des intervenants structurent des activités pour leurs enfants, en fonction de leur âge. Par exemple, les *mini-samedis* sont des ateliers destinés aux enfants de 3 à 4 ans pour faciliter la transition scolaire.
- Les autres écoles du quartier peuvent inscrire des parents aux *Samedis ensoleillés*.
- Un montant de deux dollars par enfant est exigé pour les activités. Toutefois, les parents qui deviennent bénévoles en soutenant les activités des *Samedis ensoleillés* en sont exempts.
- L'agente de liaison fait des suivis téléphoniques auprès des parents et s'assure de leur participation aux activités.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Des cafés-rencontres sont également proposés aux parents qui choisissent eux-mêmes les thèmes, échangent entre eux et sont soutenus par des intervenants.
- L'école intègre le projet *Sac d'histoires*<sup>1</sup> [chapeauté par *Une école montréalaise pour tous*] qui implique les parents et les enseignants dans la conception d'une activité significative.
- Les parents sont invités à assister aux activités prévues par l'école ou les professeurs. Par exemple, ils peuvent participer à l'aide aux devoirs et observer les façons d'accompagner leurs enfants dans leur parcours scolaire.
- L'école est ouverte aux enfants le soir grâce à un partenariat avec l'arrondissement qui prépare des activités pour eux jusqu'à 20 h 30.
- L'agente de liaison crée des liens étroits avec la communauté pour que les parents puissent profiter des ressources et services offerts dans le quartier. Elle participe avec les parents aux activités offertes à l'extérieur de l'école par les organismes du quartier et est présente lors des sorties culturelles gratuites [théâtre, etc.].
- L'ensemble du personnel de l'école [direction, professeurs, psychologue, etc.] profite du lien privilégié entre l'agente de liaison et les parents pour en apprendre plus sur les familles afin de mieux intervenir [par exemple, leur niveau de français, leur situation familiale, etc.].
- Beaucoup d'aide individuelle est accordée aux parents. Outre les rencontres de parents et celles pour établir un plan d'intervention, des démarches personnelles sont entreprises avec les familles pour les soutenir dans leur intégration : remplir des formulaires, prendre des rendez-vous, fournir le trajet lors de divers déplacements, etc. Dans des cas plus spécifiques, le personnel de l'école [psychologue, directrice, professeurs] les accompagne vers les ressources [médecin, pédiatrie sociale, etc.].

1 Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Réunir dans un lieu significatif (l'école) des parents et leurs enfants pour des activités** qui vont les aider à s'intégrer dans la communauté.
- Embaucher **une agente de liaison** pour assurer le lien famille-école-communauté.
- **Créer des espaces informels** pour permettre aux parents d'apprendre à se connaître, briser l'isolement, les faire s'exprimer sur leurs réalités et développer leurs habiletés parentales tout en étant soutenus par des intervenants.
- **Accompagner les parents à des activités à l'extérieur de l'école** et les aider dans leurs **démarches personnelles**, souvent difficiles pour les familles nouvellement arrivées.
- **Amener les parents vers les ressources du quartier et les impliquer dans l'école.**





# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## *Défis*

Trouver des services très ciblés, plus appropriés et personnalisés aux besoins de certaines familles [par exemple, trouver des services médicaux pour les réfugiés].

Des incompréhensions par rapport à l'école [les retards, les mauvaises notes, des thèmes employés fréquemment, par exemple « agité », qui font peur aux parents nouvellement arrivés].

## *Solutions*

Faire appel à des ressources spécialisées et essayer d'accompagner le plus possible les parents dans leurs démarches.

Expliquer le vocabulaire courant, décrire le comportement de l'enfant pour que les parents comprennent l'utilisation des mots, dédramatiser, offrir des cours d'habiletés parentales qui permettent aussi de comprendre le système scolaire, les us et coutumes, les valeurs, les conventions sociales ainsi que le cadre légal du Québec.



# LES RÉSULTATS

- Les parents apprennent le français, développent une meilleure compréhension de ce que leurs enfants font à l'école et s'intègrent dans l'école.
- Les parents profitent du dépistage précoce chez leurs enfants.
- Les familles rencontrent d'autres parents et sont moins isolées socialement.
- Les familles reçoivent du soutien personnalisé et sentent qu'on fait quelque chose pour elles.
- L'école devient un endroit privilégié de rencontres pour les parents, les enfants, l'équipe-école et la communauté.
- L'école, l'arrondissement et les organismes communautaires du quartier travaillent de concert pour mieux soutenir les parents et réfléchissent ensemble aux enjeux entourant la petite enfance.

# LES PROJETS

- L'école est engagée dans une réflexion avec l'arrondissement et des organismes sociaux pour identifier les meilleurs moyens de favoriser la transition scolaire et pour rejoindre les familles isolées.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Premila Ramessur**, agente de liaison ÉFC

**Téléphone : 514 747-3065**

[amessurjaswantee.premila@csmb.qc.ca](mailto:amessurjaswantee.premila@csmb.qc.ca)

Programme Sacs d'histoires

## FAMIJEUNES ORGANISME COMMUNAUTAIRE

### SAINT-HENRI

Un organisme communautaire famille décide d'entamer avec les familles qui le fréquentent et son CA une réflexion sur les meilleures façons de rejoindre les familles plus isolées. Ensemble, ils mettent en place l'activité *Rond-point* pour permettre aux familles d'entrer en contact avec l'organisme à leur rythme. La flexibilité des modalités de participation ainsi que la création d'un espace non interventionniste sont au cœur de la stratégie.

### CETTE STRATÉGIE VEUT

#### DAVANTAGE :

*Entrer en contact*  
*Favoriser la participation*  
**Développer le sentiment d'appartenance**

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'activité *Rond-point* se déroule dans un lieu mis à la disposition des familles pour échanger sans sujets précis, sans thèmes préétablis par les intervenants – un endroit où les parents peuvent partager leurs expériences du quotidien.

### *Favoriser la participation*

- Chaque *Rond-point* dure 2 h 30. Les enfants sont les bienvenus, il n'y a pas d'inscription ni de frais pour participer.
- L'espace est accueillant et a été aménagé comme une cuisine, avec une cafetière, des tables et des chaises, un espace de jeu pour les enfants et un sofa pour ceux qui ne veulent pas s'asseoir dans le cercle.
- Un *Rond-point* de soir a été mis sur place pour répondre à la demande des parents [surtout les pères] qui travaillent le jour.
- Les sujets sur lesquels s'entretiennent les parents sont variés et touchent leurs réalités : entrée scolaire, sexualité, séparation, etc.
- Les groupes sont mixtes et ouverts, il n'y a pas de critères d'admission. Les familles arrivent et partent quand elles veulent. Elles ne sont pas obligées de parler, elles peuvent rester en retrait.
- Les intervenants en profitent pour diffuser les nouvelles sur le quartier et pour donner de l'information sur les ressources existantes.
- Les intervenants accompagnent les familles vers les ressources du quartier lors de leur première visite.

### *Développer le sentiment d'appartenance*

- Pour chaque *Rond-point*, il y a deux intervenants. Leur rôle est d'accueillir les personnes et d'encadrer les discussions pour soutenir les parents dans leurs interventions et les aider à créer des liens entre eux.
- Les parents discutent de leurs réalités et mettent en commun leurs expériences. Le point de vue et les opinions des parents sont mis à profit.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Une activité informelle où les parents sont libres de participer ou non**, de venir le temps qu'ils veulent, ce qui leur permet d'approivoiser le lieu à leur rythme, sans être intimidés et sans ressentir de pression.
- **La flexibilité** des modalités de participation et des horaires.
- **Le rythme lent** permet de connaître peu à peu les parents et de développer un lien réel avec eux, de suivre leur évolution.
- **Créer un espace où les familles se sentent accueillies** et où elles peuvent parler de ce dont elles ont envie, de leurs réalités.
- **Une approche non interventionniste** qui mise sur l'expérience des parents.
- **Mettre en contact des personnes** qui vivent ou qui ont vécu des situations similaires pour leur permettre d'échanger et de s'épauler.
- Des groupes mixtes pour faciliter la cohésion sociale et permettre l'échange entre des personnes de statuts différents. Cela donne aussi la chance aux nouveaux arrivants de se familiariser concrètement avec la culture québécoise.
- **Le soutien des intervenants** pour donner les tours de parole, garder un climat respectueux et créer des liens.
- **L'accompagnement des familles** vers les ressources.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Changer les habitudes des parents et les inciter à choisir eux-mêmes leurs sujets de discussion.

Intégrer une nouvelle personne.

La priorité des sujets.

Gérer les débats ou encore des conflits.

Des parents qui font des confidences.

### Solutions

Être patient, avoir deux intervenants pour faciliter les liens et la discussion.

Lui laisser le temps de s'intégrer à son rythme, ne pas la forcer.

Selon l'urgence de la situation, l'immédiateté du besoin.

Établir un code de vie, miser sur les points communs, parler au « Je », compter sur la présence de 2 intervenants pour tempérer les interventions.

Les intervenants s'assurent que la personne est consciente de partager sa confiance avec le groupe. La personne choisit alors si elle veut continuer d'en parler ou non.

## LES RÉSULTATS



- Les familles qui participent au Rond-point brisent leur l'isolement et partagent avec d'autres. Elles apprennent à affirmer leurs opinions et se sentent soutenues.
- Les organismes du quartier réfèrent des familles à l'activité Rond-point.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Kim Normandin, directrice générale**

514-931-5115 poste 225

famijeunes@videotron.ca

[www.famijeunes.org](http://www.famijeunes.org)

## FONDATION DE LA VISITE ORGANISME COMMUNAUTAIRE

BORDEAUX-CARTIERVILLE, HOCHELAGA-MAISONNEUVE, MONTRÉAL-NORD,  
DORVAL-LACHINE, NOTRE-DAME-DE-GRÂCE-MONTRÉAL-OUEST,  
RENÉ-CASSIN.

La Fondation de la visite offre un service gratuit de visites à domicile et d'accompagnements aux femmes enceintes et aux parents de nouveau-nés. Le service est assuré par des aidants naturels appelés « mères-visiteuses » et « pères-visiteurs » dans six secteurs de Montréal. Le parent-visiteur peut être contacté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les urgences des familles desservies. Il offre de l'écoute, du répit et de l'accompagnement aux ressources communautaires, municipales et institutionnelles.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les familles sont référées majoritairement par l'infirmière ou la travailleuse sociale du CLSC. Elles sont aussi référées par des organismes du quartier et le bouche-à-oreille. Certaines familles rappellent d'elles-mêmes pour recevoir le service lors d'une deuxième grossesse.
- Les parents-visiteurs effectuent une première rencontre à domicile pour se présenter et offrir les services d'accompagnement en lien avec les besoins exprimés par les familles.

### *Favoriser la participation*

- L'organisme embauche des parents-visiteurs qui habitent le même quartier que les familles qu'ils desservent. Ils sont rémunérés pour leur travail et reçoivent 15 journées de formation au démarrage et une formation continue.
- La mère-visiteuse est engagée pour répondre aux besoins spécifiques des mères et de leur famille.
- Un père-visiteur est recruté pour répondre aux besoins spécifiques des pères et de leur famille.
- Une visite à domicile de trois heures par semaine est planifiée avec le parent-visiteur et la famille. L'horaire des visites est adapté aux besoins de la famille. Les rencontres ont lieu majoritairement le jour sauf pour le père-visiteur qui peut plus facilement rejoindre les pères le soir et les fins de semaine.
- Le parent-visiteur offre un soutien, une écoute et une présence à l'ensemble des membres de la famille. Tout au long du jumelage, il tient compte du milieu de vie de la famille et suit son rythme. Dans certains cas, le service est offert aux deux parents en même temps [dyade]. Le père et la mère auront chacun leur propre parent-visiteur.
- Le parent-visiteur accompagne les familles aux ressources communautaires et institutionnelles : CLSC, hôpitaux, dépannage alimentaire, démarche juridique, centres d'emploi, etc. Il invite aussi la famille à participer à des activités et à des sorties dans le quartier : bibliothèque, bambinerie, café-rencontre, ateliers de formation, activités pour les pères, etc.

- Les parents-visiteurs organisent et animent des activités de regroupement. Qu'elles soient ludiques ou formatives, ces rencontres diminuent l'isolement des familles, favorisent le jumelage et augmentent les habiletés parentales.
- Des coordonnatrices à l'intervention soutiennent et accompagnent le parent-visiteur. Une coordonnatrice est affiliée à chaque quartier où le service est disponible. À travers des rencontres individuelles et en équipe, les coordonnatrices à l'intervention appuient la démarche du parent-visiteur et valident son savoir-faire.
- Pour répondre aux situations d'urgence, le parent-visiteur est disponible et joignable **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**. Il en va de même pour les coordonnatrices à l'intervention et pour la directrice.
- Le suivi d'une famille dure en moyenne six mois, mais peut être prolongé en fonction des besoins.
- La complémentarité et le travail en partenariat avec les organismes des quartiers doivent être mis en place pour atteindre les objectifs de soutien aux parents et à leurs enfants.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- L'équipe d'intervention et la directrice générale sont très impliquées aux tables de concertation et connaissent les ressources communautaires, municipales et institutionnelles.
- Les familles sont encouragées à s'impliquer au sein de la Fondation : elles évaluent le service, témoignent de leurs expériences lors de la rencontre annuelle des usagers et ont deux représentants au conseil d'administration.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Le parent-visiteur habite le même quartier que la famille qu'il dessert. Une relation de proximité se développe et l'intégration dans le quartier est facilitée.
- Des visites à domicile permettent au parent-visiteur d'être à l'écoute et de mieux comprendre les forces, les difficultés et les réalités quotidiennes des familles.
- La disponibilité du parent-visiteur, la régularité, l'intensité et la durée des accompagnements permettent de répondre aux besoins réels des familles qui bénéficient d'une écoute, de répit et d'accompagnement lors des premiers mois avec leurs bébés.
- Le parent-visiteur est avant tout un parent, ce qui permet d'instaurer un climat de confiance.
- La présence d'un père-visiteur permet de répondre aux besoins spécifiques des pères et de mieux les accompagner.
- Le parent-visiteur est considéré comme un professionnel de la parentalité; il bénéficie d'un accompagnement de la part des coordonnatrices, ce qui optimise le service.
- Les activités dans le quartier encouragent les rencontres entre les familles et la création d'un réseau d'entraide.

# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Le travail conjoint **d'un père-visiteur et d'une mère-visiteuse** au sein d'une même famille peut parfois être complexe; les besoins des parents peuvent différer et être difficiles à concilier.

**Mettre fin au service** peut s'avérer difficile pour les familles.

**Recruter des pères-visiteurs est difficile.** Plusieurs jugent le salaire insuffisant et les horaires exigeants puisque les pères sont moins disponibles le jour. Le manque de ressources financières permettant d'offrir un salaire adéquat demeure un défi.

Le **rôle du parent-visiteur peut être mal compris** par certains parents.

## Solutions

Les coordonnatrices à l'intervention font un suivi rapproché auprès des parents-visiteurs et cherchent à concilier les approches.

Les parents-visiteurs **préparent graduellement les familles** à la fin du service. Le soutien des coordonnatrices à l'intervention est important, il offre un regard objectif qui permet de prendre le recul nécessaire pour choisir le moment opportun.

Une réflexion à ce sujet est toujours en cours au sein de l'organisme et s'accompagne d'une recherche de financement active.

Les coordonnatrices à l'intervention aident les parents-visiteurs à imposer des limites claires, à préciser leur rôle qui ne se résume pas à aider les parents dans les tâches ménagères ou être des gardiennes.

# LES RÉSULTATS

- Les familles qui bénéficient du service sont accompagnées dans la préparation à l'arrivée d'un bébé, récupèrent plus facilement après la grossesse, développent un sentiment de confiance dans leur rôle de parent et reçoivent du soutien pour adopter une routine avec leurs enfants et stimuler leur développement.
- Des liens sont créés entre les parents et les ressources de leur quartier.
- Certaines familles gardent contact avec les parents-visiteurs après la période de service en s'appelant à l'occasion des anniversaires et des vacances ou en participant à des activités de regroupement.
- Des parents décident de s'impliquer à leur tour en devenant des parents-visiteurs.
- Les partenaires bénéficient de la présence et du soutien des parents-visiteurs pour faciliter la participation des nouvelles familles.

# LES PROJETS

En 2013, l'organisme a élaboré un outil de transfert de connaissances : le Guide d'implantation du programme *De la Visite*.



# POUR EN SAVOIR PLUS...

[www.delavisite.org](http://www.delavisite.org) - Facebook - Twitter

**Denise Landry, directrice générale**

514-329-2800

[delavisite@videotron.ca](mailto:delavisite@videotron.ca)

**Dominique Maître, agent de développement et de promotion**

514-329-2800

[financementdelavisite@videotron.ca](mailto:financementdelavisite@videotron.ca)

## HIPPY QUÉBEC ORGANISME COMMUNAUTAIRE

### NOTRE-DAME DE GRÂCE ET VERDUN

HIPPY [Home instruction for parents of preschool children] est un programme international qui offre de l'accompagnement à domicile pour soutenir les familles et favoriser le développement global des enfants. Les parents, accompagnés par des intervenants, animent un programme d'activités adaptées à l'âge de leur[s] enfant[s]. Le lien de confiance qui se développe entre les intervenants, les parents et les enfants est au cœur du processus. Il permet, d'une part, de favoriser un passage à l'école harmonieux et, d'autre part, de faciliter la démarche d'intégration sociale et linguistique des parents.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- La promotion du programme est principalement réalisée par le bouche à oreille : les familles qui y ont participé en parlent autour d'elles.
- Le programme bénéficie également de partenariats avec d'autres organismes communautaires, le CSSS ainsi qu'avec des écoles et des CPE qui réfèrent des familles.
- Des affiches sont placées dans les dépanneurs et certains magasins ciblés du quartier.
- Les intervenants du programme Hippy participent aux soirées d'information dans les écoles et sont présents le matin dans les services de garde en début d'année.

### *Favoriser la participation*

- Le programme Hippy touche deux types de familles : les familles immigrantes nouvellement arrivées au Québec et les familles défavorisées. Le programme est structuré en 3 niveaux : pour les enfants de 3 ans, 4 ans et 5 ans. Les familles peuvent passer d'un niveau à un autre, en continu.
- Des intervenants visitent les familles à domicile une fois par semaine durant 30 semaines. Ils apportent aux parents les fiches d'activités, les livres et tout le matériel qui accompagne ces activités visant le développement global de l'enfant. À chaque rencontre, les intervenants expliquent aux parents les 5 activités à faire avec leurs enfants durant la semaine. Ils leur donnent des informations sur les compétences et apprentissages travaillés dans chaque activité, leur montrent des trucs pour animer et indiquent des pistes pour aller plus loin.

- Le principe de base du programme est d'accompagner les parents sans leur dire quoi faire. Le programme mise sur les habiletés des parents et les valorise. La même approche est préconisée pour les deux types de familles visées, mais sera adaptée selon les besoins spécifiques des parents [allophone, analphabète]. Le rythme du parent est respecté.
- Les intervenants transmettent les informations par des jeux de rôle, parents et intervenants jouant différents rôles [le parent, l'enfant].
- Le programme est offert en français et en anglais. Cependant les familles sont encouragées à utiliser leur langue maternelle pour animer les activités avec leurs enfants.
- Lors des ateliers, intervenants, parents et enfants collaborent et partagent leurs connaissances.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Le programme comporte un deuxième volet qui permet de brancher les familles sur la communauté et les ressources existantes, par le biais d'activités socialisantes de groupe [sorties et cafés-rencontres].
- Certains parents qui ont suivi le programme Hippy peuvent à leur tour devenir des intervenants et aller visiter de nouvelles familles.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Programme mis en application et testé dans plusieurs pays.
- Programme offert en continu, pour les enfants de 3, 4 et 5 ans.
- Des visites à domicile pour permettre de briser l'isolement des familles et développer un lien de confiance.
- Des activités de groupe pour favoriser la socialisation des familles.
- Programme qui favorise la culture d'échange de connaissances entre parents, d'égal à égal.
- Partenariat avec des CSSS, des écoles et des CPE.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### *Défis*

Inciter les familles à participer aux activités de groupe.

### *Solutions*

Offrir le transport, prévoir un service de garde pour les enfants.

# LES RÉSULTATS



- Les parents allophones pratiquent le français.
- Les parents acquièrent une meilleure connaissance du développement global de leur enfant.
- **Les liens parents-enfant sont renforcés.**
- Les parents sont moins isolés socialement.
- Les difficultés des enfants peuvent être décelées, les parents découvrent les forces et faiblesses de leur enfant.
- Les parents prennent conscience et confiance en leurs compétences parentales.
- Les parents peuvent s'impliquer en devenant à leur tour des intervenants.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Hippy Québec**

**Dominique Poulin : coordonnatrice**

514-486-1486

[coordination.hippyquebec@gmail.com](mailto:coordination.hippyquebec@gmail.com)



## J'APPRENDS AVEC MON ENFANT – JAME ORGANISME COMMUNAUTAIRE

VERDUN, VILLE SAINT-LAURENT, DORVAL-LACHINE,  
LASALLE, SAINT-HENRI, CLINIQUE COMMUNAUTAIRE  
DE POINTE SAINT-CHARLES

L'organisme offre un service de jumelage intergénérationnel et souvent interculturel entre un enfant de 5 à 10 ans et un bénévole qui se rend au domicile de l'enfant pour lui faire la lecture, à raison d'une heure par semaine. Le lecteur bénévole développe une relation de confiance avec l'enfant et lui permet de cheminer aux plans académique et personnel tout en encourageant le plaisir de la lecture.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les enfants sont référés par les écoles et les CLSC. Ce sont souvent des enfants avec des difficultés en lecture, dont beaucoup de nouveaux arrivants pour qui le français n'est pas la langue maternelle. Plusieurs enfants ont des troubles d'apprentissage et sont suivis en orthopédagogie à leur école.

### *Favoriser la participation*

- Le jumelage s'échelonne sur une ou deux années, selon les besoins des enfants et à la demande des parents. Deux coordonnatrices ont la responsabilité de recruter et de former les bénévoles, d'organiser les jumelages et d'effectuer un suivi régulier. Les bénévoles doivent posséder certaines qualités interpersonnelles : ouverture d'esprit, respect d'autrui, sens de l'écoute. Les coordonnatrices prennent en compte le tempérament et les besoins de l'enfant dans le choix du lecteur bénévole.
- Une première visite à domicile est faite par les coordonnatrices pour évaluer les besoins de l'enfant et pour expliquer la démarche aux parents. Ces derniers signent une entente morale selon laquelle ils s'engagent à favoriser l'heure de lecture en offrant un environnement calme, sans télévision, etc. Les coordonnatrices expliquent aussi aux parents comment ils peuvent soutenir leur enfant au quotidien dans ses apprentissages. L'important étant de valoriser et d'encourager la lecture à la maison.
- Le lecteur bénévole passe une heure par semaine à faire la lecture à domicile avec l'enfant. La lecture se fait de façon conviviale et inclusive, pendant que les parents font la cuisine, les frères et les sœurs s'approchent, dessinent à la même table, font leurs devoirs.

- Le choix des livres dépend des centres d'intérêt de l'enfant, de son âge et de son tempérament. Une collection de livres en langues étrangères est aussi disponible pour les parents.
- Les coordonnatrices offrent un appui aux bénévoles et trouvent des solutions en cas de problèmes. Par exemple, pour aider un enfant qui montre des signes d'hyperactivité, les coordonnatrices ciblent des livres plus appropriés [livres animés, livres avec des jeux ou sonores], donnent des trucs.
- Des mini-cercles de lecture sont organisés dans certaines écoles pour pallier la liste d'attente du service de jumelage à domicile. Un lecteur bénévole fait la lecture à un groupe de quatre enfants inscrits au service de garde.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Les bénévoles ont l'occasion de se rencontrer lors des formations offertes par l'organisme. Des auteurs et illustrateurs jeunesse ainsi que des experts en éducation et en littératie familiale viennent y présenter leur travail ou faire une conférence. Une fête de fin d'année est organisée pour rassembler les familles, les bénévoles et l'équipe de l'organisme.
- L'organisme anime des ateliers pour des groupes de parents dans les organismes famille, les écoles, les CPE, etc. Les coordonnatrices répondent aux préoccupations des parents par rapport à la lecture [souvent pour les 0-5 ans]. Des ateliers d'éveil à la lecture et de littératie familiale sont aussi offerts dans les milieux pour les intervenants.
- L'organisme participe à 12 tables de concertation (Ville-Saint-Laurent, Lachine et Verdun) et à plusieurs sous-comités.
- En partenariat avec la table de concertation Petite Enfance de Lachine et du comité ÉLÉ, 20 trousse thématiques d'animation ont été créées pour les intervenants qui travaillent avec de jeunes enfants. Chaque trousse contient cinq livres thématiques et du matériel d'animation.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- La **lecture à domicile** facilite le développement d'une relation intime et amicale pour mettre l'enfant en confiance et permet aux parents et à la fratrie de bénéficier d'un modèle qu'ils pourront reproduire à leur tour. La lecture à domicile est aussi une stratégie pensée pour **accommoder les familles** en leur évitant les déplacements, en plus d'être un **service gratuit**.
- La lecture sert de prétexte pour offrir un **appui global** aux enfants, leur permettre de développer leur estime de soi et leur autonomie, tout en s'améliorant au plan académique et en développant de nouveaux centres d'intérêt.
- **L'expertise et le soutien des coordonnatrices** permettent de trouver le bénévole qui convient à chaque enfant et de s'assurer du bon déroulement des jumelages.
- Un vaste **choix de livres** pour répondre aux besoins spécifiques des enfants et mieux les intéresser à la lecture.
- Des **moments de rassemblement** pour les bénévoles afin de les fidéliser et de développer un sentiment d'appartenance à l'organisme.
- Des **mini-cercles de lecture** pour offrir du soutien à de petits groupes d'enfants en attendant un jumelage.
- Des **ateliers d'éveil à la lecture et de littératie familiale ainsi que des trousse thématiques d'animation** pour outiller les familles et les intervenants en petite enfance.
- Une **collaboration entre partenaires** [CPE, écoles, bibliothèque, organismes famille, JAME] autour de la lecture pour mieux appuyer les enfants



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Un taux de roulement important des bénévoles.**

**Certains bénévoles ne peuvent plus s'impliquer parce que les déplacements demandent trop de temps.**

Une **liste d'attente** de plusieurs mois.

**JAME offre ses services dans plusieurs territoires, ce qui multiplie les rencontres avec les Tables de concertation et les sous-comités.** Une implication exigeante en terme de temps.

## Solutions

L'équipe privilégie les bénévoles qui peuvent s'impliquer à long terme. Les conditions du jumelage sont expliquées dès la première entrevue avec les bénévoles qui sont aussi sensibilisés à l'importance de ne pas abandonner en cours de route.

Dans la mesure du possible, les coordonnatrices privilégient un jumelage dans un même quartier. Elles ont aussi mis sur pied un service de covoiturage pour les conférences et autres événements de groupe.

L'organisme a mis en place des cercles de lecture qui permettent de rejoindre plusieurs enfants à la fois, en attendant d'obtenir un jumelage à domicile.

Chaque année, l'organisme priorise ses engagements. Pour l'instant, il ne participe pas aux concertations dans le Sud-Ouest ni à LaSalle.



# LES RÉSULTATS

- Les enfants s'intègrent mieux à l'école, développent leur estime de soi et leur autonomie, maîtrisent mieux le français.
- Les familles dont les enfants sont jumelés bénéficient du contact avec le lecteur bénévole, ce dernier peut devenir une personne ressource, favoriser l'intégration à la communauté tout en offrant un modèle à reproduire pour faire la lecture à la maison.
- Les partenaires du milieu consultent l'organisme JAME et bénéficient de son expertise pour développer des projets et des activités d'éveil à la lecture.
- Les intervenants en petite enfance bénéficient des troussees d'animation.

# LES PROJETS

Développer de nouvelles troussees d'animation; service de consultation pour la création de coins lecture dans les organismes famille; projet pilote *Lecteurs en herbe* sur un toit vert en partenariat avec un organisme écologique [éveil à la lecture et à la nature] pour enfants de 4-5 ans de milieu défavorisé; développer des sacs d'histoires pour familles allophones.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Patricia Bossy**, directrice

**(514) 765-7686 poste 7018**

[jame@japprendsavecmonenfant.org](mailto:jame@japprendsavecmonenfant.org)



## LA MAISON À PETITS PAS (MAPP) ORGANISME COMMUNAUTAIRE

HOCHELAGA-MAISONNEUVE

Un organisme communautaire devient un lieu de rencontres informelles, un endroit où les parents sont amenés à prendre des initiatives et où les enfants peuvent socialiser. L'offre est diversifiée et plusieurs stratégies sont mises en place pour que chacun des membres de la famille s'approprie les lieux et y développe des liens à long terme.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'organisme présente ses services et sa programmation dans les écoles, les garderies et les braderies du quartier. Certaines activités se déroulent à l'extérieur afin de les rendre visibles aux familles, aux organismes et aux établissements.
- L'organisme recrute des bénévoles parmi les membres du comité de parents du quartier et parmi les leaders de la communauté pour qu'ils fassent la promotion des services et activités auprès d'autres familles. Par exemple, une famille distribue des dépliants aux familles de son HLM.
- Les bénévoles du quartier travaillent lors des événements populaires et parlent aux familles des services et activités à leur disposition. Plutôt que de remettre de l'information papier, un kiosque reproduit les activités de l'organisme sur place.

### *Favoriser la participation*

- L'offre de services est diversifiée : ligue d'improvisation, scoutisme, jardin communautaire, cuisine collective, ateliers d'art, soirées télé-sport entre pères, billard, cours de percussion, etc. De plus, des activités sont offertes un week-end sur deux : chasse aux trésors, soirées cinéma, pêche, sorties culturelles, etc.
- L'horaire est conçu de sorte que les parents qui participent à une activité aient connaissance d'une autre activité. Par exemple, si l'activité de psychomotricité est offerte de 9 h 30 à 11 h, la joujouthèque le sera de 10 h à 12 h. On laissera des livres sur la table et l'intervenant parlera de la microbibliothèque.
- L'offre de services est construite afin de ne pas dédoubler celle du quartier, en tenant compte des services et activités proposés ailleurs en même temps.
- L'organisme a ouvert une joujouthèque avec une section pour les enfants avec des défis particuliers et propose des prêts spéciaux pour les entreprises et les garderies. La joujouthèque répond à un besoin exprimé par les parents du quartier.

- Un service de halte-répit est offert pendant les activités qui s'adressent aux parents.
- Les intervenants motivent les familles de différentes façons pour qu'elles participent à d'autres ateliers.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Des périodes libres sont prévues à l'horaire pour que les familles puissent utiliser Internet, discuter entre parents, terminer leur projet d'atelier, etc. Une intervenante est toujours disponible sur les lieux.
- L'implication des parents dans toutes les sphères de l'organisme est favorisée par divers moyens. Des focus groups sur le fonctionnement de l'organisme et ses activités sont organisés, la programmation des activités est élaborée à partir des propositions reçues [boîtes à suggestion, site Internet], les parents sont invités à animer certaines activités, etc. Trois places sont réservées aux parents au conseil d'administration de l'organisme. Un comité de mobilisation formé de membres est également en place.
- L'organisme se rend visible partout dans le quartier et développe des relations privilégiées auprès de divers partenaires afin qu'ils connaissent non seulement l'organisme, mais aussi ses activités. Il siège sur toutes les tables de concertation, participe aux fêtes de quartier, travaille en collaboration avec les organismes communautaires, les écoles, le CLSC pour le référencement.
- L'organisme a une page Facebook sur laquelle les intervenants interagissent avec les parents. Chaque intervenant s'est ouvert un compte à titre professionnel de façon à pouvoir répondre directement aux commentaires et aux questions qui lui sont adressés.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Se faire connaître** par tous les organismes et les institutions du quartier et les inviter aux activités ou lors d'événements spéciaux.
- **Reproduire les activités pour en faire la promotion et inviter des bénévoles à témoigner** afin de susciter l'intérêt de nouvelles familles.
- **Un espace où les familles sont libres de venir en tout temps.**
- **L'implication des parents dans toutes les sphères de l'organisme** pour créer un sentiment d'appartenance envers le lieu et pour contribuer à sa réussite.
- **L'animation des activités par les parents** met en valeur leur potentiel et favorise la création de liens entre eux.
- **Chaque intervenant possède son propre profil Facebook professionnel**, permettant ainsi aux parents de communiquer directement avec l'intervenant de leur choix, de savoir exactement qui leur répond et d'avoir davantage confiance en l'information reçue. La page Facebook ainsi que le site Web de l'organisme donnent également la possibilité aux parents d'avoir accès aux photos et de bénéficier d'un rappel des activités prévues.

# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Annulation d'une activité** proposée par un parent s'il n'y a pas assez d'inscriptions.

**Les parents qui animent des activités font peu de suivi d'évaluation** [ne prennent pas les présences, peu de rétroaction, etc.].

**Les absences** aux activités offertes gratuitement.

**La promotion écrite.**

**Les médias sociaux.**

## Solutions

Les parents sont informés qu'il doit y avoir un minimum d'inscriptions pour mettre en place une activité; parfois c'est un levier pour que les parents mobilisent d'autres parents.

Les encadrer un peu plus et leur expliquer pourquoi ces informations sont importantes [demandes de subvention, rapports, etc.].

L'organisme est en réflexion pour faire payer un prix symbolique, toutefois il craint de freiner la participation.

Faire davantage de communication orale, favoriser l'approche humaine. Par exemple, pour présenter les services lors d'un événement de quartier, l'organisme a créé une installation avec des jouets.

Les utiliser comme levier de promotion et de participation reste un défi.

# LES RÉSULTATS

- Les familles qui fréquentent l'organisme développent un réseau d'entraide. En participant aux activités, elles se sentent valorisées pour leurs compétences et ont davantage confiance en elles.
- Les familles bénéficient d'un lieu où leurs enfants peuvent socialiser et participer à diverses activités pour soutenir leur développement.
- Les partenaires du quartier bénéficient des installations de l'organisme. Par exemple, les garderies profitent des espaces et du matériel pour la psychomotricité.

# LES RÊVES

« *Que l'organisme devienne un multiculturel : comptoir vestimentaire, cuisine collective, grand gymnase, grande cour pour l'agriculture urbaine, halte-répét en tout temps jour/soir/fin de semaine pour les urgences.* »

# POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.lamapp.org/>

Facebook <https://www.facebook.com/lamaisonapetitspas?fref=ts>

**Mélassas Duclos : agente de développement**

514-522-6461

**[melissa@lamapp.org](mailto:melissa@lamapp.org)**

## LA MAISON BLEUE ORGANISME À BUT NON LUCRATIF

PARC-EXTENSION, CÔTE-DES-NEIGES

La Maison Bleue est un lieu qui rassemble une panoplie de ressources, de services et d'activités sous un même toit. Tout d'abord implanté à Côte-des-Neiges en 2007, l'organisme s'installe dans le quartier Parc-Extension en 2011. La Maison Bleue utilise le suivi de grossesse comme porte d'entrée pour une intervention interdisciplinaire auprès des familles en contexte de vulnérabilité, de la grossesse jusqu'à ce que le dernier enfant ait 5 ans. Grâce à une étroite collaboration avec le GMF de Côte-des-Neiges et le CSSS de la Montagne, les familles sont encadrées par plusieurs intervenants [médecin de famille, sage-femme, infirmière, travailleuse sociale, éducateur spécialisé et psychoéducatrice], et ce, à partir de la période prénatale jusqu'à l'entrée à l'école de l'enfant.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**

*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Le suivi de grossesse est la porte d'entrée pour rencontrer les familles en attente d'un bébé qui présentent différents critères de vulnérabilité [pauvreté, situation d'abus de violence ou de négligence, toxicomanie, statut migratoire précaire, problèmes de santé mentale, grossesse à l'adolescence, etc.]. Les familles sont référées par le CLSC, les médecins en clinique, l'école ou les organismes du quartier, mais aussi de bouche à oreille par les gens du quartier ou les familles suivies à la Maison Bleue.
- Une première rencontre est établie avec la travailleuse sociale qui présente aux parents l'ensemble des services offerts par la Maison Bleue et par les différents organismes du quartier. Cette rencontre permet également d'établir les besoins psychosociaux des familles.
- La salle d'attente de la Maison Bleue est l'endroit privilégié par les différents intervenants pour rencontrer les familles de manière informelle. Comme il s'agit d'une maison, le lieu est convivial et chaleureux.
- Des interprètes sont disponibles pour faciliter l'intervention ou pour expliquer les services proposés par l'organisme lorsque la barrière de la langue est trop grande.
- La Maison Bleue devient le trait d'union entre les différents partenaires à mettre en place pour un suivi complet et adapté aux besoins des familles : réseau de la santé et des services sociaux, Direction de la protection de la jeunesse, instances juridiques et d'immigration, garderies et écoles, organismes communautaires, etc.

## Favoriser la participation

- Différentes activités et rencontres de groupe sont proposées chaque semaine [cours prénataux, groupe de stimulation 0-5 ans, ateliers parents-enfants, fêtes, rencontres thématiques sur la santé et le bien-être] qui ont pour but de favoriser les échanges et l'appropriation de connaissances. Les thèmes abordés lors des activités sont adaptés aux réalités et aux besoins des familles.
- Autres que les soins de santé physique et psychosociale, une variété d'activités est proposée régulièrement aux familles. Elles sont invitées à y participer sur une base volontaire et viennent d'elles-mêmes chercher ce dont elles ont besoin. L'équipe veille à orienter les familles vers les bonnes activités et ressources.
- Le CLSC remet des coupons OLO<sup>1</sup> à l'organisme pour aider les familles à très faible revenu. Ces coupons sont remis pendant les cours prénataux, ce qui semble favoriser la participation aux cours et permet au lien de confiance de se développer plus solidement.
- Les modalités de participation aux activités sont souples et adaptées au type de famille. Par exemple, pendant les activités de groupe adressées aux parents, des activités pour enfants sont prévues.
- Lors des cours prénataux, les parents disposent d'une période libre pour faire de l'artisanat [tricot, conception de bijoux, etc.] et échanger avec les autres membres du groupe.
- Chaque semaine, on contacte les parents par téléphone pour les inviter à participer aux activités. .

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'organisme travaille principalement avec les familles du quartier. Si la famille est déjà venue pour une grossesse, elle pourra rencontrer à nouveau la travailleuse sociale pour évaluer sa situation et voir si elle correspond toujours aux critères d'admission. Dans la plupart des cas, le suivi se poursuit.
- La Maison Bleue vise à outiller les familles pour qu'elles prennent en charge leur mieux-être et celui de leurs enfants. Dans ce contexte, la Maison Bleue devient un port d'attache rassurant où les familles viennent elles-mêmes chercher soins et conseils, à leur rythme, en sachant que leur autonomie sera respectée et valorisée.
- Les pères et la fratrie ont eux aussi accès à l'ensemble des services offerts.
- Toute l'équipe s'occupe de la famille dès le départ, pas seulement le médecin. La famille peut rencontrer une diversité de professionnels au même endroit [infirmières, sages-femmes, éducateurs spécialisés, psychoéducateurs, travailleurs sociaux et médecins de famille].
- Chaque semaine, l'équipe se rencontre pour partager son point de vue sur la situation des familles. À chaque visite du médecin, l'équipe discute avec lui des patients : difficultés, améliorations, visions, etc.
- Les rencontres de groupe à la Maison Bleue, particulièrement les cours prénataux, sont l'occasion de créer un lien de confiance avec les parents, en plus de leur permettre de rencontrer d'autres familles.
- Les réunions d'équipe régulières entre les professionnels assurent une vision globale de la situation de chaque famille.
- L'intervention continue, de la naissance à l'entrée à l'école, permet aux intervenants de devenir, à long terme, des acteurs significatifs auprès des familles.

---

<sup>1</sup> Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Une maison qui sert de lieu de rencontre et offre plusieurs services** pour créer une proximité avec les familles et permettre aux professionnels de travailler conjointement. Les intervenants connaissent bien les familles et offrent un suivi personnalisé.
- **L'implication du CSSS de la Montagne** permet de référer rapidement des familles qui ont besoin de services plus spécialisés.
- **La fréquence des visites au cours du suivi de grossesse** permet aux familles de se familiariser graduellement avec l'organisme et ses intervenants. Le suivi en prénatal permet également de cerner les besoins de la famille et de faire du dépistage avant la naissance du bébé.
- **Les visites à domicile ou dans les services de garde** permettent de mieux connaître la situation familiale et de développer un lien de confiance avec les familles.
- **Établir une relation avec toutes les ressources présentes autour du bien-être de la famille** pour assurer une cohérence et une continuité dans l'intervention.
- **Offrir des activités régulières**, au-delà des rendez-vous médicaux, afin de développer un lien continu avec les parents et de favoriser le réseautage. Les ateliers de stimulation sont un bon moyen de rejoindre les familles vivant en contexte de vulnérabilité qui font peu appel aux services de garde, mais souhaitent que leur enfant socialise.
- Les intervenants se déplacent : ils vont dans la famille pour mieux comprendre les dynamiques familiales ou encore dans les services de garde pour mieux observer l'enfant.
- L'éducateur spécialisé facilite la transition scolaire en préparant la famille à sa nouvelle routine en plus de créer un lien avec le personnel de l'école et de travailler conjointement avec lui. Il offre des groupes de stimulation pour les enfants qui présentent des difficultés et qui ne vont pas à la garderie. Il accompagne la famille et remplit un outil de passage, *Passeport*, qui présente l'enfant et qui sera remis à l'enseignant par les parents.
- Les professionnels sont grandement disponibles pour répondre aux questions des familles. La Maison Bleue est un milieu chaleureux qui offre des suivis avec et sans rendez-vous.

# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

Assurer une bonne visibilité de l'organisme pour favoriser les références de multiples ressources.

Assurer la continuité des services auprès des familles lorsque les enfants commencent la maternelle.

Collaborer avec la DPJ lors de problèmes complexes au sein de la famille ou lors de signalements.

## Solutions

Présenter régulièrement la mission et les services de la Maison Bleue auprès de différents référents [CLSC, organismes du quartier, cliniques, etc.].

Travailler avec les écoles, mais aussi au niveau des services de santé.

Une consultation est organisée avec la DPJ avant le signalement pour connaître leur vision de la situation et la marche à suivre. La démarche est faite avec les parents et est parfois un catalyseur de changement. Dans tous les cas, l'organisme est présent et sert d'intermédiaire et d'accompagnateur.

## Défis

Faire face à des situations très complexes, par exemple, des problèmes de santé mentale dans la famille ou encore des agressions sexuelles chez l'enfant, etc.

L'intervention par des hommes auprès des femmes de certaines cultures.

Rejoindre les pères au-delà des rendez-vous médicaux.

## Solutions

L'équipe reçoit régulièrement des formations et réfère les parents à d'autres ressources plus spécialisées lorsque nécessaire.

Se recentrer sur l'enfant et ses besoins, dans un premier temps, afin de gagner la confiance des parents.

Les accompagner dans leur recherche d'emploi est un bon moyen de susciter leur intérêt, être à l'écoute de leurs besoins.

# LES RÉSULTATS



- Les familles qui fréquentent la Maison Bleue ont accès à un médecin de famille et à des soins interdisciplinaires au même endroit et à long terme.
- Les familles développent un lien de confiance avec les intervenants, elles se sentent épaulées et soutenues, développent leur estime de soi et leurs compétences parentales.
- Une expérience positive de la grossesse, de l'accouchement et de la parentalité est favorisée par l'intervention de proximité, flexible et humaine que propose la Maison Bleue.
- Les enfants sont mieux préparés pour l'entrée à l'école.
- Par les différentes activités, l'accent est mis sur l'échange et le partage d'expérience pour briser l'isolement des familles.
- Les garderies et écoles du quartier profitent du lien étroit entre l'intervenant et les parents pour mieux accompagner et intégrer la famille.
- Les ressources impliquées auprès des familles de la Maison Bleue (écoles, garderie, DPJ, système de santé, etc.) ont l'opportunité de travailler de concert avec l'équipe des intervenants dans un esprit de complémentarité.

# LES PROJETS

- Élaboration d'un modèle de développement servant à mieux soutenir la multiplication des maisons bleues dans les milieux de vulnérabilité.
- Participation et concertation soutenues avec les ressources de la communauté ainsi que les milieux de garde et scolaire.
- Augmentation de la participation et de l'implication des pères et des autres membres de la famille à la Maison Bleue.
- Développement d'outils cliniques et administratifs plus spécifiques et cohérents avec la vision et les pratiques de la Maison Bleue.



# POUR EN SAVOIR PLUS...

**[www.maisonbleue.info](http://www.maisonbleue.info)**

**Éléonore Cazalais**, coordonnatrice

[coordo.pex@maisonbleue.info](mailto:coordo.pex@maisonbleue.info)

514 507-9123 poste 227



# STRATÉGIE DU PROJET CONSTELLATION : EN ACTION POUR LES FAMILLES ISOLÉES

[disponible sur le site internet] [www.projetconstellation.com](http://www.projetconstellation.com)

## MAISON DE LA FAMILLE P. B. NOAILLES ORGANISME COMMUNAUTAIRE FAMILLES ET HALTE-GARDERIE

BORDEAUX-CARTIERVILLE

Dans un quartier multiculturel, trois haltes-garderies offrent des activités structurées et axées sur la socialisation des enfants par groupes d'âge, permettant aux parents de bénéficier d'un moment de répit, de vaquer à leurs occupations ou de suivre des formations de courte durée. Les haltes-garderies servent de passerelle pour attirer les familles vers les ateliers thématiques et les autres activités offertes par la Maison de la famille P.B. Noailles.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT**

**DAVANTAGE :**

*Entrer en contact*

*Favoriser la  
participation*

*Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Des organismes communautaires du quartier réfèrent des familles aux haltes-garderies qui servent de porte d'entrée à l'organisme.
- Un partenariat avec un organisme qui s'occupe de l'intégration des nouveaux arrivants a été développé. Les parents qui y suivent des cours peuvent amener leurs enfants à la halte-garderie.

### *Favoriser la participation*

- La halte-garderie est organisée par groupes d'âge : un groupe pour les 3 à 5 ans et un répit parental SIPPE pour les 0-18 mois ainsi qu'un groupe 0-2 ans pour les parents qui suivent des cours dans un autre organisme du quartier. Le répit parental SIPPE a été mis en place en partenariat avec le CSSS Bordeaux-Cartierville. Deux blocs de trois heures sont disponibles le matin et l'après-midi. Le service est gratuit. Les parents peuvent en bénéficier toute l'année ou pour un service de dépannage.
- Une fois par mois, une bibliothécaire anime une heure du conte à la halte-garderie en présence des parents.
- Des bénévoles et intervenants qualifiés (éducation à l'enfance, psychologie, éducation spécialisée, etc.) appuient les éducatrices.
- Les éducatrices informent les familles des services et des ateliers offerts par l'organisme, notamment un atelier de préparation à l'école (apprentissage de l'alphabet, éveil à la lecture et à l'écriture, activités psychomotrices) offert deux jours par semaine aux enfants de trois à cinq ans.
- L'organisme offre également des ateliers « Y'a personne de parfait » [YAPP] ainsi que des formations sur les habiletés parentales [estime de soi, troubles du sommeil, planification des activités]. Chaque parent est libre d'échanger. Les parents qui assistent aux ateliers laissent leurs enfants à la halte-garderie.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Les intervenantes connaissent les ressources du milieu et peuvent référer les familles. Les organismes du milieu envoient aussi les familles à la halte-garderie.
- L'organisme est en réseau avec le Centre d'action bénévole de Bordeaux-Cartierville et le Centre d'action bénévole ABC, qui regroupent les étudiants des deux cégeps du quartier, ainsi qu'avec le réseau des Associés bénévoles qualifiés au service des jeunes. Des stagiaires des Universités de Montréal et de l'Université du Québec à Montréal, inscrits dans des programmes connexes, font du bénévolat dans les différents services de l'organisme. Ce réseautage permet de recruter des bénévoles et des intervenants qualifiés pour appuyer les éducatrices de la halte-garderie.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Une **halte-garderie** avec différents groupes d'âge qui permet aux familles d'avoir accès à un service de garde structuré tout en offrant aux enfants un espace où socialiser entre eux.
- Une **halte-garderie ouverte à tous pour dépanner** les familles en cas d'urgence, lors d'une journée pédagogique, les vacances annuelles des RSG ou des vacances de Noël.
- **Des ateliers de préparation à l'école** pour permettre aux enfants qui ne sont pas inscrits dans un service de garde d'acquies les outils nécessaires pour leur passage à l'école.
- Des **partenariats avec les organismes** du quartier pour entrer en contact avec de nouvelles familles.
- **Des ateliers thématiques et des formations** qui permettent de renforcer les compétences des parents, de briser l'isolement et d'offrir des repères aux familles nouvellement arrivées.
- Des ententes avec des institutions d'enseignement et des réseaux de bénévoles pour attirer des **bénévoles et intervenants qualifiés dans des champs de compétences connexes à la mission de l'organisme.**

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Les éducatrices passent beaucoup de temps à intégrer les nouveaux enfants qui sont là pour une courte période de temps, les dynamiques de groupe changent constamment.

Faire participer les familles aux activités parents-enfants de l'organisme.

### Solutions

La présence de bénévoles et d'intervenants permet aux éducatrices de partager les tâches et de se concentrer sur les enfants qui demandent plus d'attention.

Les activités sont offertes en fin de journée lorsque les parents sont disponibles.

Le réseautage et les partenariats avec d'autres organismes du milieu permettent d'entrer en contact avec de nouvelles familles et d'offrir des activités complémentaires.

# LES RÉSULTATS



- Les familles se rencontrent, partagent leurs défis entre elles, brisent leur isolement.
- Les enfants qui fréquentent la halte-garderie développent leur autonomie et leurs habiletés, socialisent et sont mieux préparés pour l'école.
- Les organismes communautaires du quartier bénéficient de la halte-garderie qui favorise la participation des familles à leurs activités.

# LES PROJETS

Un projet de psychomotricité dans les parcs l'hiver est en développement. Les éducatrices ont reçu une formation sur le thème de la motricité et pourront davantage travailler cet aspect du développement avec les enfants et leurs familles.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**La Maison de la famille Pierre Bienvenu Noailles**

**Facebook**

**Pauline Errico**, directrice générale

514-337-1522

maifapbn@videotron.ca

## MAISON DES FAMILLES DE MERCIER-EST ORGANISME COMMUNAUTAIRE

MERCIER-EST/ANJOU

Afin d'entrer en contact avec les familles isolées, l'organisme communautaire décide d'embaucher un agent de milieu. En approchant les familles dans les parcs, il s'aperçoit rapidement que cette stratégie n'est pas optimale puisqu'elle est perçue comme invasive et stigmatise les familles. Il décide alors d'exporter les déjeuners-causeries, l'activité la plus populaire de l'organisme, dans d'autres lieux du quartier, notamment les écoles, et de créer des outils Web permettant de repérer les familles du quartier et de mieux communiquer avec elles.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
**Entrer en contact**  
*Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- L'agent de milieu participe à toutes les activités du quartier (fêtes, entrée scolaire, remise des bulletins scolaires, etc.) pour rencontrer les familles et les inviter à découvrir les activités de l'organisme.
- L'activité la plus populaire de la Maison des familles, les déjeuners-causeries, est reproduite dans les écoles du quartier. L'invitation est envoyée aux parents via le sac d'école des enfants.
- L'agent de milieu procède à une refonte du site Internet de l'organisme afin qu'il puisse être accessible à partir de diverses plates-formes (téléphone intelligent, tablette, ordinateur). Des comptes Facebook et Twitter sont créés et leur mise à jour se fait automatiquement à partir du site Internet de l'organisme.
- 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.

### *Favoriser la participation*

- Les outils électroniques de l'organisme sont au cœur de la stratégie pour favoriser la participation : inscriptions en ligne aux activités et à la halte-garderie, mise à jour régulière de la programmation sur le site Internet, courriel aux membres, etc. L'agent de milieu analyse les données sur la fréquentation du site Internet afin de cerner les besoins des familles et d'adapter le contenu.
- Du café et un accès Internet sans fil sont offerts gratuitement durant les heures d'ouverture de l'organisme.

- Des déjeuners-causeries sont organisés à date fixe, c'est une occasion pour les parents de discuter d'un sujet qui les touche [discipline, sexualité des enfants, etc.] dans un cadre informel. Une halte-garderie est disponible.
- Une pause-café est mise en place avec les parents lors de chaque activité. L'agent de milieu en profite pour créer des liens avec les familles.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Les parents qui fréquentent l'organisme régulièrement sont invités à prendre en charge l'animation des déjeuners-causeries dans les écoles.
- Le travailleur de milieu a développé au sein de l'organisme un logiciel de gestion qui permet à l'équipe de travail de gagner du temps, de rassembler des informations et de produire des statistiques en temps réel pour pouvoir analyser les actions et améliorer les services offerts aux familles.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Un outil de cartographie pour pallier l'isolement géographique ainsi que pour mieux cerner les besoins des familles afin d'y répondre adéquatement.**
- Pour inciter les familles à fréquenter l'organisme, **l'accès Internet sans fil et le café sont offerts gratuitement sur place.**
- **Utiliser le Web et les réseaux sociaux** pour rejoindre les familles de plus en plus branchées, notamment les familles immigrantes qui s'en servent pour communiquer avec leurs proches à l'étranger. La visite du site Web est aussi un premier pas pour entrer en contact avec les organismes.
- **L'inscription aux activités en ligne** pour permettre aux parents de s'inscrire en tout temps sans avoir à se déplacer.
- **Exporter une activité populaire à l'extérieur de l'organisme**, notamment dans les écoles, pour entrer en contact avec les familles et les rejoindre partout sur le territoire.
- **Développer un partenariat avec les écoles et les organismes pour la diffusion de l'information** ainsi que pour le prêt de locaux afin que les actions entreprises couvrent l'ensemble du territoire.
- **Impliquer les parents dans l'animation des déjeuners-causeries** afin de développer leur confiance et leur sentiment d'appartenance envers le milieu tout en favorisant la promotion des activités de l'organisme auprès d'autres familles.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### *Défis*

Agir là où sont les familles sur le territoire et éviter le dédoublement d'activités entre organismes.

### *Solutions*

Utiliser les codes postaux pour cartographier et identifier les familles touchées par les actions des organismes sur le territoire.

# LES RÉSULTATS



- Les familles consultent le site Internet régulièrement et répondent par centaines à des sondages Facebook. Elles sont rejointes par de nouveaux modes de communication qui facilitent leur premier pas vers l'organisme. Ainsi, les familles développent un lien avec la Maison des familles même si elles n'y sont pas présentes physiquement.
- Les familles sont davantage mobilisées et sensibilisées à ce qui se passe dans leur quartier. Elles développent un lien d'appartenance avec l'organisme, s'impliquent dans ses activités et transmettent l'information à d'autres familles.
- Les organismes communautaires du quartier bénéficient d'une plate-forme de diffusion supplémentaire pour rejoindre les familles via le site Internet de la Maison des familles.
- En connaissant davantage le quartier (notamment grâce à la cartographie), les organismes peuvent ainsi travailler en complémentarité.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://maisondesfamilles.ca>

Facebook

**Antoine Bartier, travailleur de milieu**

514-354-6044

[antoine@maisondesfamilles.ca](mailto:antoine@maisondesfamilles.ca)

# RÉPIT-PROVIDENCE MAISON HOCHELAGA- MAISONNEUVE ORGANISME COMMUNAUTAIRE

HOCHELAGA-MAISONNEUVE, ROSEMONT, MERCIER-OUEST

Dans les années 90, des intervenants du quartier Hochelaga-Maisonneuve ont mis en évidence un manque de ressources pour les enfants âgés de 0 à 5 ans. Avec le soutien de la Congrégation des Sœurs de la Providence, l'organisme Répit-Providence Maison Hochelaga-Maisonneuve est créé en 1995. Afin d'offrir un recul nécessaire aux parents durant une période difficile et d'éviter la négligence familiale, Répit-Providence offre gratuitement des séjours de 33 à 55 heures pour les enfants âgés de 0 à 5 ans et les fratries jusqu'à 11 ans. Les parents sont référés par un travailleur social et viennent sur une base volontaire. D'autres services sont accessibles : activités parent-enfant, formations, actions pour une meilleure alimentation. L'organisme reste ancré dans la communauté et travaille en lien avec les organismes du quartier afin de répondre aux besoins des familles.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les CLSC, les centres jeunesse, les organismes communautaires et le centre Assistance d'enfants en difficulté (AED) de la Fondation du Dr Julien réfèrent des familles en situation de vulnérabilité à l'organisme.
- Une première rencontre a lieu entre les parents, l'intervenant référant et la coordonnatrice de Répit-Providence. L'objectif est d'identifier les besoins des parents et d'élaborer un plan d'intervention familiale avec une fréquence des répits-hébergement en lien avec les moyens de la ressource. Au bout de 6 mois, les besoins seront réévalués.
- Une visite de la ressource aux enfants et une présentation des activités permettent de faciliter l'intégration, de diminuer les angoisses et d'améliorer l'atteinte des objectifs.



## Favoriser la participation

- Le personnel de Répit-Providence est qualifié et formé pour favoriser l'encadrement et la stimulation des enfants. Un ratio de deux éducatrices pour neuf enfants, de jour comme de nuit, permet une intervention plus personnalisée et adaptée aux besoins des enfants.
- La coordonnatrice de l'intervention et l'organisme référant font des suivis assidus auprès des parents qui sont soutenus selon leurs besoins.
- Un dépannage alimentaire est disponible pour les familles à faible revenu.
- Des rencontres et des activités en famille sont organisées (fête de Noël, échange de cadeaux, sorties à la plage, etc.). Le transport et la nourriture sont fournis lors des activités.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'organisme est ouvert sept jours sur sept. Les parents discutent avec les éducatrices et la coordonnatrice pour obtenir de l'aide, des réponses à leurs questions, pour être écoutés sans crainte d'être jugés.
- Les parents peuvent s'impliquer dans l'organisme pour la préparation des repas, l'entretien d'un jardin communautaire ou pour accompagner lors des sorties.
- Des groupes de discussion et d'échange sont mis en place par l'organisme.
- Répit-Providence crée un pont avec d'autres organismes du quartier pour que les familles profitent des ressources durant l'intervention, mais aussi pour assurer une continuité après la période de répit. Des intervenants issus d'autres organismes sont invités lors des cafés-rencontres pour créer un premier contact avec les parents.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Le répit répond à un besoin précis** des familles en situation de vulnérabilité : héberger les enfants 0-5 ans pour des séjours du mardi au mercredi ou du vendredi au dimanche. Une intervention soutenue [jour/nuit] et fréquente [semaine/fin de semaine].
- **La ressource est stimulante pour les enfants et sécurisante pour les parents.** Cela favorise l'autonomie des parents pour prendre du recul sur leur situation.
- **La collaboration avec les organismes du quartier et les suivis continus** permettent d'assurer une complémentarité et une continuité dans l'intervention auprès des parents, sans doubler les services.
- **L'implication des parents au sein de l'organisme** permet de développer leur sentiment d'appartenance à la communauté, leur redonne confiance en eux et les aide à se former un réseau personnel.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Des parents qui ont souvent des réalités difficiles :** des familles nombreuses, des familles sans soutien, des familles à faible revenu, des familles avec des problèmes de santé [physique, mentale, dépendance].

**Des enfants sous-stimulés.**

**Des parents qui s'accoutument à la ressource.**

## Solutions

Être patient. Parfois, ça peut prendre des années avant de voir des changements, mais si elles sont accompagnées, les familles trouveront la motivation pour agir. Rester confiant.

S'entourer d'une équipe qualifiée et de bénévoles pour pouvoir faire du « un à un » avec les enfants vulnérables

Arrêt progressif pour laisser le temps aux parents de se trouver d'autres ressources et un réseau d'entraide..



# LES RÉSULTATS

- Les familles qui bénéficient du répit reçoivent du soutien, de l'écoute et du réconfort à l'idée de ne pas être seules. Elles rencontrent d'autres familles et sont dirigées vers des ressources et des services adéquats. L'accès à des répits planifiés diminue le stress et redonne courage aux familles. Les familles améliorent leur équilibre de vie. Elles quittent la ressource avec un sentiment d'autonomie et de pouvoir sur leur vie.
- Les familles participent à la vie communautaire, s'impliquent : bénévolat, jardin communautaire, camp familial, vie citoyenne.
- La prévention et le soutien permettent d'atténuer les tensions familiales et d'éviter l'escalade : maltraitance, placement, abandon, suicide.
- Les organismes partenaires profitent des observations des éducatrices [comportement de l'enfant au quotidien : bain, dodo] pour mieux accompagner les familles.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Isabelle Perreault**, directrice

514-523-5747

[direction@repitprovidence.com](mailto:direction@repitprovidence.com)

## SERVICES INTÉGRÉS EN PÉRINATALITÉ ET PETITE ENFANCE (SIPPE) UN PROGRAMME RÉGIONAL AVEC DES SPÉCIFICITÉS PROPRES À CHAQUE TERRITOIRE

SIPPE est un programme développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des **professionnels de la santé** et des **intervenants de groupes communautaires** pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans.

Le programme compte deux volets : l'accompagnement des familles qui relève des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et le soutien à la création d'environnements favorables (SCEF) qui fait appel au milieu communautaire. L'arrimage entre ces deux volets dépend de chaque territoire. À Ahuntsic, par exemple, des comités cliniques réunissent l'équipe SIPPE du CLSC ainsi que les partenaires du milieu communautaire. Dans d'autres secteurs, c'est plutôt l'organisatrice communautaire qui fera le pont entre le CSSS et les partenaires du milieu.

Montréal compte **20 équipes interdisciplinaires** réparties dans les douze CSSS de l'île de Montréal et environ 200 intervenants SIPPE. La composition et le fonctionnement des équipes varient. Elles **peuvent inclure les ressources suivantes** : travailleur social, infirmière, nutritionniste, éducateur spécialisé, psychoéducateur, auxiliaire familiale, médecin, psychologue. Les divers intervenants des organismes communautaires viennent bonifier le suivi apporté aux familles.

Il y a une grande souplesse dans la mise en œuvre du programme SIPPE. Chaque CSSS déploie le programme en fonction des caractéristiques de son territoire et de ses ressources.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**

*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- La principale porte d'entrée vers les SIPPE est le programme OLO<sup>1</sup>. Lorsque les familles contactent le CLSC pour recevoir leurs coupons OLO, une évaluation téléphonique permet d'identifier leurs besoins et de diriger les familles vulnérables vers le programme SIPPE. D'autres recevront uniquement le soutien alimentaire offert par la Fondation OLO à travers le CLSC.
- Dans certains CLSC, les familles peuvent être référées par des organismes communautaires ou par d'autres institutions de santé.
- Sauf exception, le dossier est au nom de la mère, mais c'est un programme qui s'adresse à l'ensemble de la famille.

1 Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.

- Un suivi intensif est offert aux familles, soit avec une infirmière, soit avec une travailleuse sociale. Dans certains territoires, notamment au CSSS Sud-Ouest Verdun, le suivi se fait conjointement.

## *Favoriser la participation*

- L'équipe SIPPE élabore un plan d'intervention avec les parents dans lequel des objectifs sont fixés.
- Des visites à domicile d'une durée de 60 à 90 minutes sont effectuées chaque semaine, toutes les deux semaines ou une fois par mois, selon les recommandations du cadre de référence provincial. Les visites s'intensifient au cours des premières semaines qui suivent la naissance de l'enfant.
- Au départ, les intervenants se concentrent sur les besoins les plus urgents, souvent matériels (logement, vêtements et équipement pour le bébé, aide alimentaire, suivi médical, dossier juridique, etc.). Lorsque le lien de confiance est établi, l'intervenant **aide la famille à faire face aux défis et aux difficultés de leur quotidien et à préparer l'arrivée du bébé** : lien d'attachement, allaitement, habiletés parentales, implication du père, etc.
- À plus long terme, les intervenants appuient la famille au niveau de l'emploi, la scolarisation, le réseautage, l'entrée en garderie, etc.
- Dans certains secteurs, une auxiliaire familiale apporte une aide supplémentaire aux familles après la naissance en offrant du répit.
- Des activités sont organisées pour répondre aux besoins spécifiques des parents : activités parents-enfants, rencontres de groupe avec d'autres parents afin d'échanger, ateliers sur la santé, les habitudes de vie, les relations de couple, etc.
- L'équipe SIPPE collabore avec les organismes communautaires de chaque quartier : elle fait le pont entre les besoins des familles et les ressources adéquates, en plus d'accompagner les familles lors de leur première visite.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Des agents de liaison et/ou des organisateurs communautaires renforcent le lien entre les CSSS et les ressources du territoire, participent aux tables de concertation en petite enfance et développent de nouveaux projets en fonction des besoins des familles et des réalités locales.
- Dans certains territoires, l'organisateur communautaire participe aux rencontres SIPPE du CLSC. Sollicitant la participation des acteurs communautaires, les activités organisées se tiennent soit dans les CLSC soit au sein des organismes du quartier.
- Des protocoles d'entente entre les CSSS et les CPE ou les garderies permettent d'attribuer des places prioritaires<sup>2</sup> aux familles des programmes SIPPE. Ces places impliquent un suivi intensif de l'enfant et des parents par l'équipe SIPPE et le CPE.
- Selon les territoires, les intervenants SIPPE se rencontrent en équipe pour faire un suivi concerté, développer de nouveaux projets et avoir une vision commune. C'est aussi une occasion pour les intervenants de s'apporter un soutien mutuel. La fréquence de ces rencontres et la présence d'une supervision varient selon les territoires.

---

<sup>2</sup> Un maximum de 5 % des places des centres de la petite enfance ou des garderies peut être ainsi réservé.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- Un **suivi dès les premières semaines de grossesse** facilite l'intervention. Plus **l'intervention s'intensifie**, plus le lien de confiance s'établit.
- **Faire des visites à domicile** est une façon stratégique de rejoindre les gens, surtout dans les territoires étendus où les familles ne possèdent pas de voiture.
- Des **auxiliaires familiales** offrent du répit au parent après l'accouchement.
- Une **grande souplesse** dans l'application du programme et du plan d'intervention permet aux équipes SIPPE d'adapter leurs actions aux caractéristiques spécifiques du territoire.
- **Des places prioritaires en CPE** avec un suivi par le CLSC permet aux enfants de socialiser et de bien s'intégrer au milieu. L'entrée dans un CPE laisse du temps aux parents, notamment pour mieux actualiser leur projet de vie.
- **Un accompagnement dans les ressources communautaires** assure un service personnalisé, facilite l'intégration de la famille et favorise la création de réseaux.
- Une **équipe multidisciplinaire et des actions intersectorielles** pour répondre aux besoins des familles.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis<sup>3</sup>

Recrutement et maintien de la population visée.

Vision fidèle des besoins des familles et partagée par tous les acteurs.

Maintien du lien privilégié avec les familles dans un contexte de roulement important du personnel.

Ressources financières et humaines adéquates.

Formation et soutien clinique de nouveaux intervenants.

Établissement et maintien de partenariats bénéfiques pour les enfants et les familles.

3 Laurence le Hénaff et Monique Rainville. Les SIPPE et le soutien aux familles très vulnérables : où en sommes-nous?. Équipe Adaptation familiale et sociale 0-5 ans, Direction de la santé publique de la Capitale-Nationale. Colloque Québec-Strasbourg, 16 octobre 2008.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

SIPPE

## SIPPE CSSS D'AHUNTSIC ET MONTRÉAL-NORD, CLSC AHUNTSIC PROGRAMME RÉGIONAL - SANTÉ PÉRINATALE ET PETITE ENFANCE

Centre de santé et de services sociaux  
d'Ahuntsic et Montréal-Nord

### AHUNTSIC

Le programme de *services intégrés en périnatalité et petite enfance* (SIPPE) est un programme régional développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des **professionnels de la santé** et des **intervenants de groupes communautaires** pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans. Le programme SIPPE est mis en œuvre par les CSSS.

Pour mieux répondre aux besoins des familles, l'équipe SIPPE du CLSC Ahuntsic a misé sur la collaboration avec les organismes communautaires du quartier. Un important travail d'arrimage et d'organisation est entrepris pour unifier l'équipe et pour élaborer un **cadre de référence commun**. Des comités organisationnels se tiennent tous les 15 jours entre l'équipe SIPPE et les partenaires du milieu communautaire.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Le premier contact a lieu lorsque les familles communiquent avec le CLSC pour demander des services périnataux (cours prénataux, coupons OLO) ou encore lorsque des intervenants du milieu communautaire réfèrent des familles au CLSC.
- La travailleuse sociale effectue la première visite à domicile. Elle apporte les coupons OLO<sup>1</sup>. Un intervenant d'un organisme famille qui travaille plus spécifiquement avec les pères et la coparentalité l'accompagne. Il présente l'organisme et son offre de service à la mère et au père en même temps.

### *Favoriser la participation*

- Au cours des premières semaines, l'accent est mis sur des actions tangibles en réponse à des demandes concrètes : coupons OLO, préparation à l'accouchement, etc. Les intervenants suivent l'évolution de l'expérience parentale et attendent le moment propice pour aborder des problématiques complexes, comme la toxicomanie ou la violence conjugale, et intervenir s'il y a lieu.

1 Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.

- Les pères sont impliqués dès le départ dans le suivi SIPPE. L'organisme Pause famille, proche collaborateur du CLSC, a développé des approches pour soutenir l'engagement parental des pères en s'intéressant à leurs compétences ainsi qu'à leurs besoins concrets en les accompagnant dans leurs démarches : employabilité, dépannage alimentaire, etc.
- Des rencontres avec les familles suivies se tiennent souvent au sein des organismes partenaires. Ces rencontres, en plus de briser l'isolement des familles, favorisent l'ouverture des personnes à aborder avec confiance et de façon naturelle leurs préoccupations avec leur intervenant privilégié. L'équipe SIPPE participe à la mise en place d'activités passerelles vers le milieu, comme *Le grand jeudi* qui réunit une fois par mois les clientèles SIPPE dans un organisme famille. Chaque mois, un thème différent est abordé et des intervenants de différents organismes sont invités : comité logement, Centre local d'emploi, bibliothèque, soins pour la maman, etc.
- Les cours prénataux SIPPE se donnent aussi au sein de l'organisme famille avec un intervenant masculin dont le rôle est d'interpeller les pères. Une marraine d'allaitement rattachée à une autre organisation communautaire partenaire, Autour du bébé, est disponible pour donner de l'information et diriger les futurs parents vers les activités mères-bébés offertes par l'organisme.
- Une intervenante d'un organisme partenaire est toujours présente lors des cliniques de vaccination. Pendant la période d'attente qui suit la vaccination, elle se présente aux familles et fait connaître les activités de son organisme.
- La nutritionniste du CLSC invite les familles à la rencontrer au sein d'un organisme partenaire. En plus de faire la promotion d'ateliers de cuisine collective et des références personnalisées, elle effectue la liaison avec l'animatrice des ateliers du milieu communautaire, des suivis et des relances. Ce travail, jumelé au développement par le partenaire communautaire d'une approche adaptée, joue un rôle important dans la participation des familles.
- Le médecin du CLSC comprend bien les réalités de la clientèle SIPPE et peut aussi s'adapter aux besoins spécifiques d'une famille, tels qu'ils sont reconnus et présentés par l'infirmière.
- Les intervenantes SIPPE vont au-delà d'un rôle spécifique. Le travail multidisciplinaire et l'approche communautaire induisent un travail en étroite collaboration, souple et polyvalent. Les partenaires doivent aussi développer une approche d'accompagnement communautaire et d'adaptation des services. Chacun doit viser l'accueil et l'ouverture aux besoins des familles, au fur et à mesure que celles-ci se dévoilent et s'expriment, plutôt que d'être campé sur une offre de service et de s'en tenir à un rôle trop spécifique et trop étroit.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'équipe SIPPE et les partenaires du milieu ont développé un **cadre de référence** pour déterminer les façons de travailler ensemble indépendamment du roulement de personnel. Lorsque de nouvelles personnes se joignent à l'équipe, le cadre de référence est expliqué afin qu'elles y adhèrent.
- Le principe moteur du cadre de référence est celui d'une **équipe unifiée**. Des **comités organisationnels** se tiennent tous les 15 jours entre l'équipe SIPPE et les partenaires du milieu communautaire. Tout ce qui touche les approches, l'organisation des activités et des services offerts en collaboration avec le milieu communautaire ainsi que le suivi des besoins des familles est discuté lors de ces comités.
- Chaque année, l'équipe SIPPE et les partenaires font un retour sur leurs façons de faire et ajustent l'offre de service en fonction des besoins et des réalités du territoire.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- Des **comités organisateurs SIPPE** où l'information circule pour s'appuyer mutuellement et obtenir de meilleurs résultats auprès des familles.
- **Les liens étroits entre le CLSC et les partenaires du milieu** pour aller plus loin dans l'intervention d'inclusion et l'*empowerment* des familles.
- L'élaboration **d'activités communes**, de même que la **présence d'intervenants** d'organismes aux activités des uns et des autres, permet de mieux intégrer les familles au milieu communautaire et sert de passerelle vers d'autres organismes. Cela facilite aussi la référence par les organismes communautaires vers le CLSC si un besoin survient.
- **La présence d'un intervenant du milieu communautaire dès la première visite à domicile** et une approche inclusive qui s'adresse au père autant qu'à la mère.
- **Des cours prénataux offerts dans un organisme communautaire** en présence d'un intervenant masculin et d'une marraine d'allaitement pour favoriser l'intégration dans le milieu et l'implication des pères.
- Des intervenants qui jouent un rôle de liaison de part et d'autre pour accompagner au mieux les familles à une activité-clé menant peu à peu à des démarches d'inclusion durable.
- Un accompagnement personnalisé ainsi qu'un travail de médiation et de sensibilisation au sein de la communauté pour assurer une **intervention concertée en adéquation avec les réalités des familles**.
- Une **vision et une volonté commune** d'aider les familles isolées ainsi qu'une confiance mutuelle entre les intervenants pour assurer une présence et une accessibilité lors de l'émergence des besoins et favoriser la continuité de services.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Certaines familles se méfient de la travailleuse sociale et l'associent, à tort, à la Direction de la protection de la jeunesse [DPJ].

Certaines des familles suivies ne demandent pas nécessairement d'aide lorsqu'elles en ont besoin.

Travailler avec les hommes, en coparentalité, peut s'avérer complexe, notamment parce que c'est une approche moins documentée.

### Solutions

Présenter la travailleuse sociale plutôt que l'infirmière, dans un contexte de prévention et non de problématique, et ce, dès la première visite.

Une approche communautaire et à long terme visant la construction d'un réseau significatif entourant les familles. Les intervenants font alliance pour offrir un milieu présent aux familles le plus longtemps possible. Ils font en sorte que la famille bénéficie d'un service en fonction de son cheminement.

L'équipe SIPPE s'engage auprès d'un partenaire à prioriser cette action et à mettre des stratégies en place pour y arriver et réaliser une intervention spécifique aux pères.

L'intervention se développe aussi à partir d'expériences, du cas par cas et d'ajustements mutuels.



# LES RÉSULTATS



- Les familles qui bénéficient du service récupèrent plus facilement après la grossesse, elles développent un sentiment de confiance dans leur rôle de parent et reçoivent du soutien pour adopter une routine avec leurs enfants.
- Les familles apprennent à mieux exprimer leurs besoins et ceux de leurs enfants, elles mettent en application les conseils reçus, se créent des réseaux d'entraide et utilisent les services de la communauté.
- Les parents reçoivent un soutien pour mieux intégrer leurs enfants en CPE.
- La prévention et le soutien auprès des deux parents permettent d'atténuer les tensions familiales et, dans certains cas, d'éviter le recours à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).
- Les partenaires sont réseautés, communiquent régulièrement, se connaissent. Ils sont impliqués dans l'approche et l'accueil à développer face aux familles ainsi que dans l'élaboration des activités et des services.
- Le suivi conjoint permet d'avoir plus d'impact sur l'inclusion et la prise en charge des familles par elles-mêmes.

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Lucie Séguin**, organisatrice communautaire CSSS Ahuntsic / Montréal Nord

lucie.seguin.csssamn@ssss.gouv.qc.ca

**Charlotte Filbien**, coordonnatrice de la Concertation Ahuntsic Petite Enfance (CAPE)

514-742-7985

Coordination.ahuntsic@gmail.com

## SIPPE - CSSS DE LA POINTE-DE-L'ÎLE PROGRAMME RÉGIONAL - SANTÉ PÉRINATALE ET PETITE ENFANCE

RIVIÈRE-DES-PRAIRIES, MERCIER EST-ANJOU ET POINTE-AUX-TREMBLES

Le programme de services intégrés en périnatalité et petite enfance (SIPPE) est un programme régional développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des professionnels de la santé et des intervenants de groupes communautaires pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans. Le programme SIPPE est mis en œuvre par les CSSS.

L'équipe SIPPE du CSSS de la Pointe-de-l'Île approche les familles de façon graduelle, en étant à l'écoute de leurs besoins spécifiques. Des cours prénataux privés sont offerts pour faciliter la relation de confiance. L'équipe SIPPE organise des sorties et des activités en dehors des lieux formels, en accompagnant la famille au parc, à l'épicerie ou autres, pour développer un sentiment d'appartenance et briser l'isolement.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT**

**DAVANTAGE :**

*Entrer en contact*

*Favoriser la  
participation*

*Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Comme c'est le cas dans la majorité des CSSS, la principale porte d'entrée vers les SIPPE est le programme OLO (Œuf, lait, orange).

### *Favoriser la participation*

- Un plan d'intervention est développé en partant des forces et des besoins des familles.
- L'infirmière se sert du suivi médical (vaccination, suivi de grossesse, alimentation) pour se rapprocher des parents. Il peut arriver que l'infirmière introduise la travailleuse sociale et que celle-ci continue le suivi lorsqu'elle sent que la famille est en confiance.
- Des cours prénataux privés sont offerts aux futures mamans.
- Les intervenantes SIPPE se concentrent sur l'aide matérielle, mais aussi sur le lien d'attachement, l'implication du père, etc.
- Les intervenantes SIPPE font le pont entre les besoins des parents et les ressources communautaires et accompagnent le parent lors de la première visite dans un organisme.
- Les familles nouvellement arrivées au Québec sont accompagnées dans leur démarche d'intégration : déplacement en transport en commun, vêtements d'hiver, réseautage et ressources du quartier.
- Les intervenantes s'assurent que l'enfant se développe bien, aident les parents à le stimuler, à lui faire la lecture.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Des activités et des sorties sont organisées pour les familles, comme des achats au marché Jean-Talon pour faire des purées maison ou un brunch de Noël.
- Les intervenantes accompagnent le parent lorsque l'enfant commence la garderie.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Des **cours prénataux privés** mettent le parent en confiance. Les parents sont libres de poser des questions sans se sentir juger.
- Pour **gagner la confiance des parents** qui se méfient de la travailleuse sociale, l'infirmière commence le suivi et l'introduit progressivement.
- **Comblent d'abord les besoins de base** pour intervenir sur la situation familiale lorsque le lien est créé.
- **Passer par l'enfant**, en offrant des activités de stimulation, pour favoriser la participation des parents.
- **Sortir des lieux formels**, organiser des sorties (au parc, au marché) et des activités (brunch de Noël) pour développer un sentiment d'appartenance et briser l'isolement.
- Des **activités de réseautage** comme le brunch de Noël permettent de voir comment les familles interagissent en groupe et de mieux faire connaissance.
- L'accompagnement des parents vers les ressources facilite la transition.
- **Minimiser le changement d'intervenant** lors du suivi (qui peut s'étaler sur cinq ans) afin de préserver le lien de confiance.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Certaines familles se méfient de la travailleuse sociale et l'associent, à tort, à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

Maintenir le suivi avec les familles. Après deux ans, lorsque l'enfant commence la garderie, la participation est plus difficile.

Certaines familles se sentent parfois incapables de nommer leurs besoins, notamment lorsqu'elles interagissent avec les éducatrices en CPE.

Un suivi SIPPE et un suivi de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) en même temps.

### Solutions

L'infirmière introduit graduellement la travailleuse sociale. Cette dernière prend le temps de rassurer la famille, d'expliquer son rôle. Cela peut nécessiter jusqu'à cinq rencontres.

Les intervenantes font sentir aux familles qu'elles peuvent continuer le programme, même si elles prennent des « pauses d'intervention ».

Les intervenantes les accompagnent ou prévoient des rencontres à trois [éducatrice, parent et intervenante].

Élaborer un plan d'intervention SIPPE-DPJ qui identifie les objectifs respectifs. S'assurer que les parents comprennent sur quoi chacun travaille et que les deux institutions travaillent ensemble avec la famille.

## Défis

Lorsque l'implication dans la démarche SIPPE est imposée par la DPJ, les familles se sentent contraintes et sont méfiantes.

Des situations qui se répètent de génération en génération et une intervention qui contredit ce qui a été transmis par les grands-parents.

## Solutions

Clarifier le rôle des intervenantes SIPPE qui est d'accompagner les familles, pour le bien-être de l'enfant.

Intervenir avec tact, être à l'écoute des besoins des parents, donner de l'information, parfois à répétition en incluant le réseau dans l'intervention.

## LES RÉSULTATS



- Les familles qui bénéficient du service récupèrent plus facilement après la grossesse, elles développent un sentiment de confiance dans leur rôle de parent et sont mieux outillées : les mamans font des purées maison, stimulent leur bébé, etc.
- Les familles apprennent à mieux exprimer leurs besoins et ceux de leurs enfants, elles mettent en application les conseils reçus, se créent des réseaux d'entraide et utilisent les services de la communauté.
- La prévention et le soutien permettent d'atténuer les tensions familiales et, dans certains cas, d'éviter le recours à la Direction de la protection de la jeunesse [DPJ].

## POUR EN SAVOIR PLUS...

### **Nathalie Garand**

Infirmière clinicienne SIPPE, CSSS de la Pointe-de-l'Île

514-356-2574 #73258

## SIPPE OUEST-DE-L'ÎLE PROGRAMME RÉGIONAL - SANTÉ PÉRINATALE ET PETITE ENFANCE

PIERREFONDS, LAC-SAINT-LOUIS, SAINTE-ANNE-DE-BELLEVUE,  
POINTE-CLAIRE, BEACONSFIELD

Le programme de *services intégrés en périnatalité et petite enfance* (SIPPE) est un programme régional développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des **professionnels de la santé** et des **intervenants de groupes communautaires** pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans. Le programme SIPPE est mis en œuvre par les CSSS.

L'équipe SIPPE du CSSS de l'Ouest-de-l'Île travaille étroitement avec les organismes communautaires du territoire dans un esprit d'entraide et de collaboration. Plusieurs activités et projets qui correspondent aux besoins des familles sont organisés de façon conjointe par l'équipe SIPPE et le milieu communautaire. L'équipe SIPPE favorise l'intégration et le réseautage des familles en offrant de l'accompagnement dans les ressources du territoire et en les rencontrant en dehors du CSSS.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- En plus du programme OLO<sup>1</sup> [Œuf, lait, orange] qui est souvent la principale porte d'entrée vers les SIPPE, des familles sont aussi référées par la clinique des jeunes du CLSC ainsi que par des intervenants d'organismes communautaires. Par exemple, la Table de concertation enfance famille de l'Ouest-de-l'Île a engagé un agent de liaison pour rejoindre les nouvelles familles et, si nécessaire, les référer au programme SIPPE. Les travailleurs de rue travaillent aussi étroitement avec le CSSS ainsi qu'avec *Pères à cœur*, un organisme qui s'adresse plus spécifiquement aux pères.

### *Favoriser la participation*

- L'infirmière profite des cliniques de vaccination pour se faire connaître des familles et observer comment elles interagissent entre elles.
- Une fois par mois, l'infirmière se déplace pour rencontrer les familles dans d'autres lieux que le CLSC, comme dans les organismes famille.

1 Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.

- L'équipe SIPPE s'attarde aux principaux problèmes des familles [besoins matériels, logement, emploi]. Graduellement, elle intervient sur la paternité/maternité.
- Les réalités culturelles des familles sont prises en compte lors du suivi. Par exemple, les mères enceintes qui font le ramadan sont épaulées par une nutritionniste et le reste du suivi est assoupli.
- Des ateliers sur les réalités auxquelles sont confrontés les nouveaux arrivants sont organisés : vêtements d'hiver, déplacements dans le quartier, etc. Un partenariat a aussi été développé avec le *Groupe uni des éducateurs dans les parcs nature* [GEP] qui organise des sorties avec les familles été comme hiver.
- L'intervenante SIPPE organise son horaire de façon à croiser les familles du programme SIPPE sans avoir à prendre rendez-vous. Par exemple, elle passe au CPE en fin de journée pour rencontrer les parents ou discuter avec eux d'une problématique de façon moins formelle.
- Les intervenantes SIPPE accompagnent les familles vers les ressources du territoire. Elles ont entre autres recours aux services d'une orthophoniste qui fait des suivis de groupe au sein d'un organisme en intervention éducative précoce.
- L'équipe SIPPE déploie des efforts pour rejoindre les pères en les appuyant dans leur recherche d'emploi, en les invitant aux rencontres et en s'assurant de leur disponibilité. Elle travaille en collaboration avec *Pères à cœur* qui offre des services spécifiques aux pères.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'équipe SIPPE travaille en collaboration étroite avec l'organisatrice communautaire et avec les ressources du territoire pour développer de nouveaux projets qui correspondent aux besoins des familles. Par exemple, la mise sur pied d'une nouvelle Maison de la famille dans un secteur isolé, l'implantation d'un projet de lecture mobile dans un gymnase, l'ouverture prochaine d'un service d'optométrie à prix modique, etc.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- S'attarder aux **besoins matériels** en priorité permet de bâtir le lien de confiance et de faciliter l'intervention sur les habiletés parentales par la suite.
- **Travailler avec d'autres intervenants de la communauté** pour pallier le manque de ressources, répondre aux besoins spécifiques des familles et développer un sentiment d'appartenance.
- **L'implication d'une organisatrice communautaire** permet de mettre en place de nouveaux projets adaptés aux réalités des familles isolées du territoire.
- **Rencontrer la clientèle dans les organismes communautaires** pour renforcer le lien de confiance avec les familles et les partenaires.
- **La souplesse dans l'application du programme** permet de faire du cas par cas et d'intervenir en respectant le rythme des familles.
- **Rencontrer les familles suivies par le programme SIPPE de façon informelle**, en étant au bon endroit au bon moment, et ainsi rencontrer les familles dans un climat détendu.
- **Rejoindre les pères** en répondant à leurs besoins immédiats [emploi, etc.] et en privilégiant des interventions ciblées.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Bâtir la relation de confiance peut prendre du temps.**

Un **territoire étendu** avec un **nombre limité de ressources** [travailleuse sociale, orthophoniste, logement, CPE, haltes-garderies] pour répondre aux besoins des familles isolées.

## Solutions

Le lien de confiance se construit dans la durée et de façon progressive. Lorsque les familles ne se présentent pas à leur rendez-vous, l'infirmière persévère, les rappelle pour fixer une autre rencontre.

**L'entraide entre organismes** et l'utilisation maximale des ressources de chacun des organismes pour arriver à offrir un continuum de services.

Les infirmières utilisent les outils développés dans leurs formations, consultent les ressources du CLSC.



# LES RÉSULTATS

- Les familles qui bénéficient du service développent leurs habiletés parentales, participent à des activités de groupe, savent qui appeler quand il y a des difficultés et développent des réseaux d'entraide.
- Les familles apprennent à mieux exprimer leurs besoins et ceux de leurs enfants, elles mettent en application les conseils reçus, se créent des réseaux d'entraide, reçoivent un appui pour intégrer leurs enfants dans un service de garde et utilisent les services de la communauté.
- Les enfants sont mieux préparés à l'école.
- Les partenaires collaborent et développent des activités ensemble pour les familles.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Marie-Chantal Gagné**

Infirmière et répondante clinique SIPPE, CLSC Pierrefonds

514-626-2572 poste 4533

## SIPPE SUD-OUEST VERDUN PROGRAMME RÉGIONAL SANTÉ PÉRINATALE ET PETITE ENFANCE

VERDUN, VILLE-ÉMARD-CÔTE-SAINT-PAUL,  
SAINT-HENRI

Le programme de *services intégrés en périnatalité et petite enfance* (SIPPE) est un programme régional développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des professionnels de la santé et des intervenants de groupes communautaires pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans. Le programme SIPPE est mis en œuvre par les CSSS.

L'équipe SIPPE du CSSS Sud-Ouest Verdun met l'accent sur le travail interdisciplinaire. Des rencontres d'équipe réunissant les intervenantes SIPPE des trois CLSC du territoire se tiennent mensuellement. Ces rencontres permettent d'échanger, de bonifier le suivi des familles et d'adapter les pratiques.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- En plus du programme OLO<sup>1</sup> [œuf, lait, orange] qui est la principale porte d'entrée vers les SIPPE, des références interétablissements (CLSC et hôpital de Verdun) permettent de rejoindre de nouvelles familles.
- Une première évaluation conjointe est faite par la travailleuse sociale et l'infirmière pour établir un portrait psychosocial et offrir le programme SIPPE. Une rencontre d'évaluation avec la nutritionniste est ensuite planifiée.

### *Favoriser la participation*

- Le suivi auprès des familles se fait de façon conjointe par l'infirmière et la travailleuse sociale par le biais de visites à domicile.
- Les intervenantes SIPPE privilégient le travail en équipe et le suivi interdisciplinaire. Par exemple, une infirmière informe une famille sur les soins au bébé pendant que la travailleuse sociale observe la réaction des parents et intervient si ces derniers montrent des signes d'incompréhension. Les autres professionnels de l'équipe de la petite enfance (orthophoniste, auxiliaire familiale, psychoéducatrice) offrent du soutien à l'équipe SIPPE lorsque nécessaire.
- Les intervenantes utilisent le « modelling » pour interagir avec les parents. Par exemple, elles communiquent avec le bébé en mettant en application certaines techniques que les parents pourront reproduire et reformulent l'information pour s'assurer de leur compréhension.

1 Le programme OLO offre gratuitement et quotidiennement un œuf, un litre de lait, un verre de jus d'orange et un supplément de vitamines et minéraux aux femmes enceintes vivant une situation socioéconomique précaire. Ces dernières doivent contacter leur CLSC pour bénéficier du programme.



- Les intervenantes aident les parents dans leurs démarches personnelles et sont sensibles à leurs réalités. Par exemple, une intervenante accompagnera une mère au bureau de la sécurité du revenu pour faire une demande d'aide sociale ou dans un organisme communautaire famille pour participer à des activités visant à briser l'isolement.
- L'accompagnement va de pair avec un travail de sensibilisation auprès des autres intervenants du quartier pour qu'ils adaptent leurs services aux réalités et aux besoins particuliers des familles SIPPE. Un travail de partenariat est encouragé avec les ressources externes. Par exemple, il arrive qu'un centre de réadaptation communique directement avec les intervenantes SIPPE pour organiser le premier rendez-vous et s'assurer de la présence de l'enfant.
- L'infirmière SIPPE collabore avec le médecin lors du suivi médical de l'enfant, pose les questions nécessaires ou aide la mère à exprimer ses besoins.
- Les intervenantes incitent les familles à se créer un réseau d'entraide et impliquent les autres membres significatifs de la famille.
- Des activités mères-enfants sont organisées dans les locaux d'organismes communautaires en collaboration avec l'intervenante communautaire de l'organisme.
- Les intervenantes SIPPE travaillent la routine et le cadre de vie avec les parents : prendre en note les rendez-vous sur un calendrier pour s'en souvenir, apprendre à communiquer avec les éducatrices du CPE, etc.
- La nutritionniste aide les nouveaux arrivants à trouver leurs repères en faisant leurs achats. Pour encourager la participation aux ateliers sur les purées, elle offre des produits destinés aux bébés et qui sont souvent dispendieux, comme des céréales pour nourrissons.

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Chaque année, les intervenantes du CSSS et d'un organisme famille partenaire se rencontrent pour revoir les rôles de chacun et présenter leurs projets respectifs.
- Des réunions d'équipe SIPPE sont organisées sur une base mensuelle pour échanger et développer une vision globale.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Travailler en équipe et en interdisciplinarité** pour mieux répondre aux besoins des familles et s'adapter à leur cheminement.
- Offrir un **suivi conjoint** par une infirmière et une travailleuse sociale pour optimiser les actions et s'entraider entre intervenants.
- Les intervenantes connaissent les réalités et les ressources de leurs quartiers, et les organisatrices communautaires facilitent la **collaboration** entre elles.
- **Travailler en partenariat** avec certains organismes clés en les impliquant dans l'élaboration des projets et en écoutant leurs préoccupations.
- Offrir de **l'accompagnement dans les ressources** et sensibiliser les intervenants des organismes du territoire aux réalités des familles isolées pour mieux répondre à leurs besoins.
- **S'adapter aux besoins des familles** et travailler avec elles la reconnaissance de leurs difficultés pour les impliquer dans le suivi.
- Connaître et **impliquer les membres de la famille** étendue pour mieux comprendre les problématiques familiales.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Des situations qui se répètent de génération** en génération et qui créent parfois de la méfiance envers les services et les recommandations des professionnels.

Parfois, l'accès aux services dans des organismes communautaires ou institutionnels est difficile pour les familles. Les listes d'attente sont longues et les critères d'admissibilité ne favorisent pas toujours l'accès.

Certaines familles sont réticentes à introduire des changements.

## Solutions

Écouter le vécu des familles. Prendre le temps d'expliquer pourquoi telle façon de faire est préconisée. Démontrer l'impact du changement conseillé, par exemple au plan de l'alimentation.

Offrir de l'accompagnement, sensibiliser les différents intervenants aux réalités des familles SIPPE, même les secrétaires médicales. Pour une rencontre médicale, il faut parfois investir de nombreuses heures, en commençant par retrouver la référence médicale, la carte d'assurance maladie de l'enfant, etc.

Saisir l'opportunité pour intervenir dès que la famille montre un signe d'ouverture, même si ce n'était pas prévu. Par exemple, pour les changements d'habitudes alimentaires, la grossesse est un moment propice puisque la mère est soucieuse de la santé du bébé.



# LES RÉSULTATS

- Les familles qui bénéficient du suivi SIPPE récupèrent plus facilement après la grossesse. Elles développent un sentiment de confiance dans leur rôle de parent et reçoivent du soutien pour adopter une routine avec leurs enfants.
- Les familles apprennent à mieux exprimer leurs besoins et ceux de leurs enfants, elles mettent en application les conseils reçus, se créent des réseaux d'entraide et utilisent les services de la communauté.
- Les parents reçoivent un soutien pour mieux intégrer leurs enfants en CPE.
- L'intervention se fait plus en profondeur grâce au suivi conjoint.
- L'équipe SIPPE est forte d'une vision commune et bénéficie des rencontres mensuelles.
- Les partenaires sont mieux sensibilisés aux besoins et aux réalités des familles suivies par les SIPPE et sont en mesure de composer avec elles, en adaptant leurs services.
- Les organismes en petite enfance sont impliqués dans l'élaboration des activités.
- La prévention et le soutien permettent d'atténuer les tensions familiales, d'outiller les parents dans leurs habiletés parentales, de prévenir des retards de développement chez les enfants et ainsi favoriser une meilleure intégration scolaire. Ce soutien, dans certains cas, permet d'éviter le recours à la Direction de la protection de la jeunesse [DPJ].

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Johanne Provencher**, CSSS Sud-Ouest Verdun

**Chef d'administration de programme**

**514-933-0207 poste 58467**

[johanne.provencher.vcsp@ssss.gouv.qc.ca](mailto:johanne.provencher.vcsp@ssss.gouv.qc.ca)

## SIPPE - VOLET SOUTIEN À LA CRÉATION D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES (SCEF) PROGRAMME RÉGIONAL - SANTÉ PÉRINATALE ET PETITE ENFANCE

### PLATEAU MONT-ROYAL

Le programme de *services intégrés en périnatalité et petite enfance* (SIPPE) est un programme régional développé par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Il réunit des **professionnels de la santé** et des **intervenants de groupes communautaires** pour offrir aux futurs parents ainsi qu'aux familles de jeunes enfants un suivi intensif et continu dès la douzième semaine de grossesse jusqu'à ce que l'enfant ait atteint l'âge de cinq ans. Le programme SIPPE est mis en œuvre par les CSSS.

L'intervenante communautaire du projet inter-organismes, réunissant quatre organismes communautaires du Plateau Mont-Royal (YMCA, Carrefour des Petits Soleils, La Pirouette et Les Ateliers d'éducation populaire), fait le pont entre les services offerts au CLSC et les ressources du territoire, offre un soutien et de l'accompagnement personnalisés aux familles du programme SIPPE. Par ailleurs, elle entretient des contacts avec les différents organismes du quartier, qu'elle visite régulièrement pour se tenir informée de la programmation et faire la connaissance des nouveaux intervenants.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Le premier contact avec l'intervenante communautaire se fait à travers les activités du CLSC, notamment lors des rencontres *Pousse-poussette*, une activité hebdomadaire qui réunit les mères avec leurs bébés. En étant sur place, l'intervenante communautaire observe les mères et discute avec elles de façon informelle. Avec leur approbation, elle les contacte par téléphone et leur propose une visite à domicile ou une rencontre dans un organisme communautaire du quartier.
- La travailleuse sociale ou l'infirmière du CLSC encouragent les mères à prendre contact avec l'intervenante communautaire.

## Favoriser la participation

- Avec le CLSC, le travail autour des familles se fait en équipe interdisciplinaire (nutritionniste, travailleuse sociale, infirmière).
- Dans un premier temps, l'intervenante communautaire entre en contact avec les mères de façon informelle (création de liens) lors des rencontres du CLSC (Pousse-poussette, halte-allaitement, vaccination, etc.). Elle intervient sans brusquer et gagne leur confiance petit à petit.
- L'intervenante communautaire réfère et accompagne les familles vers les ressources susceptibles de répondre à leurs besoins : gym poussette, banque alimentaire, francisation, centre d'emploi, etc. Lors de ces activités, elle présente la famille aux intervenants qui travaillent dans les organismes.
- Les pères, les frères et sœurs sont toujours invités aux rencontres et aux sorties.
- L'intervenante communautaire encourage les familles à utiliser les divers services des organismes (haltes-garderies, déjeuners-causeries, activités parents-enfants, cours de francisation, ateliers de stimulation pour bébés, etc.). Elle sert d'intermédiaire entre les mamans et les éducatrices, s'assure qu'elles se sentent écoutées et que l'intégration se déroule en douceur.

## Développer le sentiment d'appartenance

- L'intervenante communautaire fait régulièrement la tournée des organismes du quartier pour se tenir informée de la programmation et prendre contact avec les nouveaux intervenants.
- Concernant les familles immigrantes, l'intervenante communautaire entretient des contacts avec différentes ressources (les consulats, l'Hirondelle, etc.) qui l'informent des démarches et des questions qui touchent l'immigration.
- En réponse aux craintes des nouveaux arrivants face à l'hiver, un « guide d'hiver » a été développé en partenariat avec le milieu et avec la participation de mères immigrantes. Une vidéo présentant des témoignages d'immigrants a également été réalisée.
- L'équipe du CLSC se rencontre régulièrement pour assurer un meilleur suivi, surtout pour les familles avec de plus grandes difficultés.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- La **présence de l'intervenante communautaire** aux activités du CLSC permet aux familles de se familiariser avec elle.
- **Accompagner les familles** vers les ressources pour faciliter la transition.
- **Connaître les intervenants** des divers organismes pour assurer un accueil personnalisé aux familles, favoriser le contact humain pour mieux référer, connaître son quartier et ses ressources.
- Se tenir **informé en matière d'immigration** pour mieux aider les familles.
- Un **guide d'hiver et une vidéo** destinés aux nouveaux arrivants pour les aider à apprivoiser la neige et le froid.
- Les **discussions informelles** servent de prétexte pour se rapprocher des familles.
- **Inclure tous les membres de la famille** dans les activités pour créer une relation de confiance et favoriser la participation.
- **Être disponible et flexible**, savoir s'adapter, prolonger les rencontres lorsque nécessaire pour mieux répondre aux besoins des familles.
- **Être plusieurs à travailler autour de la famille**, en complémentarité.
- **Impliquer les familles** dans la réalisation d'activités ou de projets.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Rejoindre les familles réfugiées ou sans-papiers** peut s'avérer difficile.

**Certaines familles craignent de sortir l'hiver.**

Travailler avec des familles très isolées qui ne parlent ni français ni anglais.

Soutenir la participation des familles dans un milieu où les écarts socioéconomiques sont prononcés.

## Solutions

Travailler avec des organismes qui n'exigent pas de papiers légaux pour participer à leurs activités, surtout pour les enfants [par exemple, Médecins du monde pour les problèmes médicaux]. Référer les familles vers des organismes spécialisés en immigration.

Un « **guide d'hiver** », une vidéo et des ateliers ont été élaborés pour encourager les familles à sortir malgré le froid.

Les approcher graduellement, respecter leurs peurs et les encourager à sortir étape par étape. Sensibiliser les intervenants et les éducatrices des organismes. Tenir compte du parcours de vie des familles.

Sensibilisation du milieu à la différence [avec différentes approches et des outils de communication, textes, vidéos, info, etc.].



# LES RÉSULTATS

- Les familles rejointes par l'intervenante communautaire rencontrent d'autres parents, sont moins isolées, gagnent en autonomie. Elles participent à des activités et connaissent les ressources du quartier.
- Les enfants sont stimulés et socialisent entre eux.
- Les partenaires bénéficient de l'appui de l'intervenante communautaire qui fait la médiation entre les familles et les intervenants des organismes. Ils intègrent plus facilement les nouvelles familles à leurs activités.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

## Sandra Bustamante

Agente du milieu Projet Sippe inter-organismes, CLSC Plateau-Mont-Royal

514-569-3036

sandra.sippe@yahoo.com

## TABLE D'ACTION ET DE CONCERTATION EN PETITE ENFANCE DE LASALLE INSTANCE DE CONCERTATION



### LASALLE

Alors que de plus en plus de familles issues de l'immigration s'installent sur le territoire, la Table d'action et de concertation en petite enfance (TAC) de LaSalle embauche une agente de liaison interculturelle. Cette dernière a pour mandat de développer des stratégies pour mieux rejoindre les familles issues de l'immigration résidant sur le territoire, notamment en dressant un portrait de ces familles et en identifiant des stratégies pour entrer en contact avec elles.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
**Entrer en contact**  
*Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### **Entrer en contact**

- L'agente de liaison rencontre les membres de la TAC pour se renseigner sur leurs visions du quartier et sur leurs relations avec les familles immigrantes. Elle souhaite aussi savoir si ces familles fréquentent leurs services.
- L'agente de liaison consulte les documents de l'arrondissement, répertorie les journaux ethniques, aborde les familles, les commerçants ainsi que les personnes responsables dans les associations et les lieux de culte du quartier. L'objectif est de répertorier les communautés culturelles de LaSalle ainsi que les lieux fréquentés par un grand nombre de familles issues de l'immigration (ex. épicerie ethniques, associations, lieux de culte, cours de francisation, etc.). Ces lieux sont par conséquent des endroits privilégiés pour faire la promotion des services du milieu.
- Plus de 40 personnes provenant de différentes communautés (immigrantes et nouvellement arrivées) sont rencontrées. L'objectif est de mieux connaître les habitudes de vie et les besoins de chacune des communautés culturelles du territoire : nombre de membres, survol de leur profil d'immigrant, les zones résidentielles, leurs connaissances des ressources communautaires et institutionnelles, leurs ressources internes, les difficultés rencontrées au quotidien, les journaux consultés, notamment les médias ethniques, etc. Suite à ces entretiens, l'agente de liaison crée une carte interculturelle sur laquelle elle identifie les zones d'immigration, les lieux de culte, les épicerie ethniques, les écoles, etc. Avec l'information répertoriée, elle rédige un document de référence destiné aux acteurs du milieu et élabore un atelier de sensibilisation des intervenants à la mosaïque culturelle de LaSalle.
- L'agente de liaison développe des liens avec quelques leaders des communautés (lorsqu'il y en a) afin de favoriser la promotion des ressources et services du quartier. Une liste de personnes pouvant devenir des courroies de transmission entre la TAC et leur communauté est dressée.

## *Favoriser la participation*

- Des ateliers sont conçus afin de sensibiliser les intervenants à la mosaïque culturelle du territoire (portrait de chaque communauté et moyens pour les rejoindre) et aux enjeux de l'immigration (ex. introduction au système d'immigration canadien, comprendre l'impact des statuts et des parcours migratoires sur les familles).
- Des ateliers pour les familles immigrantes sont développés en fonction de l'information recueillie par l'agente de liaison tout au long de l'année (ex. information sur le système d'éducation, système de garde et système de santé au Québec, etc.).

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- Des parents sont impliqués pour traduire une brochure explicative de l'outil de passage à l'école dans huit langues différentes et pour mener une étude des besoins des familles immigrantes de LaSalle.
- Des projets se développent peu à peu avec les lieux de culte, dont des ateliers de francisation dans une institution religieuse.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Connaître les communautés culturelles, dont les familles immigrantes et nouvellement arrivées**, ainsi que le rapport qu'elles entretiennent avec le quartier pour mieux les rejoindre.
- **Utiliser diverses sources d'information** pour dresser un portrait exhaustif d'un quartier.
- **Développer des partenariats** pour identifier des personnes clés dans les communautés et pour référer les familles aux ressources appropriées.
- **Développer des liens avec les leaders des communautés** (lorsqu'il y en a) pour faire la promotion des services et des ressources du quartier.
- **Créer une liste d'envoi avec les coordonnées des personnes provenant des communautés** (incluant les leaders) pour faire la promotion des services et des ressources du quartier.
- **Se rapprocher des écoles** pour y rencontrer les familles et y faire la promotion des ressources.
- **Sensibiliser les intervenants** aux réalités des familles issues de l'immigration pour les aider à comprendre et à mieux agir.
- **Impliquer les parents** pour briser l'isolement et leur donner un rôle à jouer dans le quartier.





# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Identifier une personne clé dans chaque communauté** qui pourra faciliter le lien avec celle-ci.

Plusieurs groupes ethniques [ou provenant d'un même pays] ne constituent pas des communautés unies. Par conséquent, ils n'ont pas de personnes clés et de lieux spécifiques de rassemblement.

Certaines communautés culturelles ne comprennent pas bien le rôle de l'agente de liaison ni la pertinence d'interagir avec cette dernière.

Certaines communautés culturelles ne comprennent pas bien le rôle de l'agente de liaison ni la pertinence d'interagir avec cette dernière.

Mettre en pratique de nouvelles actions identifiées sur le terrain par l'agente de liaison [ex. à travers les liens avec les leaders].

## Solutions

**Travailler dès le départ** avec les organismes membres des différentes concertations présentes sur le territoire afin d'identifier ces personnes.

**Développer une liste d'envoi** avec les coordonnées de personnes issues de différents groupes pour faciliter la transmission d'information. Cibler les endroits fréquentés par divers groupes pour faire la promotion des ressources du milieu.

**Officialiser la démarche de l'agente de liaison, par exemple en présentant des documents officiels** [lettre, carte de visite, etc.], démontrer son **pouvoir d'action**.

**Créer un lien intensif** avec la communauté et être patient. **Répondre aux besoins d'une personne** de la communauté pour développer un lien de confiance.

Être disposé à modifier ou à développer de nouvelles actions en réponse au travail de liaison entre l'agente et les personnes provenant des communautés.



# LES RÉSULTATS

- Les familles du quartier s'adressent à l'agente de liaison pour obtenir des informations sur les services, elles sont dirigées vers des ressources qui correspondent à leurs besoins et elles sont parfois rejointes par l'entremise de personnes clés [leaders de la communauté] en qui elles ont confiance. Les familles transmettent à leur tour l'information à d'autres familles, deviennent bénévoles dans des organismes et participent à des activités du milieu.
- Les partenaires comprennent davantage les réalités du quartier et des communautés culturelles, dont les familles issues de l'immigration, et ils ont davantage de moyens pour rejoindre ces familles. Les organismes du milieu peuvent faire la promotion de leurs activités dans des endroits qui étaient méconnus ou difficiles d'accès.
- À long terme, les personnes rejointes, dont les leaders de quelques communautés, comprennent mieux le rôle des organismes et profitent de leurs ressources pour répondre aux besoins de leur communauté.

# LES PROJETS

Une deuxième étape permettra de découvrir ce que les familles issues de l'immigration souhaiteraient avoir comme service pour elles et leurs enfants, ainsi que ce dont elles auraient besoin pour faciliter leur intégration à LaSalle. Les résultats serviront à vérifier si les ressources du milieu sont adaptées aux besoins des familles, à sensibiliser les intervenants aux besoins de ces familles ainsi qu'à élaborer des pistes d'actions pour mieux rejoindre les familles immigrantes [ex. à travers la modification et/ou la bonification des services/activités en petite enfance].

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Laetitia Ngewo,**

coordonnatrice de projet, TAC en petite enfance de LaSalle

514 247 2202

[coordo.lasalle@gmail.com](mailto:coordo.lasalle@gmail.com)

## TABLE DE CONCERTATION PETITE ENFANCE FAMILLE DE SAINT-HENRI ET PETITE BOURGOGNE INSTANCE DE CONCERTATION

### SAINT-HENRI

Il y a plusieurs années, les acteurs de la *Table de concertation petite enfance famille de Saint-Henri et Petite-Bourgogne* ont réalisé un portrait du quartier ainsi qu'un plan d'action stratégique commun visant à combler les besoins manquants dans l'offre de services aux familles. Ce travail de collaboration entre les acteurs clés œuvrant auprès de la petite enfance a permis de renforcer l'action collective et de créer auprès des enfants âgés de 0 à 5 ans un filet de sécurité encore présent aujourd'hui.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

L'ensemble des intervenants en petite enfance de Saint-Henri/Petite-Bourgogne (organismes communautaires, CPE, CSSS, etc.) se réunit et réalise un portrait du quartier. Les principaux besoins cernés sont les suivants : développer les services pour les enfants de 9 à 24 mois, améliorer la collaboration entre le CLSC et les organismes communautaires familles, recruter des ressources spécialisées, et créer des incitatifs pour favoriser la participation des parents. Un plan d'action stratégique commun est développé. La recherche de financement est entreprise en fonction des besoins identifiés.

### *Entrer en contact*

- La collaboration entre le CLSC et les organismes communautaires se développe. Lors des visites postnatales, les infirmières du CLSC dirigent les familles vers les organismes communautaires qui prendront le relais du suivi.
- Les cours prénataux qui se donnaient au CLSC sont transférés dans les organismes communautaires du quartier. Toutes les activités (cours prénataux, ateliers de stimulation, halte-allaitement, etc.) sont coanimées par les intervenants communautaires et par les employés du CSSS. Une fois que les familles ont mis le pied dans les organismes, les intervenants communautaires invitent les parents à participer à d'autres activités.
- Des protocoles de collaboration sont développés entre le CLSC et les CPE ainsi qu'avec les organismes communautaires et les maisons d'hébergement. Ces protocoles facilitent entre autres l'accès aux services du CLSC ainsi que l'aiguillage entre intervenants, tout en donnant accès à des places en CPE à des familles plus vulnérables.

## Favoriser la participation

- Trois nouvelles haltes-garderies sont mises sur pied ou consolidées pour les 0-18 mois. Les parents peuvent y déposer leurs enfants quelques heures par jour le temps, par exemple, de participer à des activités des organismes communautaires.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Des orthophonistes et des psychoéducatrices sont recrutées à travers le financement alloué aux projets concertés. Ces ressources se rendent dans les organismes partenaires (CPE, haltes-garderies, organismes famille, maisons d'hébergement, etc.) pour y faire du dépistage auprès des enfants et outiller les intervenants. Des ateliers de stimulation du langage sont mis en place. Ces ateliers se donnent en présence des intervenants du milieu communautaire qui intègrent ensuite les techniques d'intervention dans leurs propres activités.
- À la suite du dévoilement des résultats sur la maturité scolaire, les partenaires de la Table en Petite Enfance décident de s'asseoir avec les directions d'école pour élargir leur collaboration. L'ensemble des partenaires du milieu s'engage à déployer un outil de passage à l'école pour faciliter la transition et à s'investir dans l'élaboration d'un Programme d'aide à l'éveil à la lecture et à l'écriture (PAÉLÉ).
- Des liens sont tissés avec les tables de concertation de quartier pour s'assurer que les projets de développement immobilier prévoient des logements pour les familles et pour améliorer les aires de jeux du territoire.

## LES CONDITIONS GAGNANTES

- Un **portrait du quartier** pour identifier les besoins à combler. Une **planification stratégique et une recherche de financement concertées** pour répondre aux besoins spécifiques des familles du quartier.
- Une **collaboration étroite** entre les intervenants d'un territoire pour permettre aux familles du quartier de bénéficier d'approches cohérentes au niveau du suivi et de l'intervention ainsi que d'un continuum de services. Des **activités coanimées** pour faciliter le transfert de connaissances et tisser un réseau d'entraide autour des familles.
- Des **cours prénataux dans les organismes communautaires** pour créer des passerelles entre le CLSC et le milieu ainsi que pour rejoindre les familles dès la première grossesse.
- De nouvelles **haltes-garderies** pour donner du répit aux familles et pour favoriser la participation aux activités des organismes communautaires.
- Des **orthophonistes et des psychoéducatrices qui se déplacent dans les organismes communautaires** et les CPE pour détecter les problèmes de langage ou de comportement et pour outiller les intervenants en petite enfance du territoire.
- L'engagement des partenaires du quartier à offrir **les mêmes programmes** [éveil à la lecture et à l'écriture, ateliers d'information aux parents sur l'entrée à l'école, outil de passage à l'école] pour **soutenir la transition des enfants vers la maternelle**.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

La formation et le roulement perpétuel du personnel dans les organismes constituent un défi.

La gestion annuelle d'un budget imposant et le désir de ne pas travailler en fonction des attentes des bailleurs de fonds, mais à partir des besoins de la communauté représentent des défis de taille.

## Solutions

Le maintien d'une culture de collaboration de la part des leaders qui siègent à la Table de concertation est un atout. Des ateliers de formation (ÉLÉ, À petits pas, À tout petits pas, Jeux d'enfants, etc.) sont donnés régulièrement aux intervenants du quartier.

La stabilité des principaux acteurs de la Table de concertation facilite le processus de collaboration. Chaque année, les partenaires font un bilan des besoins et réfléchissent aux actions et aux résultats obtenus. Les nouvelles initiatives partent de cette réflexion et sont approuvées de façon consensuelle. La planification est refaite sur une base triennale.



# LES RÉSULTATS

- La collaboration entre les partenaires du quartier a permis de renforcer l'action collective et de créer un filet de sécurité auprès des enfants âgés de 0 à 5 ans.
- Les familles du quartier bénéficient d'approches cohérentes ainsi que d'un continuum de services.
- Le transfert des cours prénataux du CLSC aux organismes communautaires a permis à ces derniers de renouveler leur clientèle et d'attirer les familles avec de jeunes bébés.
- L'accès à des ressources spécialisées (psychoéducatrices et orthophonistes) facilite le dépistage et l'intervention précoces chez les enfants.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Jean-Philippe Émond : agent de mobilisation**

Tél. : 514-931-5115

[mobilisation.tef@gmail.com](mailto:mobilisation.tef@gmail.com)

## 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.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## 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.].

## POUR EN SAVOIR PLUS...

**Maty Diop, coordonnatrice, Unis pour l'enfance**

[coordonnatrice du plan d'action du comité 0-5ans]

**514 336-5554 poste : 203**

[coordination.projets0-5@tcjbc.com](mailto:coordination.projets0-5@tcjbc.com)



# TABLE DE CONCERTATION PETITE ENFANCE DE PARC-EXTENSION TABLE DE CONCERTATION

## PARC-EXTENSION

La Table de concertation petite enfance de Parc-Extension décide d'embaucher une intervenante de milieu pour assurer aux familles un soutien en ce qui a trait au développement de l'enfant et des compétences parentales ainsi que pour favoriser leur intégration dans le réseau communautaire. L'intervenante de milieu, aussi coordonnatrice de l'éveil à la lecture et à l'écriture, profite du solide réseau entre les partenaires pour intervenir auprès des familles et mettre en place des projets.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**  
**Entrer en contact**  
*Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### **Entrer en contact**

- L'intervenante de milieu prend le temps de bien connaître le quartier le matin comme le soir : elle se promène dans les rues, les parcs, les restaurants ethniques, etc.
- Les familles rencontrées dans la rue, dans les parcs, aux jeux d'eau et à la sortie des camps de jour sont invitées aux différentes activités offertes dans le quartier où elles pourront rencontrer d'autres familles.
- L'intervenante de milieu remet deux cartes [français-anglais] lors de son premier contact avec les parents : une carte avec ses coordonnées et une autre pour expliquer son rôle et celui de la table de concertation.
- Dès la première rencontre, l'intervenante de milieu prend en note certaines informations sur les familles : leurs coordonnées, le nom des enfants, leur âge, leurs besoins et préoccupations [cherche une place en garderie, l'enfant a de la difficulté à dormir, etc.].
- L'intervenante de milieu participe activement aux activités des organismes pour rencontrer des familles. Par exemple, elle se joint aux activités de la Table de concertation Femmes de Parc-Extension étant donné que la plupart des participantes sont des mères. C'est l'occasion de les connaître, de mettre en place une activité pour leurs enfants, en plus de leur offrir un moment de répit pour qu'elles profitent pleinement de la rencontre.
- L'intervenante de milieu siège à différentes tables de concertation et collabore avec les organismes pour faire des activités de stimulation dans leurs locaux ou pour organiser des activités conjointes. Dans tous les cas, chacun invite les familles qu'il connaît.

- Édité 4 fois par an, le journal de Pirouline, qui comprend une histoire à colorier et un calendrier des activités parent/enfant organisées dans le quartier, est remis à tous les enfants fréquentant les services de garde et aux membres de la Table de concertation petite enfance de Parc-Extension.
- Pour faire la promotion des activités, des moyens originaux sont mis de l'avant. Par exemple, pour faire la promotion de l'heure du thé, une halte-thé a été reproduite devant une station de métro durant l'hiver.

## *Favoriser la participation*

- Des activités sont mises sur pied selon l'intérêt des parents. Par exemple, des activités manuelles et artistiques [bricolage, peinture et couture] sont organisées une fois par mois suite au vif intérêt qu'elles suscitent chez les femmes immigrantes.
- Un contact personnalisé avec le parent est instauré afin d'établir un véritable lien de confiance. Lors des rappels téléphoniques, on prend le temps de demander des nouvelles de l'enfant..

## *Développer le sentiment d'appartenance*

- L'intervenante de milieu incite les parents à s'impliquer comme bénévoles lors des activités.
- Une Carte des ressources est remise aux familles pour leur permettre de visualiser en un coup d'œil comment se déploie le réseau petite enfance sur le territoire.
- La mobilisation des familles autour des enjeux politiques, territoriaux ou urbains est importante pour développer l'implication citoyenne.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- **Accompagner les familles vers des ressources** qui permettent de combler d'abord leurs besoins de base [dépannage alimentaire, info-logement, etc.] pour répondre aux besoins primaires, avant de les outiller sur le développement de l'enfant.
- **Tenir un journal de bord sur les familles** permet de se souvenir des informations comme le prénom des enfants afin de développer plus facilement la relation de confiance.
- **Préserver l'identité parentale** en évitant que l'enfant joue le rôle d'interprète. Essayer plutôt de parler dans un anglais de base ou de passer par d'autres parents.
- **Trouver des moyens chaleureux et alternatifs pour aborder les familles** comme d'offrir le thé devant une station de métro. Parler plusieurs langues facilite le contact.
- **Organiser des activités dans différents organismes** pour que les parents connaissent les ressources, les lieux, les personnes qui y travaillent.
- **Impliquer les parents**, car ceux-ci mobilisent généralement d'autres parents s'ils sont engagés dans les activités.
- **Le travail en partenariat est essentiel** puisque le rôle de l'agente de milieu n'a de sens que si elle peut référer des familles aux organismes du quartier. Elle a aussi besoin du soutien de ceux-ci [local, etc.] pour l'organisation de ses activités. En créant des activités conjointes, un plus grand nombre de familles participent à celles-ci, en plus de leur offrir davantage de possibilités.



# LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

## Défis

**Communiquer avec les familles allophones.**

**Des noms difficiles à retenir.**

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

**Des familles qui semblent intéressées** par l'activité, mais qui ne s'y présentent pas.

## Solutions

**Trouver des moyens de communication non verbale** : sourire, s'exprimer gestuellement, faire attention à l'enfant, le faire rigoler. Parler un anglais de base.

**Prendre en note les informations sur la famille** pour les mémoriser plus facilement.

Faire un **suivi avant chaque activité**. Ne jamais culpabiliser les familles qui ne viennent pas aux activités. Après deux rappels, l'intervenante cesse de les solliciter pour ne pas être harcelante.

**Impliquer les pères** en demandant à parler à un parent (pas seulement la mère) lors des suivis téléphoniques, ce qui les incite davantage à venir à l'activité. Élaborer un portrait des besoins chaque année pour adapter les activités.



# LES RÉSULTATS

- Les familles participent aux activités, rencontrent d'autres familles, s'impliquent comme bénévoles et développent un sentiment d'appartenance au quartier.
- Les enfants bénéficient d'activités qui stimulent leur développement.
- Les partenaires du milieu travaillent en réseau et profitent des activités de chacun, tout en mettant en place de nouvelles actions.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Laïty Ndiaye**

Intervenante de milieu

514-226-9092

imtcepepe2@gmail.com

## TABLE DE CONCERTATION PETITE ENFANCE DE DORVAL-LACHINE INSTANCE DE CONCERTATION

TERRITOIRES DE CLSC : DORVAL, LACHINE

En 2012, les partenaires de la Table de concertation petite enfance de Dorval-Lachine (TCPE-DL) réalisent un portrait du territoire en petite enfance. Ils identifient trois axes prioritaires qu'ils développent dans un plan d'action triennal : l'éveil à la lecture et à l'écriture, l'instauration de routines de vie et le développement de compétences parentales et sociales ainsi que l'intégration des familles à Lachine – plus spécifiquement celles issues de l'immigration. Au terme de cet exercice de planification stratégique, la mobilisation des acteurs locaux est plus forte, des outils sont créés à l'usage des familles et des intervenants, des collaborations avec d'autres partenaires sont renforcées.

**CETTE  
STRATÉGIE  
VEUT  
DAVANTAGE :**

*Entrer en contact  
Favoriser la  
participation  
Développer le  
sentiment d'appartenance*

## LA STRATÉGIE PAS À PAS

### *Entrer en contact*

- Les partenaires de la TCPE-DL ainsi que la coordonnatrice de projet et l'organisatrice communautaire du territoire participent aux différents événements organisés dans le quartier pour rencontrer les familles et les inviter à découvrir les actions de la Table. Ils misent sur des kiosques d'information et des animations [conte nomade, tente de lecture, distribution de livres, etc.].
- Pour assurer la promotion des actions de la Table, des outils tels que des dépliants et des signets sont disponibles en français et en anglais. Ces outils sont diffusés par les partenaires de la Table et d'autres organisations du quartier.
- Un bulletin d'information trimestriel, incluant les activités à venir et un dossier thématique, est réalisé par le Comité Parents de Lachine. Ce bulletin est remis aux parents par les services de garde du territoire et distribué dans les sacs d'école des enfants.
- Une carte bilingue des ressources pour les familles de Lachine est disponible en ligne, en plus d'être distribuée en 3000 exemplaires sur le territoire.

## Favoriser la participation

- Des soirées-conférences sont organisées pour les parents sur des sujets qui les touchent (développement psychosexuel des enfants, nutrition, développement du langage, etc.). Un service de garde est offert gratuitement.
- Plusieurs projets et activités sont planifiés à différents moments de l'année pour sensibiliser les familles à l'éveil à la lecture et à l'écriture chez les enfants, et ce, dès leur plus jeune âge : distribution de dépliants pour organiser des coins lecture à la maison, séances estivales de lecture animées sous une tente dans les parcs, ateliers de soutien éducatif pour les parents, formation en éveil aux langues pour les intervenants, etc.
- Un site Internet a été développé en collaboration avec la Table de concertation Jeunesse Lachine, afin de faire connaître les différentes ressources et activités de Lachine et d'inciter les parents à les utiliser selon leurs besoins. Le site se veut interactif : tous les deux mois, un sujet est abordé par un expert et les parents peuvent poser des questions en ligne.
- Un concours a été lancé dans la communauté pour gagner trois coins lecture.

## Développer le sentiment d'appartenance

- Les partenaires de la Table ont mis sur pied des comités de travail selon les axes stratégiques, où siègent des acteurs qui interviennent directement auprès des familles. Ces comités aident à cibler les besoins réels et à développer des solutions appropriées.
- Des partenariats/collaborations sont instaurés avec différentes instances du quartier. Par exemple, la Table de concertation petite enfance de Dorval-Lachine s'est associée avec la Table de Concertation Jeunesse Lachine pour animer le Comité Parents. Sa mission est d'outiller les parents des jeunes de 0 à 17 ans et de créer des liens durables entre les familles et les organismes.
- Deux vidéos sur les bienfaits des routines de vie aux heures de repas et de dodo ainsi qu'une vidéo sur le rôle du père ont été réalisées avec l'implication de familles et d'intervenants de Lachine, offrant un point de vue croisé. Ces capsules sont utilisées par les membres de la Table pour lancer des discussions avec les parents.
- Vingt trousse thématiques d'éveil à la lecture et à l'écriture ont été développées pour outiller les intervenants en petite enfance. Ces trousse sont mises à la disposition des organismes du territoire (services de garde, organismes communautaires, CLSC, écoles primaires, bibliothèques, centres jeunesse) sous forme de prêt pour une durée d'un mois. Chaque trousse aborde une thématique (les textures, l'alimentation, la peur, etc.) et comporte une sélection de cinq livres, un guide d'animation, des documents à photocopier pour les parents afin de poursuivre les apprentissages à la maison ainsi qu'un livret d'évaluation. Les trousse sont simples à utiliser et peuvent facilement être adaptées au contexte selon le nombre d'enfants, les groupes multiâges, etc. Ce matériel a été développé par J'apprends avec mon enfant (JAME), un organisme membre de la TCPE-DL.
- Une série de 45 pictogrammes a été conçue avec un illustrateur pour faciliter l'apprentissage des routines de vie à l'heure du dodo, du repas et de l'habillage. Des pictogrammes plastifiés ont été distribués dans les milieux partenaires. Ils sont également téléchargeables par les parents sur le site Internet du Comité Parents. Des suggestions de routine sont proposées en exemple et des napperons vierges sont également offerts pour que chaque famille puisse composer sa propre routine.

# LES CONDITIONS GAGNANTES

- Les partenariats avec d'autres organisations du territoire qui permettent d'entrer en contact avec de nouvelles familles.
- Le développement de projets et d'outils qui permettent de renforcer les compétences des parents, d'offrir des repères aux familles immigrantes et d'outiller les intervenants de la petite enfance du territoire.
- L'adaptation des outils de promotion pour rejoindre certains publics et permettre une diffusion plus large [en anglais pour les familles immigrantes et celles du territoire voisin, sous-titrage pour les personnes sourdes et malentendantes].
- La mobilisation des partenaires et de la communauté autour d'actions communes, notamment au niveau de l'éveil à la lecture et des routines de vie, pour mieux appuyer les enfants et les parents.
- Un effort de diversification des milieux au sein de la concertation pour pouvoir offrir aux parents des activités complémentaires.
- L'implication des parents dans certains projets comme les capsules vidéo sur les routines de vie.
- La participation de deux écoles primaires est nettement « un plus » pour une table de concertation en petite enfance notamment pour l'implantation de l'outil de passage. Des animations de contes ont aussi été présentées à des classes de maternelle.

## LES DÉFIS ET LES SOLUTIONS

### Défis

Certains organismes du milieu ne peuvent se déplacer pour venir emprunter les outils pendant les heures d'ouverture ou ne peuvent se rendre disponibles pour participer aux formations offertes.

Il est difficile d'obtenir une participation continue des membres partenaires de la TCPE-DL en raison du taux de roulement du personnel dans les organismes, des réaménagements organisationnels, des restrictions budgétaires, etc.

La concertation requiert beaucoup de temps et d'énergie [réalisation d'un plan d'action, reddition de comptes, évaluation] de la part des membres et peut provoquer un certain essoufflement voire une démobilitation chez les partenaires.

La gestion du site Internet du Comité Parents requiert beaucoup de temps.

Il est parfois difficile de rejoindre de nouveaux parents.

### Solutions

Trouver des stratégies pour rejoindre certains milieux, notamment les éducatrices en milieu familial.

Maintien d'une culture de collaboration entre les membres de la Table. Instauration d'un climat propice aux échanges et d'un environnement de travail attrayant. Accent mis sur la créativité et le développement de projets novateurs. Diversification des sources de financement [dans la mesure du possible].

Un bon dosage entre la réflexion sur certains projets/thématiques et la réalisation d'actions est essentiel. La Table a choisi de cibler certaines actions prioritaires plutôt que de les multiplier et leur réalisation concrète a suscité beaucoup de satisfaction chez les partenaires.

L'idée d'embaucher un agent de communication qui aurait le mandat de gérer le site Internet, les médias sociaux et de développer la participation des publics est envisagée.

Des stratégies pour rejoindre les parents sont continuellement développées, en fonction des projets.

# LES RÉSULTATS

- Les enfants sont mieux préparés pour leur entrée à l'école. Ils développent leur autonomie et leurs habiletés.
- Les parents profitent d'outils et de conseils qu'ils peuvent mettre en place à la maison. Ils développent leur estime de soi et leurs compétences parentales.
- Des liens sont créés entre les parents et les organismes du territoire.
- Les intervenants du territoire bénéficient d'outils mis à leur disposition.
- Le projet « Lecteurs en herbes » de JAME (environnements favorables) a permis de rejoindre de nouveaux enfants (et parents, grâce à l'information qui est remise en fin d'activité) : une garderie privée non membre de la Table a pu profiter de cette activité.
- La concertation a renforcé les liens entre les partenaires et a été élargie en fonction des trois axes de travail. Actuellement, 16 partenaires composent la Table petite enfance de Dorval-Lachine.
- Les membres de la Table bénéficient du réseau de chacun pour favoriser la participation des familles à leurs activités.

# LES PROJETS

- Un regroupement de parents (projet la *Voix des parents*) devrait être mis sur pied en 2015-2016. Son mandat sera de discuter de certaines thématiques, stratégies, objectifs d'intervention et d'émettre des recommandations pour alimenter le plan d'action de la Table petite enfance de Dorval-Lachine. Les partenaires de la Table espèrent que, à plus ou moins long terme, ce regroupement de parents aura à jouer un rôle actif dans la planification et la mise en œuvre de projets sur le territoire de Dorval-Lachine.

# POUR EN SAVOIR PLUS...

**Caroline Poussier**, coordonnatrice

514 792-2410 | [table.petiteenfance.lachine@gmail.com](mailto:table.petiteenfance.lachine@gmail.com)

**Site Internet et liste des membres de la TCPE-DL** : [www.tcpe-dl.com](http://www.tcpe-dl.com)

**Site Internet du Comité Parents de Lachine** : <http://www.parentslachine.ca>

**Outils de la TCPE-DL** :

- + Carte des ressources pour les familles de Lachine
- + Capsule vidéo Les routines à l'heure du repas
- + Capsule vidéo Les routines à l'heure du dodo
- + Capsule vidéo Être papa aujourd'hui
- + Pictogrammes sur les routines de vie

## 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)