

LES ATELIERS *ESPACE PARENTS* SUR LE RÔLE PARENTAL EN CONTEXTE D'IMMIGRATION

Évaluation d'implantation de la collaboration entre les
organismes communautaires ayant une mission d'accueil
et d'intégration des nouveaux arrivants, et les CLSC

Isabelle Laurin
Danielle Guay
Suzanne De Blois
Sarah Dufour
Marjolaine Lord
Chantal Lavergne
Marie-Claire Rufagari



LES ATELIERS ESPACE PARENTS SUR LE RÔLE PARENTAL EN CONTEXTE D'IMMIGRATION
Évaluation d'implantation de la collaboration entre les organismes communautaires
ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants, et les CLSC

Une réalisation de la Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
1301, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2L 1M3
Téléphone : 514 528-2400
Site web : <https://santemontreal.qc.ca/professionnels/drsp/publications/>

RÉDACTION

Isabelle Laurin
Danielle Guay
Suzanne De Blois
Sarah Dufour
Marjolaine Lord
Chantal Lavergne
Marie-Claire Rufagari

ÉQUIPE DE RECHERCHE

CHERCHEUSE PRINCIPALE

Isabelle Laurin, *Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*

COCHERCHEUSES

Danielle Guay, *Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*
Suzanne De Blois, *Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*
Sarah Dufour, *École de psychoéducation de l'Université de Montréal*
Chantal Lavergne, *Institut universitaire Jeunes en difficulté du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal*
Marie-Claire Rufagari, *Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)*

AGENTE DE RECHERCHE

Marjolaine Lord, *Université de Montréal*

LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AYANT UNE MISSION D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS (OC-AINA) PARTICIPANTS :

Centre d'action bénévole de Montréal-Nord (CAB-MTL)	Accueil aux immigrants de l'est de Montréal (AIEM)
Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)	Accueil liaison pour arrivants (ALPA)

LES CENTRES INTÉGRÉS UNIVERSITAIRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CIUSSS) PARTICIPANTS :

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal	

RÉVISION ET MISE EN PAGE

Monique Messier et Lucie Roy-Mustillo,
Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

REMERCIEMENTS

Nous remercions chaleureusement les animateurs et les parents pour leur engagement dans la recherche.

La réalisation de cette recherche a été rendue possible grâce à une subvention de la Direction régionale de santé publique du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

© Gouvernement du Québec, 2019

ISBN 978-2-550-84143-2 (En ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

MOT DE LA DIRECTRICE

Dans la perspective de réduire les inégalités sociales de la santé, l'offre de services en soutien parental doit être adaptée aux besoins et aux réalités de l'ensemble des familles sur le territoire montréalais, dont celles issues de l'immigration. Lors des consultations sur le Plan d'action régional intégré de santé publique de Montréal 2016-2021 (PARI), les partenaires du réseau de la santé et du réseau communautaire ont soulevé l'importance de répondre aux besoins de ces familles et ont offert leur collaboration à la DRSP dans les efforts et le développement d'initiatives visant à mieux soutenir les familles immigrantes.

Ce rapport présente les contours de la collaboration entre les deux réseaux à travers les ateliers *Espace Parents* qui ont été implantés dans 4 territoires de CLSC montréalais dans l'objectif de mieux soutenir les nouveaux arrivants dans leur rôle parental.

Bien que l'expérience de ce projet nous apprenne que des défis ont jalonné la mise en place de la collaboration pour offrir les ateliers, des bénéfices notables ont été reconnus de part et d'autre, et cela justifie un déploiement à plus grande échelle sur le territoire montréalais. Nous souhaitons que le bilan présenté dans ce rapport puisse inspirer l'ensemble de nos partenaires afin de prioriser cette offre de service.

La directrice régionale de santé publique,



Mylène Drouin, M.D.

RÉSUMÉ / SYNTHÈSE

Lors des consultations sur le *Plan d'action régional intégré de santé publique de Montréal 2016-2021* (PARI), les partenaires du réseau de la santé et du réseau communautaire ont souligné l'importance de mieux soutenir les familles immigrantes dans leur rôle parental. Ils ont aussi exprimé le besoin d'être mieux outillés pour accompagner ces familles et la volonté de travailler en collaboration.

C'est dans ce contexte que la Direction régionale de santé publique (DRSP) a sollicité la collaboration de deux chercheuses et de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) qui ont développé les ateliers *Espace Parents*. Ceux-ci visent à accompagner les personnes immigrantes dans leur rôle parental et à renforcer leurs capacités d'adaptation. Il s'agit de 9 ateliers d'une durée de 2 heures offerts en milieu communautaire à des groupes d'environ 10 participants.

La DRSP a donc proposé aux responsables des ateliers *Espace Parents* de collaborer à un projet visant à offrir les ateliers dans une perspective d'arrimage entre les réseaux communautaire et de santé. Quatre organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (OC-AINA) ont accepté d'offrir les ateliers *Espace Parents* dans leurs locaux en collaboration avec les 4 CLSC situés sur leur territoire. De mars à juin 2018, 6 groupes de parents (n=66) ont suivi les ateliers.

La DRSP a mené une évaluation d'implantation afin de documenter les avantages et les défis des différentes modalités de collaboration expérimentées entre les deux réseaux, ainsi que les bénéfices pour les parents et les intervenants. Les gestionnaires des OC-AINA et des CLSC ont participé à deux entrevues, avant et après le déroulement des ateliers. Au terme des ateliers, les animateurs ont été rencontrés en entrevue individuelle et une entrevue de groupe a été réalisée avec chaque groupe de parents.

Les résultats indiquent que la majorité des participants ont été recrutés parmi la clientèle des organismes qui offraient les ateliers. Un peu plus de la moitié étaient des résidents permanents et un peu plus du tiers des demandeurs d'asile. La majorité vivait au Canada depuis moins de 5 ans. Les participants ont fréquenté en moyenne 6 ateliers sur 9. Leurs motivations à participer aux ateliers étaient multiples, mais concernaient davantage la volonté d'être mieux informés sur les normes en lien avec l'éducation des enfants et de mieux connaître les services offerts. Suite aux ateliers, les parents sont unanimes pour dire qu'ils connaissent maintenant l'existence de nombreuses ressources et les services qui y sont offerts, notamment les CLSC dont ils ignoraient en majorité l'existence, et qu'ils sont plus enclins à s'y référer. Ils ont une meilleure connaissance des pratiques parentales valorisées au Québec et plusieurs disent avoir amorcé des changements dans leurs pratiques disciplinaires et de communication avec leurs enfants. Au regard des avantages et des défis des modalités de collaboration entre les deux réseaux, les résultats sont différents d'un territoire à l'autre selon le niveau de partenariat déjà présent ou non avant le projet. Toutefois, 5 constats émergent :

- La présence du CLSC pour coanimer certains ou l'ensemble des 9 ateliers dans l'OC-AINA a été bénéfique pour les deux partenaires. Les OC-AINA estiment que le CLSC est le mieux placé pour parler de ses services et de ceux de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), et que sa participation contribue à mettre les familles en confiance. Pour

les intervenants du CLSC, leur présence dans l'OC-AINA a contribué à mieux connaître cet organisme avec qui ils ont moins l'habitude de collaborer.

- La collaboration représente un défi dans le contexte où les OC-AINA, qui ont un mandat régional et spécifique aux nouveaux arrivants de moins de 5 ans, sont jumelés avec des CLSC ayant un mandat local et non spécifique aux nouveaux arrivants. Puisqu'une portion de la clientèle de ces OC-AINA provient de différents territoires montréalais, le CLSC s'interroge sur son niveau d'engagement dans le projet.
- Les CLSC se sont engagés à promouvoir les ateliers *Espace Parents* et à référer des parents aux OC-AINA de leur territoire, mais cette stratégie de recrutement n'a pas été à la hauteur des attentes. La majorité des participants aux ateliers ont été recrutés de façon personnalisée par les animateurs des ateliers parmi la clientèle de leur organisme. Pour certains OC-AINA, cela a demandé beaucoup d'efforts. Tous conviennent de la nécessité de travailler ensemble à mettre en place des stratégies de recrutement plus efficaces et mieux adaptées aux caractéristiques du projet et de la clientèle ciblée.
- En acceptant de collaborer au projet *Espace Parents* avec les CLSC, les OC-AINA auraient souhaité que les familles immigrantes en grands besoins aient accès plus facilement à un rendez-vous rapide au CLSC. Toutefois, ils déplorent que ces familles doivent quand même passer par le même mécanisme de priorisation que les autres familles du territoire pour avoir accès aux services. De leur côté, les CLSC expliquent que le mécanisme d'accès par le guichet unique doit être le même pour tous.
- La collaboration entre les CLSC et les OC-AINA participants est difficile à maintenir et à entretenir dans certains territoires parce que ces OC-AINA n'ont pas une mission qui vise spécifiquement la famille ou ont un mandat régional. Ainsi, ils sont moins susceptibles de participer aux mêmes lieux de concertation que les professionnels ou gestionnaires du CLSC qui travaillent dans les services dédiés aux familles.

L'expérience indique la nécessaire collaboration entre différents organismes pour mieux répondre aux besoins des familles immigrantes. Pour la poursuite d'*Espace Parents*, il est souhaité d'élargir le partenariat pour que les ateliers continuent d'être offerts par les OC-AINA ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants et le CLSC, en complémentarité avec les organismes communautaires ayant une mission orientée vers la famille et avec les écoles.

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA DIRECTRICE	I
RÉSUMÉ / SYNTHÈSE.....	iii
PRÉSENTATION DU RAPPORT	1
1. MISE EN CONTEXTE DU PROJET DE COLLABORATION	2
1.1 Les ateliers <i>Espace Parents</i>	3
2. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION D'IMPLANTATION	4
2.1 Méthodologie.....	4
2.2 Analyses.....	5
3. RÉSULTATS	6
3.1 Portrait des participants.....	6
3.2 Bénéfices perçus de la participation aux ateliers par les parents et les animateurs	7
3.3 Les différentes modalités de collaboration entre les deux réseaux.....	9
3.4 Les avantages et défis des modalités de collaboration	10
3.4.1 La coanimation.....	10
3.4.2 Le pairage OC-AINA/CLSC	12
3.4.3 Promotion des ateliers et recrutement	13
3.4.4 L'accès aux services	15
3.4.5 Maintien de la collaboration.....	16
4. VALIDATION DU BILAN	18
5. RECOMMANDATIONS.....	19
CONCLUSION	19
ANNEXE I La proposition de collaboration	20
ANNEXE II Thèmes abordés dans les ateliers	22

LISTE DES ACRONYMES ET SIGLES

CIUSSS-MTL	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
DRSP	Direction régionale de santé publique
OC-AINA	Organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants
PARI	Plan d'action régional intégré de santé publique de Montréal 2016-2021
SIPPE	Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance
TCRI	Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes

PRÉSENTATION DU RAPPORT

Dans ce rapport, nous présentons les résultats de l'évaluation d'implantation de la collaboration entre les organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (OC-AINA) et les CLSC dans le contexte des ateliers *Espace Parents*. Ces ateliers visent à accompagner les personnes immigrantes dans leur rôle parental. Le bilan documente principalement les avantages et les défis des différentes modalités de collaboration entre les deux réseaux ainsi que les bénéfices pour les parents et les intervenants.

La première partie du rapport présente la mise en contexte du projet de collaboration et décrit les ateliers *Espace Parents*. En deuxième partie sont présentés les objectifs de l'évaluation d'implantation et la méthodologie employée et en troisième partie, les résultats. Finalement, des recommandations pour la poursuite de la collaboration dans le contexte de ces ateliers complètent le rapport.

1. MISE EN CONTEXTE DU PROJET DE COLLABORATION

Lors des consultations sur le *Plan d'action régional intégré de santé publique de Montréal 2016-2021* (PARI), les partenaires du réseau de la santé et du réseau communautaire ont souligné l'importance de répondre aux besoins des familles immigrantes en ce qui concerne le soutien aux pratiques parentales. Ces familles représentent une proportion importante des familles montréalaises. Elles seraient particulièrement moins bien rejointes par le réseau de la santé et des services sociaux, et les interventions actuelles seraient peu adaptées à leurs besoins. Sur le terrain, les intervenants constatent régulièrement des défis et expriment le besoin d'être outillés pour accompagner ces familles.

C'est dans ce contexte que la Direction régionale de santé publique (DRSP) a sollicité la collaboration des chercheuses Dufour et Lavergne, de l'Université de Montréal et du Centre de recherche Jeunes en difficulté du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL), pour leur expertise sur les enjeux ethnoculturels et les pratiques parentales. Ces chercheuses ont développé, suite aux besoins exprimés par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI) et aux constats issus de leurs propres travaux de recherche menés en étroite collaboration avec cette instance, des ateliers appelés *Espace Parents*. Ils visent à accompagner les personnes immigrantes dans leur rôle parental et à renforcer leurs capacités d'adaptation afin qu'elles puissent soutenir pleinement leurs enfants. Les 9 ateliers *Espace Parents* ont été expérimentés en 2016 dans 5 organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (OC-AINA) membres de la TCRI dont 3 à Montréal. Ces organismes, qui sont souvent les premiers à entrer en contact avec les familles nouvellement arrivées au Québec, n'ont pas nécessairement une mission spécifique en matière de soutien parental et ont manifesté un intérêt marqué à l'égard d'une collaboration plus étroite avec le réseau de la santé afin de mieux répondre à leurs besoins.

La DRSP a donc proposé à l'équipe responsable d'*Espace Parents* de réaliser les ateliers avec un nouveau volet visant l'arrimage de ce réseau communautaire avec le réseau de la santé. Pour l'expérimentation de ce nouveau volet, un comité directeur, formé de représentantes de la DRSP du CCSMTL, de l'Institut universitaire Jeunes en difficulté du CCSMTL, de l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal et de la TCRI, a été mis en place. Il a été convenu que la TCRI aurait la responsabilité d'animer une démarche visant à mobiliser des OC-AINA et à susciter la collaboration entre ces organismes communautaires et le réseau de la santé pour offrir les ateliers sur leur territoire respectif. La DRSP pourrait agir comme facilitateur dans ce contexte.

En octobre 2017, la TCRI a invité les représentants de 4 OC-AINA membres de son regroupement à une rencontre afin de leur présenter le projet de collaboration et obtenir leur adhésion. Cette rencontre a permis entre autres d'échanger sur l'état actuel du partenariat entre les OC-AINA et le réseau de la santé, et les défis rencontrés. Les échanges ont aussi mis en avant l'importance pour les OC-AINA de travailler avec les autres ressources présentes sur leur territoire afin de mieux répondre aux besoins des familles immigrantes et plus particulièrement par le développement de corridors de services avec les CLSC.

Suite à cette rencontre, le comité directeur a convenu d'une démarche pour intéresser les 4 CLSC situés sur les territoires des 4 OC-AINA ayant accepté de participer au projet. La DRSP a fait les premiers contacts avec les CLSC (gestionnaires de la direction jeunesse et des équipes concernées) par courriel et par téléphone, pour leur expliquer le projet et valider leur intérêt à y participer. Lors de l'entretien téléphonique, les 4 CLSC ont confirmé leur intérêt et ils ont été informés qu'ils seraient invités à une rencontre avec le comité directeur du projet et les OC-AINA en novembre 2017. Il leur a été suggéré de venir à trois représentants, soit un gestionnaire, un organisateur communautaire et un chef de programme.

Une fois le contact établi avec les CLSC, la TCRI avait le mandat d'informer les 4 OC-AINA qu'ils devaient contacter leur CLSC pour les inviter à la rencontre de novembre 2017 organisée par le comité directeur. Ils avaient à faire ce premier contact notamment parce que ce sont eux qui étaient en position de *leadership* pour initier la collaboration, ayant à offrir les ateliers dans leurs locaux et avec leur personnel pour les animer. Ils recevaient un montant de 4 500 \$ chacun pour couvrir certains frais (annexe 1), entre autres le temps de formation de 2 intervenants, le temps de travail d'un intervenant pour animer les 9 ateliers avec un groupe de parents, la participation à l'évaluation et les frais de garde des enfants pendant les ateliers.

À la rencontre de novembre, le comité directeur a présenté les ateliers *Espace Parents* et une proposition de collaboration aux gestionnaires et intervenants des OC-AINA et des CLSC afin d'obtenir l'engagement des CLSC. Cette proposition (annexe 1) présentait entre autres les objectifs de la collaboration, les modalités de réalisation et l'échéancier, la nature de la participation pour chaque organisme communautaire et le budget pour les soutenir. Il importe de spécifier qu'aucune attente précise ne concernait les CLSC autre que d'accepter qu'un ou des intervenants participent à la formation *Espace Parents* à la TCRI conjointement avec les OC-AINA. Pour le reste, il était spécifié que cette rencontre de novembre avait justement comme objectif de réunir les deux parties pour qu'ils conviennent ensemble in situ des modalités de collaboration. Il était clair pour le comité directeur qu'il ne devait pas définir à l'avance les modalités de collaboration entre les OC-AINA et le réseau de la santé dans le respect de l'autonomie des CIUSSS, et que cette collaboration pouvait prendre différentes formes selon la dynamique locale, les expériences de collaboration antérieures et les attentes respectives des deux parties. Ainsi, lors de cette rencontre, chaque dyade a eu un moment d'échange pour définir ses modalités de collaboration afin d'être en mesure d'offrir les ateliers *Espace Parents* au printemps 2018 comme convenu dans la proposition de collaboration acceptée par les participants.

1.1 Les ateliers *Espace Parents*

Ces ateliers ont été développés dans le but de répondre aux besoins des parents d'immigration récente. Ils visent à renforcer le sentiment de confiance des parents immigrants en leur capacité d'adaptation afin qu'ils puissent soutenir leurs enfants dans leur intégration au sein de la société québécoise. Ces ateliers sont avant tout conçus pour réfléchir avec les parents aux impacts de l'immigration sur leur famille et les outiller à avoir une meilleure connaissance de l'organisation des ressources pour pouvoir y recourir au besoin.

Les 9 ateliers de 2 heures sont offerts à des groupes de 10 participants autour des thèmes suivants : les impacts de l'immigration sur la famille, les réseaux de soutien familiaux; la réponse parentale et environnementale aux besoins des enfants; l'accompagnement de ses enfants dans une double culture; les méthodes éducatives positives et les difficultés parentales, dont les mauvais traitements et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et la demande d'aide (annexe 2). L'animateur, spécialement formé pour offrir ces ateliers, agit comme facilitateur; il a un rôle central pour faire émerger la parole des parents à partir de questions, de capsules vidéo et autre matériel d'animation, et pour transmettre des informations justes.

Il importe de spécifier que la première mise à l'essai de ces ateliers en 2016 a été accompagnée d'une évaluation formative. Celle-ci visait à documenter les écarts entre la conception originale des ateliers et leur mise en application, leur appréciation par les animateurs et les parents, et les effets perçus sur les participants. Suite à cette évaluation, des ajustements ont été apportés au contenu et au déroulement des ateliers. C'est la nouvelle version des ateliers *Espace Parents* qui a été utilisée dans le présent projet.

2. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION D'IMPLANTATION

Dans la proposition de collaboration présentée aux OC-AINA et aux CLSC en novembre 2017, il y avait un volet concernant l'évaluation d'implantation du projet. Le comité directeur a présenté les objectifs, la méthodologie et l'échéancier de cette évaluation aux deux parties, et s'est assuré qu'ils acceptaient de participer.

L'évaluation visait les objectifs suivants :

- documenter les avantages et les défis des différentes modalités de collaboration expérimentées entre les deux réseaux,
- identifier les bénéfices perçus de la participation aux ateliers par les parents et les animateurs.

2.1 Méthodologie

L'équipe d'évaluation a réalisé des entrevues :

- avec les gestionnaires de chaque organisation séparément, avant et après les ateliers, soit auprès des 4 OC-AINA (n=6) et auprès des 4 CLSC (n=7);
- avec les animateurs de chaque atelier après le déroulement de ceux-ci (n=8);
- avec chaque groupe de parents (n=6) à la fin des ateliers, en français, en anglais et en farsi (44 parents rencontrés / 66 participants aux ateliers).

Un journal de bord a été rédigé par l'équipe d'évaluation et les animateurs des ateliers pour documenter les différentes étapes du projet ainsi que certaines caractéristiques des participants, la façon dont ils ont été recrutés et le territoire de CLSC où ils résident.

2.2 Analyses

Toutes les entrevues ont été enregistrées pour faciliter la production d'un compte rendu. Au terme de la collecte de données, des histoires de cas ont été rédigées pour chaque territoire à l'étude en tenant compte des points de vue des différents participants interrogés. Par ailleurs, ce matériel a fait l'objet d'une codification thématique permettant une analyse plus fine de l'ensemble du corpus de données ainsi que l'identification de thèmes prégnants. Pour l'objectif concernant les bénéfices perçus de l'intervention sur les parents, des comptes rendus et une analyse thématique ont été produits à partir de l'ensemble du matériel recueilli à cette fin lors des entrevues.

3. RÉSULTATS

3.1 Portrait des participants

Le tableau 1 présente le portrait des participants aux ateliers *Espace Parents*. On constate que la majorité des participants ont été recrutés parmi la clientèle des organismes qui offraient les ateliers. Rappelons qu'étant donné leur mission, ces organismes sont souvent les premiers à rejoindre les immigrants récents. Un peu plus de la moitié étaient des résidents permanents et un peu plus du tiers des demandeurs d'asile. La majorité vivait au Canada depuis moins de 5 ans. Les participants ont fréquenté en moyenne 6 ateliers sur 9.

Tableau 1 : Portrait des participants aux ateliers *Espace Parents*

	OC-AINA #1	OC-AINA #2 (2 groupes)	OC-AINA #3	OC-AINA #4 (2 groupes)	TOTAL
Nombre	10	32	10	14	66
Statut migratoire					
• Réfugié	11 %	—	—	21 %	6 %
• Demandeur d'asile	11 %	69 %	—	—	35 %
• Résident permanent	67 %	31 %	70 %	79 %	52 %
• Citoyen	11 %	—	30 %	—	6 %
Au Canada depuis moins de 5 ans	75 %	94 %	20 %	100 %	86 %
Nombre moyen d'ateliers fréquentés	6,9	3,4	6,6	7,7	6
Résidant sur le territoire :					
• de CLSC où est situé l'OC-AINA	56 %	9 %	70 %	21 %	27 %
• de CIUSSS où est situé l'OC-AINA	89 %	53 %	80 %	79 %	68 %
Origine de la référence/ du recrutement					
• OC-AINA responsable	67 %	97 %	90 %	100 %	92 %
• Autre organisme communautaire	11 %	—	—	—	2 %
• CLSC	—	3 %	10 %	—	3 %
• Réseau informel	22 %	—	—	—	3 %

OC-AINA : Organisme communautaire ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants

3.2 Bénéfices perçus de la participation aux ateliers par les parents et les animateurs

Comme le montre le tableau des participants, les 6 groupes de parents rencontrés à la fin des ateliers pour l'évaluation des bénéfices étaient très hétérogènes au regard du statut migratoire et de la durée de séjour au Canada. Ces différences teintent la façon dont les parents témoignent de leur participation au groupe et des bénéfices qu'ils en ont retirés. Nous avons fait le choix de ne pas rapporter ce qui est trop spécifique à une situation particulière, par exemple celle des demandeurs d'asile, des réfugiés parrainés par l'État ou des immigrants économiques. Il va de soi que les défis d'intégration de ces groupes sont différents à certains égards.

Les thématiques abordées avec les parents pour circonscrire les bénéfices perçus de leur participation aux ateliers ont été regroupées sous trois rubriques qui nous apparaissaient les plus pertinentes et instructives pour présenter les résultats.

Motivations à participer aux ateliers

Les raisons qui ont motivé les parents à participer aux ateliers étaient multiples, mais concernaient davantage le fait de pouvoir être mieux informés sur les normes en lien avec l'éducation des enfants, de mieux connaître les ressources et services offerts, et la perspective d'échanger avec d'autres personnes vivant une situation similaire.

Les liens de confiance préexistants avec l'organisme ou l'animatrice sont évoqués par de nombreux participants questionnés sur ce qui les a motivés à assister aux ateliers *Espace Parents*. Pour beaucoup, c'est une invitation personnalisée par l'animatrice qui les a d'abord incités à participer. Pour d'autres, l'invitation est venue d'amis qui les ont grandement encouragés à participer. Quelques parents précisent que c'est plus exactement la participation au premier atelier qui les a convaincus de s'engager dans la série d'ateliers.

Des répondants expliquent que c'est le sujet des ateliers qui les a motivés puisqu'il semblait pouvoir répondre à certains de leurs besoins et questionnements. En ce sens, plusieurs d'entre eux nomment qu'ils ont été motivés par la possibilité de recevoir de l'aide et de l'information spécifiques à l'exercice de la parentalité en contexte migratoire ainsi que pour mieux répondre aux besoins des enfants. Ils précisent qu'ils souhaitent en savoir davantage sur les services disponibles, la culture, les normes, l'éducation des enfants, les pratiques à éviter et à valoriser ainsi que sur les différences avec leur pays d'origine. Certains y voyaient également une façon de se préparer aux défis qui les attendent, que ce soit l'entrée à l'école ou l'adolescence. Des besoins de diverses natures, souvent en lien avec l'intégration du parent, sont également mentionnés : marché du travail, reconnaissance des diplômes, logement. D'ailleurs, des participants ont invité des amis sans enfant à se joindre aux ateliers et ceux-ci estiment en avoir grandement profité même s'ils ne sont pas parents.

Certains parents ont aussi mentionné que de pouvoir partager et échanger avec d'autres personnes vivant des expériences similaires était un incitatif important. Un père a expliqué que cela représentait pour lui la possibilité de pallier l'absence du réseau informel resté au pays.

Appréciation des ateliers et bénéfices perçus

Ce sont les 3 ateliers qui abordent spécifiquement le vécu de l'enfant qui ont été jugés les plus pertinents. Ces ateliers ont apporté aux parents une meilleure connaissance des pratiques parentales valorisées au Québec et plusieurs disent avoir amorcé des changements dans leurs pratiques disciplinaires et de communication avec leurs enfants. De plus, ils sont unanimes à dire qu'ils connaissent maintenant l'existence de nombreuses ressources et les services qui y sont offerts, notamment les CLSC, et ils comprennent mieux le rôle de la DPJ.

Les parents participants ont apprécié tous les ateliers et jugent qu'ils étaient tous pertinents et complétaient bien. Toutefois, le deuxième module, *De tout cœur avec mon enfant*, est celui qui a été nommé comme étant le plus pertinent. Dans ce module de 3 ateliers, on y aborde les besoins de l'enfant, son identité et comment faire équipe avec lui. Des parents ont expliqué avoir été rassurés de pouvoir entrevoir une façon de concilier les deux cultures auxquelles leurs enfants seront exposés. D'autres ont mentionné que dans leur pays, ils se concentraient essentiellement sur les besoins de base de leurs enfants. Dans les ateliers, ils ont acquis de nouvelles connaissances sur le développement de l'enfant notamment sur l'importance de dialoguer avec eux et de les encourager à exprimer leurs besoins.

L'atelier *Les réseaux de soutien de notre famille* est identifié aussi comme étant très pertinent. Les parents apprécient avoir eu la visite des intervenants de plusieurs organismes. Ils ont aussi beaucoup appris sur les ressources disponibles pour eux et leur famille, notamment le CLSC dont ils ignoraient en majorité l'existence, et se sentent plus outillés pour demander de l'aide lorsqu'un besoin se présente. L'atelier sur *Les difficultés parentales*, dans lequel le rôle de la DPJ et les droits des enfants au Québec sont expliqués, a été nommé comme un incontournable.

Les ateliers *Les impacts de l'immigration* et *Être un père, une mère et un couple immigrants* ont permis à plusieurs parents de s'arrêter et de mieux comprendre ce qu'ils ont vécu et continueront de vivre comme défis d'intégration. Parce qu'un atelier aborde spécifiquement ces défis-là, certains participants ont dit se sentir mieux compris dans ce qu'ils vivent.

Certaines thématiques faisant partie du programme ou ayant émergé spontanément ont créé de l'inconfort chez quelques parents et animatrices, notamment en ce qui a trait à la façon de parler de la sexualité aux jeunes, aux méthodes disciplinaires, à la vaccination contre le VPH, à la légalisation de la marijuana et à la possibilité pour un enfant ou une mère de porter plainte à la police en cas de mauvais traitements.

Ce que les parents diraient pour promouvoir les ateliers

Pour terminer l'entrevue de groupe avec les parents, nous leur avons demandé ce qu'ils diraient à d'autres parents pour les inciter à participer aux ateliers ainsi qu'au gouvernement pour qu'il soutienne financièrement cette offre de service.

Les parents mentionnent que s'ils avaient suivi les ateliers plus tôt, ils auraient pu gagner du temps, éviter des erreurs de parcours et avoir un regard plus positif sur leur intégration. On insiste sur le côté préventif des ateliers et le fait que ça permet au gouvernement d'épargner en évitant différents problèmes.

Les participants estiment que plus de parents immigrants devraient profiter de ce programme. Les ateliers permettent une meilleure compréhension de la société d'accueil et des différences culturelles, particulièrement par rapport aux pratiques parentales valorisées au Québec et aux défis auxquels ils pourraient devoir faire face comme parents. Certains ajoutent que cela leur a permis de consolider leurs compétences parentales en contexte québécois en apprenant et adoptant de nouvelles pratiques.

De plus, la connaissance et l'accès aux différentes ressources contribuent grandement à faciliter et à accélérer leur intégration. Par exemple, le fait d'apprendre comment se nomment les spécialistes qui travaillent à l'école ou en CLSC et ce qu'ils font (travailleurs sociaux, psychoéducateurs, orthopédagogues, orthophonistes) leur permet de mieux s'orienter pour obtenir de l'aide rapidement et éviter les écueils. Ils mentionnent que ces connaissances ne seront jamais acquises dans des cours de francisation.

3.3 Les différentes modalités de collaboration entre les deux réseaux

Le tableau 2 présente les différentes modalités de collaboration entre les OC-AINA et le réseau de la santé. Comme il a été mentionné précédemment, le comité directeur n'a pas défini à l'avance ces modalités dans le respect de l'autonomie locale, des expériences antérieures de collaboration et des attentes des deux partenaires.

Tableau 2 : Modalités de collaboration entre les OC-AINA et le réseau de la santé

Modalités de collaboration	Territoire 1	Territoire 2	Territoire 3	Territoire 4
Rencontre entre le CLSC et l'OC-AINA avant le début des ateliers (hiver 2018)	x	x	x	
Participation des deux parties à la formation <i>Espace Parents</i> à la TCRI (mars-avril 2018)			x	x
Soutien du CLSC à la promotion des ateliers et au recrutement des participants (printemps 2018)	x	x	x	x
Participation du CLSC à la coanimation des ateliers dans les OC-AINA (printemps 2018)	x	x	x	x
Rencontre entre le CLSC et les OC-AINA après les ateliers pour faire un bilan (été 2018)	x	x	x	

3.4 Les avantages et défis des modalités de collaboration

3.4.1 La coanimation

La présence du CLSC pour coanimer certains ou l'ensemble des 9 ateliers dans l'OC-AINA a été bénéfique pour les deux partenaires. Les OC-AINA estiment que le CLSC est le mieux placé pour parler de ses services et de ceux de la DPJ, et que sa participation contribue à mettre les familles en confiance. Pour les intervenants du CLSC, leur présence dans l'OC-AINA a contribué à mieux connaître cet organisme avec qui ils ont moins l'habitude de collaborer.

Par qui ont été animés les ateliers?

L'ensemble des ateliers a été animé par un ou deux intervenants en tandem des OC-AINA où ils se sont déroulés. Ces derniers ont tous reçu une formation par la TCRI. Il y a eu différentes modalités de coanimation des ateliers par les CLSC dans 5 des 6 groupes de parents. Un cas d'animation en tandem de l'ensemble des 9 ateliers, 2 cas d'animation de deux ateliers et 3 cas d'animation d'un seul atelier. La coanimation par le CLSC n'a pas été possible pour un groupe à cause d'un conflit d'horaires. Les intervenants de 2 des 4 CLSC participants ont suivi la formation de la TCRI.

Dans le territoire où les 9 ateliers ont été coanimés, le CLSC et l'OC-AINA se sont rencontrés à 5 reprises avant le début des ateliers, et pendant ceux-ci, afin de les préparer conjointement.

Dans les autres territoires, à notre connaissance, aucune rencontre préalable de préparation n'a eu lieu avant la coanimation dans l'OC-AINA.

Quels ateliers ont été coanimés par le tandem OC-AINA et CLSC?

À part le groupe où le CLSC a coanimé les 9 ateliers, les OC-AINA ont fait appel au CLSC pour la coanimation d'ateliers différents d'un territoire à l'autre. Certains ont invité le CLSC à coanimer l'atelier sur les ressources aux familles et/ou celui sur les mythes et réalités sur la DPJ. Un OC-AINA a fait appel à d'autres organisations pour ce contenu, mais a sollicité le CLSC pour l'atelier sur les pratiques éducatives positives et la discipline.

Les professionnels du CLSC ayant coanimé les ateliers étaient soit des travailleurs sociaux, soit des psychoéducateurs ou des éducateurs spécialisés.

Les défis et bénéfices de cette coanimation

L'OC-AINA et le CLSC qui ont coanimé les 9 ateliers en font un bilan très positif, mais le CLSC ne souhaite pas poursuivre avec cette modalité. Il estime que cela a été pertinent de le faire pour une première fois afin de s'appropriier le programme, mais, pour la suite, il considère une coanimation plus restreinte des ateliers. Deux arguments ont été invoqués pour justifier cette décision. D'une part, la travailleuse sociale du CLSC était présente, notamment pour son expertise en lien avec les jeunes enfants. Or plusieurs participants n'avaient pas de jeunes enfants et leurs besoins concernaient peu les pratiques parentales. D'autre part, plusieurs participants ne correspondaient pas à la clientèle ciblée par les ateliers *Espace Parents*, soit les parents d'immigration récente. Ainsi le CLSC préconise, pour la suite des ateliers, une présence seulement pour l'atelier visant à faire connaître les ressources aux familles et celui concernant les mythes et réalités sur la DPJ. Du côté de l'OC-AINA, il souhaiterait continuer à bénéficier de la coanimation du CLSC pour les 9 ateliers, notamment parce que cela allège la tâche d'animation, crée un plus grand lien de confiance pour les participants et permet de faire un lien direct avec le CLSC en cas de besoin, comme ce fut le cas dans ce groupe avec une participante.

Dans le cas des deux CLSC ayant participé à la formation de la TCRI, c'est lors de celle-ci, en faisant connaissance avec les OC-AINA de leur territoire, qu'une des intervenantes d'un CLSC s'est engagée à coanimer les 9 ateliers et l'autre à en coanimer deux. Ainsi, cet engagement s'est fait par liens directs entre intervenantes. Pour les deux CLSC n'ayant pas participé à la formation, les liens pour la coanimation d'ateliers ont été faits entre gestionnaires des deux organisations. Il est difficile d'identifier des bénéfices clairs associés à la participation à la formation tout comme des désavantages à la non-participation à celle-ci. Nul doute que les intervenantes formées ont eu une meilleure connaissance des objectifs des ateliers *Espace Parents* et ont été plus sensibilisées à l'expérience de la parentalité en contexte d'immigration. Néanmoins, au regard du contenu qu'on leur a demandé de coanimer, exception faite de l'intervenante qui a animé 9 ateliers, celles n'ayant pas suivi la formation n'ont pas été désavantagées à notre avis. De plus, on aurait pu s'attendre à ce que les intervenantes formées puissent faire la promotion des ateliers *Espace Parents* au sein de leur CLSC, ce qui fut le cas seulement dans un des deux CLSC. Ainsi, il apparaît que la participation conjointe à la formation de deux jours apporte des bénéfices mais n'est pas incontournable.

Concernant les gains associés à la coanimation, les OC-AINA témoignent que le CLSC est le mieux placé pour parler de ses services et de ceux de la DPJ, et qu'il contribue à mettre les familles en confiance. Du côté du CLSC, la coanimation permet aux intervenants d'avoir un lien personnalisé avec les intervenants des OC-AINA et ainsi de mieux connaître leurs services.

3.4.2 Le pairage OC-AINA/CLSC

La collaboration représente un défi dans le contexte où les OC-AINA, qui ont un mandat régional et spécifique aux nouveaux arrivants de moins de 5 ans, sont jumelés avec des CLSC ayant un mandat local et non spécifique aux nouveaux arrivants. Puisqu'une portion de la clientèle de ces OC-AINA provient de différents territoires montréalais, le CLSC s'interroge sur son niveau d'engagement dans le projet.

Dans ce projet, 2 des 4 OC-AINA ayant été choisis par la TCRI ont un mandat régional. Dans le contexte où les CLSC ont un mandat local, ces différences de mission ont eu une influence sur le niveau d'engagement à différentes étapes de la collaboration. Pour un territoire, le CLSC n'a pas compris pourquoi il était invité à collaborer avec un organisme qui a un mandat régional alors qu'il a sur son territoire des organismes communautaires qui travaillent auprès de la clientèle immigrante et avec qui ils ont déjà des partenariats. Ce CLSC a tout de même été d'accord pour participer au projet de collaboration proposé par le comité directeur, mais il a été très peu proactif de son propre aveu pour nourrir la collaboration avec l'OC-AINA régional. Il importe de spécifier que l'OC-AINA avec qui il était jumelé avait déjà offert les ateliers aux parents et qu'il avait de l'expérience à cet égard. Puisque c'est un organisme régional, il avait aussi déjà de très bons liens avec plusieurs CLSC de la région montréalaise. L'autre CLSC, pour sa part, n'a pas questionné au départ le fait d'être jumelé avec un organisme régional, car celui-ci était le seul accueillant une clientèle immigrante sur son territoire. Dans ce contexte, l'OC-AINA et le CLSC ont vu dans la proposition de collaboration une opportunité de se référer une clientèle commune résidant sur le même territoire. Plus précisément, le CLSC s'attendait à ce que sa collaboration avec l'OC-AINA permette de rendre plus visibles les familles immigrantes que certains croyaient inexistantes sur son territoire. L'OC-AINA régional, pour sa part, s'attendait à ce que le CLSC puisse contribuer à faire augmenter la proportion de sa clientèle vivant à proximité. Au terme du projet, les attentes de l'un et de l'autre n'ont pas été satisfaites.

C'est surtout dans le contexte de la coanimation des ateliers que ces deux CLSC en sont venus à questionner leur engagement dans le projet avec les OC-AINA régional, car ils ont constaté qu'une portion notable des parents participants aux ateliers provenaient de différents quartiers montréalais. Dans un territoire, la travailleuse sociale du CLSC s'est sentie impuissante pour répondre aux nombreuses questions des parents lors de l'atelier sur les ressources aux familles parce que ceux-ci n'habitaient pas le territoire. Même si ce CLSC reconnaît que les services sont essentiellement les mêmes dans chaque CIUSSS, il précise qu'il y a des particularités dans l'offre de service selon la population desservie. Si les CLSC sont ouverts à poursuivre leur collaboration avec ces OC-AINA régionaux, c'est dans la perspective qu'avec le temps une proportion plus importante de familles participantes, proviendra de leur territoire. Dans le cas contraire, un

CLSC mentionne qu'il pourrait se retirer, car il considérera qu'il ne répond pas à un besoin de son territoire. Néanmoins, ce CLSC mentionne qu'il faut se laisser du temps avant de prendre une telle décision et il est prêt à rester engagé pour une certaine période, le temps, dit-il, qu'il y ait un marketing social autour des ateliers. Avec le temps, il sera plus facile de déterminer si l'absence de parents du territoire aux ateliers est due au manque de connaissance de l'offre d'ateliers ou à un volume insuffisant de familles d'immigration récente sur le territoire.

Il importe de mentionner que même le CLSC ayant été jumelé avec un OC-AINA local avec lequel il collabore déjà pour d'autres activités s'est interrogé sur son niveau d'engagement avec cet organisme dans la suite des ateliers. Il mentionne que les parents qui participent aux ateliers dans cet organisme ne fréquentent pas le CLSC. Les parents rencontrés par ce CLSC dans son programme *Jeunes en difficulté* fréquentent plutôt un organisme communautaire famille et, à son avis, c'est dans ce lieu que les ateliers devraient être offerts. Toutefois, l'OC-AINA mentionne avoir fait des contacts avec cet organisme au début du projet pour offrir les ateliers dans ses locaux mais celui-ci a refusé. Dans ce contexte, certains défis restent à surmonter face à la proposition formulée par deux CLSC que les animateurs des ateliers des OC-AINA puissent se déplacer et offrir les ateliers dans des organismes communautaires, famille ou autre, avec lesquels les CLSC sont davantage en lien. Pour ces CLSC, les efforts consentis dans le projet, notamment dans la coanimation d'ateliers, seraient plus conséquents.

3.4.3 Promotion des ateliers et recrutement

Les CLSC se sont engagés à promouvoir les ateliers *Espace Parents* et à référer des parents aux OC-AINA de leur territoire, mais cette stratégie de recrutement n'a pas été à la hauteur des attentes. La majorité des participants aux ateliers ont été recrutés de façon personnalisée par les animateurs des ateliers parmi la clientèle de leur organisme. Pour certains OC-AINA, cela a demandé beaucoup d'efforts. Tous conviennent de la nécessité de travailler ensemble à mettre en place des stratégies de recrutement plus efficaces et mieux adaptées aux caractéristiques du projet et de la clientèle ciblée.

Les démarches des OC-AINA pour faire connaître les ateliers aux professionnels et gestionnaires du CLSC

Les CLSC et les OC-AINA ont convenu de différentes modalités pour promouvoir les ateliers et recruter des parents. Dans un CIUSSS, regroupant deux CLSC participants, une rencontre a eu lieu entre des gestionnaires des différentes équipes concernées de la Direction Jeunesse et les gestionnaires des deux OC-AINA correspondants. Ils se sont présentés mutuellement leur offre de service. Les OC-AINA auraient préféré présenter l'offre d'ateliers directement aux intervenants des différentes équipes des CLSC, ne voyant pas la valeur ajoutée d'avoir rencontré des gestionnaires. Ils ont déduit, quelques semaines plus tard, en ayant des liens avec certains professionnels du CLSC, que l'information sur les ateliers ne s'était pas rendue aux intervenants. Toutefois, le CIUSSS confirme que l'information a été transmise. Le troisième CLSC, pour sa part, a invité l'OC-AINA à venir présenter les ateliers aux gestionnaires et intervenants des équipes *Services intégrés en périnatalité et pour la petite enfance (SIPPE)* et *Jeunes en difficulté*. Cette modalité a été satisfaisante pour les deux parties et a contribué à une meilleure appropriation,

par le CLSC, du projet comme en témoignent son implication dans la coanimation des 9 ateliers et le recrutement de parents. Pour le quatrième CLSC impliqué, aucune démarche du même ordre n'a été effectuée pour faire connaître les ateliers aux différentes équipes du CLSC. Cela s'explique en partie par le fait qu'à la rencontre de novembre à la DRSP, l'OC-AINA a informé le CLSC qu'il avait déjà déterminé quand et à qui il offrirait les ateliers à l'hiver. Le CLSC a mentionné à cet égard que cela ne lui avait pas donné beaucoup de marge de manœuvre pour être proactif. Il a tout de même participé à la formation à la TCRI et conclu une entente de coanimation d'un atelier avec l'OC-AINA à ce moment.

Démarches pour recruter des parents

Quelques semaines avant le début des rencontres, 3 OC-AINA ont mis des affiches aux CLSC pour faire la promotion des ateliers. Cette modalité ne semble pas avoir été porteuse si l'on se fie aux statistiques présentant l'origine des références. À notre connaissance, une seule participante s'est inscrite aux ateliers après avoir vu l'affiche au CLSC. Il semble également que la promotion par affiches dans les OC-AINA n'ait pas été profitable, la majorité des parents ayant été recrutés de façon personnalisée par les animateurs des ateliers parmi leur clientèle. Cela leur a demandé de grands efforts comme en témoigne un OC-AINA qui a dû faire plus de 80 appels téléphoniques pour constituer un groupe. Dans un autre territoire, la majorité des parents ayant été recrutés dans les semaines précédant les ateliers se sont désistés quelques jours avant le début de ceux-ci. Dans le nouveau groupe constitué à la hâte, plusieurs participants ne correspondaient pas aux caractéristiques de la clientèle visée par les ateliers. Cette situation a influencé le CLSC dans sa décision de moins s'investir dans la coanimation des ateliers.

Quelques semaines avant le début des ateliers, les CLSC se sont investis avec les OC-AINA pour contribuer au recrutement personnalisé de parents mais cela a été complexe. D'une part, 3 CLSC disent avoir été interpellés plutôt à la dernière minute et se sont sentis bousculés à cette étape. Dans le cas du CLSC n'ayant pas eu de lien préalable avec l'OC-AINA, l'intervenante du CLSC désignée pour coanimer les ateliers a envoyé un courriel à ses collègues pour solliciter leur participation au recrutement. Toutefois, ceux-ci n'avaient pas vraiment entendu parler des ateliers et, de plus, ne connaissaient pas ou peu l'OC-AINA impliqué. Ils ne se sentaient pas à l'aise de proposer un service aux parents sans même le connaître. Ainsi la démarche n'a pas porté fruit.

Dans un autre CLSC, celui où les intervenants et gestionnaires avaient été rencontrés par l'OC-AINA, des efforts considérables ont été déployés par les intervenantes de l'équipe Jeunes en difficulté pour recruter 7 parents. Toutefois, aucun n'a participé aux ateliers. Plusieurs explications ont été avancées. D'une part, les parents qui consultent au CLSC pour une problématique particulière en lien avec leur enfant n'ont peut-être pas le temps ni l'intérêt pour participer à des ateliers de groupe. D'autre part, les parents qui consultent dans ce service n'ont pas nécessairement de besoins en lien avec leur enfant (ex. : logement et emploi), faisant ainsi en sorte que l'offre d'ateliers ne leur apparaît pas pertinente. Et enfin, certaines intervenantes de ce CLSC se sont senties mal à l'aise de proposer les ateliers à des parents immigrants qui n'ont pas exprimé un besoin en ce sens, parce qu'elles craignent d'avoir l'air, en tant qu'intervenantes blanches et francophones, de porter un jugement sur la façon dont ils éduquent leurs enfants.

Et enfin, dans un autre cas, le CLSC s'est rendu compte, en examinant les noms de famille des parents qui consultent dans le service Enfance-Famille-Jeunesse, qu'il y en avait très peu qui étaient immigrants.

Réflexion des CLSC sur la clientèle visée

Le bilan démontre que les ateliers *Espace Parents* rejoignent des parents déjà mobilisés dans leur processus d'intégration comme nouveaux arrivants de par leur fréquentation d'un organisme communautaire dont la mission est de favoriser leur intégration et qui sont prêts et intéressés à recevoir de l'information sur les normes en lien avec l'éducation des enfants au Québec.

Au terme de leur tentative de recrutement, certains CLSC et OC-AINA ont eu une réflexion sur la clientèle idéale pour les ateliers *Espace Parents*. De leurs propos, même s'ils reconnaissent les besoins de soutien de tous les parents d'immigration récente, on retient qu'ils privilégient d'offrir la modalité des ateliers *Espace Parents* à des parents qui ont un minimum de stabilité dans leur vie, qui ont un ou des enfants de plus de 2 ans et qui sont déjà en lien avec des institutions (services de garde ou école). Un CLSC conclut que les parents immigrants suivis dans son programme SIPPE ne représentent pas la clientèle idéale, car une majorité de ces parents restent à la maison avec leur nouveau-né. Ils sont peu confrontés à la société d'accueil et à ses institutions. Ils sont aussi, en grand nombre, dans une situation de survie. Toutefois, ce même CLSC conclut de son expérience que les parents immigrants suivis dans son programme *Jeunes en difficulté* ne représentent pas davantage la clientèle la plus adéquate. Ils se questionnent sur la pertinence de s'investir dans le recrutement des parents à travers le « caseload » de ses intervenants. Il estime que les OC-AINA sont les mieux placés pour faire le recrutement ainsi que les organismes famille avec lesquels il collabore et qui reçoivent des parents suivis ou ayant été suivis au CLSC.

Dans la foulée de cette réflexion, deux OC-AINA ont aussi mentionné qu'ils trouvaient que la participation à 9 ateliers de 2 heures était exigeante pour les parents et que cela ne facilitait pas le recrutement ni la rétention des participants.

3.4.4 L'accès aux services

En acceptant de collaborer au projet *Espace Parents* avec les CLSC, les OC-AINA auraient souhaité que les familles immigrantes en grands besoins aient accès plus facilement à un rendez-vous rapide au CLSC. Toutefois, ils déplorent que ces familles doivent quand même passer par le même mécanisme de priorisation que les autres familles du territoire pour avoir accès aux services. De leur côté, les CLSC expliquent que le mécanisme d'accès par le guichet unique doit être le même pour tous.

Quand les OC-AINA ont été rencontrés à la TCRI en octobre 2017 pour prendre connaissance de la proposition de collaboration avec les CLSC, ils ont réagi favorablement, car il voyait dans le projet de collaboration une opportunité pour favoriser « l'ouverture des portes du CLSC » ou

« l'établissement d'une voie de service rapide » au CLSC pour les familles d'immigration récente ayant des besoins identifiés par les organismes communautaires.

Le projet a montré qu'un tel accès prioritaire au CLSC n'est pas possible. Les gestionnaires de trois CLSC ont mentionné qu'il y avait des mécanismes d'accueil et de priorisation dans leur organisation et qu'il est impossible de passer outre à cette procédure. Un gestionnaire explique que même si un intervenant du CLSC est présent dans l'OC-AINA, il ne peut pas accélérer la prise en charge des parents référés par l'OC-AINA aux dépens des parents fréquentant d'autres organismes du territoire ou ne fréquentant aucun organisme. Néanmoins, à notre connaissance, cela ne semble pas avoir été problématique car aucun parent des 6 groupes n'a nommé des besoins exigeant une telle réponse rapide du CLSC. Il y a eu une situation où une intervenante du CLSC, qui suivait déjà un parent participant au groupe, a été informée par sa collègue (coanimatrice) que ce parent vivait de la violence conjugale. On peut présumer que ce parent a bénéficié d'un soutien rapide au CLSC.

Il semble que du point de vue des CLSC, leur présence dans l'OC-AINA ne vise pas tant à faciliter l'accès des parents au CLSC que de mieux connaître l'organisme pour y référer des parents. Toutefois, dans les situations qui nous ont été rapportées par deux OC-AINA où des parents leur ont été référés par le CLSC (en dehors des ateliers), la référence à l'OC-AINA n'était pas pertinente. Dans un cas, le CLSC a référé des parents immigrants n'étant pas admissibles, en vertu de leur statut, à recevoir les services de l'OC-AINA. Dans l'autre cas, le CLSC a référé un couple vivant une crise familiale trop complexe à prendre en charge pour l'organisme. Dans un cas comme dans l'autre, il semble que les CLSC n'avaient pas une bonne connaissance du mandat de l'organisme auquel ils ont référé des parents.

Dans la suite du projet, certains OC-AINA souhaitent avoir un accès direct aux intervenants du CLSC, plutôt qu'aux gestionnaires, pour mieux faire connaître leur offre de service au-delà des ateliers *Espace Parents*. Ils reformulent aussi leur attente afin que la collaboration avec le CLSC puisse être une opportunité d'établir une « voie de service rapide » pour tous les parents immigrants vivant des situations d'urgence, qu'ils participent ou non aux ateliers. Ils mentionnent qu'il y a des parents dans leur organisme qui vivent des situations de crise et qui sont sur des listes d'attente du CLSC depuis plusieurs mois. Ils attirent l'attention également sur le fait que certains parents immigrants ont de la difficulté à exprimer leurs besoins. On peut déduire que la modalité actuelle des CLSC impliquant de remplir un formulaire pour déposer une demande ne convient pas à ces parents.

3.4.5 Maintien de la collaboration

La collaboration entre les CLSC et les OC-AINA participants est difficile à maintenir et à entretenir dans certains territoires parce que ces OC n'ont pas une mission qui vise spécifiquement la famille ou ont un mandat régional. Ainsi, ils sont moins susceptibles de participer aux mêmes lieux de concertation que les professionnels ou gestionnaires du CLSC qui travaillent dans les services dédiés aux familles.

Dans les deux territoires où les CLSC ont été jumelés avec des OC-AINA régionaux, les deux parties ne se croisent pas aux tables de concertation parce que ces OC-AINA n'ont pas une mission locale qui touche spécifiquement la famille. Cela a influencé négativement les liens de collaboration attendus dans le projet, selon les dires d'une gestionnaire de CLSC, parce qu'il n'y a aucun espace formel de rencontre entre les deux parties. Ainsi, le projet *Espace Parents* n'apparaissait pas dans son « radar ». De son côté, la gestionnaire de l'OC-AINA avec lequel ce CLSC a été jumelé est consciente que les professionnels et gestionnaires des CLSC sont très occupés et qu'elle aurait pu être davantage proactive pour proposer des moments de rencontres. Toutefois, il importe de rappeler ici qu'il s'agit de l'OC-AINA qui avait déjà offert les ateliers aux parents avant le projet et qui était en lien avec plusieurs autres CLSC. On peut déduire que les deux parties n'ont pas vu de valeur ajoutée à leur collaboration.

Cet enjeu, lié à l'absence de côtoiement dans les espaces de concertation, semble avoir eu moins d'influence sur la collaboration CLSC/OC-AINA dans l'autre territoire concerné. Les gestionnaires des deux parties ont formalisé leur partenariat dès la rencontre de novembre à la DRSP. Ils se sont rencontrés avant et après le déroulement des ateliers pour en faire un bilan et planifier la suite. En cours de projet, ils ont aussi été en contact téléphonique quand des ajustements étaient requis. Toutefois, si l'OC-AINA régional avait été présent aux tables de concertation en petite enfance, peut-être que l'information concernant les ateliers *Espace Parents* aurait mieux percolé dans les différentes équipes au CLSC par l'intermédiaire de l'organisateur communautaire. Mais ce n'est qu'une hypothèse.

Il est important de mentionner que les gestionnaires d'un CLSC ainsi qu'un OC-AINA de territoires différents ont évoqué le fait que les CLSC sont moins présents dans la communauté qu'avant la réforme du réseau de la santé. Les priorités organisationnelles des CLSC les obligent à répondre directement aux clients. Un OC-AINA, qui avait auparavant du soutien du CLSC dans son organisme, déplore ne plus en avoir. Sa participation au projet de collaboration avec son CLSC pour *Espace Parents* n'a pas rétabli ces liens de façon satisfaisante. Plus largement, il a été évoqué que les organisateurs communautaires ne jouaient plus le même rôle qu'auparavant dans la communauté et qu'il serait souhaitable, dans les suites du projet, qu'ils puissent jouer un rôle pour faire connaître les ateliers et l'existence des OC-AINA aux autres organismes du quartier.

4. VALIDATION DU BILAN

Le bilan d'implantation a été présenté en février 2019 aux organismes impliqués (OC-AINA et CLSC) dans le but de le valider avec eux et d'identifier conjointement des recommandations pour la poursuite de la collaboration. Tous sont unanimes pour dire qu'ils se reconnaissent dans le bilan présenté qui couvre la période de novembre 2017 à juillet 2018. Des ajustements mineurs ont été faits suite à cette rencontre pour compléter ou nuancer certains faits.

La rencontre de validation a aussi été l'occasion de rendre compte des nouveaux développements depuis la fin de la période à l'étude. Soulignons qu'un territoire sur les 4 à l'étude a offert un atelier depuis l'automne 2018. Les autres projettent de le faire.

Dans le CIUSSS regroupant deux CLSC, les obstacles ou défis d'implantation ont été résolus et les deux parties se disent très satisfaites de leur collaboration. Les deux OC-AINA sur le territoire de ce CIUSSS témoignent que le guichet d'accès du CLSC est efficace pour prendre en charge les familles qui fréquentent leurs organismes. Ils saluent aussi favorablement les références que les travailleurs sociaux du CLSC font à leurs organismes. De toute évidence, dans ces deux territoires, la collaboration entre les deux parties dépasse le seul contexte d'*Espace Parents*.

Pour les deux autres territoires, la volonté de poursuivre et développer davantage la collaboration est présente, mais des obstacles organisationnels peuvent nuire à la formalisation éventuelle du partenariat autour d'*Espace Parents*.

Un CLSC a réitéré son questionnement sur le fait qu'il collabore avec un OC-AINA régional dont une portion notable de parents participant aux ateliers provient d'autres territoires de CLSC. Sans dire qu'il n'enverra plus ses intervenants pour coanimer les ateliers, ce CLSC mentionne qu'il serait plus pertinent pour les parents de suivre les ateliers dans leur quartier.

Des souhaits ont été formulés pour la suite du projet, notamment qu'il y ait davantage d'intervenants des CLSC et d'autres organismes du territoire qui soient formés pour offrir les ateliers afin qu'*Espace Parents* devienne une offre de quartier et qu'il soit offert dans les écoles.

Le comité directeur s'interroge quant à la clientèle qui devrait être ciblée par les ateliers *Espace Parents*. Le bilan apporte un certain éclairage à cet égard. Néanmoins, il faut être avisé de ne pas définir la clientèle ciblée à partir des parents qui sont les plus faciles à rejoindre par les organismes qui les recrutent. Retenons que les parents interrogés ont mentionné que d'avoir suivi les ateliers plus tôt aurait pu leur faire gagner du temps, leur éviter des erreurs de parcours et favoriser un regard plus positif sur leur intégration. Ainsi, tout en reconnaissant les défis importants que pose le recrutement de parents à participer aux 9 ateliers, le comité directeur souhaite ne pas perdre de vue qu'*Espace Parents* est un outil de prévention et qu'il cible particulièrement des parents d'immigration récente qui sont peu en contact avec la société d'accueil et qui ont tout à gagner à connaître et à bien comprendre le fonctionnement des systèmes avec lesquels ils seront éventuellement en contact en tant que parents. Ainsi, des efforts de démarchage doivent être faits pour rejoindre des parents qui ne fréquentent pas les OC-AINA. À cet égard, le souhait qu'*Espace Parents* devienne une offre de quartier est en cohérence avec ces visées.

5. RECOMMANDATIONS

Pour la suite du projet, le comité directeur, appuyé par les partenaires du projet fait les 4 recommandations suivantes :

- ▶ Qu'au minimum un atelier soit coanimé par des intervenants du CLSC;
- ▶ Que les intervenants du CLSC qui coaniment les ateliers suivent la formation à la TCRI conjointement avec les OC-AINA;
- ▶ Que le partenariat soit élargi pour que les ateliers continuent d'être offerts par les OC-AINA en collaboration avec le CLSC et les OC ayant une mission orientée vers la famille ainsi que les écoles;
- ▶ Que des stratégies soient développées pour mieux rejoindre les parents d'immigration récente, notamment en proposant un café-causerie et des capsules vidéo basées sur les enjeux critiques identifiés dans le contenu d'*Espace Parents*. Cette formule pourrait répondre aux besoins des parents qui ne sont pas prêts à s'engager dans les 9 ateliers et permettrait de faire la promotion des Ateliers pour ceux qui sont intéressés.

CONCLUSION

Cette évaluation d'implantation s'est intéressée à la collaboration entre les organismes communautaires ayant une mission d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants (OC-AINA) et les CLSC dans le contexte des ateliers *Espace Parents*. Pour comprendre et mieux contextualiser les résultats observés, il est important de rappeler d'emblée que la proposition de collaboration a été présentée aux deux parties par le Comité directeur *Espace Parents*, qui comprend la DRSP, deux chercheuses et la TCRI. Ainsi, la demande de collaboration n'est pas venue des milieux. De plus, 2 des 4 territoires participants n'avaient pas un historique de collaboration antérieure entre l'OC-AINA et le CLSC. Ces deux réalités expliquent en partie les différences observées dans ce bilan quant à la compréhension de la proposition de départ et son actualisation par les parties impliquées. Tous n'ont pas bien compris quelles étaient les attentes et qui était en position de *leadership* dans le partenariat. Néanmoins, cela n'a pas eu d'impact sur le bon déroulement des ateliers dans les OC-AINA et la participation du CLSC à la coanimation. La volonté d'améliorer ou de poursuivre la collaboration dans le contexte des ateliers et autres activités pertinentes dans le futur est bien manifeste pour les deux parties. De plus, la volonté de collaborer avec d'autres partenaires, notamment les écoles et les organismes communautaires familles, est affirmée.

ANNEXE I

La proposition de collaboration



Proposition de collaboration

Description

Le projet concerne la réalisation et l'évaluation formative des ateliers *Espace Parents* offerts par des organismes communautaires membres de la TCRI, mais avec un nouveau volet visant l'arrimage avec le réseau de la santé afin de répondre aux besoins de soutien des parents et de maximiser leur diffusion et leur pérennisation. Les modalités de collaboration avec le réseau de la santé pourront prendre différentes formes selon la réalité des organismes communautaires, les liens préexistants avec le réseau et les attentes respectives. On prévoit former des intervenants d'organismes communautaires travaillant avec les familles d'immigration récente et des intervenants en enfance-famille-jeunesse des CIUSSS/CLSC situés sur les mêmes territoires que ces organismes communautaires. Une évaluation d'implantation permettra de documenter principalement les avantages et les inconvénients des différentes modalités de collaboration ainsi que les bénéfices pour les parents et les intervenants.

Objectifs

1. Former de nouveaux intervenants communautaires et des intervenants de CIUSSS/CLSC afin d'offrir les ateliers *Espace Parents* avec un nouveau volet visant l'arrimage avec le réseau de la santé;
2. Offrir les ateliers *Espace Parents* avec un volet arrimage avec le réseau de la santé à 4 groupes de parents;
3. Identifier les modalités de collaboration porteuses entre les organismes communautaires et le réseau de la santé;
4. Documenter les avantages et défis des différentes modalités de collaboration expérimentées ainsi que les bénéfices pour les parents et les intervenants;
5. Identifier les conditions nécessaires pour assurer la collaboration institutionnelle et communautaire dans le but de favoriser la pérennisation des ateliers.

Modalités de réalisation et échéancier

- Rencontre d'échanges sur les ateliers avec des gestionnaires, intervenants en enfance-famille-jeunesse des CIUSSS/CLSC et organismes communautaires participants (novembre 2017);
- Discussion et identification des modalités de collaboration au niveau local entre les organismes communautaires et le réseau de la santé (novembre 2017- janvier 2018);
- Formation d'animateurs (intervenants de 4 organismes communautaires et des CIUSSS/CLSC impliqués) (février et avril 2018);
- Réalisation des ateliers sur la base des modalités de collaboration convenues avec 4 groupes de parents d'immigration récente (mars-avril-mai 2018);
- Évaluation d'implantation
 - Cueillette de données antérieure à l'intervention sur l'état de la collaboration avec les gestionnaires des organismes communautaires et des CIUSSS/CLSC participants (janvier 2018);

- Cueillette de données concomitante à l'intervention sur le déroulement de l'intervention et la collaboration entre les deux réseaux (février à mai 2018);
- Un focus group avec chacun des quatre groupes de parents pour identifier les bénéfices perçus de leur participation à l'intervention (juin 2018);
- Entrevues individuelles avec les intervenants-animateurs visant à documenter les avantages et les limites des modèles de collaboration adaptés de même que les bénéfices perçus pour les parents (juin 2018);
- Entrevues avec gestionnaires des organismes communautaires et des CIUSSS/CLSC participants pour identifier les retombées immédiates et potentielles de la collaboration entre les deux réseaux (été 2018);
- Analyse des données d'évaluation et rédaction d'un rapport (juillet à octobre 2018);
- Diffusion des résultats et des recommandations (novembre-décembre 2018).

Nature de la participation pour chaque organisme communautaire

- Deux intervenants formés
- Animation des 9 ateliers et offre d'une halte-garderie à un groupe de parents d'immigration récente
- Collaboration avec le CIUSSS/CLSC partenaire (nature de la collaboration à préciser selon les besoins et intérêts respectifs)
- Participation à l'évaluation
- Participation à un événement de partage des connaissances autour des résultats d'évaluation

Budget par organisme communautaire

- Montant de 4 500 \$ pour couvrir les frais suivants :
 - Temps de 2 intervenants pour participer à la formation
 - Temps de 1 intervenant pour réaliser le programme auprès d'un groupe de parents (9 ateliers)
 - Temps de 1 intervenant et de 1 gestionnaire pour participer à l'évaluation
 - Frais pour la halte-garderie accueillant les enfants des parents (9 ateliers et 1 rencontre d'évaluation)
 - Dédommagement pour parents qui participeront aux focus groups (ex. : repas)
 - Frais de gestion

Les partenaires du projet sont :

- Marie-Claire Rufagari, responsable de la formation, Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes (TCRI)
- Sarah Dufour, professeure à l'École de psychoéducation de l'Université de Montréal
- Chantal Lavergne, chercheuse au Centre de recherche sur les jeunes en difficultés du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)
- Suzanne De Blois, Danièle Guay et Isabelle Laurin, Direction régionale de santé publique du CCSMTL, Service Développement des enfants et des jeunes
- Centre d'action bénévole de Montréal-Nord (CAB-MTL)
- Centre social d'aide aux immigrants (CSAI)
- Accueil aux immigrants de l'est de Montréal (AIEM)
- Accueil liaison pour arrivants (ALPA)
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal

ANNEXE II

Thèmes abordés dans les ateliers

MODULE 1 : Notre vie de famille au Québec

- Atelier 1 : Introduction aux ateliers et impacts de l'immigration sur notre famille
- Atelier 2 : Être un père, une mère et un couple immigrants
- Atelier 3 : Les réseaux de soutien de notre famille

MODULE 2 : De tout cœur avec mon enfant

- Atelier 1 : Les besoins de mon enfant
- Atelier 2 : Mon enfant et son identité
- Atelier 3 : Faire équipe pour mon enfant

MODULE 3 : Mes défis en tant que parent

- Atelier 1 : Des manières efficaces d'encadrer mon enfant
- Atelier 2 : Les difficultés parentales
- Atelier 3 : Bilan et célébration

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 